

# **EN DEL AV JOBBET**

## **SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSE AV ARBETSRELATERAD UTSATTTHET**

**ANDREAS MAJALA**

# EN DEL AV JOBBET

## SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSE AV ARBETSRELATERAD UTSATTHET

**ANDREAS MAJALA**

Majala, A. En del av jobbet. Socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad utsatthet. *Examensarbete i Socialt arbete, 15 högskolepoäng*. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socialt arbete, 2018.

Syftet med föreliggande studie var att undersöka anställda socialsekreterares upplevelse och copingstrategier gällande arbetsrelaterad utsatthet. Med utsatthet har fysiskt- och psykiskt våld avsetts. Utsatthet bland socialarbetare har varit ett ökande fenomen de senaste åren och antalet sjukskrivningar har med detta också ökat. Studien baseras på en kvalitativ metod där intervjuer med fyra socialsekreterare som arbetar inom missbruksområdet ligger i fokus. Med stöd av copingteorin analyseras informanternas utsagor kring hur de hanterar arbetsrelaterat våld.

Forskningen visar att socialsekreterarna upplever både fysiskt och psykiskt arbetsrelaterat våld, men i en mindre skala än vad de förväntar sig. Informanterna beskriver främst att de upplever fysiskt våld mot döda ting och psykiskt våld i form av verbala aggressioner. Socialsekreterarna beskriver några situationer de varit med om som upplevts obehagliga eller stressande och hur det har påverkat deras mående. Genom intervjuerna framkommer också hur informanterna förebygger och hanterar svåra situationer som kan rendera i våld.

*Nyckelord:* Coping, fysiskt våld, psykiskt våld, socialsekreterare, utsatthet

# **A PART OF THE JOB**

## **SOCIAL SERVICE WORKERS EXPERIENCE OF WORK RELATED EXPOSEDNESS**

**ANDREAS MAJALA**

Majala, A. Part of the job. Social service workers experience of work related exposedness. *Bachelor Thesis in Social Work, 15 credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of Institution for Social Work, 2018.

The purpose of this study was to examine how employed social service workers experience work related exposedness and how they cope with it. By exposedness means physical and psychic violence. Exposedness amongst social workers have been an increasing phenomena over the past few years and in connection, the numbers of social workers reporting in sick have increased. The study is based on a qualitative approach where interviews with four social service workers are in focus. With support from the coping theory, the informant's dictums are analysed in terms of how they cope with work related violence.

The research shows that the social service workers experience both physical and psychic work related violence, but in a lesser extent than they expected. The informants describes mainly that they experience physical violence with or against objects, and psychic violence in terms of verbal aggressions. The social service workers describes a few painful and stressful incidents they have been through and how these situations affected them. The interviews also show in which way the informants try to prevent and deal with harsh situations that could end in violence.

*Keywords:* Coping, exposedness, physical violence, psychic violence, social service worker

# FÖRORD

Genom förvärvade erfarenheter av arbeten och olika mediala, uppmärksammade fall har jag fått ta del av utsattheten som kan infinna sig hos socialarbetare i att jobba med utsatta människor. Främst har detta handlat om klienter som agerat hotfullt. Även genom uppväxten har en frekvent förekommande uppfattning bland olika människor jag stött på varit att socialtjänsten inte utför sitt arbete som de ska, där socialarbetare liknats vid en del kränkande kommentarer och namn. Med detta har intresse följt att undersöka hur socialarbetare själv upplever sig vara utsatta i sitt arbete och hur de hanterar de eventuella hot och våld som de får motta.

Denna studie hade inte kunnat genomföras utan hjälp av deltagande informanter i studien och därför vill jag rikta ett oerhört stort tack till Er som varit behjälpliga med information och kunskap inom Ert område. Jag vill även passa på att tacka min handledare Torbjörn Friberg för all stöttning och tillgänglighet under studiens gång. Sist men inte minst, ett stort tack till den bästa, och min andra hälft, som har varit otroligt stöttande under hela skrivprocessen.

Malmö, maj 2018  
Andreas Majala

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. PROBLEMFÖRMULERING	7
1.1 Syfte och frågeställningar	8
1.2 Begreppsdefinitioner	8
1.2.1 Fysiskt våld	9
1.2.2 Psykiskt våld	9
2. KUNSKAPSLÄGE	9
2.1 Allmänt om arbetsrelaterat våld	9
2.2 Psykisk utsatthet	11
2.3 Amerikanska studier	12
2.4 Arbetsrelaterat våld i Australien	13
2.5 Ett svenskt perspektiv	13
2.6 Var går vi härifrån?	14
3. TEORI	15
3.1 Historik om coping	15
3.2 Olika former av coping	16
3.2.1 Emotionsfokuserad coping	16
3.2.2 Problemfokuserad coping	16
3.2.3 Meningsfokuserad coping	16
3.2 Teorins användning	17
4. METOD	17
4.1 Metodologisk ansats	17
4.2 Avgränsning och urval	19
4.3 Inhämtande av data	19
4.4 Analysmetod	20
4.5 Etiska överväganden	22
4.6 Tillvägagångssätt	23
5. RESULTAT OCH ANALYS	24
5.1 Fysiskt våld	24
5.1.1 Påverkan av fysiskt våld	27
5.1.2 Anledningar till fysiskt våld	28
5.2 Psykiskt våld	30
5.2.1 Anledningar till psykiskt våld	32
5.2.2 Hur hanteras psykiskt våld?	35
5.2.3 Vikten av erfarenheter	36
5.2.4 Hjälpanne kontra kontrollerande	37
6. SAMMANFATTANDE DISKUSSION	39

6.1 Sammanfattning	39
6.2 Vad säger resultatet?	40
6.3 Framtida studier	41
7. REFERENSER	42
BILAGOR	45
Bilaga 1	45
Intervjuguide	45
Bilaga 2	46
Informationsbrev	46
Bilaga 3	47
Samtyckesblankett	47

# 1. PROBLEMFORMULERING

”Var tredje inom socialtjänsten utsatt för hot eller våld i arbetet” (Axelsson, 2017). Så lyder det pressmeddelande som släpptes i samband med *Novus*-undersökningen. Undersökningen berörde medlemmar i Akademikerförbundet SSR och deras upplevelse av våld och hot på arbetsplatsen (Wemminger, 2017). Samtidigt skriver Axelsson (2017) i pressmeddelandet att var fjärde medlem som arbetar inom socialtjänst anger att våldet och hoten i samband med arbetet har ökat under de senaste tre åren. I rapporten *Hot och våld - Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*, (Patel & Holmberg, 2015) framkommer att 43 procent av socialsekreterare och kuratorer varit utsatt för våld och hot. Samtidigt framförs det i Arbetsmiljöverkets rapport *Arbetsorsakade besvär* (2016) att en av fyra socialsekreterare lider av psykiska påfrestningar, såsom sömnproblem, oro och ångest relaterat till sin arbetsplats (Arbetsmiljöverket, 2016). Rapporten återger att det oftast saknas riskbedömningar när socialsekreterare står inför hotfulla, utsatta situationer eller besök från brukare (a.a.).

Utsatthet är ett frekvent förekommande tema inom det sociala arbetets praktik. Inte sällan kommer en socialarbetare i kontakt med olika sorters brukare/klienter som är föremål för någon typ av utsatthet. Forskning kring brukares utsatthet finns i stor utsträckning och en enkel sökning på ordet *utsatthet* på Malmö Universitets egen litteratursökmotor *Libsearch* visar direkt resultat. Här framkommer bland annat forskning gällande brukare och dubbel utsatthet, perspektiv på social utsatthet och forskning kring sexuellt utsatta brukare. När sökningen utökas till att innehålla ord som *socialsekreterare* och *socialarbetare* i samband med utsatthet blir inte resultaten lika givande. Istället för forskning kring socialarbetares upplevelse av sin utsatthet fortsätter resultat att flöda fram kring forskning om brukares utsatthet. Den typ av forskning som tillslut hittas efter mycket sökande är internationella studier och handlar främst om fysiskt våld riktat mot socialsekreterare, men väldigt lite kring psykiskt våld.

Hot och våld verkar vara en vanligt förekommande del i arbetsvardagen för socialarbetare (SSR, 2017). Hot och våld kan förekomma i många olika skepnader som exempelvis en starkt kränkande kommentar på sociala medier, aggressiva brukare som hotar ens familj, eller hotfullt beteende med tillhyggen (a.a.). Utöver hot och våld kan även andra svårigheter existera för socialarbetare som utökat pappersarbete, svårhanterlig arbetsbelastning, personalbrist och liten möjlighet till adekvat handledning i arbetet (Kim & Stoner, 2008). Med en öppen lagstiftning som kan framstå förvirrande och åtföljande riktlinjer är allt detta tillsammans ett enormt krav på många socialarbetare i vardagen (a.a.).

I rapporten *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006* som arbetsmiljöverket publicerade 2007, framkommer det att arbetssituationen för socialsekreterare kännetecknas av bland annat hög arbetsbelastning genom ökat administrativt arbete, ökad tidspress, stor arbetsmängd och påfrestande klientkontakter, hög personalomsättning, omorganiseringar och omstruktureringar inom socialförvaltningarna, samt hot och våldssituationer. I rapporten belyses även funderingar och reflektioner som har uppstått under studiens gång, dels från socialsekreterarna själva men även författarnas egna reflektioner. En fråga som

hade ställts var ”Är det inte ovanligt många som jobbar deltid på grund av arbetsrelaterade skäl inom denna yrkesgrupp? Det är rätt mycket konflikter och känslor av otillräcklighet.” (Arbetsmiljöverket, 2007, s. 20). En stor del av socialsekreterarna uttryckte att de kände stor tillfredsställelse över att Arbetsmiljöverket belyste deras situation och rapportförfattarnas reflektion var också att socialsekreterarna hade stort behov att få prata om sin utsatta situation (a.a.).

Läget för vissa grupper av socialarbetare verkar vara prekärt. Sjukskrivningar ökar bland socialsekreterare visar studier som Försäkringskassan utfört på uppdrag av Vision (Sjögren, 2016). Framförallt är det stress som är grunden till sjukskrivningarna enligt studien och stressrelaterade sjukskrivningar ökade med 119 % i hela landet mellan 2010–2015 (Vision, 2016). Under perioden 2010–2014 visar sig att stressrelaterade sjukfall bland socialsekreterare och psykologer ha nästintill fördubblats, från ca 21 till 36 personer per 1000 anställda (a.a.).

Om socialsekreterares upplevelse av utsatthet är något som ökar finns risken att antalet sjukskrivningar fortsätter att växa (Kim & Stoner, 2008). Med ökande sjukskrivningar blir det än tuffare för de befintliga socialsekreterarna att klara av sin arbetsbörda (a.a.). Ökad utsatthet, stress och sjukskrivningar kan i sin tur leda till hög personalomsättning vilket kan påverka det sociala arbetet i samhället på ett kraftigt negativt sätt (a.a.). Risken finns då att kvalitén, konsistensen och stabiliteten i människobehandlade organisationer faller i en så pass hög grad att medborgarnas förtroende för det sociala arbetet tillslut går förlorat (a.a.).

Socialsekreterares upplevelse av sin utsatthet förefaller vara ett relevant uppsatsämne med tanke på den ökande utsattheten. Det verkar existera en hel del statistik och siffror kring våld och hot mot socialsekreterare i en svensk kontext, men förhållandevis få studier och material kring deras upplevelse av det. Utöver upplevelserna av fysiskt våld behöver även socialsekreterares upplevelse av psykiskt våld belysas och lyftas fram.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med föreliggande studie är att undersöka anställda socialsekreterares upplevelse och copingstrategier gällande utsatthet, relaterat till sitt arbete inom en stad i södra Sverige. Med utsatthet avses fysiskt och psykiskt våld. Studien begränsas emellertid till att gälla anställda socialsekreterare som arbetar inom missbruk på vuxenheten. Med detta följer att besvara följande frågeställning:

- Hur upplever och hanterar anställda socialsekreterare utsatthet på sin arbetsplats?

## 1.2 Begreppsdefinitioner

Våld, hot, och trakasserier är vaga begrepp som kan innefatta många faktorer, samtidigt som de sammanflätat varandra. Trakasserier kan vara en form av hot samtidigt som hot kan upplevas som en form av våld. Därför är det nödvändigt att precisera vad som diskuteras när de olika begreppen kommer på tal i denna rapport. De begrepp som är aktuella i studien och förklaras nedan är olika typer av så kallade *direkta former* av aggressivitet (Göransson, m.fl. 2011). Direkta former av aggressivitet handlar bland annat om fysiskt och verbalt våld, emotionell förödmjukelse och förminskning av personers kunskap, prestation och ansträngningar. Direkt aggressivitet kan ha kravet att förövaren skall vara synlig

för offret, vilket dock inte är ett krav för direkt aggressivitet i denna studie (a.a.). Detta för att kunna inkludera aspekter som hot skickade per brev och aggressivt beteende under telefonsamtal.

En vanlig definition av våld är den som psykologen Per Isdal formulerat i sin bok *Meningen med våld* (2001). Definitionen av våld innefattar varje handling riktad mot en annan individ som skadar, kränker, skrämmer eller smärtar hen och får hen att utföra en handling mot sin vilja eller avstå från att göra något mot sin vilja. Uppdelningen av våldskategorierna nedanför har skett utefter socialstyrelsens definition och uppdelning av olika former av våld. Främst handlar dessa egentligen om våld i nära relationer, men till denna studie har definitionerna ansetts även kunna tillämpas på medborgare-socialsekreterarrelationen.

### **1.2.1 Fysiskt våld**

Fysiskt våld inbegriper väldigt allvarlig fysisk aggressivitet som slag och sparkar, men innefattar även lite mildare former som exempelvis knuffar, att rivas, spottloskor etc. (Göransson, m.fl. 2011). Det kan även innebära att personer får saker kastade mot eller på sig (1177, 2016) I denna studie ingår även fysiskt våld som riktar sig mot föremål, exempelvis att sparka på dörrar eller slå sönder dricksglas.

### **1.2.2 Psykiskt våld**

Psykiskt våld kan innebära hot om våld, indirekt hot eller förlöjligande av en person (Socialstyrelsen). Det kan också innebära att ständigt bli kritiserad och ifrågasatt. Hån och kränkningar är inte heller ovanligt förekommande inom psykiskt våld (1177, 2016). Samtidigt som det finns direkt allvarliga former av psykiskt våld kan det även finnas mer förmildrande varianter av psykiskt våld. Bristande respekt, fräckhet, ohövlighet och skrik kan vara exempel på dessa mildare former av psykiskt våld (Göransson, m.fl. 2011).

## **2. KUNSKAPSLÄGE**

Föreliggande kapitel är uppdelat utefter olika nationella och internationella studier och forskning kring arbetsrelaterat våld och utsatthet. Kapitlet består av sex olika delar. Första delen behandlar arbetsrelaterat våld i stora drag, vad det är, var det sker och varför det inträffar. Andra delen belyser lite mer allmänt kring psykisk utsatthet på arbetsplatsen och hur det påverkar socialarbetares mående. Tredje delen berör studier utförda i Nordamerika som bland annat påvisar statistik kring arbetsrelaterat våld. I den fjärde delen avhandlas en studie utförd i Australien som påvisar arbetsrelaterat vålds utbredning. I femte delen åskådliggörs ett svenskt perspektiv på arbetsrelaterat våld och slutligen i del sex presenteras en sammanfattning av vad som framställts i detta kapitel.

### **2.1 Allmänt om arbetsrelaterat våld**

När våld på arbetsplatser undersöks handlar det i stora drag om fysiskt påhopp, verbala hot, kränkningar eller skadegörelse (Portwood & Sarkisian, 2004; Zelnick, m.fl. 2013). Vissa forskare väljer också att inkludera kränkningar av etniska, sexistiska och rasistiska slag i sin definition av våld på arbetsplatsen (Zelnick, m.fl. 2013). Redan år 1995 skrev Christina Newhill att socialarbetare är den grupp efter polisgruppen som löper störst risk att utsättas för arbetsrelaterat våld. Många

delar av socialt arbete handlar om en slags kontroll över klienten, där socialarbetaren innehar möjligheten att möjliggöra eller neka brukaren att ta del av samhällets resurser (a.a.). Nekandet av samhällsresurser som klienter inte är berättigade till föranleder ofta reaktioner som frustration eller än värre - våld (Kiser & Shields, 2003). Socialarbetarens roll kan beskrivas som en sorts paradox, där hjälp erbjuds till klienter samtidigt som en representerar en kontrollerande auktoritet (Portwood & Sarkisian, 2004). Klienter inom socialt arbete kan ha en tendens att se bortom personen i sig, och istället bara se en representant för sociala hjälpsystem som fungerar förtryckande, varpå våldstendenserna ökar (a.a.). En inte alltför ovanlig tankegång hos klienter i sådana här lägen kan vara att socialarbetarna antingen inte kan hjälpa eller inte vill hjälpa till (Kiser & Shields, 2003).

