

”JAG SKULLE DÖ...”

EN KVALITATIV INTERVJUSTUDIE OM
UPPLEVELSEN AV ARBETSRELATERAT
KLIENTVÅLD HOS SOCIALSEKRETERARE
INOM EKONOMISKT BISTÅND

IDA ADELSBO

”JAG SKULLE DÖ...”

EN KVALITATIV INTERVJUSTUDIE OM UPPLEVELSEN AV ARBETSRELATERAT KLIENTVÅLD HOS SOCIALSEKRETERARE INOM EKONOMISKT BISTÅND

IDA ADELSBO

Adelsbo, I. ”Jag skulle dö”. En kvalitativ intervjustudie om upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld hos socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. *Examensarbete i socialt arbete 30 högskolepoäng*. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socialt arbete, 2023.

Socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd stöter på risker i sitt arbete som innebär att de tenderar att utsättas för arbetsrelaterat klientvåld mer än andra yrkesgrupper. Syftet har varit att studera upplevelserna av arbetsrelaterat klientvåld bland socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd, hur de har hanterat upplevelserna och hur de har blivit påverkade av dessa. Studien analyserar dimensionen av den geografiska närheten till sina klienter parallellt med arbetsrelaterat klientvåld. Åtta kvalitativa semistrukturerade intervjuer har genomförts med socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i mindre kommuner. Empirin har analyserats utifrån organisationsteori med inriktning på klientrelationen och organisationskultur samt teori om copingstrategier. Upplevelserna av arbetsrelaterat klientvåld presenteras i termer av våld, hot och trakasserier. Resultatet presenterar att våld är tämligen ovanligt förekommande bland socialsekreterarna, medan hot och trakasserier tenderade att vara vanligt förekommande. Studien fann 16 olika copingstrategier som användes för att hantera upplevelserna av arbetsrelaterat klientvåld. Copingstrategierna delades in i problemfokuserade och emotionsfokuserade. Upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld påverkade socialsekreteraren genom att de ändrade sitt arbetssätt och blev avvaktande i sin yrkesroll. Privatlivet påverkades genom att socialsekreteraren undvek lokala platser för att inte träffa på klienten, fick med sig upplevelserna hem där obehaget överfördes till deras familjer. Resultatet fann att den geografiska närheten till sina klienter i relation till arbetsrelaterat klientvåld gör att upplevelserna av arbetsrelaterat klientvåld förstärks. Arbetsrelaterat klientvåld är normaliserat inom organisationen. Organisationens saknar tydliga gränser för vad som klassificeras som arbetsrelaterat klientvåld. Det resulterar i att socialsekreterare inte rapporterar klientvåld som de anser är icke acceptabelt.

Nyckelord: Arbetsrelaterat klientvåld, copingstrategier, ekonomiskt bistånd, hot, socialsekreterare, trakasserier, våld.

” I SHOULD DIE...”

A QUALITATIVE INTERVIEW STUDY ON THE EXPERIENCE OF WORK-RELATED CLIENT VIOLENCE AMONG SOCIAL WORKERS WITHIN ECONOMIC AID.

IDA ADELSBO

Adelsbo, I. ” I should die...”. A qualitative interview study on the experience of work-related client among social workers within economic aid. *Degree project in social work 30 credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of social work, 2023.

Social workers in financial assistance encounter risks in their work which mean that they tend to be exposed to work-related client violence more than other professional groups. The aim has been to study the experiences of work-related client violence among social workers who work with financial assistance, how they have handled the experiences and how they have been affected by the them. The study conducts an analysis of the dimension of geographical proximity to its clients, in relation to work-related client violence. Eight qualitative semi-structured interviews have been conducted with social workers who work with financial assistance in smaller municipalities. The experience has been analyzed based on organizational theory with a focus on the client relationship and organizational culture as well as theory on coping strategies. The experiences of work-related client violence are presented in terms of violence, threats and harassment. The result shows that violence is a rather uncommon occurrence among social workers, threats and harassment tended to be a common occurrence. The study found 16 different coping strategies used to manage the experiences of work-related client violence. The coping strategies were divided into problem-focused and emotion-focused. The experience of work-related client violence affected the social worker by changing their way of working and becoming cautious in their professional role. Their private lives were affected because the social worker avoided local places to avoid meeting the client, brought the experiences home where the discomfort was transmitted to their families. The result found that the geographical proximity to their clients in relation to work-related client violence increases the experiences of work-related client violence. Work-related client violence is normalized within the organization. The organization lacks clear boundaries for what is classified as work-related client violence. The normalization and no clear boundaries result in that social workers are not reporting client violence that they consider unacceptable.

Keywords: Coping strategies, financial assistance, harassment, social, threats workers, violence, Work-related client violence

FÖRORD

Jag vill först tacka alla intervjupersoner som deltog i min uppsatsstudie. Utan er medverkan hade denna uppsats inte varit möjlig. Tack för er tid, kunskap och för att jag fick inblick i era upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Jag vill också rikta ett stort tack min handledare Vanna Nordling för konstruktiv kritik och goda råd under processen med uppsatsen. Sist men absolut inte minst vill jag framföra ett varmt tack till nära och kära som har stöttat mig under dessa fem år av studier som har möjliggjort att denna masteruppsats kunde skrivas.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	1
1.2 Definitioner.....	2
2. TIDIGARE FORSKNING	2
2.1 Arbetsrelaterat klientvåld.....	3
2.2 Våld, hot & trakasserier.....	3
2.3 Effekter av arbetsrelaterat klientvåld.....	5
2.4 Klientvåldets omfattning.....	6
2.5 Att arbeta i en mindre kommun.....	7
2.6 Att arbeta med ekonomiskt bistånd.....	8
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	10
3.1 Klientrelationen.....	10
3.2 Organisationskultur.....	12
3.3 Copingstrategier.....	13
4. METOD	14
4.1 Metodval.....	15
4.2 Urval.....	15
4.4 Datainsamling & genomförande.....	16
4.5 Databearbetningsmetod.....	18
4.6 Tolkning av intervjuerna.....	19
4.7 Validitet & reliabilitet / Generaliserbarhet & tillförlitlighet.....	20
4.8 Etiska överväganden.....	21
5. RESULTAT & ANALYS	22
5.1 Upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld.....	23
5.2 Copingstrategier vid arbetsrelaterat klientvåld.....	30
5.3 Klientvåldets påverkan yrkesmässigt & privat.....	39
6. DISKUSSION	44
7. AVSLUTNING	49
8. REFERENSER	52
9. BILAGOR	56
9.1 Bilaga 1 – intervjuguide.....	56
9.2 Bilaga 2 – Informationsbrev.....	58
9.3 Bilaga 3 – Samtyckesblankett.....	60

1. INLEDNING

Att vara trygg på sitt arbete är tyvärr ingen självklarhet för yrkesverksamma socialsekreterare runt om i Sverige. I Arbetsmiljöverkets projektrapport (2018) framkommer det att mer än var tredje person som arbetar som socialsekreterare har upplevelser av våld eller hot om våld i sitt arbete. I fackförbundet Visions rapport (2021) anges det att nästan varannan, 45 procent, av Visions medlemmar som arbetar som socialarbetare uppger att de någon gång under de senaste tolv månaderna har blivit utsatt för någon form av våld, hot, förtal eller personangrepp.

Uppsatsen fördjupar sig i socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelse av våld, hot och trakasserier från klienter, det vill säga arbetsrelaterat klientvåld. Socialsekreterares utsatthet för arbetsrelaterat klientvåld är ett utbrett och internationellt problem inom socialt arbete (Scaramuzzino 2020). Forskning gällande specifikt socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd har länge varit ett lågt prioriterat forskningsämne (SKL 2015; Håkansson 2016). Uppsatsen kan bidra med kunskap om en mer särskild yrkesgrupp och kan förhoppningsvis bidra med mer vetskap om arbetsrelaterat klientvåld. Uppsatsen kommer att specificera sig på socialsekreterare som arbetar i mindre kommuner.

Det är relevant att studera fenomen inom ekonomiskt bistånd eftersom det är den del av socialtjänstens individ- och familjeomsorg som når flest mottagare på ett år (SBU 2018). Att lyfta socialsekreterarnas upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld är relevant för socialt arbete eftersom denna yrkesgrupp är central inom välfärdens organisationer. Forskning som behandlar socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd fyller en viktig funktion för socialt arbete som vetenskaplig disciplin (Magnusson 2020).

Lundälv (2007) presenterar att tidigare forskning har visat att det finns en ökad risk att utsättas för hot, våld och trakasserier vid direkt kontakt med klienter, när det är myndighetsutövning och när det handlar om pengar. Det är faktorer som berör socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Att arbeta med klienter som har missbruksproblematik, psykisk störning, sociala missförhållanden och tidigare historik med våld och hot ökar också risken för att utsättas för klientvåld (ibid.). Inom ekonomiskt bistånd har socialsekreterarna bland annat dessa grupper av människor som klienter.

Med vetskap om ovanstående blir det aktuellt att avgränsa undersökningen till just socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Att belysa socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och deras upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld kan bidra till att uppmärksamma problematiken. Uppmärksammas problematiken skulle det kunna innebära att metoder utvecklas som kan öka tryggheten och säkerheten för organisationen, som i sin tur kan medverka till att socialsekreterarna får de resurser och stöd som de behöver i sitt arbete.

1.1 Syfte och frågeställningar

Uppsatsen syftar till att undersöka och analysera upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld bland socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Syftet är också att studera hur socialsekreterarna har hanterat det arbetsrelaterade klientvåldet som de har upplevt samt hur det arbetsrelaterade klientvåldet har påverkat dem yrkesmässigt och privat. Avgränsningen till specifikt socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd grundar sig i den

kunskapslucka jag funnit vid research i ämnet. En annan avgränsning studien förhåller sig till är socialsekreterare som arbetar i en mindre kommun. Syftet med denna avgränsning grundar sig i att studien ska försöka fånga en dimension av den geografiska närheten till klienterna, i förhållande till arbetsrelaterat klientvåld. Studien har avgränsats till arbetsrelaterat klientvåld. Arbetsrelaterat våld som socialsekreteraren har upplevt från exempelvis kollegor, chefer eller samarbetspartners kommer helt att uteslutas.