Den kontrollerande delen i rollen hos socialarbetare tros var en stark faktor som bidrar till våld och hot (Portwood & Sarkisian, 2004). Inom offentliga sektorn är kontrollorienterat arbete vanligare än i den privata sektorn och därför är risken större att socialarbetare utsätts för våld och hot inom den offentliga sektorn (a.a.). Det finns studier som stödjer detta. Professorerna Sharon Portwood och Gregor Sarkisian hänvisar till dr. Hershel Beaver (1999) och en studie som han utfört i Nordamerika med ett deltagarantal på 1942 personer. Syftet var att undersöka utbredningen av våld mot socialarbetare och där framkom det just att socialarbetare inom den offentliga sektorn var utsatt för mycket mer våld än socialarbetare anställda inom den privata sektorn.

Andemeningen med det sociala arbetet är i sig också en risk för hot och våld mot socialarbetare. I det dagliga arbetet kan socialarbetaren komma i kontakt med klienter som är just klient frivilligt eller ofrivilligt (Kiser & Shields, 2003). Många av dessa klienter kan ha en inneboende långvarig frustration kombinerat med traumaupplevelser, samtidigt som de saknar strategier för att hantera sina känslor (a.a.). Att prata med dessa personer om frågor som för dem kan vara privata, känsliga och svårhanterliga, kan i situationen utlösa frustration som renderar i våld och hot (a.a.). Vissa mönster i vem som anmälde våld på arbetsplatsen märktes också, där personer med lägre ålder, lägre utbildning, mindre arbetserfarenheter och kortare tid på arbetsplatsen anmälde våld i högre utsträckning (Portwood & Sarkisian, 2004). Portwood och Sarkisian nämner dock inget om mörkertal här och därför framgår det inte om de personer som inte anmälde våld lika mycket blev utsatta i lika hög grad eller inte.

Zelnick, m.fl. (2013) nämner att risken att utsättas för våld är högre beroende på vilka platser och klienter socialarbetaren befinner sig med. De högriskområden som nämns är bland annat kriminalvården, missbruksvård samt välfärd kring barn och ungdomar (a.a.). Zelnick, m.fl. är dock noga med att påpeka att den studie som de hänvisar till inte på något sätt visar om de utvecklade riskerna är relaterade till miljöfaktorer, nivå på samhällsservicen eller samhällspopulationen i övrigt (a.a.). Vissa situationer som socialarbetare ställs inför är mer riskfyllda än andra och främst gäller det situationer som är av stor vikt för klienten och upplevs obehaglig (Kiser & Shields, 2003). Några exempel som professorerna Judy Kiser och Glenn Shields nämner är misshandel eller försummelse av barn (a.a.).

Trots att våldet mot socialarbetare redan är förhållandevis högt finns det förmodligen ett stort mörkertal (Portwood & Sarkisian, 2004). Att människor väljer att inte rapportera incidenter eller skador på arbetsplatsen är ett vanligt

förekommande fenomen (Portwood & Sarkisian, 2004; Zelnick m.fl. 2013). En del förklaringar finns till detta och ett vanligt exempel på dessa är att socialarbetare nedvärderar betydelsen av det inträffade som ”inte tillräckligt allvarligt” (Zelnick, m.fl. 2013). Andra exempel som tros vara bidragande till mörkertalet är rädslan för att bli dömd som inkompetent och svag av kollegor, en tro på att inget kan göras eller kommer göras åt saken, bristfälliga rutiner för anmälan om hot och våld samt tanken om att det är en del av jobbet (Portwood & Sarkisian, 2004; Zelnick m.fl. 2013).

## 2.2 Psykisk utsatthet

Hot och våld inom yrkeslivet är inte bara fysiskt skadligt för personer utan kan även resultera i förödande psykiska konsekvenser för de utsatta (Sandström & Durewall, 2007). Våldsincidenter kan väldigt ofta vara traumatiska upplevelser som inte alltid hanteras och bearbetas på ett kreativt sätt, vilket berörs mer nedanför och i *delkapitel 2.5 Ett svenskt perspektiv*. Dessa trauman kan vara svåra att upptäcka eller erkänna och leder i längden till bestående skador. Av dessa bestående skador är det inte ovanligt att socialarbetare drabbas av personlighetsförändringar och personlighetskränkningar (Sandström & Durewall, 2007). En våldberikad arbetsmiljö skapar också en negativ stress i ångest och oro hos de arbetare som drabbas vilket i sin tur genererar i stressrelaterade sjukskrivningar och diagnoser som exempelvis *posttraumatiskt stressyndrom (PTSD)* (a.a.).

Professor Brian Littlechild utförde en studie i Hertfordshire i syfte att undersöka aggressioner och våld riktat mot de socialtjänstarbetare som hanterade vård och skydd av barn (2005). Av 48 svaranden angav 21 av dem att de varit med om våldsincidenter. De mest förekommande typen av våld var det *indirekta våldet* som en av arbetarna hade kallat det och det indirekta våldet hade oftast en väldigt negativ påverkan för socialarbetarna och deras mående (a.a.). Den mest förekommande konsekvensen de uppgav var ångest och utöver det uppgav dem ilska, rädsla, chock, depression och fysisk smärta som andra konsekvenser (a.a.) Det indirekta våldet förklarades inte som engångsföreteelser utan mer som en slags dynamik som byggts upp under en längre tid genom klienternas syn på socialarbetarna som inkräktare på deras privata angelägenheter (a.a.).

Littlechild fann också i sin studie att verbala aggressioner var så vanligt förekommande att socialarbetarna nästintill förväntade sig att det skulle ske i interaktionerna med sina klienter (2005). På grund av detta var det svårt att avgränsa vad som skulle klassificeras som verbal kränkning respektive hot. Socialarbetarna upplevde sig hotade när de personligen kände sig skrämde av tonen eller sättet klienten uttryckte sig på (a.a.). Littlechild väljer att ge några exempel på vad socialarbetarna ansåg vara hot och inte enbart en verbal kränkning. I ett exempel hade klienten hotat socialarbetaren i stil med ”Jag har din hemadress och jag vet hur din bil ser ut, du bör vara försiktig, du ska få betala för att du berövat mig mitt barn”. I ett annat exempel hade en klient hotat med att om inte hans barn skulle återlämnas borde vissa personer frukta för sina liv (a.a.).

Att bli utsatt för våld och hot är också starkt förknippat med att bli utsatt för en allvarlig kränkning av sin integritet (Sandström, 1996). Ju starkare kränkningen upplevs, ju större är risken att kränkningen i sig kan aktualisera andra olösta fall av kränkningar som personen har upplevt (a.a.). Sandström menar att reaktioner på hot och våld som är alltför långvariga eller hindersamma i en professionells

arbetsliv bör bearbetas genom professionell hjälp (a.a.). Hoten kan också upplevas förstärkande om det riktar sig mot socialarbetares privatliv och inte sällan medför det att socialarbetaren drabbas av en slags akut utsatthet att inte kunna skydda sig eller sina närstående (Sandström & Durewall, 2007).

### 2.3 Amerikanska studier

I en amerikansk studie som Portwood och Sarkisian (2004) hänvisar till framkommer det att cirka 90 % av 171 socialarbetare upplevde sig ha blivit verbalt kränkt någon gång. 64 % av dessa människor svarade också att de någon gång blivit fysiskt påhoppad minst en gång. I en annan studie, utförd av Rey 1996, som författarna hänvisar till framkommer att 75 % av ett antal på 273 socialarbetare angav att det kände oro eller rädsla för våld på arbetsplatsen (a.a.).

I den studie som Kiser och Shields utförde i Nordamerika (2003) presenterades relativt intressanta svar. De utförde sin studie för att undersöka skillnader i upplevt våld hos socialarbetare anställda i staden jämfört med på landet. I studien framgår det att socialarbetarna som arbetade ute på landet arbetade med *human service*, medan socialarbetarna inom staden arbetade på en *children services agency* (a.a.). Av 250 förfrågade deltog 171 personer, där 76 av dessa var från en större stad medan 95 var av mer lantligt härkomst (a.a.). Personerna blev bland annat förfrågade om upplevelsen av hot om våld, faktiskt utagerat våld emot dem och verbalt kränkande språk. Mer än hälften av deltagarna i hela studien angav att de hade upplevt hot om våld, där de själva trodde att det skulle sluta i faktiskt fysiskt våld (a.a.). I studien hade totalt 16 socialarbetare upplevt direkt fysisk våld emot sig under sin intervju med klienten. Incidenterna skedde både under hembesök och på kontoret och av dessa 16 socialarbetare var 10 av dem hemmahörande i en större stad medan resterande sex personer var hemmahörande på landet (a.a.).

Kiser & Shields försökte också i sin studie (2003) att utröna om det fanns mönster på vad socialarbetarna trodde kunde ha föranlett det våld och våldsamma beteende det kände sig utsatta för. I dessa sammanhang framkom det att 80 % upplevde att de hade känt lukten av alkohol hos sina klienter, och 73 % trodde att deras klient hade varit påverkad av droger i samband med det våldsamma beteendet. Författarna nämner vidare att det är komplicerat att avgöra vilken faktor som har störst avgörande påverkan för våld i sin kontext. En trolig förklaring kan vara en blandning mellan personliga och miljömässiga faktorer. Kiser och Shields väljer ändå att fastställa att socialarbetare som dagligen intervjuar klienter om deras personliga liv och privata angelägenheter är i ett ökat utsatt läge för våld (a.a.).

I Newhills artikel *Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s* från 1995 väljer hon att inte bara nämna något om antal personer som upplevt sig utsatta, utan hon väljer också att inkludera tre utsatta personers upplevelser av sin utsatthet. Dessa tre personer hade varit med om olika incidenter på en offentlig psykiatrisk akutvård och när de blev tillfrågade om incidenten av kollegor svarade de mycket uppgivet. Känslan som de beskrev var en paralyserad känsla av överklighet som sedan överskred till känslor av hopplöshet och demoralisering. Alla tre utsatta socialarbetare beskrev dessutom känslor av stress, extrem sårbarhet och funderade starkt på att lämna jobbet och hela det sociala fältet (a.a.).

## 2.4 Arbetsrelaterat våld i Australien

Forskarna Stella Koritsas, Jan Coles och Malcolm Boyle studerade utbredningen av arbetsrelaterat våld i Australien, men de var även intresserade av att undersöka vilka faktorer som är mest avgörande för att förutse våld och våldsamt beteende (2010). De hade i sin litteratursökning upptäckt att det fanns väldigt lite forskning kring faktorer som bidrar till socialarbetares utsatthet för våld. De faktorer som mest flitigt hade undersökts i tidigare forskning var ålder och kön, men forskarna i den australienska studien ville utöka forskningen till att utrymma faktorer som arbetstid per vecka, arbetstid med klienter per vecka, arbetsplatsens läge, antal år i fältet och utbildning (a.a.).

I studien, som hade ett svarsantal på 216 socialarbetare, framkommer det att 67 procent av informanterna angav att de hade upplevt någon form av våld emot dem de senaste 12 månaderna (Koritsas, m.fl. 2010). Vad som gör denna studie än mer intressant är att författarna inte bara hade inkluderat våld som socialarbetarna upplevt från klienter, utan studien omfattade även upplevt våld utagerat av klientens vänner och familj, kollegor och andra professionella (a.a.). Den vanligaste formen av våld enligt studien var verbala kränkningar, tätt följt av skrämnel. Endast 19 personer hade upplevt fysiskt utagerat våld (a.a.). Forskarna kom även fram till att ju mer direktkontakt med klienter i veckan, ju högre risk fanns det att utsättas för våld. Dessutom visade det sig i denna studie, likt tidigare studier, att ålder och erfarenhet har betydelse för risken för utsatthet. Yngre och mindre erfarna socialarbetare var i högre grad utsatta för våld och hot jämfört med äldre och mer erfarna socialarbetare (a.a.).

## 2.5 Ett svenskt perspektiv

Forskarna Eva Menckel och Eija Viitasara (2002) har utfört en studie i vilken de undersöker hälso- och sjukvårdspersonals upplevelse om hot och våld. Författarna nämner dock även allmän info kring hot och våld i en svensk kontext, framförallt att det är ett omfattande problem i Sverige. Vanliga konsekvenser av hot och våld för arbetstagare är någon form av fysisk skada, psykisk ohälsa och förlust av pengar relaterat till sjukskrivningar. Det är inte heller ovanligt att arbetstagare som varit utsatta för våld och hot upplever ångest och oro över att återigen drabbas av hot eller våld på arbetet (a.a.).

Psykologen Stefan Sandström har skrivit en del litteratur kring ämnet hot och våld inom socialt arbete, som exempelvis *Våld och hot i människovårdande yrken* och *Ungdomsvåld*. I boken *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete* (2007) hänvisar Sandström och Kurt Durewall till *Statistiska centralbyrån* som framhäver att 14 % av cirka 4,2 miljoner människor uppgett att de blivit utsatta för hot och våld i arbetet år 2004. Sandström och Durewall skriver att missbruk är en faktor som har ett stort statistiskt samband med våldsincidenter på arbetet och att socialarbetare bör undvika att träffa berusade klienter i sitt yrkesutförande (Sandström, 1996; Sandström & Durewall, 2007). Sandström (1996) hänvisar till Brottförebyggande rådet som har likställt tre olika grupper som löper hög risk att utsättas för våld och en av dessa grupper är just personer som i sin yrkesutövning ofta stöter på missbrukare.

Skälen till aggressioner och våld kan ändå vara väldigt olika i människobehandlande organisationer och en uppdelning kan göras efter tre kategorier (Göransson, m.fl. 2011). Första kategorin berör det som sker genom en impuls eller reaktion, oftast på grund av drogpåverkan eller sjukdom. Andra

kategorin representerar det som inträffar då en brukare upplever sig missnöjd med hur hen har behandlats och reagerar aggressivt. Den tredje kategorin innefattar våld och aggressivt beteende som en brukare använder i syfte att nå ett mål, exempelvis att få handläggare att ändra sitt beslut om nekande till ersättning (a.a.).

För socialarbetare som möter våldsbenägna klienter är det av största vikt att lära sig att hantera sina känslor som uppstår på ett adekvat sätt (Sandström, 1996). Tyvärr får många nyanställda inom människobehandlande organisationer höra uppmaningar som att det är viktigt att visa sig stark för att inte låta någon se att du är rädd, vilket blir ett tecken på att rädsla och andra känslor hellre skall undertryckas än bearbetas (Sandström, 1996; Sandström & Durewall, 2007). Det blir, enligt Sandström och Durewall, nästintill tabu att prata om sin utsatthet på arbetsplatsen och om det är många personer som tillsammans nekar sin rädsla skapas en dysfunktionell miljö. En tuffhetskultur på arbetsplatsen breder ut sig och de personer som reagerar med rädsla och visar det öppet blir istället personer som anses vara problemet bland personalen (Sandström & Durewall, 2007). Istället för att bemötas med empati och omsorg kan personen istället bli bemött med kränkningar och avståndstagande (a.a.).

Att ha en förhållning till sina känslor i arbetet som bygger på förnekande kan i längden leda till att känslan av hot och utsatthet blir permanent (Sandström, 1996). Att leva under en ständig känsla av hot som aldrig bearbetas är enormt påfrestande och i längden ökar istället känslan av rädsla inför arbetet. Det kan resultera i psykosomatiska sjukdomar och utbrändhet. Sandström menar att erkännandet av rädsla för våld på arbetsplatsen är en förutsättning för att kunna arbeta med våldsbenägna klienter (a.a.).

## **2.6 Var går vi härifrån?**

Att som socialarbetare utsätts för arbetsrelaterat våld och hot verkar vara vanligt förekommande, och inte sällan tenderar det vara något som socialarbetarna förväntar sig på arbetsplatsen. Riskerna för socialarbetare på arbetsplatserna är stora visar forskningen. Faktorer som kan trigga igång aggressioner och våld är bland annat nekandet av samhällsresurser, samtalet om privata och ångestfyllda angelägenheter samt alkohol och drogpåverkade klienter.

Missbruksvård och personer som i sin yrkesutövning kommer i kontakt med påverkade klienter löper högre risker för hot och våld enligt bland annat Zelnick, m.fl. (2013) och Sandström (1996). I den studie som Kiser och Shields utförde visade det sig att 80 procent av de intervjuade socialarbetarna hade upplevt stanken av alkohol hos sina klienter i samband med det våldsamma beteendet. Samtidigt som missbruksvården är ett högriskområde verkar det ändå saknas forskning och studier i en svensk kontext kring socialarbetare inom missbruksområdet och deras upplevelse av arbetsrelaterat hot och våld. Parallellt med detta är stressrelaterade sjukskrivningar och utbrändhet ett ökande fenomen bland socialarbetare i Sverige. Denna studie kan inte bidra med en lösning på den problembild som sammantaget framställs i detta kapitel, men eventuellt kan denna studie emellertid presentera en bild av hur socialarbetare som arbetar inom missbruk i en Svensk kontext upplever och hanterar hot och våld.

### 3. TEORI

Detta teorikapitel består av tre delar. Den första delen belyser en kort historik om teorin som appliceras i denna studie – coping, samt en definition av vad det är, medan den andra delen tar upp tre olika kategorier av coping och vad dessa tre kategorier innebär. Den tredje och sista delen diskuterar på vilket sätt teorin används för att analysera resultatet i studien.

#### 3.1 Historik om coping

Teorin om coping har varit väl användbar inom psykologin åtminstone sedan 1940-talet och är, enligt psykologerna Richard Lazarus och Susan Folkman (1984), huvudfokus i en mängd olika psykoterapier och utvecklingsprogram som syftar till att utveckla copingförmåga (förmågan att hantera svårigheter). Coping är en psykologisk term som förklarar vilken eller vilka strategier som människor använder för att hantera situationer som upplevs obehagliga, hotfulla eller stressande (Lazarus & Folkman, 1984). Coping är inte alltid medvetna processer. Människans respons på en allmänt återkommande stressfaktor kan vara så pass väl inlärd att hen inte tänker på vad hen gör för att hantera den stressfyllda situationen (Snyder, 1999).

De första grundrötterna till coping härstammar från de psykodynamiska modellerna som psykologen Sigmund Freud kungjorde (Snyder, 1999). Coping inom Freuds psykodynamiska perspektiv innebar försvarsmekanismer som människan använde och som möjliggjorde för hen att kunna hantera omedvetna sexuella och aggressiva konflikter inom sig (a.a.). En annan grundläggande tanke bakom begreppet coping är den som härstammar från Charles Darwin. Enligt Lazarus och Folkman (1984) skrev Darwin om djurens överlevnad och förklarade att överlevnaden baserades på djurens förmåga att handla och upptäcka vad som kan kontrolleras och förutses för att undvika farliga situationer. En tredje grundläggande tanke som fungerar som komplement till ovanstående är att coping består av både handlingar och tankar. Med detta menas att människor försöker använda sig av flexibla och realistiska tankar och handlingar för att lösa problem som upplevs obehagliga, exempelvis undvikande av ångestfyllda situationer (a.a.). En viktig faktor att ha i åtanke när det gäller coping är att de beteenden och strategier som inordnas under termen coping är i huvudfokus, inte hur väl dessa lyckas. Detta betyder att misslyckade strategier som används för att hantera svår stress exempelvis är minst lika viktiga som välfungerande strategier (a.a.).

Coping är inte en entydig term och det finns olika definitioner av vad coping egentligen innebär. En definition som psykologen Charles Snyder beskriver i sin bok *Coping - The Psychology of What Works* (1999) är att coping är en form av respons riktad mot att förminska fysisk, emotionell och psykisk börda som är anknuten till stressrelaterade livshändelser och vardagliga besvär (egen översättning). En annan definition av coping enligt Lazarus och Folkman (1984) är att coping är ”kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att klara av inre eller yttre krav som bedöms vara svårhanterliga eller överträffar vad en person kan klara av att hantera.” (Egen översättning av Lazarus och Folkman, 1984). Förenklat sagt, med detta menas att människor på olika sätt försöker hitta metoder och strategier för att kunna hantera svåra problem eller situationer (a.a.). Båda definitionerna är användbara i studien men huvudfokus ligger på Lazarus och Folkmans definition av coping.

### **3.2 Olika former av coping**

Lazarus och Folkman (1984; 1997) beskriver tre olika former av coping som personer använder sig av. De tre formerna som berörs är *emotionsfokuserad coping*, *problemfokuserad coping* samt *meningsfokuserad coping*.

#### **3.2.1 Emotionsfokuserad coping**

Emotionsfokuserade copingstrategier innebär oftast att en person försöker förändra upplevelsen av något som hänt istället för att lösa problemet, och detta gör personen för att minska obehag och för att dämpa sin emotionella smärta av det inträffade (Lazarus & Folkman, 1984). Olika strategier som denna typ av coping innefattar är bland annat undvikande, förminskande av händelsen och selektiv uppmärksamhet. Vanliga tankar som Lazarus och Folkman (a.a.) tar upp är bland annat "Det kunde ha varit värre" eller "det finns värre saker att oroa sig för". Gemensamt för de flesta av emotionsfokuserade copingstrategier är att betydelsen hos något som inträffat hos en person förminskas genom att ändra betydelsen av det inträffade till något mindre som är lättare för personen själv att hantera. Alla emotionsfokuserade former av coping innebär dock inte att en person ändrar betydelsen av det inträffade. Selektiv uppmärksamhet kan innebära att betydelsen av en händelse kan bestå även fast personerna förtränger eller lägger vissa aspekter av händelsen åt sidan (a.a.).

Emotionsfokuserad coping hjälper personer att fortsätta hålla hoppet uppe och vara optimistisk (Lazarus & Folkman, 1984) Emotionsfokuserad coping kan dessutom vara nödvändig då personer erfarit dilemman som inte kan förändras. Utan copingen kan då personen i fråga tvingas genomlida exceptionellt svåra känslor eller situationer som hen inte klarar av att hantera. Lazarus och Folkman (1984) varnar dock för att dessa former av coping kan innebära ett sorts självbedrägeri mot sig själv eller att en alldeles för snäv bild av verkligheten skapas.

#### **3.2.2 Problemfokuserad coping**

Problemfokuserade coping har många liknelser med strategier och metoder som används vid vanlig problemlösning (Lazarus & Folkman, 1984). Ett vanligt förekommande handlingsalternativ inom både problemlösning och problemfokuserad coping är att ett problem definieras, olika handlingsalternativ utvecklas och vägs mot varandra, sedan sker handlandet utifrån vilket alternativ som valts. Problemfokuserad coping omfattar dock en större och mer omfattande samling av strategier än problemlösning i sig (a.a.). Utöver problemlösning som riktar sig mot konkreta problem i omgivningen, omfattar problemfokuserad coping även strategier som riktar sig mot det kognitiva inombords. Problemfokuserad coping kan innebära att utveckla nya beteendemönster, lära sig bemästra nya metoder och att ändra kraven som en person ställer på sig själv. Dessa metoder och strategier brukar normalt sett inte räknas som problemlösande men likväl riktar de sig till att hantera problem (a.a.).

#### **3.2.3 Meningsfokuserad coping**

Meningsfokuserad coping innefattar de två ovanstående formerna av coping – emotionsfokuserad coping och problemfokuserad coping - samt två andra komponenter, vilka är andlig tro (religiös tro eller tron på något större allsmäktigt) samt att en person fyller ordinära, negativa händelser med en positiv betydelse.

Det övergripande målet med denna form av coping är att personen söker hitta positiva innebörder i allt som sker (Folkman, 1997) Oavsett hur mycket stress och negativa känslor som uppstår är en strävan i denna form av coping att hitta ett positivt mentalt tillstånd trots det obehagliga som en person kan ha upplevt. Detta kan ske exempelvis genom att en person försöker finna positiva lärdomar ur negativa upplevelser (a.a.).

### **3.2 Teorins användning**

Teorier allmänt kan liknas vid speciella sätt att både se på och förstå de fenomen vi undersöker (Jacobsson, m.fl. 2016). Den tolkningsram i form av coping som valts i denna studie är kopplad till studiens syfte att undersöka anställda socialsekreterares upplevelse och copingstrategier gällande utsatthet, relaterat till sitt arbete inom en stad i södra Sverige. Medvetenhet finns om att det är socialsekreterarnas upplevelser och berättelser som står i fokus och behöver inte nödvändigtvis korrelera med verkligheten. Forskarens intresse ligger dock i att analysera våldet de framför genom intervjuerna och hur de hanterar det och sina reaktioner kring det. Eftersom att coping just riktar sig mot att förklara vad människor gör för att hantera svåra situationer och krav, har teorin ansetts vara applicerbar för att analysera det material som framställs.

Att använda copingteorin i studien kan dels ge svar på vilka former av coping som används av de intervjuade, och dels, i relation till vad informanterna återger under intervjuerna, ge en annorlunda förståelsemall för hur socialsekreterarna hanterar komplicerade situationer som uppstår relaterat till arbetet. Det blir också av intresse att se på coping genom detta synsätt – På liknande sätt som coping härstammar från Freud och hans studier om försvarsmekanismer, skulle coping även kunna liknas vid olika försvarsmekanismer som människor använder idag för att hantera svåra situationer. Coping används inte i studien i syfte att tolka socialsekreterarna som psykologiska individer, utan coping används som ett tolkande ramverk för att kunna förstå de sammantagna uttrycken som framkommer genom intervjuerna.

## **4. METOD**

Metodkapitlet redogör för vad som har gjorts och vilka metoder som har använts under materialinsamlandet. Första delen redovisar vilken typ av ansats studien har samt vilken metod som använts i insamlandet av material. Andra delen berör urvalet och vilka avgränsningar som har varit nödvändiga att göra. Tredje delen beskriver mer djupgående hur metoden utformades för att inhämtandet av data skulle ske. Både för- och nackdelar presenteras i relation till utformandet av metodvalet. Fjärde delen redovisar hur det insamlade materialet har analyserats och vilka analysmetoder som har använts, medan den femte delen redogör för vilka etiska forskningsöverväganden som studien tar ställning till. Den avslutande delen är en form av konkret redogörelse för bland annat vad som har gjorts i sökandet av informanter och hur studiens forskare har gått tillväga för att förbereda intervjuerna.

### **4.1 Metodologisk ansats**

Eftersom syftet med studien är att på ett tolkande och reflekterande tillvägagångssätt förklara *hur* och *varför* något är som det är, lämpar sig en

kvalitativ ansats bättre än att använda sig av kvantitativa metoder med siffror och mätningar. Den metod som kommer att användas är intervjuer och valet av metod för insamlande av material har baserats på de fem punkter som sociologen Patrik Aspers redogör för i *Etnografiska metoder* (2011). Den första punkten berör etik och det finns en del faktorer som gör att intervjuer lämpar sig bättre än exempelvis observationer. Observationer kan resultera i att miljön och informanter påverkas till den grad att de betar sig mindre naturligt (Bryman, 2011). Människor kan i efterhand vänja sig vid observatörers närvaro men att skapa en sådan situation kräver så pass mycket tid att det inte kan anses vara lämpligt i och med tidskravet för denna studie (a.a.). Det går exempelvis att tänka sig att våldet, hoten och trakasserierna skulle minska i stor grad om det finns en till person i form av observatör som ser allt hända (a.a.).

I möten med klienter kan väldigt känsliga ämnen diskuteras vilket kan anses vara etiskt fel att störa genom observationer. Rätten till ett privatliv är grundläggande i samhället och att överträda denna rätt genom observationer på grund av forskning kan inte anses vara skäligt godtagbart (Bryman, 2011). Det skulle givetvis funka att försöka hämta samtycke från alla klienter som socialsekreterarna kommer i kontakt med, men att genomföra en studie som baseras på en förhoppning om att samtycke ges är inte fungerande här. Observationer kan också upplevas vara mycket tidskrävande, påträngande och störande för socialarbetarna. Intervjuerna som pågick i högst 30 minuter var inte alls lika tidskrävande för socialsekreterarna.

Den andra punkten berör *fältet* och dess åtkomlighet och tillgänglighet (Aspers, 2011) Det är egentligen en fråga om vilken metod som bäst lämpar sig för att få svar på frågeställningarna i studien, exempelvis – Kan en deltagande observation ge svar på hur informanterna påverkats av det upplevda våldet? Förmodligen skulle det kunna fungera, men hade i sådana fall enbart baserat på egna tolkningar av materialet (Bryman, 2011). Önskvärt hade varit att kunna utföra deltagande observationer och intervjuer för att få ett heltäckande material av egna tolkningar, samt informanternas egna upplevelser (Bryman, 2011; Aspers, 2011), men med tanke på tidskravet finns det inte utrymme för det. Därför förefaller intervjuer vara det bästa metodvalet i och med att det ger direkt åtkomst till socialsekreterarnas upplevelser. Medvetenhet finns dock att forskarrollen som aktivt deltagande i intervjuerna kan påverka informanterna och deras svar. De kanske hamnar i en position där de svarar som de tror att forskaren vill höra. Informanter som deltar i en studie där de själva är berörda kan ha ett intresse av att ge en falsk och tendentiös bild av verkligheten, exempelvis om de vill framställa sin utsatthet i studien på ett kraftigt sätt för att säkerställa att deras poäng redogörs (Thurén, 2013).

De tre sista punkterna berör *beviskrav, ekonomiska resurser och forskarens kompetens* (Aspers, 2011). Beviskravet innebär att få tillgång till det material som behövs för att kunna besvara frågeställningarna i studien, vilket kan göras genom intervjuer (a.a.). Det finns dessutom få resurser ekonomiskt och tidsmässigt för att göra större longitudinella projekt varpå ett fåtal intervjuer lämpar sig bäst för att besvara frågeställningarna. Valet av intervjuer som metod är dessutom väl bekant och något som forskaren i studien behärskar. På så vis ingår valet av metod i forskarens kompetens (a.a.).

## 4.2 Avgränsning och urval

Då syftet med föreliggande studie är att undersöka anställda socialsekreterares upplevelse och copingstrategier gällande utsatthet som i sin yrkesutövning kommer i kontakt med missbrukare, är det ganska naturligt dessa personer som är aktuella i urvalet av informanter. Studien riktar sig direkt mot de socialsekreterare som arbetar inom missbrukssektionen på vuxenheten. Det är en form av *målstyrt urval* som gjorts eftersom att informanter valts ut i förhållande till forskningsfrågorna (Bryman, 2011).

Eftersom antalet intervjupersoner är fyra socialsekreterare avgränsas inte studien till att gälla något specifikt stadsområde eller dylikt, utan vänder sig till en hel stad. Detta för att ta hänsyn till bortfallet av informanter, det vill säga de personer som inte vill delta, inte kan delta eller inte kan nås (Bryman, 2011). Att få tillgång till och tid hos socialsekreterare kan vara problematiskt med tanke på att de kan ha fullt upp i sitt arbete. Därför har ett *bekvämlighetsurval* använts i studien, vilket betyder att de informanter som deltagit i studien är de socialsekreterare som för tillfället har funnits tillgängliga och haft tid för att delta i intervjuer (a.a.). I och med att det inte fanns möjlighet att få tillgång till informanter i den primärtänkta staden blev urvalet av intervjupersoner än mer målstyrt eftersom studiens forskare valde ut personer utifrån tidigare arbetsrelationer i en annan stad.

En nackdel med bekvämlighetsurval är att det är svårt att generalisera eller göra resultaten representativa för en större grupp, vilket är en vanlig kritik mot kvalitativ forskning i stort (Bryman, 2011). Kritiken som framförs menar på att studier som bygger på ett fåtal intervjuer omöjligt kan generaliseras till andra miljöer och andra fall (a.a.). Denna studie består av fyra intervjuer och är ändå alldeles för liten för att kunna göra generaliserbara resultat över en hel stad. Kvalitativa studier behöver inte heller nödvändigtvis vara till för att kunna dra generaliserbara slutsatser om en population utan kan istället generaliseras till teori (a.a.). Detta betyder att beskaffenheten på studiens teoretiska slutsatser som formuleras på basis av kvalitativa data skall vara avgörande vid en bedömning av generaliserbarheten, det vill säga, om de teoretiska slutsatserna kommer att kunna dras i andra studier. Vad som då också gör bekvämlighetsurvalet till en fördel i denna studie är att det kan fungera som en slags språngbräda för fortsatta studier och skapa en bild över hur dessa socialsekreterare har det i sitt yrke i relation till tidigare forskning (a.a.).