Uppsatsens frågeställningar är:

- Vilka upplevelser har socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd av arbetsrelaterat klientvåld?
- Vilka copingstrategier använder socialsekreterarna inom ekonomiskt bistånd för att hantera arbetsrelaterat klientvåld?
- Hur upplever socialsekreterarna att de har påverkats yrkesmässigt och privat av arbetsrelaterat klientvåld?

1.2 Definitioner

Uppsatsen behandlar socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Jag kommer använda mig av termen "Workplace Violence" (Scaramuzzino 2020; Repass & Payne 2008) som jag översätter till arbetsrelaterat våld och "Client Violence" (Padyab & Ghazinour 2015) som jag översätter till klientvåld. Uppsatsen kommer därefter att använda de två begreppen genom att sätta ihop det till ett begrepp, nämligen till arbetsrelaterat klientvåld.

För att underlätta utförandet av intervjuer, sortering och kodning av datamaterial använder jag mig av begreppen våld, hot och trakasserier. Våld, hot och trakasserier är ett mångtydigt begrepp och definitionerna kan variera. Våld, hot och trakasserier kan falla under olika lagar i bland annat brottsbalken och är därmed brottsliga gärningar. Våld, hot och trakasserier kan dock också innefatta handlingar och beteenden som inte enligt lagstiftningen klassificeras som brottsligt. Uppsatsens syfte är att fördjupa sig i handlingarna som socialsekreterarna upplever som våld, hot och trakasserier från sina klienter. Med bakgrund av detta tar jag avstånd från de juridiska definitionerna. Uppsatsen ska inte fördjupa sig i om socialsekreterarna har blivit utsatta för brottsliga gärningar. Våld, hot och trakasserier går under begreppet arbetsrelaterat klientvåld som i sin tur delas upp i kategorierna fysiska och verbala övergrepp (Scaramuzzino 2020). Begreppet våld omfattar fysiska övergrepp, medan verbala övergrepp faller under begreppen hot och trakasserier. Då studien omfattar socialsekreterarnas upplevelser handlar studien om intervjupersonernas upplevelse av våld, hot och trakasserier från klienter.

2. TIDIGARE FORSKNING

I kommande avsnitt presenteras internationell och nationell forskning om socialsekreterare och deras utsatthet för arbetsrelaterat klientvåld. Till största delen har tidigare forskning fokuserat på socialsekreterare eller socialarbetare som en gemensam yrkesgrupp. Med hjälp av tidigare väsentlig forskning kan det bidra med en djupare förståelse och kunskap relaterat till uppsatsens frågeställningar. Först presenteras forskning gällande arbetsrelaterat klientvåld, därefter våld, hot & trakasserier, effekten av arbetsrelaterat klientvåld och hur omfattningen av arbetsrelaterat klientvåld för socialsekreterare ser ut. Avslutningsvis behandlas

socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i mindre kommuner samt forskning generellt om att arbeta med ekonomiskt bistånd.

2.1 Arbetsrelaterat klientvåld

Scaramuzzino (2020) presenterar att definitionen av ”arbetsrelaterat klientvåld” har utökats under 1990-talet och numera omfattas våld, hat, hot och trakasserier på arbetsplatsen. Gällande våld på arbetsplatsen kan det innefatta verbala övergrepp såsom hot och nedsättande kommentarer men också fysiska övergrepp såsom till exempel sparkar, slag, knuffar och spottning. Vad som är hat, hot och trakasserier är dock svårdefinierat eftersom det kan uppfattas olika beroende på vem som utsätts för det. Avgörande här är att arbetsplatser inom olika yrken har olika kulturer och normer för vilka typer av beteenden som de anställda kan förväntas att tolerera. På somliga arbetsplatser finns en nolltolerans mot arbetsrelaterat våld, medan andra arbetsplatser anser att en viss mängd av arbetsrelaterat klientvåld är inom ramen för vad som är ”en del av jobbet” (Scaramuzzino 2020; Respass & Payne 2008). Med inspiration från Scaramuzzino (2020) och Zelnick et al. (2013) definierar min studie arbetsrelaterat klientvåld som både de fysiska och verbala övergreppen från klienter.

Scaramuzzino (2020) poängterar att i takt med att vårt samhälle digitaliserats har också var och hur människor utsätts för hat, hot och trakasserier i arbetslivet förändrats. Digitaliseringen möjliggör interaktion mellan socialarbetare och klienter online. Det har blivit enklare att komma åt den yrkesverksamma socialarbetaren såväl i arbetslivet som privat. Det innebär att klienter enkelt kan publicera meddelanden på sociala medier om socialarbetare eller myndigheten och därigenom påverka myndighetens arbetsmiljö. Vidare framhåller Scaramuzzino (2020) att det har hävdats att det är viktigt att ta uti med arbetsrelaterat våld samt kartlägga i vilka arenor dessa förekommer för att få en heltäckande bild på det arbetsrelaterade våldet som existerar.

2.2 Våld, hot & trakasserier

Tydliga former av trakasserier kan vara okvädningsord som är en vanlig form av trakasseri för tjänstemän vid organisationer som utövar myndighetsutövning (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017). Det kan också förekomma diffusa typer av trakasserier som självmordshot, obehagliga samtal, skuldbeläggning och obehagliga anspelningar. Diffusa trakasserier kan vara subtila men lämnar kvar obehagskänsla hos tjänstemannen. Skuldbeläggning innebär att klienten ger tjänstemannen skulden för konsekvenser av ett negativt beslut. Det kan röra sig om att klienten vädjar till tjänstemannens känslor och sedan lägger över ansvaret för sin situation på tjänstemannen. Självmordshoten syftar till när klienten uppger sig ska begå självmord på grund av organisationens agerande. När tjänstemän blir utsatta för trakasserier kan det vara svårt att avgöra för tjänstemannen om det är ett uttryck för klientens svåra livssituation, missnöjesyttringar eller om det handlar om ett påverkansförsök (ibid.)

Brottsförebyggandrerådet (Brå) undersökte förekomsten av otillåten påverkan hos tjänstemän som arbetar med myndighetsutövning (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017). Undersökningen berör trakasserier, hot, våld, skadegörelse och korruption som avser att påverka tjänsteutövningen. I intervjuerna framkom det att klienter gör obehagliga anspelningar för att markera att de känner till tjänstemannens privatliv i syfte att försöka betona tjänstemannen som privatperson.

Klienter kunde också antyda sig ha kontakter som kan medföra problem för tjänstemannen och dennes anställning. Klienterna befinner sig i desperata situationer där negativa beslut påverkar klientens ekonomi eller liv. Det är situationer där klienten i samband med ett ärende känner sig kränkt och därmed vill hämnas på tjänstemannen. Vid obehagliga anspelningar är det inte sällan enskilda kriminella eller klient som tillhör kriminellt nätverk (ibid.)

Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) poängterar att det svåra med diffusa trakasserier är att det är en komplicerad situation att hantera både för tjänstemannen och organisationen. Det kan till och med vara svårt att sätta ord på händelsen och förstå vad man har varit med om. Rapporteringen kring diffusa trakasserier är låg och skälen till det är att tjänstemannen inte vill uppfattas som överkänslig. En risk när en situation är svårtolkad är att tjänstemannen som blivit utsatt inte får det stöd som behövs (ibid.).

I jämförelse med trakasserier är hot straffbara och då oftast med betäckning hot mot tjänsteman. Hoten framförs vanligen under ingripanden, negativa beslut eller när en dom meddelas. Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) presenterar att de som hotar har en sannolik psykisk störning, är missbrukare eller enskilda kriminella. En annan form av hot är hot mot tjänstemannens anhöriga som är mer ovanligt men som upplevs som mest otäckt. Ett typexempel är att klienten nämner tjänstemannens anhöriga i affekt i samband med andra hot. Det kan också handla om att klienten ringer hem till tjänstemannen. Det handlar om att klienten gör någon form av kartläggning av tjänstemannens privata förhållanden (ibid.)

Våld är också straffbart och används oftast under beteckningen våld mot tjänsteman. Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) framställer att våld är inte lika vanligt i jämförelse med hot och trakasserier. De har gjort en uppdelning på lindrigt och grovt våld. Det lindriga våldet innefattar knuffar och liknande vilket vanligen förekommer i samband med negativa besked. Tidigare forskning pekar på att våld mot tjänsteman är en oplanerad och spontan reaktion på situationen som klienten befinner sig i (Jonsson, Hurve & Skinnari 2016). Grovt våld innefattar sparkar, stenkastning och våld med vapen eller andra tillhyggen. Klienterna som utövar våld tenderar att ha en sannolik psykisk störning, missbrukare, enskilda kriminella eller personer inom kriminella nätverk (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017).

Statskontoret (2012) redogör för att våld, hot och trakasserier uppkommer särskilt när negativa beslut delges från tjänstemannen till frustrerade och arga klienter. Att arbeta med myndighetsutövning innebär i sin tur att ibland kommunicera negativa beslut. Därmed är yrkesgrupper som utövar myndighetsutövning en särskilt utsatt yrkesgrupp. Frustrationen och ilskan klienten upplever gör att våld, hot och trakasserier tenderar att ske oplanerat i stundens hetta. Motiven för våld, hot och trakasserier ser olika ut beroende på yrkesgrupp och kan vara svårt att avgöra. Det är dock vanligt att förövaren försöker påverka den utsatta i sin tjänsteutövning (Patel & Holmberg 2015). De händelser som inte har syftat till att påverka den utsattes yrkesutövning kan också få negativa konsekvenser både gällande den utsattes välbefinnande och dennes yrkesutövning. Det kan resultera i att den anställde blir mer försiktig i sin yrkesutövning samt vill byta arbete. Statskontoret (2012) menar att problematiken kring arbetsrelaterat klientvåld kan ses som ett arbetsmiljö- och säkerhetsproblem för den enskilde tjänstemannen och för organisationen. När arbetsrelaterat klientvåld riktas mot tjänstemän som har

myndighetsutövning i sina arbetsuppgifter behövs det också ses som ett rättssäkerhetsproblem och demokratiproblem för samhället i stort.

Patels och Holmbergs (2015) kunskapsöversikt om våld, hot och trakasserier påpekar att det finns få studier om socialsekreterares utsatthet, men utifrån deras material finns det olika riskfaktorer för socialarbetaren. Padyab och Ghazinour (2015) lyfter att socialarbetarens klienter inte sällan är hemlösa personer, personer med psykisk ohälsa, missbrukare, personer hänförliga till kriminella nätverk och så vidare. Detta i sig tenderar att öka risken för att utsättas för klientvåld. Det går också att se att socialarbetarens arbetssituation i sig innebär risker. Riskfaktorer i socialarbetarens arbetssituation är bland annat stress kopplat till hög arbetsbelastning, ensamarbete, hembesök och klientmöten på arbetsrummet, inte tillräckligt med trygga platser och ej läsbara dörrar (Patel & Holmberg 2015).

2.3 Effekter av arbetsrelaterat klientvåld

Menckel och Viitasara (2002) utförde en enkätundersökning gällande vårdpersonal inom socialtjänsten som främst arbetade med äldre eller personer med utvecklingsstörning. Studien visar att 51% av populationen hade drabbats av fysiska eller verbala övergrepp. Konsekvenserna av arbetsrelaterat klientvåld yttrade sig i att personalen hade fått fysisk skada, behövt frånvara från arbetet som i sin tur kunde leda till ekonomisk förlust. De vanligaste reaktionerna på klientvåldet var att den utsatte blev arg, ledsen, kände maktlöshet, frustration eller förolämpad. Vidare uppgav de att de har blivit mer försiktiga i arbetet samt att arbetsglädjen gick förlorad. Privatlivet blev lidande i form av ökad känslighet för ljud och trötthet. Privatlivet påverkades genom att personalen tog hem problemet från arbetet, hade svårt att koppla av, hade mardrömmar eller kände en ovilja att återvända till arbetsplatsen. Det stora stödet var från arbetskolllegor (91%) och drygt en tredjedel rapporterade stöd från sin arbetsledare.

Allomfattande går det att se att arbetsrelaterat klientvåld mot socialsekreterare bedöms vara en bidragande faktor angående problemet att behålla personal inom socialt arbete. Avsaknaden av en tydlig definition av vilka typer av beteenden som ska klassificeras som fysiska och verbala övergrepp gör i sin tur att det blir problematiskt att hantera dessa olika typer av beteenden (Littlechild 2005). Rapporten från National Task Force on Violence Against Social Care Staff (2000, s. 1) bekräftar definitionen och använder sig av definitionen ”*Incidents where persons are abused, threatened or assaulted in circumstances relating to their work, involving an explicit or implicit challenge to their safety, wellbeing or health*”. En definition som Littlechild (2005) menar omfattar olika typer av kränkande och våldsamma upplevelser som har rapporterats inom forskning. Definitionen inkluderar däremot inga detaljer om hur socialsekreteraren har upplevt dessa. Det är viktigt hur man pratar om arbetsrelaterat klientvåld inom myndigheter och personalgrupper för att kunna säkerhetsställa gränser som är lämpliga för socialarbetaren angående acceptansen för olika typer av beteenden (ibid.).

Littlechild (2005) har studerat effekterna av arbetsrelaterat klientvåld mot socialsekreterare i England och Finland, med sin huvudfokus på socialsekreterare som arbetar med barnskydd. Det övergripande resultatet tyder på att fysiskt våld är tämligen sällsynt. Upplevelserna av indirekt våld var dock vanligt bland respondenterna. Det arbetsrelaterade klientvåldet påverkade socialarbetarnas praktik och välbefinnande i stor utsträckning. Det framkom att personalen

tenderade att förvänta sig verbal aggression från klienter. Det är först när det handlar om en nivå där socialarbetaren känner sig personligen skrämmd eller hotad som de anser att de verbala attackerna anses som klientvåld. Littlechild (2005) presenterar att socialarbetare som utsätts för klientvåld kan få dem att börja tvivla på sina egna färdigheter och förmågor som socialarbetare. Effekten kan även vara att socialarbetaren ändrar sitt arbetssätt genom att vara avvaktande mot klienten och som resulterar i att relationen och kommunikationen kan påverkas.

I huvudsak uppgav respondenterna i Littlechilds (2005) att gränserna för vad som ska bedömas som verbala övergrepp inte var självklar. Många respondenter såg inte en poäng med att rapportera de verbala övergreppen. Det som påverkade socialarbetarna mest negativt var de klientvåld som var personligt riktat mot dem och inte bara myndigheten. Privatlivet påverkades av klientvåldet genom att socialarbetaren kunde känna sig instabil rent känslomässigt utanför arbetstid, vara orolig för sin familjs säkerhet, deras sömn rubbades och mardrömmar uppstod. Det kunde också finnas en rädsla för att stöta på klienterna utanför arbetstid och därmed minskade ner på sina personliga aktiviteter.

En studie baserad på 130 rapporterade kritiska incidenter från socialarbetare i Israel visar på att socialarbetarna som hade upplevt fysiskt våld kände en intensiv rädsla som också höll i sig långt efter incidenten. Socialarbetare som hade upplevt verbalt våld kände blandade känslor av rädsla och hjälplöshet i att försvara sig mot klienternas ord. Socialarbetaren kunde känna ilska mot klienten samt skuldskänslor över att känna så. Socialarbetarna beskyllde även sig själva som därmed skapade tvivel på sin egen kompetens att inte kunna kontrollera situationen (Savaya, Gardner & Stange, 2011). Författarna (2011) hänvisar vidare att denna påverkan är oroande eftersom det påverkar socialarbetarens kognitiva funktion och förmåga att bearbeta information.

2.4 Klientvåldets omfattning

Zelnick et al. (2013) menar att arbetsrelaterat klientvåld är mycket allvarligt men att det är chockerande få studier kring risken för arbetsrelaterat klientvåld i socialtjänstens miljöer. Zelnick et al. (2013) utförde en undersökning av Massachusetts socialtjänstbyråer för att kartlägga förekomsten av både fysiska och verbala övergrepp inom socialtjänsten. I deras enkätundersökning, där totalt fyrtio socialtjänstbyråer var med i studien, rapporterade 1 049 av 9 022 socialarbetare att de har upplevelser av fysiska eller verbala övergrepp. Vidare betonar Zelnick et al. (2013) i diskussionen att enligt deras studie tenderar det att vara ökad risk för arbetsrelaterat klientvåld om personen var en lägre betald arbetare eller hade lägre status inom socialtjänsten.

Padyab och Ghazinour (2015) utförde en tvärkulturell studie mellan Sverige och Iran gällande förekomsten av våld från klienter mot socialarbetaren. Resultatet visar att förekomsten av klientvåld mot socialsekreteraren var 72% i Sverige och 68% i Iran. Däremot pekar resultatet på att iranska socialarbetare i jämförelse med svenska socialarbetare hade högre ökning av psykiskohälsa till följd av det arbetsrelaterade klientvåldet.

I Macdonalds och Sirotych (2005) enkätstudie utforskar de 171 kanadensiska socialarbetarens personliga upplevelser av trakasserier, hot och fysiska överfall

från klienter och deras bedömning av det som säkerhetsproblem på arbetsplatsen. I studien framgår det att verbala trakasserier var den vanligaste formen av klientvåld bland respondenterna. Lite mer än 50% av respondenterna hade upplevt att de har blivit verbalt trakasserade av en klient under de senaste två åren, och 90% uppgav att de hade upplevt verbala trakasserier någon gång under sin karriär. Att bli hotad om fysisk skada var den näst vanligaste formen där nästan en femtedel uppgav att de hade upplevt detta under de två senaste åren och nästan två tredjedelar hade upplevt det någon gång under sitt arbete.

Macdonalds och Sirotichs (2005) studie visar på att urvalet av respondenterna som helhet inte känner sig sårbara för klientvåld. Men bryter man ner urvalet av respondenter efter praktikinivå visar resultatet att graden av oro är större bland de som arbetar i frontlinjen än de som är tillsynspersonal eller ledningen. Bland de svarade som arbetade i frontlinjen så uppgav 28% att de antingen kände sig otrygga eller ibland kände sig otrygga, medan 13,6% av tillsynspersonalen och 5,4% av ledningen uppgav detta.

I Menckels och Viitasaras (2002) diskussion lyfter de problematiken med att kartlägga omfattningen av arbetsrelaterat klientvåld då det är en underrapportering. Det finns olika skäl till denna underrapportering men det handlar bland annat om att personalen anser att klientvåld är en del av jobbet. När klientvåld förekommer kan det uppfattas som att personalen inte kan hantera situationen. Andra faktorer är att incidenter har rapporterats men att det inte leder någon vart, det finns rädsla för att bli anklagad av att ha provocerat fram situationen, problemet förnekas för att man vill skydda klienterna och/eller att det finns osäkerheter i vad som egentligen räknas som klientvåld. Zelnick et al. (2013) understryker också att arbetsrelaterat våld är underrapporterat och att detta är något som har visat sig i många andra studier. Socialarbetarna vill inte uppfattas som odugliga socialarbetare och de ignorerar det arbetsrelaterade klientvåldet då det kan anses som "en del av jobbet". Det pågår nu en diskussion i de nordiska länderna om relevansen av att inte normalisera arbetsrelaterat klientvåld och att det behövs hittas sätt för att förebygga detta (Scaramuzzino 2020).

Gällande våld, hot och trakasserier rapporteras i regel endast de händelser som anses allvarliga. Det som bedöms som allvarligt är till exempel när familjemedlemmar nämns i hoten eller när klienten genom subtila hot visar kunskap om tjänstemannens privata liv. Det kan även röra sig om personangrepp eller när det blir personligt mot myndighetspersonen. Konkreta skador som uppstår som exempelvis skadegörelse eller våld tillhör också det som tjänstemännen anser som allvarligt (Jonsson, Hurve & Skinnari 2016).