## 4.3 Inhämtande av data

Innan genomförandet av intervjuerna utformades en intervjuguide (se Bilaga 1) som användes till stöd under intervjuernas gång (Aspers, 2011; Bryman, 2011). Detta gjordes för att skapa en viss struktur under intervjunerna genom att två olika teman skulle bearbetas. Intervjuguiden utformades till innehålla två teman med fyra till sex frågor i relation till de enskilda temana. Frågorna utarbetades med inspiration efter studiens frågeställningar samt efter tidigare forskning som framkom i kapitlet *Kunskapsläge*. De två teman som skapades var *Fysiskt våld*, och *psykiskt våld*. Tanken var att inom ramen för varje tema skulle informantens upplevelse av våldet rymmas, hur det har påverkat socialsekreteraren, hur de hanterar våldet, exempel på hur våldet har sett ut samt informantens egna tankar etc.

Intervjuguiden användes även som en sorts minneslista över vilka frågor som skulle behandlas under intervjun (a.a.). Aspers (2011) menar att intervjuguiden kan vara ett misstag eftersom att forskaren på förhand tänker ut för många förutbestämda följdfrågor genom förutfattade meningar kring vad intervjupersonerna kommer att svara. Det kan skapa begränsade möjligheter för informanterna att klargöra sina egna perspektiv. Därför har ett försök gjorts till att utforma frågorna i intervjuguiden så öppna och ospecificerade som möjligt (Aspers, 2011; Bryman, 2011). Aspers (2011) skriver att den *tematiskt öppna intervjun* är att föredra för att undvika ovanstående problem, men i och med att det fanns ett antal specifika områden som skulle behandlas i studien utformades intervjuguiden efter den flexibla *semistrukturerade intervjun* (a.a.). Semistrukturerade intervjuer hjälper till att specificera en undersökningsfokus i studien. I denna intervjuform får informanterna rätt stor frihet att utforma sina svar på sitt eget sätt, men det finns ändå begränsningar för dem eftersom att intervjuguiden stöttar i att se till att intervjun hålls inom ramarna och inte svävar ut alltför mycket (Aspers, 2011; Bryman, 2011). I semistrukturerade intervjuer finns dessutom möjlighet att ställa följdfrågor på de svar som upplevs vara intressanta eller relevanta för studien (Aspers, 2011).

#### 4.4 Analysmetod

För att underlätta en analys av det inspelade materialet blev varje intervju transkriberad i efterhand. Förutom att underlätta analys av materialet är transkribering även nödvändigt för att få en mer djupgående reflektion över materialet som annars riskerar att utebli (Aspers, 2011; Bryman, 2011). I transkriberingen har kortare andetag utelämnats, med undantag för djupa andningar eller suckar. Tankepauser, hummande och olika insticksord har inkluderats där det har ansetts vara meningsbärande i relation till det som har sagts (Aspers, 2011). Skratt och ironi har också inkluderats på de ställen där det har fyllt en funktion i förhållande till det som sagts. Forskarens egna svar, frågor eller insticksord har inkluderats inom klamrar på de ställen det ansetts vara nödvändigt (a.a.) Vid citering i resultat- och analyskapitel har oväsentligt innehåll ersatts med tre punkter inom parentes (...).

Studiens fokus bygger inte på objektiva fakta utan subjektiva upplevelser av upplevt våld, hot, kränkningar och trakasserier. Det är informanternas berättelser som är centrala här för att skapa kunskap om den sociala verklighet som är föremål för studien (Hydén, 1997; Bryman, 2011). Med narrativ analys läggs betoningen i forskningen på de berättelser som intervjupersonerna framställer för att beskriva olika händelser eller situationer och är alltså användbart som analysmetod i studien (Bryman, 2011). Det kan upplevas vara en nackdel att narrativ analys visar tolkningar av en verklighet men inte eventuellt den bakomliggande sanningen om hur det egentligen ser ut. Med observationer hade de kunnat underlätta att bekräfta intervjuarens korrelation med verkligheten. Dock har detta inte ansetts vara lämpligt på grund av tidskravet samt att intervjuarens korrelation med verkligheten inte ansetts vara nödvändig då upplevelser och uppfattningar ligger i fokus i studien (a.a.).

För att vidare kunna analysera det framkallade materialet i förhållande till teori och tidigare forskning har det narrativa materialet kodats (Bryman, 2011). Det betyder att materialet som framställts i uppsatsen har brutits ned till en mängd delar (koder) som är korrelerade till bland annat tidigare forskning och teoretiska begrepp (Aspers, 2011). Med hjälp av kodning har informationen kunnat delas in i

olika kategorier (teman) och analyserats mer noggrant med stöd av vald teori (Bryman, 2011). Koderna i studien är induktivt skapade, vilket betyder att de har skapats efter att de har identifierats i det insamlade materialet (Aspers, 2011). Kodningen utfördes så tidigt som möjligt i enighet med de tips som tas upp i *Samhällsvetenskapliga metoder* (Bryman, 2011). Detta för att i så stor utsträckning som möjligt kunna öka förståelsen av datamaterialet. Det transkriberade datamaterialet lästes igenom minst två gånger vid kodning för att säkerställa kodningens tillförlitlighet och även för att öka möjligheten att nya insikter skulle dyka upp. Ett problem som kan uppstå i samband med kodning är att kontexten och sammanhanget kan tappas bort i det som sägs. Exempelvis kan ett utdraget stycke betyda en sak när det är kodat men transkriberat i sitt sammanhang kan det verka ha en helt annan betydelse. Kodningen bedömdes dock vara nödvändig för att kunna se samband och härleda koderna till tidigare forskning och teori (a.a.). Kodningen var också nödvändig för att kunna finna gemensamma teman i de fyra intervjuerna som genomfördes och sammankoppla dessa teman med tidigare forskning och teori (a.a.). I tabell 1 nedan följer ett exempel på den kodning som gjorts:

**Tabell 1: Kodningsexemplar**

Ip-1	För han fick hem det här förundersökningsprotokollet och det är inte alls bra ju [mm]. För efter det så blev det väldigt aggressivt i hans samtal och han står här ute och skriker och menar på att jag fått honom förd till psykakut ju så... de tycker jag nog var de negativa i sammanhanget ja	Verbala aggressioner
Ip-2	Ja, jag var där, sen var de ju mer att han var upprörd och inte mådde så bra så då kasta han den här muggen som kunde ha träffat en annan person, men de var dock inte riktat mot mig, men de var ju en typ av fysiskt våld tänker jag.	Psykisk ohälsa, våld mot döda ting
Ip-1	Jag tror många gånger det är att man riktar det, att det var personligt riktat och de har man ju upplevt och det är det inte, det är en frustration över hela situationen jag tror inte det är riktat... direkt till mig.	Finner det positiva/mening i situationen

Kodningen granskades sedan för att kunna kopplas till gemensamma teman för de fyra intervjuerna som genomfördes. De teman som valts ut har sammankopplats med vald teori, begreppsdefinitioner och tidigare forskning som finns i med studien. Utifrån bland annat ovanstående koder kunde exempelvis följande teman skönjas:

**Tabell 2: Koder och teman**

Koder	Teman
Psykisk ohälsa	Anledning till våld
Verbala aggressioner	Psykiskt våld
Finner det positiva/mening i situationen	Emotionsfokuserad coping

När kodningen av det insamlade materialet var genomfört kunde flera olika teman konstrueras. De olika teman som konstruerades kunde senare sammanföras till att endast innefatta två teman och dessa faller under *Fysiskt våld* och *psykiskt våld* som resultat och analyskapitlet kommer vara uppdelat efter.

#### 4.5 Etiska överväganden

Ett grundläggande etiskt förhållningssätt inom forskning kring socialt arbete är att värdera nyttan kontra den skada som eventuellt kan uppstå för individerna som är föremål för studien (Vetenskapsrådet, 2017; Bryman, 2011). Därför har hänsyn tagits till fyra grundläggande etiska principer inom denna studie. Den första berör *informationskravet*. Varje informant i intervjun blev meddelade via ett informationsbrev (se Bilaga 2) kring syftet med studien och denna information gavs även strax före intervjuns början (a.a.). Intervjupersonerna gjordes även medvetna på att deras deltagande helt baserades på frivillighet och att de när som helst kunde avbryta intervjun eller vägra svara på specifika frågor. Samtycke hämtades genom informanternas godkännande av att delta samt att de fick underteckna en samtyckesblankett innan intervjun genomfördes (se Bilaga 3). Via informationsbrevet fick intervjupersonerna också information om var och hur forskningen kan komma att publiceras (a.a.).

Den andra principen berör *samtyckeskravet* vilket betyder att deltagarna i studien har själva rätten att bestämma över sitt deltagande (Vetenskapsrådet, 2017; Bryman, 2011). Det innebar att intervjupersonerna i studien fick själva vara med och bestämma hur länge de ville medverka i intervjun och vilka villkor som skulle gälla under intervjuns gång (Vetenskapsrådet, 2017).

Den tredje principen handlar om *konfidentialitetskravet* och att alla uppgifter om de personer som deltar i studien behandlas med stor försiktighet (Vetenskapsrådet, 2017; Bryman, 2011). Eftersom att det inte har ansetts vara relevant för studien har alla intervjupersoner avidentifierats vad gäller namn, kön, ålder, utbildning eller annan information som kan härledas till specifik person. Detta också för att i så stor utsträckning som möjligt skydda informanternas identitet. Dem enda uppgifterna som framkommer i studien är vilket yrke och organisation som personerna tillhör (a.a.). Det kan finnas nackdelar med att avidentifiera intervjupersonerna i den utsträckning som görs i denna studie. Det hade exempelvis varit av intresse att se om det finns skillnader på upplevt våld mellan de olika könen, eller skillnader på upplevt våld mellan olika åldrar. Eftersom studien dock inte kommer kunna göras generaliserbar för en hel stad måste detta anses vara irrelevant här (Vetenskapsrådet, 2017). Beaktande har tagits för att informanterna inte helt kan garanteras anonymitet i och med att intervjuerna hålls på deras arbetsplatser finns risken att de personer som förhåller sig där kan få reda på att informanterna deltar i studien.

Den fjärde principen berör *nyttjandekravet* vilket betyder att det insamlade materialet endast nyttjas för ändamålet med studien (Vetenskapsrådet, 2017; Bryman, 2011). Uppgifterna som erhålls kommer endast att finnas åtkomliga för studiens forskningsledare och lämnas inte ut till obehöriga. Efter uppsatsens godkännande kommer således inspelningar, samtyckesblanketter, mailkontakt och all annan form av material som kan härledas till informanterna att förstöras (a.a.).

## 4.6 Tillvägagångssätt

Inför sökandet av informanter till studien utformades ett informationsbrev som planerades att användas i utskicket till socialsekreterarna. Informationsbrevet presenterade vad studien i sig har för syfte, hur och när den var tänkt att genomföras samt information om frivillighet och konfidentialitet. Förfrågan om deltagande fanns också med i informationsbrevet. För att få tag i informanter till studien skrevs en förfrågan via mail till socialtjänsten inom alla stadsområden i en större svensk stad, där kontaktuppgifter till sektionschefer för vuxnenheten ombads. För att få snabbare kontakt med sektionschefer för de olika stadsområdena kontaktades receptionerna i vardera stadsområdet och där erhöles kontaktuppgifter till sektionscheferna. Därefter skickades mail ut till samtliga fem sektionschefer med förfrågan om godkännande att studien utförs i deras sektion samt kontaktuppgifter till eventuella informanter.

Det var svårt att få återkoppling på mail och trots att påminnelsemail och telefonkontakt togs var det inga informanter som gick att få tag på i den första staden. Det kan vara relevant att ha i åtanke till framtida studier att kanske eventuellt vända sig till mindre städer eller städer där få studenter förhåller sig. Två av cheferna svarade nämligen att de redan hade tackat ja till godkännande av intervjuer från andra studenter och hade därmed inte möjlighet att ta in fler intervjuer. På grund av svårigheterna att få tillgång till informanter vände därför studiens forskare sig till kontakter som han förvärvat genom tidigare yrkeserfarenheter. Dessa kontakter var alla hemmahörande i samma stad i södra Sverige och arbetar inom socialtjänsten med missbruk. För att få snabb återkoppling kontaktades dessa direkt via telefon och ombads delta i intervju. Detta var nödvändigt för att inte mer tid skulle passera eftersom enbart mailkontakt kan stjäla mer tid av forskningsprocessen än nödvändigt. Genast gavs positiva svar och ett mail skickades till samtliga informanter med informationsbrev och tid bokades även in för när intervjuerna skulle ske. Medvetenhet finns hos studiens forskare i att en viss *påverkansseffekt* kan uppstå om informanterna pratar ihop sig med varandra inför intervjuerna och smittar av sig med sina berättelser (Thurén, 2013). Medvetenhet finns också i att studiens forskare har haft en relation till intervjupersonerna tidigare vilket också kan ha sin påverkan på intervjuens genomförande. Exempelvis kanske personerna vågat berätta mer eftersom att de känner sig trygga med den relation de haft till forskaren tidigare. Det kan även verka tvärtemot, att informanterna gjort till sina svar eftersom att den tidigare relationen mellan forskaren och intervjupersonen gjort att de inte vågat berätta hela sanningar.

Inför varje intervju kontrollerades att den mobiltelefon som skulle användas vid ljudupptagningen hade tillräckligt med batteri och utrymme för att genomföra inspelningarna (Aspers, 2011; Bryman 2011). Intervjuguiden lästes också igenom ett antal gånger, för att inte läsa direkt från manus och på så sätt skapa en så naturlig stämning som möjligt i intervjun (Aspers, 2011). Ett anteckningsblock och penna togs även med till intervjun för att kunna skriva ned kroppsspråk eller andra intryck under intervjun som inte ljudupptagningen kunde fånga (a.a.).

Innan själva intervjuandet startade presenterade studiens forskare sig själv och beskrev syftet med undersökningen. För att få ytterligare försäkran förfrågades de en gång till om ljudupptagning var acceptabel och alla informanter gjordes medvetna om anonymitet och samtyckeskravet i studien (Aspers, 2011; Bryman, 2011).

Intervjuerna beräknades hålla på i cirka 45 minuter men varje intervju varade i mindre än 30 minuter. Efter intervjuerna fick alla informanter chansen att ställa egna frågor eller lägga till information som de personligen tyckte borde komma fram. Informanterna förfrågades också om det var okej att uppföljning kunde ske via mail ifall så behövdes (Bryman, 2011). Direkt efter att forskaren och intervjupersonen skilts åt noterades dem direkta intrycken av intervjun, exempelvis hur den upplevdes, hur intervjupersonen upplevdes och hur miljön runtomkring befann sig (a.a.). Varje intervju transkriberades senast 24 timmar efter avslutad intervju. Vid citering i resultat- och analysdel har intervjupersonerna tilldelats kodnamn i form av könsneutrala, fiktiva namn – Alex, Robin, Kim och Jean. För att inte blanda ihop intervjupersonerna med de olika koderna konstruerades en lista med namnen på informanterna och tillhörande kodnamn som senare förstördes efter färdigställd resultat- och analysdel.

## 5. RESULTAT OCH ANALYS

I detta kapitel redovisas vilket resultat som har framställts genom intervjuerna och kapitlet är uppdelat i två delar efter de olika kategorierna av våld. Den första delen berör intervjupersonernas upplevelser av fysiskt våld, vad de har haft för påverkan och vilka strategier som används för att hantera och förebygga det. Den andra delen belyser informanternas upplevelser av psykiskt våld, påverkan och hantering av det. Delen om psykiskt våld berör även en del kring vikten av erfarenheter i arbetet, samt skillnader i hjälpande kontra kontrollerande instanser.