2.5 Att arbeta i en mindre kommun

Pugh (2007) redogör för sannolikheten att socialsekreteraren kommer att få kontakt med klienter utanför arbetstid. Det finns en större sannolikhet att människor redan känner till varandra och/eller att de kommer i kontakt med varandra utanför arbetstid, när socialsekreteraren arbetar i en liten kommun och inte minst om hen både bor och arbetar i samma lilla kommun. Socialsekreterare och klient kan till exempel stöta på varandra när de lämnar sina barn i skolan, när de handlar eller när de är på samma tillställningar och lokala faciliteter. Den höga sannolikheten att stöta på sina klienter utanför arbetstid kan medföra påfrestningar för socialsekreteraren, menar Green (2003). Green (2003) menar vidare att det blir

en brist på anonymitet för en socialsekreterare som både arbetar och bor i en liten kommun. En hög synlighet, den dubbla rollen, gränsöverlappning, konfidentialitet, personlig integritet och säkerhet är väsentliga frågor rörande socialsekreteraren som arbetar i en liten kommun. Det är inte sällan socialsekreterare träffar på klienter utanför arbetstid där socialsekreteraren är ute med till exempel sin familj och där klienten börjar öppna upp sig om sina problem. I en storstad skulle denna typ av situation vara osannolik medan det är ett faktum för yrkesverksamma i en liten kommun (ibid.). Nordströms (2015) studie visar på att bli uppringd på sin privata telefon, kontaktad eller uppsökt i hemmet eller liknande hade hänt de flesta av intervjupersonerna. Däremot uppgav intervjupersonerna att det inte var något större problem. Vidare menar Green (2003) att socialsekreterare i en liten kommun behöver utveckla lämpliga sätt för att hantera sådana här typer av situationer och hitta en balans mellan rollen som socialsekreterare samt rollen som en ”vanlig” medborgare.

Bristen på anonymitet och den geografiska närheten till sina klienter kan resultera i problem för socialsekreteraren och dennes nära och kära. Att känna sig säker som socialsekreterare och för sin familjs säkerhet kan vara ett problem eftersom anonymiteten inte kan säkerställas i små kommuner. Green (2003) betonar att socialsekreterare vanligen stöter på olika konflikter och tvister med klienter i sitt arbete och det kan leda till oönskad uppmärksamhet som exempelvis våld, hot och trakasserier mot socialsekreteraren eller dennes familj, på eller utanför arbetstid. Green (2003) talar för att socialsekreterare som arbetar i mindre kommuner måste få tillgång till stöd från organisationen. Det är viktigt att upplysa hur sådana här typer av situationer ska hanteras och hur det kan påverka både yrkesmässigt och privatlivet. Med hjälp av handledning, utbildning och lämpliga handlingsplaner bidrar det till att socialarbetarna kan arbeta skickligt trots den bristande anonymiteten som förekommer i små kommuner.

Pugh (2007), Green (2003) och Nordström (2015) understryker att det givetvis finns fördelar med att arbeta i en liten kommun. Socialsekreterarna menar att det kan vara positivt med personkännedomen, då det blir en annan socialkontroll såsom att en klient betar sig avvikande och kan upptäckas fort. I mindre kommuner får socialsekreteraren vara generalist och arbeta med många olika områden. Arbetet beskrivs som varierat där socialsekreteraren får lov att arbeta utifrån ett helhetsperspektiv där klienterna får träffa en och samma handläggare. Socialsekreterarna uppger att det finns en effektivitet i att ha en närhet till andra yrkesgrupper och aktörer som kan bidra till en god samverkan kring klienter.

2.6 Att arbeta med ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd är den vanligaste orsaken till att människor tar kontakt med socialtjänsten (Socialstyrelsen 2021). Ekonomiskt bistånd utgör välfärdsstatens yttersta skyddsnät för den som inte kan försörja sig på annat sätt och där alla försörjningsmöjligheter ska vara uttömda. Uppgiften för de som arbetar med ekonomiskt bistånd är att hjälpa människor att komma till rätta med sin försörjningsproblematik samt att pröva den enskildes rätt till ekonomiskt bistånd under tiden (Socialstyrelsen 2021). Det ekonomiska biståndet ska ge enskilda och familjer en skälig levnadsnivå. Skälig levnadsnivå är dock inget entydigt begrepp och ger därför utrymme för olika tolkningar av begreppet (Hjort 2012). Rätten till ekonomiskt bistånd är kommunalt behovsprövat. Det innebär att en individuell behovsprövning görs där hänsyn tas till omständigheterna i det enskilda fallet, men också till kommunens egna riktlinjer och rutiner. Det betyder att det kan

finnas stora variationer mellan kommunerna kring synsättet av ekonomiskt bistånd (Hjort 2012; Socialstyrelsen 2021).

Hjort (2012) presenterar att diskussionen om ekonomiskt bistånd länge har varit ett politiskt och moraliskt laddat välfärdsinslag. Vidare lyfter Bergman (2013) att det är inte sällan som kommunpolitikerna utpekar ekonomiskt bistånd som det lämpliga objektet att spara in pengar på gällande socialtjänstens verksamhet. Besparingar på ekonomiskt bistånd gäller inte bara inom kommunpolitiken utan det visar sig även inom forskningsvärlden. Sveriges kommuner och Landsting (2015) och Håkansson (2016) poängterar att forskningen om ekonomiskt bistånd är skralt och lågt prioriterat. De forskningar som har gjorts gällande ekonomiskt bistånd fokuserar främst på klienterna, vilka metoder som är effektiva gällande att få klienter till självförsörjning. Forskning kring rollen som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd handlar om dennes bedömningsgrunder samt om spänningen mellan kontroll och relationsskapande som kan medföra att personliga eller yrkesmässiga värderingar blir ledande inom handlingsutrymmet (Björk, Bergström Casinowsky & Håkansson 2016). Det finns generellt inte många studier kring socialsekreterares arbetsvillkor och det gäller Sverige och hela Norden (Vision 2014).

Då forskningen kring ekonomiskt bistånd generellt är eftersatt och inte minst gällande de yrkesverksamma socialsekreterarna ser jag här en stor kunskapslucka inom området. Den eftersatta fokusen kring socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd tycks spegla den låga statusen arbetet med ekonomiskt bistånd har. Det är internt bland socionomer att arbetet är mindre attraktivt samt att arbetet utmärks av låga löner. Även attitydundersökningar bland politiker och tjänstemän visar att de anser att ekonomiskt bistånd hamnar längst ner på prioriteringslistan kring budget (Magnusson 2020; Håkansson 2016). Stödet och förtroendet för system med behovsprövning har lägre förtroende än välfärdspolitiska program som sjukvård och skola (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Bergmark (2013) problematiserar att samhället i allmänhet har en misstro och negativ bild av ekonomiskt bistånd. Det finns ett ifrågasättande angående biståndstagarnas moral och om socialsekreterarnas förmåga att ge stöd till endast de verkligt behövande. Slutresultatet blir att människobehandlade organisationer likt socialtjänsten legitimitet därmed blir mer skör och bräcklig. En svag legitimitet innebär i sin tur att professioner som är verksamma i dessa organisationer, inte minst socionomer, får svårigheter att få gehör och möjlighet till att påverka över organisationens organisering och innehåll (Johansson, Dellgran & Höjer 2015).

Forskningspresentationen visar att det är vanligt förekommande att socialsekreterare har upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld och att socialsekreterare är en särskilt utsatt yrkesgrupp. Jag ser en tendens till att forskningen slår ihop alla socialsekreterare till en yrkesgrupp trots att de har olika arbetsuppgifter. Forskning bedömer att det finns en ökad risk för arbetsrelaterat klientvåld vid direkt kontakt med klienter, när myndighetsutövningen handlar om pengar samt när klienterna har en missbruksproblematik, psykisk störning, sociala missförhållanden och tidigare historik med våld och hot. Inom ekonomiskt bistånd möter socialsekreterare bland annat denna typ av klient med sådan bakgrund.

Det behövs mer kunskap kring yrkesgruppen socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld. Därmed är det min förhoppning att uppsatsen bidrar till en ökad kunskap om, och förståelse

för, situationen för socialarbetarna som arbetar med ekonomiskt bistånd. Förhoppningsvis bidrar synliggörandet av frågan till utveckling gällande stödet i arbetet framöver.

3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Uppsatsen har ett organisationsperspektiv med organisationsteoretiska begrepp som är applicerbara på människobehandlade organisationer. De organisationsteoretiska begreppen riktar sig in på relationen mellan socialsekreterare och klient. Valet av teorier grundar sig i att kunna lyfta fram och förstå arbetsrelaterat klientvåld som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd har upplevt. Med en förståelse för hur organisationen är formad och hur klientrelationen är konstruerad kan det ge en djupare förståelse för intervjupersonernas upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Teori om copingstrategier medför att jag kan identifiera och förklara hur intervjupersonerna har hanterat deras upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld. De valda teorierna medför att uppsatsens frågeställningar kommer att bli besvarade, då teorierna berör hur klientrelationen kan leda till att arbetsrelaterat klientvåld uppkommer, hur arbetsrelaterat klientvåld kan normaliseras inom organisationen och hur socialsekreterare hanterar arbetsrelaterat klientvåld.

Teorierna tar endast hänsyn till relationen mellan socialsekreteraren och klienten generellt. Valet av teorier tar däremot inte hänsyn till andra faktorer som kan påverka upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld och dess påverkan som till exempel könsskillnader, klasstillhörighet och etnicitet.

3.1 Klientrelationen

Johansson (2007) påpekar att myndigheter kan studeras som organisationer. Det är en organisation som i stor omfattning påverkas av sin omgivning och av faktorer utanför sin organisation. Alla myndighetsorganisationer har en hierarki där varje skikt har olika arbetsuppgifter. Inom organisationsteorin går det att studera organisationens olika skikt. Uppsatsen studerar den skikt i organisationen som handlar om mötet mellan socialsekreterare och klient. Den skikt i organisationen som Lipsky (1980) definierar som *street-level bureaucrats*, som Johansson (2007) översätter till *gräsrotsbyråkrater*. *Gräsrotsbyråkraterna* är beteckningen på de offentliga tjänstemän som har den direkta kontakten med samhällsmedborgarna i sitt arbete och har ett visst handlingsutrymme när de utför sina arbetsuppgifter. Handlingsutrymme består av en möjlighet och befogenhet att fatta beslut som i sin tur påverkar den service klienten erhåller. *Gräsrotsbyråkraternas* tydligaste och väsentligaste kännetecken är arbetet med klienten och den så kallade *klientrelationen* (ibid.).

Klientrelationen skiljer sig från andra sociala relationer då relationen handlar om kontakt mellan människor samtidigt som det är en relation mellan klient och organisation. Förutsättningarna för relationen bestäms via den organisatoriska kontexten som både klienten och *gräsrotsbyråkraternas* lyder under. *Gräsrotsbyråkraternas* arbete präglas av kontakt med klienten där individuella tillämpningar görs av allmänna lagar och regler. Klienten är en central del i *gräsrotsbyråkraternas* organisation. *Klientrelationen* handlar om att *gräsrotsbyråkraterna* omvandlar individen till en klient (Johansson 2007). Johansson (2007) menar vidare att klienten är en organisatorisk konstruktion som skapas utifrån organisationens ramar och administrativa kategorier för att det ska

bli möjligt för organisationen att hjälpa den blivande klienten. Kontakten kan ske ansikte mot ansikte, telefon, brev, mejl och så vidare. Kontakten medför att relationen förändras hela tiden. De båda parterna finns tillsammans i relationen och de anpassas ömsesidigt efter varandra där parterna lär känna varandra. Skillnaden är att de organisatoriska administrativa kategorierna inte kommer att förändras under denna kontakt (Johansson 2007).

De organisatoriska ramarna gör att *klientrelationen* kännetecknas av makt- och beroendeförhållandet mellan klienten och *gräsrotsbyråkraten* och det är ytterst ojämnt. Johansson (2007) förklarar att *gräsrotsbyråkraten* redan har ett övertag eftersom denne bestämmer över organisatoriska resurser genom att belöna eller bestraffa klienten. Det kan innebära att organisationen nekar eller beviljar det som klienten ansöker om. Hasenfeld (2010) skriver också om den ojämlika klientrelationen. Ojämligheten byggs på att tjänstemannen har handlingsutrymme och makt gentemot sina klienter eftersom tjänstemannen avgör hur resurser ska fördelas. Det är den moraliska och sociala kontexten som avgör hur makten och handlingsutrymmet används i det verkliga arbetet. Det är utifrån kulturella, politiska och lokala kontexter som i sin tur skapar den moraliska kontexten.

Klientrelationen är till viss del rutinartad för *gräsrotsbyråkraten* där varje klient kan upplevas som en i mängden, men för klienten är denna relation mer unik. Rimligen är relationen viktigare för klienten än för *gräsrotsbyråkraten*. Andra faktorer som talar för det ojämna förhållandet är att *gräsrotsbyråkraten* besitter mer kunskap kring det organisatoriska området samt får agera på ”hemmaplan”. Johansson (2007) beskriver att *klientrelationen* vanligen äger rum i omgivningar som förstärker och symboliserar beroendeförhållandet som råder. Klienten får brukligen offra sin tid för att ta sig till denna omgivning. Johansson (2007) antyder att det är dessa faktorer som medför att *klientrelationen* är ojämlig gällande beroende och makt. *Gräsrotsbyråkraten* kan utnyttja ojämligheten i *klientrelationen* genom att låta klienten vänta, behandla denne nedlåtande, kontrollera samtalet och undanhålla information. För att klienten ska stärka sin ställning i den ojämlika relationen kan klienten argumentera för sin sak på ett lämpligt sätt, ta reda på sina rättigheter och skyldigheter samt försöka få träffa samma tjänsteman vid ett möjligt återbesök för att etablera en mer personlig relation. Johansson (2007) betonar att mer kan inte klienten göra och detta innebär att klienten alltid kommer vara underordnad *gräsrotsbyråkraten*.

3.1.1 Fysiska & verbala övergrepp i klientrelationen

Sandström (1998) menar att maktobalans i klientrelationen kan ge klienten en känsla av vanmakt och den känslan i sig kan generera våld. Utöver det som Johansson (2007) presenterade att klienten kunde göra för att jämna ut maktobalansen lite grann, menar Sandström (1998) att klienten jämnar ut maktobalansen genom att utöva fysisk makt via ett våldsamt beteende. Sandström (1998) noterar att många av de klienter som agerar våldsamt mot socialsekreteraren är personer som ständigt går från den ena myndigheten till den andra. Det kan handla om att klienten har kontakt med många olika myndigheter såsom socialkontoret, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Kronofogden, psykiatrin, behandlingshem, Kriminalvården och så vidare. Påminnelsen om klientens maktlöshet betonas genom myndighetsrundvandringen. När klienten inte har samma kompetens som socialsekreteraren gällande regler och riktlinjer kan klienten blir frestad att använda sig av fysiskt våld när hen inte kan hävda sig verbalt på samma nivå som socialsekreteraren (ibid.).

Isdal (2001) påpekar att våldet oftast inte handlar om avsikten att skada utan snarare att åstadkomma en egen dominans. Därmed utövas oftast endast så mycket våld för att framkalla det man vill, det vill säga nog för att den andra ska bli tillräckligt rädd och angripen för att ge efter så våldsutövaren får som hen vill. Våld innefattar såväl verbala som fysiska övergrepp. Isdal (2001) poängterar likt Sandström (1998) att våldet bör förstås som en respons på känslan av maktlöshet. Våld kan ses som ett botemedel för maktlöshet. Här blir det viktigt att förstå att våldet inte bara är associerat med underlägsenhetens maktlöshet utan också till maktens maktlöshet. Den som besitter makt är samtidigt sårbar och kan därmed uppleva sin makt/position hotad. Det är en utmaning att stoppa det osynliga våldet och beskydda socialsekreterare mot verbala och fysiska övergrepp. *"Det allra viktigaste man kan göra mot våld är att bryta tystnaden och tala om det. Detta gäller antingen man är offer, observatör eller utövare"* (Isdal 2001, s. 177).

De som är mest utsatta för arbetsrelaterat klientvåld är de som möter människor som tillhör riskgrupper, exempelvis missbrukare, kriminella, senildementa och psykisk labila, det vill säga de klienter som yrkesverksamma inom socialtjänsten möter. Klienter kan bli mer utåtagerande i situationer där de har svårt med att få tag på sin handläggare, när klienten inte får det som hen vill ha som till exempel ekonomiskt bistånd, när hen får ett negativt beslut, vanmaktsituationer, situationer som upplevs kränkande eller skrämmande, svårigheter i vad som uttrycks i skrift eller tal, kulturkrockar med mera (Sandström 2007). Vanligen uppmärksammas de fysiska skadorna medan de psykiska skadorna hamnar i skymundan. Ett skäl är att socialsekreteraren inte gärna vill tänka att hen kan ta psykisk skada på sin arbetsplats. Genom att förneka sin rädsla och utsatthet under en längre tid och vid flera situationer resulterar det i att förmågan att känna rädsla kan gå förlorad. Denna förnekelse gör att den utsatte tenderar att gå in i farliga situationer som kan innebära stora risker och ha anormala skydds beteenden (ibid.). Det kan också bli tvärtom på så vis att personen ser fara i nästan allt och känner rädsla alltför ofta.

3.2 Organisationskultur

Bang (1999) definierar begreppet organisationskultur som en samling av värderingar, normer och verklighetsuppfattningar som utvecklas inom organisationen när organisationsrepresentanterna samverkar med varandra och omgivningen. Organisationskulturen är både medveten och omedveten. Detta medför att de anställda inom organisationen får ett riktmärke gällande hur de bör agera i organisationen. Kulturen i organisationen utvecklas i takt med att organisationen lär sig behärska anpassningsproblem i förhållande till sina klienter. Kulturen utvecklas när organisationen har bemästrat externa och interna problem tillräckligt bra vid flertal tillfällen och dessa lösningar blir till sist de som organisationen lär ut till nya medlemmar. Det blir det sanna sättet att uppfatta, hantera, tänka och känna kring när problemen uppkommer. Organisationen har utvecklat vad som ska anses rätt och fel och vad som är lämpligt beteende inom organisationen (Jacobsen & Thorsvik 2021).

Hasenfeld (2010) poängterar att människobehandlade organisationer tenderar att vara omgiven av organisationskultur som är starkt formad. Organisationskulturen kan speciellt vara stark när det handlar om organisationer som socialtjänsten, till följd av att regelverken inte är specificerade och överlåter detaljerna för hur arbetet ska bedrivas på lokal nivå. Det talar också för att det är svårt för socialsekreteraren att kunna förändra organisationskulturen som finns i organisationen.

3.3 Copingstrategier

Copingstrategier är olika strategier som människor använder för att kunna handskas med eller minimera hotande situationer som orsakar stressreaktioner (Lazarus 1966). Lazarus och Folkman (1984) har utvecklat två kategorier av copingstrategier, *problemfokuserad* och *emotionsfokuserad*. Teoripresentationen kommer att utgå från Lazarus och Folkman (1984) två kategorier samt utifrån Sandströms (1996; 2007) mönster av copingstrategier: *förnekande av händelsen*, *rationella copingmönstret* och *regressiva copingmönstret*. Sandström (1996; 2007) menar att Lazarus och Folkmans copingstrategier *problemfokuserad* och *emotionsfokuserad* svarar mot det som han själv kallar för *regressiv* och *rationell*. Med hjälp av Lazarus och Folkmans (1984) samt Sandström (1998; 2007) copingstrategier blir det lättare att identifiera socialsekreterarnas olika strategier för att hantera arbetsrelaterat klientvåld som de har upplevt. Min studie kan bidra med en nyanserad beskrivning av de olika copingstrategierna.

Jag vill påpeka likt Sandström (2007) att en person inte väljer sin copingstrategi medvetet, utan det är något som görs oreflekterat och omedvetet. En person kan ha skilda copingstrategier vid olika situationer. Det ska understrykas att människor reagerar olika i traumatiska situationer och därmed kan det bli problematiskt att använda en enhetlig psykologisk modell gällande copingstrategier kring arbetsrelaterat klientvåld. Denna modell av copingstrategier kan därmed utesluta vissa delar av verkligheten (Sandström 1998). Min förhoppning är att jag kan upplysa en del av verkligheten gällande socialsekreterares copingstrategier när de upplever arbetsrelaterat klientvåld.

3.3.1 Emotionsfokuserade copingstrategier

Lazarus och Folkman (1984) beskriver att *emotionsfokuserade* copingstrategier tenderar generellt sätt att uppstå när den utsatte har bedömt att det inte finns något att göra för att mildra det skadliga, hotfulla eller skrämmande i situationen. Sandström (1998; 2007) beskriver att denna copingstrategi har funktionen att personen reagerar i situationen genom att leva ut sina känslor av sorg, ilska, skräck och förvirring. En del människor kopplar ifrån sitt tänkande och handlar känslomässigt. Det kan också innebära kognitiva processer som går ut på att minska ångesten genom att undvika, minimera, distansera sig, försöker se det positiva av händelsen och inte rikta uppmärksamhet åt situationen.