### 5.1 Fysiskt våld

Studiens fyra informanter beskriver att fysiskt våld har förekommit och förekommer inom arbetet. Att döma av intervjuerna verkar våld mot döda ting vara vanligast förekommande inom det fysiska våldet, som exempelvis slag och sparkar mot dörrar eller att kasta sönder objekt. Det är dock inte alla intervjupersoner som har upplevt fysiskt våld utagerat emot dem själva, utan endast en av fyra personer hade det. Fysiskt våld emot sig själv verkar vara ovanligt, vilket visar på liknelser med den studie som Koritsas, m.fl. (2010) utförde i Australien, där endast 19 av 216 personer hade upplevt fysiskt våld emot dem. Nedanstående citat är hämtat från Robin, som aldrig upplevt utagerat våld emot hen själv och som förklarar hur våldet mot döda ting kan se ut:

*Det har ju vart en... ja... kanske någon klient som... ehm... det var här om dagen tillexempel på "ett boende", som kastade en mugg tillexempel men det var inte riktat mot mig egentligen utan (...) sen var de ju mer att han var upprörd och inte mådde så bra så då kasta han den här muggen som kunde ha träffat en annan person, men de var dock inte riktat mot mig, men de var ju en typ av fysiskt våld tänker jag.*

Vad som är intressant här, och som också var vanligt förekommande i intervjuerna, är att det upplevda våldet gärna förklarades genom psykisk ohälsa. Robin beskriver väldigt direkt att den muggen kastades för att personen inte mådde bra och var upprörd. Givetvis skulle det kunna handla om dåligt fysiskt

mående, exempelvis magont. Uttalat under intervjun kändes det dock underförstått att det var psykisk ohälsa som omtalades eftersom att Robin också nämner att personen var upprörd. Liknande typ av beskrivning går att återfinna i nedanstående exempel där Alex beskriver och förklarar det våld som hen har upplevt utagerat emot hen:

*Ja senaste upplevelsen det är en man som är... ökad, missbruk, psykisk ohälsa... kombination (...) och för drygt ett år sedan så fick jag ju göra en polisanmälan på honom för då gick han till fysiskt våld i denna trappan här i huset då (...) Asså egentligen har det inte varit riktat mot mig personligen utan det var att jag var första bästa person som kom i trappan när han då tryckte in mig mot väggen (...), i och med att han har omfattande psykisk ohälsa så är det svårt att läsa av. Och de är lite beroende vad han tar... för stunden i drogerna ju.*

Även här verkar psykisk ohälsa användas som en förklaring till det utagerade våldet, dock inte direkt uttalat men i och med att det finns nämnt med som föranledning till det inträffade. Psykisk ohälsa i ovanstående citat riktas mot att beskriva mannens egenskaper. Här kommer även missbruket in och nämns i kombination med psykisk ohälsa. Sandström (1996) nämnde att personer som i sin yrkesutövning ofta stöter på missbrukare löper höga risker att utsättas för våld. Det är inte svårt att tolka utifrån ovanstående utdrag, att gärningsmannen kan ha varit påverkad av något eftersom att Alex nämner att det är svårt att läsa av situationen beroende på vad mannen tagit för droger i stunden. I samband med psykisk ohälsa har då mannen gått till attack mot Alex som kan ha haft oturen att befinna sig på fel ställe. Attacken kan dock ha varit riktad mot Alex och behöver inte ha varit slumpartad. På ett sätt visar detta lite vilka tendenser socialarbetare kan utsättas för när de arbetar med missbrukare.

De två ovanstående citaten kan också sägas visa på copingstrategier som de båda intervjupersonerna använder sig av. Både Alex och Robin beskriver händelserna som att de inte var riktade emot dem själva. Om det stämmer överens med gärningsmännens intentioner eller inte är oklart, men att skapa en sådan förklaring till händelser kan tänkas vara en form av emotionsfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1984). Förklaringarna till att våldet inte var riktat emot dem, kan tänkas vara ett försök till att förändra upplevelsen av det inträffade. Att bli utsatt för utagerat fysiskt våld som att bli uppträckt mot väggen, kan tänkas vara en enorm kränkning av en persons integritet (Sandström, 1996). Att använda tankegången "det var inte riktat mot mig" kan hjälpa personerna att förminska det inträffade till något mindre som är betydligt lättare att hantera psykiskt (Lazarus & Folkman, 1984). Exempelvis kan det då kännas lättare om de hamnar i tankebanor som - Jag råkade bara befinna mig på fel plats men det skulle inte hänt mig egentligen och därför behöver jag inte oroa mig. Alex som hade blivit utsatt för fysiskt våld beskrev sina känslor kring situationen och förövaren så här:

*Det påverkar ju mer psykiskt att man är lite orolig att stöta på honom när man är på väg på hembesök och så vidare. Man tittar sig för innan man går ut och vi har ju ibland cirkulerande väktare här när han rör sig i området så (...) man blir rätt så ställd för att man var ju inte beredd på det här heller ju så... men det är väl egentligen den episod som jag känner... har påverkat mest om jag säger så.*

Alex beskriver den påverkan som incidenten haft på hen och främst verkar det vara psykiskt som situationen har påverkat. Oro för att stöta på mannen finns och informanten beskriver att hen gärna har koll på sin omgivning och håller koll innan hen går ut. Detta i samband med att ha cirkulerande väktare påvisar att händelsen hade stor påverkan. Arbetsplatsen tar inte lätt på händelsen och vet om att mannen är farlig. Att de beställer väktare när mannen rör sig i området bör vara en rejäl lättnad dels för intervjupersonen, men också de andra som upplever oro för denna man. Vidare skulle även detta kunna kallas för att arbetsplatsen använder sig av problemfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1984). De identifierar ett problem, utvecklar ett handlingsalternativ för när fara kan uppstå och använder sig av det för att minska på obehagskänslor och jobbiga situationer när mannen befinner sig i området. Alex tittar sig för innan hen går ut skulle också kunna beskrivas som en del i problemfokuserad coping. Det går att anta att informanten inte upplevde sig behöva titta sig för innan incidenten med mannen skedde. Således har intervjupersonen utvecklat ett nytt beteendemönster för att försöka minska på sin oro och eventuella stress som det innebär att kunna stöta på mannen.

Studiens informanter får frågan om de någon varit med om situationer som varit på väg att eskalera, där de känt eller varit oroliga för att utsättas för våld. Där nämner Jean bland annat:

*Sen har jag kommit hem till en i lägenhet också, som var vår asså socialtjänstens lägenhet, där han hade tatt ett jätteåterfall och vi skulle säga till honom att lämna, och då blev han också jättearg och då kasta han saker efter oss sen kom det aldrig på oss liksom... men då fick vi ju ringa polisen. Så att då fick vi lämna (...) asså man utsätter ju inte sig för vilken fara som helst.*

Citatet ovan visar på en situation Jean beskriver som kunde resulterat i både fysiska och psykiska skador om de exempelvis hade blivit träffade av föremålen. Dock klarade sig Jean undan. Kim nämner vidare:

*Ja... främst vid ett tillfälle då var jag \*i ett specialtillstånd\*<sup>1</sup>, så jag var säkert extra... asså på min vakt, kanske var det de också som utlöste, men det var en man som var jättearg, han var absolut inte arg på mig och min kollega, men han var i en oerhört pressad situation, det som hände var att han kasta en kaffekopp efter oss, nerför trappen (skratt), så att det var liksom inte värre än så, men där kände jag att hade vi varit kvar, ehm... hade vi fortsatt prata liksom och trycka på med det vi ville framföra, då hade det absolut kunnat bli en rätt så laddad situation, där får man ju vara noga och känna av att ... okej nu är det nån som liksom går igång här, det här är inte rätt tillfälle att diskutera vidare, då får man ju gå.*

De två citatet ovan är beskrivningar av situationer som kunde slutat värre, exempelvis om informanterna hade blivit träffade av föremålen som kastades. Detta är även två exempel där våld med eller mot föremål sker, som informanterna beskrev var den vanligaste formen av fysiskt våld. De två

---

<sup>1</sup> \* Benämns specialtillstånd för att inte röja faktorer som kan avslöja identitet.

incidenterna ovan som intervjupersonerna Jean och Kim beskrev visar även tendenser på problemfokuserad coping som används för att undvika att situationer eskalerar och blir farliga för dem (Lazarus & Folkman, 1984). I fallet som Jean beskriver, lämnar de hemmet och ringer polisen istället för att stanna kvar. Detta går att tolka som att informanten har sett att en problematisk situation har uppstått som kan bli allvarligare och därmed använt sig av ett handlingsalternativ för att undvika denna farliga situation och även för att undvika obehagliga känslor som hade kunnat uppstå i relation till detta. Samma typ av metoder använder sig Kim av i sitt exempel, där mannen befann sig i en pressad situation och för att situationen inte skulle eskalera, valde informanten och hans kollega att lämna och fortsätta en annan gång. De verkar också visa på välfungerande strategier då ingen av dessa informanter nämnde att situationen eskalerade i slutändan utan snarare att situationen löste sig på så sätt.

### 5.1.1 Påverkan av fysiskt våld

Vanligt förekommande bland intervjupersonerna när de pratade om fysiskt våld med/mot döda ting, var att de sällan beskrev sig som påverkade varken fysiskt eller psykiskt av det inträffade. Robin och Jean beskrev att det kunde uppstå en obehagskänsla kring det inträffade men gemensamt för alla fyra intervjuade var att ingen rädsla eller större reaktioner uppstod. Alex förklarar det nedan:

*Nä, jag kan inte påstå att jag blir orolig för de utan då gäller de att kunna bemöta det och det är nånting man lär sig genom åren... för de står för nånting ju.*

Intressant är att Alex pekar på erfarenheter som en viktig faktor, och detta kan tolkas som att ju mer erfarenheter du har, ju mindre påverkade kommer du bli av det arbetsrelaterade våld som sker. Mer om erfarenheter i arbetet diskuteras senare. Jean, som kunde uppleva obehag vid fysiskt våld mot döda ting, beskriver sin obehagskänsla:

*Ja men de är ju obehagligt... jag har ju lärt mig de från mitt förra jobb, att när jag är nånstans så kollar jag var dörren är och jag vänder aldrig ryggen till oavsett, och det gör jag även idag för vi gör ju ändå hembesök idag (...) jag gillar ju också när man står utanför och inte vet vad som väntar (...) man får adrenalinkick på nåt vis och också när det händer även om... gillar de kan man ju inte säga så men asså... det händer ju nånting med en... men det är ju ändå klart obehagligt det beror ju lite på.*

Citatet ovan visar också på en typ av problemfokuserad coping för att handskas med obehagskänslan som kan uppstå och för att undvika farliga situationer (Lazarus & Folkman, 1984). Jean har, likt det Alex beskrev tidigare, koll på sin omgivning, vet sina flyktvägar, kontroll över vad hen har framför sig och kan på så sätt minska sina obehagskänslor kring att situationer kan uppstå som hen inte kanske är beredd på. Det går att tolka som att dessa metoder medför att hembesök blir lättare att utföra eftersom att Jean skapar en större kontroll – Jean löser problemet som existerar. Det går också att tolka att en form av meningsfokuserad coping används här också. Jean pratar om adrenalinkickar och verkar se spänning och det positiva i att möta klienter som kan verka vara extra svårhanterliga. Det skulle kunna tolkas vara ett sätt för informanten att redan i förväg finna mening och positiva faktorer i svårhanterade situationer. Jean verkar se situationerna som

spännande utmaningar och fyller dessa med positiv betydelse. Ifall det görs för att minska eventuellt obehag inför dessa situationer skulle det i sådana fall vara en meningsfokuserad coping (a.a.).

Andra strategier, utöver ovanstående, som informanterna beskriver att de använder för att undvika hotfulla situationer är exempelvis att alltid gå två vid hembesök till oberäknliga klienter. Tydlighet, ärlighet, undvika provokationer och se mening i arbetet är vad som också nämns för att undvika en hotfull relation, vilka Jean exemplifierar nedanför:

*Jag försöker att alltid vara öppen och ärlig asså mot personen, jag försöker alltid att sätta mig i den... dens situation (...) om jag vill gå till någon och be om hjälp och jag lägger mitt liv i dens händer i princip så vill jag veta lite om den människan "vem är du och hur kan du hjälpa mig?" (...) jag tror det ger en bättre relation.*

Jean betonar ärlighet och öppenhet för att kunna bygga en stark relation till sina klienter, vilket i sin tur minskar risken för en dysfunktionell kontakt. Nedan betonar Kim omtänksamhet och att se mening i sitt arbete:

*Nä... jag har ju aldrig varit rädd i det här jobbet... jag kan inte tänka mig nåt annat jobb som jag vill göra... jag tycker det är fantastiskt att jobba med detta... och det kanske är också en bidragande orsak (...) klienterna vet att jag är tjänsteman, jag är myndighetsutövande, men jag gör vad jag kan utifrån de ramar jag har, och jag bryr mig.*

Dessa två exempel kan tänkas vara metoder som förebygger att stress och svårhanterliga situationer skall uppstå i arbetet. Metoderna skulle eventuellt kunna förklaras som en slags coping i förebyggande syfte som intervjupersonerna använder sig av (Lazarus & Folkman, 1984). Exempelvis, för att undvika att hamna i jobbiga situationer och kunna lättare hantera motgångar i arbetet uttrycker Kim att ha använt sig av meningsfokuserad coping och fyller sin arbetsroll med positiva innebörder. Hen kan då känna sig trygg med att oavsett vilka negativa händelser som sker relaterat till arbetet, kommer hen kunna hantera det genom att hen känner en stark relation till sitt arbete. Det har en stor betydelse för Kim.

### **5.1.2 Anledning till fysiskt våld**

På frågan om vad informanterna själva tror är anledningen till att fysiskt våld förekommer inom deras område, ges ganska samstämmiga svar. Robin är den enda som pekar på tidsbrist, att socialsekreterarna inte kan ta den tid som behövs med varje klient, och att det skapar frustration hos hjälpsökare. Gemensamma faktorer som alla informanter belyser, som utlöser våld, tros vara frustrationer och nekandet av samhällsresurser framförallt, vilket Alex exemplifierar nedan:

*Vad det kan handla om det är ju att även här på vuxen så kan man få lägenhet... och får dem inte de är de ju ute i en hemlöshet och de kan ju också trigga igång nånting ju.*

Nekandet av tak över huvudet som tvingar klienter till en hemlöshet utlöser något hos klienterna. Det går att tänka sig att nekandet av en samhällsresurs leder till

frustration och i extrema fall – våld. Även Jean pekar på nekandet av samhällsresurser:

*Framförallt tror jag att man känner sig trängd och hotad, man känner att... nånting i ens... nåt av ens viktigaste håller på att gå åt helvete, boende, barnen, ekonomin, att man blir utskriven från behandling (...) att man tänker "detta är så grundläggande för mitt liv" och det är så stort så har jag inte det har jag inget ändå.*

Vad Jean dock belyser är framförallt när grundläggande och viktiga ståndpelare i livet, exempelvis ekonomin eller vårdnaden av sina barn, håller på gå förlorat, kan det i sig utlösa känslor av hot hos klienten. Att hamna i en tankebana där klienten tycker att hen inte har någonting längre, kan i sig också leda till känslor av frustrationer. Vidare förklarar Kim sin syn på saken:

*Jag tänker ekonomiskt bistånd, jag menar har du inga pengar kan du inte köpa mat, det är klart att man blir både arg och panikslagen (...) men vi ifrågasätter inte på nåt sätt de här basala grejerna, som jag tror... kan leda till att man väcker väldigt mycket frustration.*

De tre citaten ovan korrelerar ganska väl med vad som framkom i det tidigare kunskapsläget. Där belystes bland annat att nekandet av samhällsresurser som klienter inte är berättigade till föranleder ofta reaktioner som frustration eller än värre – våld (Newhill, 1995). Kiser och Shields (2003) pratade också om att själva andemeningen med det sociala arbetet i sig kan vara en utlösande faktor som renderar i frustration och våld. Hjälpökarna kan ha långvariga frustrationer inombords efter exempelvis traumaupplevelser, och i samband med detta behöva söka hjälp hos socialtjänsten och diskutera privata och känslomässiga angelägenheter kan i sig upplevas påfrestande och frustrerande. Enligt Kiser och Shields är socialarbetare som intervjuar personer om personliga angelägenheter i ett ökat utsatt läge för våld (a.a.).