De *emotionsfokuserade* copingstrategierna kan också ha den kognitiva inriktningen att öka känslomässigt lidande. Här handlar mer om självbeskyllning eller någon annan form av självbestraffning. Andra kognitiva former av *emotionsfokuserad* coping resulterar i att förändra hur interaktionen och situationen ska tolkas trots att det objektiva i situationen och interaktionen är oförändrad. Genom att ändra innebörden av situationen minskas hotet och lindrar stress och ångest, exempelvis att personer bestämmer sig för att det finns värre saker att utsättas för (Lazarus & Folkman 1984).

Sandström (1998; 2007) menar att det första intrycket av *emotionsfokuserade* copingstrategier är att personen har fått utlopp för sina känslor. De *emotionsfokuserade* copingstrategierna kan medföra att personen inte tänker över situationen. Personen behöver därefter sakligt gå igenom vad som skedde och förstå sammanhanget. Därmed är det av vikt att tankar och förståelse återförs till känslorna och incidenten igen.

Förnekande av händelsen har Sandström (1998; 2007) som en egen huvudrubrik. Denna coping menar Sandström (2007) vanligen inte betyder att personen förnekar hela händelsen. Det handlar snarare om att personen förnekar att incidenten har en betydelse och uppträder sig oberörd av incidenten. Att använda förnekelse som copingstrategi är ett resultat av en grov chockreaktion. Den utsatta kommer vanligen behöva stöd efteråt för att inte lida av bestående psykiska men.

Jag tar inspiration av Scarduzios, Sheffs och Smiths (2018) forskning om copingstrategier gällande sexuella trakasserier och kommer att dela in emotionsfokuserade copingstrategier i *aktiva* och *passiva*. *Aktiva* emotionsfokuserade copingstrategier syftar till copingstrategier där socialsekreteraren lever ut sina känslor. *Passiva* emotionsfokuserade syftar till copingstrategier där socialsekreteraren använder strategier för att dämpa sin ångest. Sandströms (1998; 2007) har förnekande av händelsen som en enskild kategori. I uppsatsstudien kommer copingstrategin förnekande av händelsen gå under de passiva känslufokuserade copingstrategierna. Valet att dela upp emotionsfokuserad copingstrategi i två underkategorier gör det lättare att koda och sortera intervjuerna.

3.3.2 *Problemfokuserade copingstrategier*

Problemfokuserade copingstrategier används mer troligt i situationer som bedöms som mottagliga för förändring (Lazarus & Folkman 1984). Problemfokuserade copingstrategier innebär att personen utesluter sina känslor för att kunna fokusera på problemet som har uppstått i situationen (Sandström 1998). Copingstrategierna syftar till att förändra omgivningen, ändra beteendet, sin ställning, lära sig nya färdigheter (Lazarus & Folkman 1984). Det är inte sällan människor reagerar under krissituationer genom att bli rationella och utesluter sina känslor. Syftet med att skärma av sig från sina känslor är för att kunna fokusera på det som behöver göras. När situationen är hanterad tenderar känslorna att komma fram efteråt och det är en viktig del i bearbetningen. Det kan också innebära att känsloreaktionen förblir inkapslad och då behövs det stöd för att behöva komma i kontakt med sina känslor för att bearbeta händelsen (Sandström 1998; 2007).

Lazarus och Folkman (1984) framhäver att problemfokuserade copingstrategier skiljer sig åt mellan olika former av yrken och vad för uppgifter och hinder som uppstår. Problemfokuserade copingstrategier är i viss mån beroende av vilka typer av problem som hanteras. Variationen gör att jämförelser av copingstrategier i olika situationer är svårare än jämförelser av emotionsfokuserade. Med hjälp av Lazarus och Folkmans (1984) och Sandströms (1998; 2007) kategorier av copingstrategier kan jag i tolknings-, kodnings- och analysprocessen enklare urskilja och namnge intervjupersonernas copingstrategier vid arbetsrelaterat klientvåld.

4. METOD

Studien baserades på åtta semistrukturerade intervjuer utförda hösten 2022. Jag kommer i metodavsnittet motivera mitt val av metod, urval, datainsamling och genomförande, transkribering och kodning, tolkning av intervjuerna, etiska överväganden, för- och nackdelar med valet av metod och dess validitet och reliabilitet.

4.1 Metodval

Uppsatsen baserades på en kvalitativ ansats med intervju som metod. Metodvalet grundades på att intervjupersonerna skulle få utrymme för att skildra sina egna upplevelser gällande fenomenet socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld (May 2013). Detta är av vikt utifrån uppsatsens syfte där studien ville få inblick i socialsekreterarnas egna upplevelser för att få en rikligare bild kring fenomenet och kunna belysa ämnet. Jag ville också få mer förståelse för hur intervjupersonerna har hanterat upplevelserna samt hur det hade påverkat de yrkesmässigt och privat. Kvalitativa intervjuer är en bra metod för att komma åt information om enskilda människors upplevelser (Ahrne & Svensson 2015), därmed ansåg jag att kvalitativa intervjuer var det lämpliga valet för uppsatsstudien.

4.2 Urval

Uppsatsens urvalsmetoder var tvåstegsurval samt strategiskt urval. Först bestämde jag mig för socialkontor i mindre kommuner och därmed var mitt första urval mindre kommuner. SKR (2022) har gjort en kommungruppsindelning som gäller från 1 januari 2023 med tre huvudgrupper. Huvudgrupp C innefattar mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner som sedan är indelade i fyra undergrupper. En mindre stad/tätort är en kommun med minst 15 000 invånare men mindre än 40 000 invånare. En landsbygdskommun är en kommun med mindre än 15 000 invånare. Med bakgrund av detta satte jag en maxgräns för "mindre kommun" på 20 000 invånare. Första steget i urvalsprocessen var socialkontor i en kommun med max 20 000 invånare. Det resulterade i att intervjupersonerna kom från sex olika kommuner runt om i Sverige. Kommunen med flest invånare låg på cirka 17 500 invånare och den minsta kommunen låg på drygt 4 000 invånare.

Nästa steg i urvalsprocessen var att välja ut intervjupersoner. Inklusionskriterierna för uppsatsens intervjupersoner var att det skulle vara socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i en kommun under 20 000 invånare. Det var kriterier som de valda intervjupersonerna uppfyllde. Ett adekvat urval med lämpliga intervjupersoner där jag som uppsatsledare har valt ut intervjupersoner är en urvalsmetod som förespråkas i kvalitativa undersökningar. Uppsatsens intention har inte varit att göra statistiska generaliseringar, utan få en djupare förståelse och generera överförbar kunskap (Johannessen & Tufte 2003).

En aspekt med mitt urval är att det kan anses ha en liten variation. Intervjupersonerna bestod av sju kvinnor och en man. Studiens syfte var att få en inblick i socialsekreterarnas upplevelser och inte göra en jämförelse mellan könen. Arbetsmiljöverket (2016) presenterar att socialsekreterare är ett kvinnodominerat yrke vilket också återspeglar sig i mitt urval av intervjupersoner. Tillvägagångssättet för att få tillgång till intervjupersoner kan också bedömas bidra till en liten variation i urvalet (Johannessen & Tufte 2003). För att få kontakt med intervjupersoner kontaktade jag socialsekreterare i mindre kommuner via deras arbetsmejl, fyra stycken tackade ja via detta tillvägagångssätt. Jag upplevde att det var fåtal socialsekreterare som svarade på mitt mejl och därför publicerade jag också ett inlägg om min intervjustudie i ett internetforum för socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. I inlägget bad jag de som var intresserade av att delta i studien kontakta mig för att få mer information om syftet med studien. Annonseringen om intervjupersoner på internetforumet resulterade i fyra intervjupersoner. Tillvägagångssättet att få tillgång till intervjupersoner

resulterade i åtta intervjupersoner. Trots att studiens urval inte hade en stor variation fanns det ändå skillnader mellan intervjupersonerna. Det skiljde sig vart de bodde, de jobbade i olika kommuner runt om i Sverige, de hade olika nivåer och inriktningar i sin utbildning, de hade olika arbetslivserfarenhetslängd inom ekonomiskt bistånd, de hade olika etniciteter samt varians i ålder.

Jag var medveten om att urvalsmetoden och tillvägagångssättet med att kontakta intervjupersoner kan ha medfört att jag har missat vissa socialsekreterare. De socialsekreterare som har farit mest illa av arbetsrelaterat klientvåld och har valt ett annat yrke har jag inte kunnat komma åt via mitt tillvägagångssätt. Jag kan också eventuellt ha gått miste om de personer som inte anser att arbetsrelaterat klientvåld är något problem. Trots att mitt urval hade en relativt liten varians anser jag mig ha fått fram intressant kunskap.

Diskussion om representativitet i kvalitativa intervjuer handlar om att forskaren uppnår en mättnad. Mättnaden baseras på att forskaren upplever ett svarsmönster i sina intervjuer. Är forskaren uppe i sex till åtta personer ur en särskild grupp höjs säkerheten att materialet är tämligen oberoende av enskilda personers personliga uppfattning kring fenomenet (Arhne & Svensson 2015). Mitt val av åtta intervjupersoner var en bedömning som gjordes i samråd med handledare inför den etiska prövningen. Bedömningen låg i att det ansågs som ett rimligt antal till uppsatsens omfång och till mina frågeställningar. Antalet intervjupersoner justerades inte under studiens gång då jag uppfattade att jag hade tendens till en mättnad i min datainsamling. Jag ansåg att jag kunde se samma svarsmönster och att datainsamlingen var tillräcklig för att analysera och diskutera mina frågeställningar. Jag kan likväl se potential för att studien kan vara överförbar och visa en del av hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i mindre kommuner och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld ser ut.

4.4 Datainsamling & genomförande

Datainsamlingsmetoden som användes i uppsatsen var semistrukturerade intervjuer, en metod som är en blandform mellan strukturerad och ostrukturerad intervju.