Vad som blir än värre än enbart frustrationer, är när dessa personer inte har strategier för att hantera sina starka känslor och att det då slutar i utagerat våld (Kiser & Shields, 2003). Det verkar dock upplevas av informanterna som att de flesta klienter som de kommer i kontakt med har sådana strategier. Förutom att intervjupersonerna var överens rörande hur pass lite våld som förekommer, nämnde även Alex och Jean lite grann om varför de tror att det förekommer i så liten utsträckning:

*De flesta människor har nog den här gränsen att de inte begår våld. Man kan bli väldigt hotfull och aggressiv i sin framtoning men just att gå över gränsen och begå våld. (Alex)*

*Asså just i frustration från dem liksom, så jag tror ändå de har nån gräns där... att man inte går fysiskt på liksom... det har aldrig hänt mig. (Jean)*

Vad som är intressant med dessa citat är också att se att intervjupersonerna talar om fysiskt våld som att det befinner sig utanför gränsen för vad som är okej att genomföra, men att en hotfull framtoning och aggressivitet verkar hamna innanför gränsen för vad som är okej att genomföra. Robin och Kim pratade om hur

förhållandevis lite våld som sker relaterat till arbetet och menade på att de förväntade sig mer våld än vad som skedde. Robin säger:

*Jag tycker ändå inte det har varit så mycket fysiskt våld. Tänker man skulle kunna tänka sig att de vart mer, men... ah jag tänker vi träffar människor med missbruk, psykisk ohälsa och så här.*

Detta skulle kunna liknas vid det som Littlechild (2005) framställde, att verbala aggressioner var så pass vanligt förekommande att socialarbetarna förväntade sig att det skulle ske. Den enda skillnaden här verkar vara att socialsekreterarna i studien förväntar sig mer våld än vad de blir utsatta för.

## 5.2 Psykiskt våld

Den övergripande bild som intervjupersonerna framställer när det gäller upplevelsen av psykiskt våld är att det sker även inom detta område väldigt lite psykiskt våld. Det mesta som sker är verbala aggressioner men reellt uttalade hot verkar de sällan få ta emot. Att det sker lite våld är inte enbart en bild som framställts genom tolkningar utan det är även vad intervjupersonerna direkt uttrycker, exempelvis när Kim pratar om omfattningen av det:

*Att det är lite här... jag vet inte om det är annorlunda i andra kommuner.*

Att informanterna är av uppfattningen att det sker förhållandevis lite psykiskt våld härleder direkt till en tolkning att de hade förväntat sig mer. Detta är i sådana fall återigen samstämmigt med Littlechilds studie (2005) där socialarbetarna också förväntade sig att verbala aggressioner skulle ske inom arbetet. Skillnaden mot Littlechilds forskning och föreliggande uppsats blir dock just omfattningen av det. Inom Littlechilds studie skedde verbala aggressioner så pass ofta att socialarbetarna verkade ha vant sig vid det, men i denna studie verkar det ske väldigt sällan hos socialsekreterarna (a.a.). Varför förväntar dem sig det då? Jean hjälper till att besvara frågan:

*De hör till ovanligheterna men det är inget som jag hade blivit jättechockad över om det hade hänt... för det hör ändå till på något sätt... till yrket (...) sen har jag ju jobbat med missbrukare... i en del år... och sett dom i olika situationer... man kan förstå dem liksom... de mår ju inte bra.*

Det Jean berättar kan tolkas som att kombinationen av missbruk och psykisk ohälsa, medför att Jean förväntar sig mer arbetsrelaterat våld. Det som Jean beskrev - att verbala aggressioner är något som ingår och är en del av jobbet, var också en vanlig åsikt bland de andra intervjuade. På ett sätt verkade tankegången kring ”en del av jobbet” också vara ett sätt för socialsekreterarna att lättare kunna hantera de verbala aggressioner som sker. Robin säger exempelvis:

*På nåt sätt känns de lite som de ingår i arbetet (...) att man möter många människor, många mår dåligt och vissa har de svårare med liksom adhd, impuls kontroll och så här, att de på nåt sätt ingår i arbetet att man kanske får hantera de liksom så... så känner jag nog, (...) jag tänker sen om man skäller på mig för att jag har*

*tvångsomhändertagit, då kan jag ju ha förståelse för det tänker jag, så det skapar nog inte att jag tar på mig aggressionen själv.*

I citaten ovan pekar Robin på att hen kan ha förståelse för att aggressioner i vissa situationer sker och pratar också om verbala aggressioner som en del av jobbet. Detta gör även Kim nedan:

*(...) Sen gör man det ändå när man har olika åsikter och folk tycker jag är dum i huvudet, såklart... det är en del av min roll.*

Genom att socialsekreterarna har en slags förförståelse för att deras klienter befinner sig i en jobbig situation, ofta i kombination med missbruk, psykisk ohälsa eller funktionsvariationer, och att insatser emot klienterna kan vara påfrestande, verkar det skapa en accepterande känsla hos de intervjuade inför verbala aggressioner. Denna sorts acceptans hos socialsekreterarna kan tolkas som en form av coping, närmare bestämt meningsbaserad coping (Lazarus & Folkman, 1984) Tankegången med att ha förståelse för de verbala aggressioner som klienterna tar ut mot socialsekreterarna verkar vara bidragande i att bibehålla ett positivt mentalt tillstånd oavsett det obehagliga som informanterna upplever. Tankegången är även ett sätt för socialsekreterarna att finna mening i det negativa som sker, hot och verbala aggressioner ska vara en del av jobbet (a.a.). I tidigare forskningskapitlet beskrevs att det förmodligen finns ett stort mörkertal kring hur mycket som sker gällande hot och våld på arbetsplatsen. Vanliga tankar som troddes vara anledningar till detta är bland annat att socialsekreterare bedömer händelser som ”inte tillräckligt allvarliga” (Zelnick, m.fl. 2013) och att händelserna är just en del av jobbet (Portwood & Sarkisian, 2004).

Intervjupersonerna beskriver dock ett fåtal tillfällen som de har drabbats av psykiskt våld eller verbala aggressioner. De verkar främst framstå som mindre incidenter som inte haft någon större påverkan på dem varken fysiskt eller psykiskt. Exempelvis förklarar Jean att hen aldrig har känt så pass obehagliga reaktioner att sjukskrivning varit nödvändigt. Dock beskriver Alex en ganska betydelsefull händelse som hade en större påverkan. Alex återgår till mannen som hade utsatt hen för fysiskt våld i trapphuset:

*(...) I och med att vi fick göra en polisanmälan och polisen kom och hämtade honom va, så han fick ju mina fullständiga personuppgifter vilket blir väldigt tokigt av polisen ja. För han fick hem det här förundersökningsprotokollet och det är inte alls bra ju [mm]. För efter det så blev det väldigt aggressivt i hans samtal och han står här ute och skriker.*

I ovanstående citat tar det psykiska våldet sig uttryck i aggressiva samtal mot Alex. Alex beskriver vidare sina känslor inför personen:

*Asså det är nog att det är mer stressande [mm] (...) han ringer på dolt nummer, han ringer via växeln, så jag vet ju aldrig när det är han som ringer ju, för jag har ju markerat hans nummer och har han ringt och vidareframfört hot... på sitt vanliga telefonnummer så svarar jag inte ju, men i och med att han ringer via växeln och på skyddat nummer så kan han komma fram femton gånger om dagen*

*ju [mm] (...) och det bli ju enormt stressande det där, att hantera det ju.*

Inte nog med att Alex blir väldigt starkt utsatt av denna man så beskriver även intervjupersonen liknande reaktioner som de utsatta socialarbetarna upplevde i tidigare forskningskapitlet. Studien som Newhill (1995) utförde påvisade att socialarbetarna upplevde enorm stress av de våldssituationer de varit med om. Dessutom nämner Sandström och Durewall (2007) att en våldsberikad arbetsmiljö skapar en negativ stress och oro hos de som utsätts vilket i längden kan leda till stressrelaterade och sjukskrivningar och sjukdomstillstånd som posttraumatiskt stressyndrom. Det är av största vikt att personen som upplever stress hittar metoder och strategier för att hantera detta.

### **5.2.1 Anledningar till psykiskt våld**

Jean beskriver en annan lite mindre händelse:

*Det var en som kom fram till mig men det var här i detta jobb (...) så stod han ungefär 5 centimeter ifrån mig, och jag har ingen kontakt med honom så asså att jag har nån relation med han här (...) också sa han "ni är grisar!" (skratt), men i och för sig vet jag ju att den mannen som gjorde det är ganska psykiskt sjuk liksom, men... det var ju ingen stor grej liksom.*

Tolkningen att händelsen bedömds som mindre sker dels genom att intervjupersonen berättar det, men också dels att intervjupersonen i samband med återberättande kan skratta åt händelsen. Att kunna skratta åt en händelse kan tyda på att den inte har alltför stor påverkan på intervjupersonen. I citatet ovan anges även psykisk ohälsa som en potentiell anledning till det inträffade. Just psykisk ohälsa och missbruk är vanligt förekommande faktorer som intervjupersonerna anger i fråga om anledningar till psykiskt våld eller som bakgrund i situationer där oro funnits för att utsättas för våld. Alex nämner specifikt att klienter kan bli verbalt uppvärvade om de är påverkade av någonting. Robin och Kim pratar om den ovisshet som infinner sig i att träffa och bemöta klienter som har psykiska sjukdomar och missbruk, vilket Kim exemplifierar nedan:

*Man får inte vara dum och naiv, herregud, det är människor som ju är sjuka och människor som kanske är påtända, det är klart att de inte agerar utifrån hur dem hade gjort om dem inte vore de.*

Kim pratar mer allmänt om klienter som har både psykisk ohälsa och missbruk och att det kan vara av vikt att tänka annorlunda kring dessa människor. Informanten belyser också här att klienter med missbruk och psykisk ohälsa förmodligen agerar på annorlunda sätt än vad klienter utan dessa problem gör. Robin beskriver problemen att möta klienter med psykisk ohälsa lite mer omfattande:

*De som kan vara lite svårare ibland kanske de är när människor också har en psykisk ohälsa, jag har nån klient som är lite så där... på väg in i någon psykos och är ganska paranoid, och där kan man ju vara lite mer osäker för det är mycket svårare och bedöma hur han ska reagera, för de är en man som också har lite förkärlek för vapen och så... och boendestödjure hade gått dit vid nått tillfälle där*

*han hade stått så med en kniv, inte så att han hotade dem men liksom... att han var jätteparanoid och öppnade dörren och då höll han i en kniv för han visste väl inte vem som skulle komma liksom... och det vet man ju också att det kan vara en risksituation när man är väldigt paranoid tänker jag.*

De två ovanstående citaten från Kim och Robin kan kopplas till kategorier av skäl till våld och i tidigare forskningskapitlet framställdes av Göransson, m.fl. (2011) tre kategorier av skäl till våld och aggressioner. Den första kategorin som författarna beskrev var just det våld som sker impulsivt genom drogpåverkan eller sjukdomar, vilket betyder att det som Kim och Robin beskrev i de två senaste citaten ovan skulle ingå i denna första kategori av skäl till våld (a.a.). Robin beskriver vidare kring mötet med klienter med psykisk ohälsa:

*Där tänker man väl till en gång extra innan man går hem till någon själv (...) det skapar nog lite mer oro att det är mer oförutsägbart, för annars kan man kanske tänka att "ja men de här situationerna och så, de brukar man kunna hantera på de här sättet" men här är de ju lite mer man vet inte kanske riktigt med den här klienten, liksom... vilket psykiskt skick man är i när man kommer... men jag tänker inte på det så utan jag kanske tar med en kollega.*

I citatet ovan går det att uttolka en slags förlust av kontroll över situationen. Eftersom att klienten har psykiska sjukdomar och är mer oberäknelig, försvarar det därmed för socialsekreteraren att kunna förutsäga hur mötet med klienten kommer fortskrida och vad exakt som kan ske i själva mötet. Känslan av kontrollförlust kan vara en anledning till att mer oro skapas som Robin uttrycker. Informanten är dock väldigt tydlig med hur hen hanterar det – genom att ta med sig en kollega. När socialsekreteraren hanterar oron inför att träffa en psykiskt sjuk klient genom att ta en med sig en kollega, är det en form av problemfokuserad coping som sker (Lazarus och Folkman, 1984). Socialsekreteraren använder sig av ett handlingsalternativ för att lösa ett problem som skapar negativa känslor hos hen i form av oro.

Psykisk ohälsa som anledning till våld blir också aktuellt i ett annat exempel som Alex belyser när psykiskt våld diskuteras under intervjun. Informanten beskriver en mamma till en medelåldersklient, och enligt informanten har sonen påtalat för hen att modern inte är frisk, vilket kan tolkas som att det är psykisk ohälsa som omnämns. Alex förklarar vidare:

*Men hon ringer mig varje vecka och kallar mig... könsord... den här 75-åriga damen, asså riktigt rejäla könsord istället för 'hej på dig hur har du det' så kommer 'hej på dig din jävla' också kommer ett könsord ju (...) Jag kan inte tänka mig att den här kvinnan använder dem här orden i andra sammanhang för hon kommer från de högre samhällsklasserna och är väldigt chic och god ekonomi och ja... god samhällsförankring... och att hon bara sänker sig till den nivån" ...*

En intressant aspekt i ovanstående citat är just antagandet att kvinnan enbart använder detta språkbruk mot socialsekreteraren, enligt Alex. Antagandet baseras bland annat på att kvinnan kommer från en högre samhällsklass och har god samhällsförankring. En form av fördom kan tolkas genom detta, exempelvis går

det att tänka sig att intervjupersonen menar att språkbruket bör vara mer förekommande hos de lägre samhällsklasserna. Alex förklarar också i intervjun att sonen inte gett medgivande till att socialsekreteraren får dela med sig av information till modern, och när modern ringer blir hon således frustrerad över att inte få någon information kring vad som sker med sonen. Alex beskriver moderns samtal och beteenden som psykisk terror och de reaktioner som uppstår av detta förklarar Alex som:

*Jag... blir jätteirriterad och cheferna menar på att 'skit i att svara 'men när hon har ringt 1000 gånger på en vecka så tänker man 'nu måste jag svara henne' och jag kan ju aldrig framföra nånting, aldrig. [just psykisk stress, psykisk terror, vad blir det rent konkret för dig?] väldigt stressande att man mår lite dåligt av de ju (...) det är väl de att ibland har man svårt att släppa de när man kommer hem, för de kan ju va att hon hållt på enormt mycket och då har man de med sig i huvet... hela kvällen, hela natten ibland har jag den här tanten i huvet ja''.*

Att beskriva en persons beteenden som psykisk terror måste anses vara ganska allvarligt med tanke på vad ordet terror betyder i alldagliga sammanhang. Faktum är att det är den mest kraftfulla beskrivningen av psykisk påverkan som framkommer genom intervjuerna. Stress, irritation och att ta med sig problemet hem är också reaktioner som nämns av intervjupersonen och dessa reaktioner är viktiga att bearbeta på ett adekvat sätt för att inte riskera en stressrelaterad sjukskrivning (Sandström & Durewall, 2007). Chefernas sätt att hantera problemet på genom att säga "skit i att svara" kan också tänkas vara en problemfokuserad coping för dem (Lazarus & Folkman, 1984). Cheferna upplever eventuellt att Alex problem som hen försöker prata om är så pass svårlöst och stressande att deras enda metod för att lösa problemet är att strunta i att svara. Det är ett handlingsalternativ cheferna valde för att i sådana fall lösa sin stress över att ha en arbetare som är upprörd. Handlingsalternativet i sig verkade inte vara lyckosamt för Alex som verkar stressas över att strunta i alla samtal och känner tillslut att hen måste svara i telefonen.

Föräldrar och anhöriga som är oroliga för sina barn och har kontakt med socialsekreterarna verkar inte vara helt främmande. Även Kim beskriver situationer där hen har haft kontakt med anhöriga till klienter och där de har uttryckt oro:

*Det är klart att det väcker... jag menar det är föräldrar som tycker att varför gör ni ingenting? Det fattar jag också (...) jag tror jag hade reagerat likadant, hade jag haft en tonåring som knarkar, jag hade gått och satt mig här nere och vrålat "men förhelvete gör nåt!" för man känner sig maktlös (...) Visst har man haft någon anhörig som vrålat i telefon 'men du bryr dig ju inte jävla dugg' och så''.*

De situationer som Alex och Kim beskriver att de varit med om ovan visar på att det inte bara är klienter som kan utsätta socialsekreterare för verbala aggressioner och dylikt, utan även klienters anhöriga kan vara delaktiga och utsätta dem. I det sistnämnda citatet ovan kan det dessutom tolkas som att Kim använder sig av en meningsfokuserad coping för att hitta ett positivt mentalt tillstånd (Lazarus &

Folkman, 1984). Kim finner mening i frustrationerna som de anhöriga uttrycker genom tankegången att Kim själv hade reagerat likadant om det var hans barn det gällde. Kim skapar en förståelse för varför frustrationen finns och det verkar därmed underlätta för hen att hantera frustrationen (a.a.). En intressant aspekt som Alex nämnde under sin intervju var den att personer som kommer i kontakt med socialsekreterare glömmer att de är i kontakt med människor. Så här förklarade Alex det:

*Tycker också det har blivit en nivåskillnad i samhället att på nåt vis är det mer... okej att tilltala oss med diverse namn. Det är väldigt mycket... ord som kastas. Man glömmer att det är en människa bakom, jag är ju inte bara socialsekreterare jag är ju en person också men jag tror inte alla ser det utan på något sätt har det blivit okej i samhället. (...) och jag tänker att det är fruktansvärd norm om det blir så.*

Alex menar på att för klienter är det accepterat att uttrycka sig lite hur som helst mot socialsekreterare och att dessa personer inte hade uttryckt sig på obehagliga sätt om det inte var mot socialsekreterare. Portwood och Sarkisian (2004) diskuterade klienters syn på socialsekreterare och nämnde bland annat att klienter inom socialt arbete kan ha en tendens att se bortom personen i sig, och istället bara se socialsekreterare som en representant för sociala hjälpsystem som fungerar förtryckande, varpå våldstendenserna ökar. I Alex fall är det just de verbala aggressionerna som ökar.

### **5.2.2 Hur hanteras psykiskt våld?**

Tre av de fyra intervjuade beskrev att kollegorna och cheferna är viktiga som stöd när problematiska situationer har uppstått. Så fort osäkerhet eller psykisk påfrestning uppstår känner socialsekreterarna att de kan prata om problemen med arbetsgruppen, bland annat över kaffesnacket som Alex nämnde i sin intervju. Det måste anses vara väldigt positivt att tuffhetskulturen inte verkar existera på informanternas arbetsplats och detta skiljer sig åt från det Sandström och Durewall (2007) beskriver, att en tuffhetskultur lätt uppstår på arbetsplatsen där negativa känslor undertrycks och det blir tabu att prata om utsatthet på arbetsplatsen. Kim beskriver detta bland annat så här:

*Vi har en trygg arbetsgrupp, vi har en chef vi känt i många år... och känner man en osäkerhet så tänker jag det är viktigt att ta hand om den direkt, för går man med klumpen i magen, då tror jag risken är större att... dels att man hamnar i en ond spiral, men också man uttrycker sig på ett som kan bli... att det blir värre (...) att man pratar med chefen liksom”.*

Citatet kan också kopplas till en form av coping som Kim gärna använder sig av. Kim är av åsikten att det är viktigt att prata med chefen för att ta hand om sitt problem eller den eventuella ”klumpen” som kan existera. Att prata med chefen är ett handlingsalternativ som Kim väljer för att försöka lösa problemet och alltså ta bort ”klumpen” eller bearbeta osäkerheten som kan upplevas. Således blir det en problemfokuserad coping som intervjupersonen använder sig av här (Lazarus & Folkman, 1984).

Samma form av coping använder sig även Alex och Robin av när de hanterar sina problem genom att prata med personalgruppen och cheferna. Alex beskriver att det är svårigheter med att prata om problem och incidenter hemma i och med att de har tystnadsplikt och Robin betonar vikten av chefsstöd när de behöver vidta åtgärder som är viktiga för att säkerställa säkerhet hos socialsekreterarna. Jean beskrev att hen använder sig av följande strategi för att hantera psykiskt våld:

*Att ta det lugnt att inte stressa upp för mycket, många gånger är det bara testningar, asså det tror jag verkligen (...)*

Jeans strategi kan tänkas vara en form av emotionsfokuserad coping som hen använder sig av eftersom att Jean på ett sätt ändrar upplevelsen av det som inträffar (Lazarus & Folkman, 1984) Istället för att tolka verbala aggressioner som just verbala aggressioner, tolkar Jean det som testningar som klienter utför. Att ändra betydelsen av verbala aggressioner som Jean gör kan i sin tur bidra till att de verbala aggressionerna blir lättare att hantera (a.a.).

### 5.2.3 Vikten av erfarenheter

Något som alla informanter lägger stor vikt vid när de talar om att upplevelsen av våld och hanteringen av densamma är erfarenheterna. Gemensamt för de fyra intervjuade var att alla hade flera års erfarenheter av socialt arbete och arbete med missbrukare i sig. I intervjun med Robin skedde beskrivningen av erfarenheter i samband med en förklaring av varför Robin upplever så lite våld som hen säger att hen gör i arbetet. Kim berättar om erfarenheter vidare nedan:

*Men det kanske är att man jobbat några år så man tar inte illa vid... jag förstår ju varför... sen är det inte okej... jag har också sagt ifrån, sen har jag en del klienter som uttrycker sig på det här sättet för det är ju jargong i deras värld [på vilket sätt?]. att man "dom jävla idioterna jag ska skära halsen av dom" och då är jag väldigt tydlig med att säga att så pratar man inte med mig, för gör man det, så är det en polisanmälan.*

Kim beskriver att jobba några år inom yrket gör det lättare att hantera verbala aggressioner, att hen inte tar illa vid sig när det väl sker. Några år inom yrket kan tänkas medföra erfarenheter i form av rutin, mognad, kunskap och kännedom som blir nödvändiga för att kunna hantera psykiskt våld på ett tillfredsställande sätt. Kim är även tydlig med att sätta gränser för vad som är okej att uttrycka under konversationer med hen, vilket kan tolkas vara en problemfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1984). Kim upplever ett problem som hen hanterar genom att välja ett handlingsalternativ som verkar fungera tillfredsställande. Hur dödshoten påverkar Kim i ovanstående citat framgår inte, men det går exempelvis att tänka sig att sådana uttalande kan upplevas obehagliga och oönskade i och med att hot bland annat kan inskränka en persons integritet och självbestämmande. Vidare förklarar Kim:

*Och sen blir man ju rätt så rutinerad (...) fördelen med hos oss det är att vi har så långa kontakter så man lär ju känna folk väl (...) men jag lär mig också att när man uttrycker sig så här på telefon då ska man inte gå hem där... för det blir inte bra varken för den eller för mig.*

I samband med erfarenheterna av många år i yrket skapas långa kontakter mellan klienterna och socialsekreterarna, vilket underlättar för kommunikationen och relationen mellan dem. Kim förklarar att med tiden lär hen sig på vilka sätt som är lämpliga att uttrycka i sig i vissa specifika situationer. Erfarenheterna skapar också rutin vilket förenklar att kunna bemöta klienter på bästa lämpliga sätt. Att erfarenheter fungerar underlättande i arbetet korrelerar med det som Koritsas, m.fl. (2010) och Portwood och Sarkisian (2004) framställde, att socialarbetare i lägre ålder och med mindre erfarenheter är i större utsträckning utsatta för våld än de med mer erfarenhet och högre ålder. Även Robin påtalar om hur långa klientkontakter underlättar att läsa av klienter;

*Jag tänker jag har också jobbat här ganska länge och jag har haft långa kontakter med många av mina klienter, vissa är ju flera år (...) så jag tänker att jag känner ganska många relativt väl så då vet jag också lite ofta hur de agerar eller liksom vad som kan vara jobbigt för dem och så.*

Sammanfattat verkar lång tid inom yrket, långa klientkontakter, förvärvad kunskap och kännedom inom yrket vara erfarenheter som fungerar som en enorm fördel gällande hur pass mycket våld som socialsekreterare utsätts för, samt hur de hanterar klienter för att undvika frustrerande och hotfulla situationer. Genom erfarenheterna lär socialsekreterarna sig hur de ska agera i olika situationer gentemot sina klienter.

#### **5.2.4 Hjälpande kontra kontrollerande**

Samtliga informanter pratade om att de tror att socialarbetare är mer utsatta i andra typer av socialt arbete än deras eget arbete. Deras egen yrkesutövning beskrevs som mer hjälpande och frivilligt jämfört med socialsekreterares yrkesutövning på ekonomiskt bistånd. Ekonomiskt bistånd var ett område som diskuterades i alla intervjuer och att klienter som inte blir beviljade pengar av sektionen för ekonomiskt bistånd kan reagera frustrerat. Bland annat förklarade Jean det så här:

*Oftast har det vart i samband med pengar, det är ju en känslig fråga för dem, när de får avslag på det, de är ju inte heller jag som gör det... men att de är då man kan bli arg liksom.*

Just att nekas pengar genom avslag på ekonomiskt bistånd är något som kan skapa att klienter blir arga och detta uttrycker Robin vidare:

*Oftast brukar de skälla mycket på ekonomisekreterare... det är ju nån som har sagt så "ja men att jag ska gå hem till henne om jag inte får min utbetalning" asså så här hotfulla ord och såna saker (...) men visst, folk kan uttrycka ganska mycket ibland. Asså jag tror de är ofta mer om dem har ekonomi eller så, vi har ju lite mer om man säger, hjälpande funktion, vi kan ge också avslag och så ibland (...) behandlingshem och så.*

I möten med sina klienter förklarar Robin alltså att de kan skälla och uttrycka ilska mot sina ekonomisekreterare (socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd) om de fått avslag på pengar exempelvis. Robin berättar att psykiskt våld används i mötet med hen, men inte riktat mot hen personligen utan riktas mot en annan

socialsekreterare. Att få avslag hos ekonomiskt bistånd triggar igång vrede hos klienter enligt många av informanterna i studien. I citatet ovan kom även beskrivningen av socialsekreterare inom missbruksområdet som mer hjälpande, vilket även Alex påtalat:

*Vi jobbar ju mer stödjande i samtal och försöka tillsammans hitta en lösning till ett bättre liv (...) för annars tror jag att vi på vuxen upplevs mindre hotfulla, för vi har ju ett annat uppdrag än att sitta och räkna om du har skött dig och om du ska få ditt ek. bistånd, det är ju inte vi.*

Vad som är gemensamt hos de intervjuade är att samtliga beskriver sig ha en mera hjälpande funktion kontra socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som har en mer kontrollerande funktion genom att kontrollera och bestämma om utbetalningar till klienter. Robin nämnde ordet ”avslag” och det är just ett ord som kan trigga igång frustration hos klienter, att nekas exempelvis pengar. Den yrkesutövning som socialsekreterarna i intervjun sysslar med handlar mer om att hitta vägar fram och tillsammans arbeta fram lösningar på klienters problem, exempelvis att bearbeta ett pågående missbruk. Nedan beskriver Kim vad deras yrkesutövning kan handla om:

*Dels jobbar vi inom ett område som inte... asså folk kommer ju oftast hit för att dem vill nånting... vi ifrågasätter inte föräldraförmåga, vi ifrågasätter inte folks ekonomiska situation... och de tror jag är två viktiga grejer (...) man kommer inte hit för att man är i en nödsituation på det sättet, man tvingas sällan till utredning hos oss, utan man kommer ju för att man känner att man kanske har nått botten.*

Kim beskriver bland annat att personer som kommer till dem oftast vill någonting, exempelvis att de vill göra en förändring i sitt liv vad gäller missbruket. Kims beskrivning skulle kunna tolkas som att klient och socialsekreterare arbetar på mer jämlika villkor eftersom att klienten sällan tvingas dit för att utredas, det är oftast ett val som de gjort själva. Vad gäller att ansöka om ekonomiskt bistånd kan det dock upplevas mer tvingande. Inte på sådant sätt att någon tvingat dit en person heller, men att ha pengar för att klara sig under månaden är rätt grundläggande och kan fungera som en tvingande kraft för att tvingas ansöka om ekonomiskt bistånd. Därmed är mötet mellan klient och socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd inte riktigt på lika jämlika villkor som i mötet mellan klient och socialsekreterare när det gäller missbruk. Robin nämnde dock i sitt senaste citat ovan att de också kan ge avslag på behandlingshem. Tvångsutredningar kan också vara aktuella när det gäller lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) vilket Alex diskuterar:

*Och det är ju verkligen verkligen det mest personliga du kan göra mot någon och ta någon med tvång ju, och det är klart det framkallar reaktioner ju. Och det är mycket då att man kanske blir... uppvärvad och högljudd och agiterande men det leder väldigt sällan till fysiskt våld ju.*

Att ta en klient med tvång som Alex beskriver är då en form av tvångsåtgärd som kan upplevas kontrollerande och framkalla reaktioner. Newhill (1995) skrev att

socialt arbete i stora drag kan handla om att kontrollera klienter, där socialsekreteraren innehar möjlighet att neka klienten att ta del av samhällsresurser. Att socialsekreterarna i intervjuerna tror sig uppleva mindre våld än ekonomisekreterare och att deras yrkesutövning är mer kontrollerande kan också härledas till Portwood och Sarkisian (2004), och vad de skrev om socialarbetarens roll. I sådana fall går det att tänka sig att studiens informanter upplever att rollerna hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd blir mer utav en paradox än de intervjuades egen roll, i och med att ekonomisekreterare erbjuder en ekonomisk hjälp samtidigt som de behöver kontrollera sina klienter i större utsträckning än socialsekreterare inom missbruk. Att socialsekreterarna i intervjuerna upplever sig ha mer hjälpande roller kanske också överensstämmer med vad vissa klienter själv känner, i och med en klient uttryckt verbala aggressioner i mötet med Robin, riktat mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Vidare beskrev Göransson (2011) en annan kategori som skäl till våld, vilket är det våld som sker när klienter är missnöjda med ett beslut och reagerar aggressivt. Att vara missnöjd över ett beslut och reagera aggressivt kan tolkas vara en situation som är lättare att hamna i inom ekonomiskt bistånd, eftersom att ekonomi kan uppfattas vara långt viktigare och mer grundläggande för en normal livsföring jämfört med att få avslag på behandlingshem.

## **6. SAMMANFATTANDE DISKUSSION**

Föreliggande kapitel är till för att avrunda uppsatsen och sammanfatta vad som framställts i resultat- och analyskapitlet. Sammanfattningen belyses i första delen i detta kapitel, medan det i andra delen diskuteras vilka svar på studiens frågeställningar som framkommit och vad det kan ha för betydelse i en större samhällelig kontext. Den avslutande delen ger förslag på framtida forskning och nya tankar som väckts efter denna studie.

### **6.1 Sammanfattning**

Fysiskt våld förekom vara relativt sällsynt enligt de intervjuade socialsekreterarnas beskrivning. Endast en intervjuperson hade upplevt fysiskt våld utagerat mot sig själv. Mer vanligt förekommande var det fysiska våldet mot döda ting, där exempelvis saker kastas efter socialsekreterarna men inte träffar. Den person som hade blivit upptröskt mot väggen uttryckte psykiska påfrestningar gällande oro att stöta på mannen och beskrev händelsen som den episod som har påverkat hen allra mest. I övrigt beskrev informanterna att det fysiska våldet med att kasta eller slå sönder saker inte hade någon större påverkan på dem. Obehagskänslor nämndes som en upplevd reaktion vid fysiskt våld, annars pratades det mest om att kunna hantera och ha förståelse i varför klienterna agerar som de gör.

Inom det psykiska våldet var verbala aggressioner mest vanligt förekommande och överlag upplevde informanterna att de sällan eller aldrig blivit hotade. Det är inte enbart klienterna själva som står för de verbala aggressionerna, utan även klienters anhöriga utsätter intervjupersonerna för verbala aggressioner. Det är återigen enbart en informant som berättar om mer allvarliga situationer där hen blivit utsatt för psykiskt våld och att det har haft en påverkan. Reaktionen som informanten beskrev var bland annat psykisk terror, irritation, stress och att ta med sig problemet hem.

Anledningar till våld som intervjupersonerna angav var främst nekandet av samhällsresurser, frustrationer, psykisk ohälsa och missbruk. Främst verkade situationer med klienter som har psykisk ohälsa och missbruk vara extra utsatta. Informanterna beskrev möten med dessa personer som oförutsägbara och mer svårhanterliga. Vid hembesök gällde det exempelvis att ta med sig en kollega för att undvika en alltför utsatt situation. Andra metoder för att undvika utsatta situationer är tydlighet, ärlighet och att undvika att frustrera sina klienter.