Jag har utgått från färdiga frågor och teman under intervjun där intervjupersonerna har haft en stor möjlighet till att fritt kunna svara på frågorna. Fördelen med att utföra semistrukturerade intervjuer är att det öppnar upp för möjligheter för förståelse av intervjupersonens inre värld (May 2013). En annan fördel med att utföra semistrukturerade intervjuer är att frågornas ordningsföljd kan anpassas vid varje intervjutillfälle. Detta sätt att anpassa sig efter intervjusituationen öppnar upp för en bredare bild med fler nyanser än vid en kvantitativ intervju (Arhne & Svensson 2015). Beroende på vad intervjupersonen berättade föll det sig naturligt att ställa vissa frågor för att få en djupare förståelse för vad intervjupersonen precis hade berättat.

Jag konstruerade en tematisk intervjuguide utifrån mina forskningsfrågor och teoretiska utgångspunkter (se bilaga 1) (Rennstam & Wästerfors 2015). Intervjuguiden var ett verktyg för mig som intervjuare där jag kunde ha specificerade frågor att utgå ifrån samtidigt som jag kunde anpassa frågorna beroende på intervjusituationen. Jag kunde också ge frihet till intervjupersonen att svara fritt på frågorna. Intervjuguiden var ett verktyg som gjorde att jag kunde vara väl förberedd inför intervjun vilket är en viktig komponent för en bra intervju

(May 2013; Arhne & Svensson 2015). Intervjuguiden var också till för intervjupersonerna eftersom jag skickade den till intervjupersonerna innan intervjun. Valet att skicka ut intervjuguiden i förväg var på grund av att ämnet kunde beröra känsliga minnen och därmed ville jag förbereda intervjupersonerna på vad för typ av frågor som skulle förekomma i intervjun. Att skicka ut intervjuguiden till intervjupersonerna möjliggjorde även att de kunde förbereda sig inför intervjusituationen samt om de ansåg att det var för känsliga frågor kunde de hoppa av redan innan intervjun.

Eftersom arbetsrelaterat klientvåld kan vara ett känsligt ämne började jag med att ställa bakgrundsfrågor om intervjupersonen och sedan frågor rent allmänt om arbetsrelaterat klientvåld innan jag gick in på deras egna upplevelser. Jag avslutade sedan med lättare frågor som berörde att arbeta i en mindre kommun och om de ville tillägga något som vi inte hade tagit upp i intervjun, ett upplägg som Arhne och Svensson (2015) förespråkar. Valet att inkludera frågor gällande hur det är att arbeta med ekonomiskt bistånd i en liten kommun var för att samla information om det finns en dimension i arbetsrelaterat klientvåld och den geografiska närheten till sina klienter. Jag upplevde att min intervjuguide fungerade bra och därmed inte behövde göra några direkta ändringar under intervjuprocessens gång.

Jag skickade ut ett informationsbrev (se bilaga 2) och en samtyckesblankett (se bilaga 3) till intervjupersonerna. Där fick de information om uppsatsens syfte, hur intervjun skulle genomföras, hur materialet skulle förvaras och hur rapporteringen av resultatet presenteras. Informationsbrevet hade en stark betoning på att de var frivilligt att delta samt deras anonymitet. Utöver mina kontaktuppgifter, Malmö universitets kontaktuppgifter åberopade jag vart de kunde vända sig om de behövde stöd, råd eller hänvisningar till professionell hjälp gällande deras upplevelser/bearbetning av arbetsrelaterat klientvåld. Utskicket medförde att intervjupersonerna fick tid att fundera och ställa frågor innan intervjun. Jag upprepade samma information muntligt innan intervjun började. Intervjupersonerna som jag träffade personligen fick jag ett skriftligt samtycke ifrån, medan de intervjuade personer som jag intervjuade via Zoom gav mig ett muntligt samtycke.

Intervjupersonerna fick välja om intervjun skulle ske ansikte mot ansikte, via Zoom eller telefon. Det var fyra intervjuer som utfördes ansikte mot ansikte och fyra intervjuer via Zoom. Intervjuer via Zoom har visat sig varit uppskattade av intervjupersoner och är i vissa fall mer eftertraktade av intervjupersoner än intervjuer ansikte mot ansikte (Archibald et al. 2019). Att låta intervjupersonerna bestämma hur de ville utföra intervjun baserades på att bemöta intervjupersonens önskemål om att utföra intervjun som hen känner sig mest trygg och bekväm med (Johannessen & Tufte 2003; Repstad 2007). Jag märkte ingen direkt skillnad i kvalitet på intervjuerna beroende på om det skedde via Zoom eller ansikte mot ansikte. Intervjuerna varade i cirka en timme.

Samtliga intervjupersoner gav samtycke till att jag fick spela in intervjun. Det ledde till att jag som intervjuade kunde lägga fullt fokus på samtalet. När intervjuer spelas in kan det dock medföra att intervjupersonerna håller tillbaka i sina svar. Jag upplevde dock inte att intervjupersonerna höll tillbaka i sina svar. Inspelningarna var ett verktyg för mig för att kunna återberätta och transkribera på ett korrekt sätt (Repstad 2007).

4.5 Databearbetningsmetod

Jag ser det som en fördel att jag har transkriberat materialet själv eftersom jag kunde lära känna mitt material under tiden jag transkriberade och därmed inleda tolkningsprocessen. När kvalitativt material ska analyseras är det centralt att sortera det. Bakgrundsfrågorna till intervjupersonerna besvarade inte studiens frågeställningar och därmed reducerades dessa i transkriberingen. Utöver det valde jag att reducera bort ord eller ljud som intervjupersonen gav ifrån sig som inte hade någon betydelse för frågeställningarna (Rennstam & Wästerfors 2015).

För att kunna få fram meningsinnehåll behövde jag sortera upp mitt datamaterial där jag sökte efter intresseväckande och framstående teman. För att kunna avgöra vilka de meningsbärande elementen var använde jag mig av mina teoretiska utgångspunkter och begrepp (Sohlberg & Sohlberg 2019). Jag vill poängtera att jag har försökt att hantera sorteringen och reduceringen med en öppenhet för att jag inte ville låsa tolkningsarbetet. Jag har varit öppen för att mina tolkningar kan ändras under processens gång. Jag har därför haft en medvetenhet om att sorteringen och reduceringen kan ha haft ett betydande inflytande i den avslutade tolkningen (Rennstam & Wästerfors 2015; Johannessen & Tufte 2003).

Datamaterialets meningsbärande element som gav kunskap om studiens centrala teman urskilde jag med hjälp av kodning. Datamaterialets huvudkategorier var (1) Vad för typ av våld, hot och trakasserier från klienter som intervjupersonerna hade upplevt (Upplevelse), (2) hur intervjupersonerna hade hanterat upplevelsen (Coping), (3) hur intervjupersonerna hade påverkats av det (påverkan) (4) aspekt av klientvåld gällande geografisk närhet till klienter (Geografisk närhet) och (5) Övrigt. Övrigt hade jag med för att bibehålla en öppenhet i tolkningsprocessen och för att eventuellt lyfta fram andra intressanta delar.

Kodningen innebar att jag sedan kunde ställa upp mina kodord i tabeller där jag uppgav informationen varje intervjuperson hade berättat med anknytning till koderna. Denna fas i databearbetningsmetoden kallas för kondensering (Johannessen & Tufte 2003). Kärnan i kondenseringen resulterade i att jag kunde se om kodord kunde slås samman och bli underkategorier till huvudkategorier. Denna process är en form av kategorisk reducering som medför en reducering av datamaterialet som utesluter vissa kategorier. Avslutningsvis kunde jag sätta samman det kondenserade datamaterialet och se mönster, likheter och skillnader i uttalandena (Rennstam & Wästerfors 2015).

Jag behövde representera mina kategorier på ett bra sätt eftersom det inte går att återge allt som framkom i intervjuerna. Att reducera material på detta sätt besvarar representationsproblemet. För att få god representation var nästa steg att sträva efter en illustrativ reducering, det vill säga välja det som framkom i materialet som tydligast kunde belysa och illustrera fenomenet och kategorierna (Rennstam & Wästerfors 2015). Jag vill poängtera, likt Sohlberg och Sohlberg (2019), att sorteringen, reduceringen och kategoriseringen var ett kraftfullt verktyg för analysen. Det resulterade i att jag kunde förmedla en del av verkligheten gällande socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras utsatthet för arbetsrelaterat klientvåld (ibid.).

Det finns flera sätt tillvägagångssätt för att kunna analysera kvalitativt material. Valet av denna databearbetningsmetod gjorde att jag lärde känna mitt material och det var en process som säkerställde klassifikation och systematik i

analysarbetet. Vidare var det lättare för mig dokumentera och vara transparent med hur jag har kommit fram till mina tolkningar (Johannesson & Tufte 2003).

Intervjuperson	Kondenserad meningenshet	Kod/Copingstrategi	Underkategori	Huvudkategori
#1 Kim	Då blev jag rädd. Då fick jag bara ta ett djupt andetag och tänka "ha ett lågt affektivt bemötande nu Kim". Han är här nu och jag behöver försöka ta ner honom". Då var det liksom "lugn och andas, nu får du ta det lugnt. Det är inte okej om du höjer rösten så där, för jag kommer inte kunna prata med dig." Om man tänker tillbaka var det en väldigt riskabel situation för att jag var själv i mitt rum. Efteråt var det faktiskt lite skakigt måste jag säga. För jag tänkte "vad var det som hände? Varför blev det så här? Och oj tänk så hade han slagit mig? Skit jag var helt ensam".	Rädsla Konfrontera klienten Skrädd då hon efteråt inser vad som kunde hänt.	Känslomässig respons Konfrontera Känslomässig respons	Aktiv känslofokuserade Problem fokuserade Aktiv känslofokuserade

Bilden illustrerar kodningsprocessen.

4.6 Tolkning av intervjuerna

Ahrne och Svensson (2015) för en diskussion gällande vad utsagor egentligen betyder. Det kan finnas andra tänkbara tolkningar av intervjupersonernas berättelser än de tolkningar som jag har gjort. Intervjusituationen kan skapa en maktobalans mellan mig och intervjupersonen eftersom det är jag som intervjuar som har tolkningsföreträde. Det går inte heller att ta för givet att intervjupersonerna faktiskt handlar på det sätt som de säger (ibid.).