Strategin att ta med sig en kollega var en beskriven metod som gick att koppla till copingbegreppet. Generellt går det inte att uttyda jättetydliga mönster på vilken av form av coping som används i större eller mindre utsträckning. Allra mest framkommer det genom intervjuerna att problemfokuserad och meningsfokuserad coping används mer i samband med våld jämfört med emotionsfokuserad coping. Detta kan ha att göra med att de flesta informanter upplever sig vara förhållandevis lite utsatta av våld i sitt arbete. Det hade varit av intresse att se om en annan form av coping hade varit frekvent förekommande ifall våldet var mer omfattande och allvarligt.

Att intervjupersonerna beskrev att de sker förhållandevis lite våld med tanke på vilka klienter de arbetar med, kopplades till en indirekt förväntan av att det borde ske mer. Dessutom beskrev de verbala aggressionerna vara en del av jobbet. Detta sammanstämde med tidigare forskning och att socialsekreterare förväntar sig psykiskt våld i arbetet. Att intervjupersonerna såg våldet som en del av jobbet verkade vara ett sätt för dem att hantera våldet på ett bättre sätt och se mening i det hela. Alex menade på att det på ett sätt har blivit acceptabelt i samhället att uttrycka sig illa mot socialsekreterare, att vara ohövlig och säga elaka saker. Med andra ord, personer ser inte människan bakom rollen som socialsekreterare utan ser bara en representant för sociala hjälpsystem som fungerar förtryckande.

Samtliga informanter var rörande överens om att de tror att socialsekreterare som arbetar med ekonomi är mer utsatta för våld än de själva. Detta för att intervjupersonerna ansåg sig ha mer hjälpsamt roller och de behöver inte kontrollera sina klienter i lika stor utsträckning som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Dessutom beskrevs kollegialt stöd, chefsstöd och erfarenheter som viktiga komponenter för att kunna hantera mer allvarliga situationer. Att prata med kollegorna om problem som inte kan diskuteras hemma och få stöd av chefer vid större problematiska situationer nämnde bland annat Alex och Robin. De många åren i yrket och erfarenheterna i form av rutin, kompetens, mognad och relationsutvecklande som det medfört pekades också ut som viktiga faktorer i arbetet för att inte utsättas för våld.

## **6.2 Vad säger resultatet?**

Ovanstående delkapitel kring sammanfattning fungerar som svar på studiens frågeställning – hur upplever och hanterar anställda socialsekreterare utsatthet på sin arbetsplats? Syftet med föreliggande studie var att undersöka anställda socialsekreterares upplevelse och copingstrategier gällande utsatthet, relaterat till sitt arbete inom en stad i södra Sverige. Kortfattat kan sägas att informanterna upplever våld relaterat till sitt arbete och de använder främst problemfokuserad och meningsfokuserad coping för att hantera problemen på ett adekvat sätt. Genom studiens intervjuer har resultatet påvisat på vilket sätt som informanterna upplever utsatthet genom arbetsrelaterat våld, samt hur det påverkar och hur det

hanteras av intervjupersonerna. Med teorin om coping har socialsekreterarnas hantering av utsatthet kunnat analyseras och gett svar på vilken form av copingstrategier som de använder. Svaret på studiens frågeställning – hur upplever och hanterar anställda socialsekreterare utsatthet på sin arbetsplats – säger också en hel del i förhållande till tidigare forskning. Bland annat verkar informanterna ha copingstrategier för handskas med det våld som sker på ett tillfredsställande sätt vilket medför att risken för att drabbas av sjukdomstillstånd och stressrelaterade sjukskrivningar minskas markant. Att socialsekreterarna i studiens utsätts för så pass lite våld kan i sig tyda på att denna arbetsgrupp inte ingår bland de grupper socialarbetare som befinner sig i ett prekärt och utsatt läge. Om detta är något som gäller i stora drag för hela landet går inte att säga. Resultatet påvisar dock tendenser som finns hos arbetsgruppen socialsekreterare inom missbruksområdet. Även faktumet att informanterna upplever sig kunna hantera problemen kring våld genom att prata med sin arbetsgrupp och sina chefer är i sig också en positiv faktor. Det visar att känslor kring våld som sker inte undertrycks. Om socialsekreterarna utsätts för våld verkar de inte behöva känna att känslorna kring våldet är något som de måste klara av och hantera alldeles själv. Det är just den tankegången som kan vara farlig och bidra till att våldsrelaterade incidenter förblir obearbetade för socialsekreterare. För en så pass våldsutsatt grupp som socialarbetare ändå är, förefaller det vara viktigt att socialarbetare även kan ta hand om sig själv och sina känslor kring våld och allt vad arbetet innebär.

### **6.3 Framtida studier**

Det är i huvudsak två faktorer som förefaller vara av vikt för framtida studier. Den första faktorn handlar om missbruk och andra områden i det sociala fältet, medan den andra faktorn berör andra former av utsatthet. Eftersom att det i studien framkommer att socialsekreterare inom missbruk upplever sig inte vara alltför utsatta av våld, kan det vara av intresse att i framtiden undersöka andra socialarbetare som kommer i kontakt med missbrukare, ex. uppsökande verksamhet kring missbruk. Det kan även vara av intresse i framtiden att undersöka helt andra områden inom det sociala fältet, exempelvis ekonomiskt bistånd som informanterna i studien diskuterade kring. I motsats till hjälpande grupper skulle en studie av våldsutsatthet hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd kunna ge en bild av hur pass mer/mindre utsatt socialarbetare är i mer kontrollerande instanser jämfört hjälpande instanser.

Vidare har denna studie fokuserat enbart på utsatthet gällande fysiskt och psykiskt våld. Det hade varit av intresse att även inkludera andra former av våld och utsatthet som exempelvis sexuellt våld eller social utsatthet. Med tanke på kraven gällande tid och utrymme har dessa områden inte inkluderats i denna studie. Det kan även behövas mer forskning i framtiden kring vad som kan behövas göras, eller vad socialarbetare själv anser behöver göras för att minska på antalet sjukskrivningar och arbetsrelaterat våld. Studier och forskning kring hur arbetsrelaterat våld förebyggs kan i sin längd bidra med att våldet i sig minskar. I samband med om våldet skulle minska finns även chansen att sjukskrivningar minskar i större utsträckning. Då skulle personalomsättningen minska, vilket kan medföra att kvalitén, konsistensen och stabiliteten i socialt arbete håller sig på en hög nivå. Med höga nivåer kan förtroendet för socialt arbete öka i stora mängder bland medborgarna.

## 7. REFERENSER

Arbetsmiljöverket. (2016). *Arbetsorsakade besvär*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. (Hämtad 2018-03-27)

Arbetsmiljöverket. (2016). *Krav på bättre arbetsmiljö för socialsekreterare*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. <https://www.av.se/press/krav-pa-battre-arbetsmiljo-for-socialsekreterare/> (Hämtad 2018-03-28)

Aspers, P (2011) *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber

Axelsson, C. (20170811). Akademsr. *Var tredje inom socialtjänsten utsatt för hot eller våld i arbetet*. <https://akademsr.se/post/var-tredje-inom-socialtjansten-utsatt-hot-eller-vald-i-arbetet>. (Hämtad 2018-03-27)

Bryman, A (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber

Göransson, S., Näswall, K., & Sverke, M. (2011). *Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. (Hämtad 2018-03-28)

Folkman, S. (1997), 'Positive psychological states and coping with severe stress', *Social Science And Medicine*, 45, 8, p. 1207-1221, Scopus®, EBSCOhost. (Hämtad 2018-04-25)

Hydén, L.-C. (1997). De otaliga berättelserna. i L.-C. Hydén, & M. Hydén, *Att studera berättelser - samhällsvetenskapliga och medicinska perspektiv* (s. 9-29). Stockholm: Författarna & Liber.

Isdal, P. (2001). *Meningen med våld*. Stockholm: Gothia förlag.

Kim, H, & Stoner, M. (2008), 'Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support', *Administration In Social Work*, 32, 3, p. 5-25, Scopus®, EBSCOhost. (Hämtad 2018-03-30)

Koritsas, S, Coles, J, & Boyle, M. (2010), 'Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience', *The British Journal Of Social Work*, 1, p. 257, JSTOR Journals, EBSCOhost. (Hämtad 2018-04-02)

Lazarus, R, & Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal, And Coping*, n.p.: New York : Springer Publishing Company, 1984., Malmö University Library Catalogue, EBSCOhost. (Hämtad 2018-04-25)

Littlechild, B. (2005a). *The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression against Child Protection Social Workers*. *Journal of Social Work*, 5 (1), 61-82. (Hämtad 2018-04-02)

Lundmark, E. (2016) 1177 Vårdguiden. Att bli utsatt för våld i en relation. <https://www.1177.se/Skane/Tema/Sex-och-relationer/Vald-och-overgrepp/Att-bli-utsatt-for-vald-i-en-relation/#section-1>. (Hämtad 2018-04-18)

Newhill, C. (1995) '*Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s*', *Social Work (United States)*, 40, 5, p. 631-636, Scopus®, EBSCOhost. (Hämtad 2018-03-28)

Patel, E., & Holmberg, S. (2015). *Hot och våld - Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet. (Hämtad 2018-03-27)

Sandström, S. (1996). *Våld & hot i människovårdande yrken - Teori och bemötande*. Stockholm: Liber.

Sandström, S., & Durewall, K. (2007). *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Stockholm: Gothia.

Sarkisian, G, & Portwood, S. (2003), 'Client Violence Against Social Workers: From Increased Worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy', *Administration In Social Work*, 27, 4, pp. 41-59, Academic Search Elite, EBSCOhost. (Hämtad 2018-03-30)

Shields, G, & Kiser, J. (2003), '*Violence and aggression directed toward human service workers: An exploratory study*', *Families In Society*, 84, 1, p. 13-20, Scopus®, EBSCOhost. (Hämtad 2018-03-30)

Sjögren, N. (2016). Allt fler socialsekreterare stressas till sjukskrivning. Sveriges television. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/smaland/flu-och-flu-socialsekreterare-stressas-till-sjukskrivning>. (Hämtad 2018-03-28)

Snyder, CR. (1999) *Coping: The Psychology Of What Works*, n.p.: New York : Oxford University Press, 1999., Malmö University Library Catalogue. (Hämtad 2018-05-06)

Jacobsson, K, Kristiansen, A, Meeuwisse, A, Harrysson, L. (2016). *Socialhögskolan rekommenderar: råd och anvisningar för uppsatsarbete*. Socialhögskolan vid Lunds universitet. <https://www.soch.lu.se/sites/soch.lu.se/files/rad-och-anvisningar-uppsats-10-2016.pdf>

Socialstyrelsen. *Definition av våld och utsatthet i nära relationer*. <https://www.socialstyrelsen.se/valds-ochbrottsrelateradefragor/valdinararelationer/valdsutovare/definition>. (Hämtad 2018-04-18)

SSR (2017). *Hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR. (Hämtad 2018-03-27)

Ternelius, A-L, Ohlsson, A, Henriksson, B-M. (2007). *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. (Hämtad 2018-04-12)

Thurén, T. (2013). *Källkritik*. Malmö: Liber.

Vetenskapsrådet. (2017) *God forsknings sed*. Stockholm: Elanders Gotab.

Vision. (2016). *Sjukskrivningarna kostar välfärden miljarder – Ett schyst arbetsliv lönar sig*. Stockholm. (Hämtad 2018-03-30)

Wemminger, V. (20170929). *Yrkesverksamma medlemmar om hot eller våld i samband med arbete*. Stockholm: Novus. (Hämtad 2018-03-28)

Zelnick, J, Slayter, E, Flanzbaum, B, Butler, N, Domingo, B, Perlstein, J, & Trust, C 2013, '*Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies*', *Health & Social Work*, 38, 2, pp. 75-85, EBSCOhost. (Hämtad 2018-03-30)

# **BILAGOR**

## **Bilaga 1**

### *Intervjuguide*

#### **Frågeställningar**

- Hur upplever anställda socialsekreterare inom Malmö stad utsatthet på sin arbetsplats?
- Hur påverkas anställda socialsekreterare inom Malmö Stad av den eventuella utsatthet de upplever?

#### **Inledning**

- Personlig information och presentation
- Information om studien
- Förfrågan om ljudupptagning
- Försäkran om anonymitet och samtyckeskrevet
- Information om informant (som inte finns med i studien)

#### **TEMA 1 Fysiskt våld**



1. Hur är din upplevelse av fysiskt våld från klienter, klienters vänner/familj, kollegor och samhällsmedborgare?
2. Hur har det uppleva våldet påverkat dig fysiskt?
3. Hur har det uppleva våldet påverkat dig psykiskt?
4. Vad tror du är anledningen till att fysiskt våld förekommer inom detta område?
5. Hur hanterar du det fysiska våldet och dina egna reaktioner av det?
6. Egna tankar inom området som du själv vill belysa som jag kan ha missat?

#### **TEMA 2 Psykiskt våld**

1. Hur är din upplevelse av hot från klienter, klienters vänner/familj, kollegor och samhällsmedborgare?
2. Hur är din upplevelse av verbala aggressioner från klienter, klienters vänner/familj, kollegor och samhällsmedborgare?
3. Hur har det upplevda hoten och verbala aggressionerna påverkat dig psykiskt/fysiskt?
4. Vad tror du är anledningen till att psykiskt våld förekommer?
5. Hur hanterar du det psykiska våldet och dina egna reaktioner av det?
6. Egna tankar inom området som du själv vill belysa som jag kan ha missat?

## Bilaga 2

### Informationsbrev

 <b>Informationsbrev</b>	
<b>Projektets titel (obligatoriskt):</b> En del av jobbet – socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad utsatthet	<b>Datum:</b> 25/3-23/5
<b>Studieansvarig/a: (student/er)</b> Andreas Majala  <b>Din E-post</b> Andreas.majala@gmail.com	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040- 6657000  <b>Utbildning:</b> Socionomprogrammet  <b>Nivå:</b> Kandidatnivå, C-uppsats
<p>Jag heter Andreas Majala och är socionomstudent på Malmö Universitet. Jag läser för närvarande sjätte terminen och skriver därmed ett examensarbete. Uppsatsen är avsedd att behandla socialarbetares upplevelse av utsatthet genom hot, våld och sexuella trakasserier på arbetsplatsen, samt vad för påverkan det har både fysiskt och psykiskt.</p> <p>Jag ämnar att intervjua 4-6 personer som i sin yrkesutövning kommer i kontakt med personer som har ett aktivt missbruk. Intervjutiden beräknas ta ungefär 45 minuter. Om Du ställer upp på en intervju lämnar Du även ditt medgivande till eventuell uppföljning via mail. Intervjuerna planeras att genomföras under perioden 23 april – 9 maj.</p> <p>Ditt deltagande i studien baseras helt och hållet på frivillighet. Du kan när som helst avbryta intervjun utan motivering och du kan även under intervjuns gång välja att avstå från att svara på specifika frågor. Innan intervjun kommer Du även få intervjuguiden mailad till dig för att kunna ta ställning till om du fortfarande vill genomföra intervjun.</p> <p>Intervjuerna är tänkta att bli inspelade på en mobiltelefon. Konfidentialitet eftersträvas i undersökningen genom att ingen obehörig får ta del av materialet. Materialet förvaras så att det bara är åtkomligt för mig som är undersökningsledare. I rapporteringen av resultatet i form av en examensuppsats på Malmö universitet eller i annan form av publicering kommer informanterna att avidentifieras så att det inte går att koppla resultatet till enskilda individer.</p> <p>Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning.</p>  <b>MALMÖ UNIVERSITET</b>	

## Bilaga 3

### Samtyckesblankett

<h1>Samtycke från deltagare i projektet</h1>
--

<b>Projektets titel:</b> <i>(ifylles av student)</i> En del av jobbet – socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad utsatthet	<b>Datum:</b> <i>(ifylles av student)</i> 25/3-23/5
<b>Studieansvarig/a:</b> <i>(ifylles av student)</i> Andreas Majala	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000
<b>Din E-post</b> Andreas.majala@gmail.com	<b>Utbildning:</b> Socionomprogrammet

**Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.**

**Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:**

**Datum:**  
.....

**Deltagarens underskrift:**  
.....