Ahrne och Svensson (2015) betonar att intervjusituationen i sig kan vara en identitetsskapande situation för intervjupersonerna. Intervjusituationen kan bjuda in till att de väljer hur de vill presentera sig själva och därigenom skapa en identitet. Det kan finnas flera faktorer som gör att en intervjuperson uttalar sig på ett visst sätt vilket kan anses som en brist med intervjumetoden. Det är viktigt att lyfta fram att intervjuerna har berört ämnen som kan anses som känsliga och därmed kan det finnas synpunkter om intervjupersonerna verkligen berättade allt. Tidigare forskning lyfter fram att socialsekreterare anser att arbetsrelaterat klientvåld är en del av jobbet, därmed kanske intervjupersoner inte lyfter det klientvåld som de anser är en del av jobbet. Vidare finns det också en uppfattning om att det är socialsekreteraren som inte kan hantera situationen och som kan leda till att intervjupersonerna inte vill uppvisa sig svaga eller som utsatta för klientvåld (Menckel & Viitasara 2002). Det kan även vara att intervjupersoner berättar om sådant som de antar förväntas av dem. Eftersom jag etikprövade min studie till följd av att jag behandlade ett känsligt ämne fanns det en stor medvetenhet kring denna dimension.

Vidare kan det diskuteras om jag kan tala om en intersubjektivitet i min studie då jag självständigt undersökt, analyserat och kommit fram till slutsatserna. Däremot har jag haft en dialog med min handledare som i sin tur bidragit till att jag kunnat arbeta mot mina personliga referensramar (Arhne & Svensson 2015).

Det måste finnas en klar insikt angående att det kan förekomma felkällor och andra skevheter när retrospektiva intervjuer utförs. Däremot kommer människor bättre ihåg speciella upplevelser än känslor och tankar (Repstad 2007). Mina frågeställningar berör konkreta upplevelser, hanteringar och påverkan.

Tre av intervjupersonerna var före detta kollegor till mig och det är något som kan ses som både en fördel och nackdel i intervjuer. Repstad (2007) lyfter fram att nackdelen med att intervjua bekanta är att det kan medföra att det finns upplevelser eller detaljer som intervjupersonerna anser är för känsliga att berätta och därför utlämnar information. Det kan också ses som en fördel att vara bekant med intervjupersonerna, det kan finnas en närhet redan från början som skapar förtroende för intervjuaren och som leder till att personen lättare öppnar upp sig. En annan aspekt som jag anser var gynnande var att jag började med att intervjua mina före detta kollegor och hade därmed förtroende för att de skulle säga till om intervjun väckte obehag eller var otydlig (ibid.)

Jag som intervjuare matchade alla mina intervjupersoner med en lämplig egenskap, det vill säga min tidigare erfarenhet av att arbeta som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd i en mindre kommun. Denna arbetsmässiga erfarenhet är något som kan skapa närhet mellan intervjupersonen och intervjuaren (Johannessen & Tufte 2003; Arhne & Svensson 2015).

Jag vill understryka, liksom Arhne och Svensson (2015), att intervjuerna återspeglar intervjusituationen just där och då och inte något annat utanför intervjusituationen. Med det sagt kan jag ändå belysa viktiga insikter och en del av fenomenet. Mitt mål med uppsatsen var inte att ge en heltäckande bild kring socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Det är viktigt att betona att intervjuer inte enbart kan bedömas som en kommunikation av fakta angående ett fenomen. Intervjuer skildrar den inre verkligheten som uppstår i intervjusituationen och inte den yttre verkligheten som ger sig till känna i intervjupersonens yttranden (May 2013).

4.7 Validitet & reliabilitet / Generaliserbarhet & tillförlitlighet

Johannessen och Tufte (2003) poängterar att validitet innebär hur relevant forskningsdata är för fenomenet. Intervjupersonerna som deltog i studien är socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Intervjupersonerna arbetade också i det som jag klassificerade som en mindre kommun. Intervjuguiden gjorde jag jämsides med frågeställningarna. Frågorna resulterade i att jag kunde få svar på mina frågeställningar. Studiens urval var relevant för att frågeställningarna kunde besvaras. Det behövs ett urval som är relevant för forskningsfrågorna och där urvalet tillför den djupa förståelsen om fenomenet som studeras (Göransson 2019).

Reliabilitet handlar i sin tur om datamaterialets tillförlitlighet. Tillförlitligheten gällande vilken data som har använts, hur studiens data har samlats in samt hur data har bearbetats. Det är av vikt att forskaren behöver försöka ställa sig främmande till materialet (Johannessen & Tufte 2003). En viktig sak som Göransson (2019) betonar är att forskaren måste ha en medvetenhet och öppenhet av tolkningarna som görs. Forskaren måste förhålla sig kritisk till sina egna tolkningar. Jag anser att jag har varit öppen med att mina val gällande teoretiska utgångspunkter och tolkningar samt att tidigare förförståelse har kunnat påverka mitt resultat. När jag har ett kritiskt förhållningssätt följer jag de forskningsetiska principerna. Studiens tillförlitlighet ökar när jag är transparent med hur forskningsprocessen har gått till (ibid.) Jag ökar trovärdigheten i mina tolkningar genom stöd från teorier och tidigare forskning och för en öppen inre dialog. En öppen inre dialog ger möjlighet till läsaren att själv granska studiens forskningsprocess, resultat och slutsatser (Winther Jørgensen & Philips 2000).

Samtycke till att spela in intervjuerna har resulterat i att jag har kunnat återberätta intervjupersonernas yttranden och det ökar också tillförlitligheten i min data.

Det finns en missuppfattning om vad generalisering inom forskning kan vara på grund utav den kvantitativa framställningen om statistisk generalisering (Göransson 2019). Det kan antas att mina åtta intervjuer och deras skildringar är unika och följaktligen är inte min studie replikerbar. Kvalitativa studier handlar däremot inte om att presentera resultat i siffror, genomsnittsvärden eller att generalisera till en hel population eller reproducera sin studie. Uppsatsens fokus har istället varit att generalisera utifrån mina teoretiska utgångspunkter och göra en teoretisk generalisering (Arhne & Svensson 2015). Vidare går det att diskutera om att min studie eventuellt kan användas för att appliceras i en vidare kontext i framtiden och detta är också en generalisering i form av överförbar kunskap (Göransson 2019).

4.8 Etiska överväganden

Jag har beaktat det som Vetenskapsrådet (2017) kallar för god forskningssed. För att efterfölja en god forskningssed har jag varit transparent och sanningsenlig med metod, resultat och analys. Jag har haft ordning på mitt insamlade material och beaktat att skydda mina intervjupersoner. Jag har eftersträvat att bevara en objektiv inställning till tidigare forskning. Forskningsetiska överväganden innebär att hitta en befogad balans mellan sökandet efter överförbar kunskap och integritetsintresset. Jag som undersökningsledare har ansvar över att mina intervjupersoner inte ska lida skada av att medverka i studien. Etiska överväganden har gjorts och därmed den så kallade riskvinstbedömningen. Metodavsnittet har genomgått av etiska överväganden men nedan är en sammanställning av de genomgripande etiska övervägandena.

Uppsatsens ämne medförde att känsliga personuppgifter avseende hälsa med stor sannolikhet skulle hanteras i uppsatsen. För att säkerhetsställa att mina säkerhetsåtgärder som jag planerade för datahanteringen var tillräckliga genomgick studien en etikprövning genom Etikrådet fakulteten för Hälsa och samhälle Malmö universitet, med diarienummer STUD 2022/2304. I min ansökan redogjorde jag bland annat för vad min undersökning skulle handla om och hur den skulle genomföras, hur samtycke samt konfidentialitetskravet skulle uppnås. Jag skulle också reflektera över vilka risker och komplikationer som mina intervjupersoner kunde utstå till följd av studien och hur jag skulle göra för att undvika detta. Etikrådet bedömde att mina säkerhetsåtgärder var tillräckliga. En förkunskap och reflektion i olika etiska dilemman som kunde uppstå inför etikprövningen gjorde att jag hade en förkunskap och var uppmärksam på kritiska och känsliga frågor som kunde dyka upp under processens gång (Brinkman & Kvale 2018).

Informationskravet följde jag genom att presentera studiens syfte redan i första kontakten med intervjupersonerna. Utöver det skickade jag ett informationsbrev och intervjuguiden innan intervjun ägde rum. Intervjupersonerna kunde då läsa syftet med studien samt tillvägagångssättet med intervjun. Informationsbrevet (Se bilaga 2) beskrev också förväntningarna på intervjupersonerna om de skulle delta, i form av att jag skrev vad vi skulle samtala om. Jag informerade om sekretess och vem som har tillgång till intervjun. En möjlig risk med studiens intervjuer var att de kunde väcka upp svåra minnen eller känslor. Till följd av detta var det viktigt att jag var lyhörd och betonade att det var helt frivilligt att delta i studien, att de

fick avbryta deras medverkan när som helst under intervjun och att de endast behövde svara på de frågor som de kände sig bekväma med (Vetenskapsrådet 2002; Brinkman & Kvale 2018).

Samtyckeskravet innebar att jag behövde ha samtycke från intervjupersonerna (Vetenskapsrådet 2002). Intervjupersonerna som tackade ja till att delta i min studie fick en samtyckesblankett (Se bilaga 3) skickad till sig innan intervjun ägde rum. De intervjupersoner som jag träffade ansikte mot ansikte skrev under samtyckesblanketten innan intervjun startade och jag inhämtade muntligt samtycke av de personer som jag intervjuade via Zoom.

För att ta hänsyn till konfidentialitetskravet har jag följt dataskyddsförordningens (GDPR) regler om hantering av personuppgifter. Alla personuppgifter skyddades från obehöriga. Det insamlade materialet var endast åtkomligt för mig som undersökningsledare, examinator och handledare. För att säkerhetsställa att det insamlade materialet skyddas från obehöriga motiverade jag till Etikrådet att det endast var jag som hade tillgång till min dator som var lösenordskyddad. Jag var uppkopplad på mitt eget internet som var lösenordskyddat och som bara jag hade tillgång till. Jag spelade in alla intervjuer via min mobil som var på flygplansläge. Ljudinspelningarna lade jag över direkt till en extern hårddisk som var lösenordskyddad samt låstes in i ett skåp. Det går inte att identifiera den enskilda personen i mitt transkriberade eller kodade material. Jag har avidentifierat namn, personer, platser och liknande som kan kopplas till intervjupersonerna. För att själv kunna identifiera intervjupersonerna har jag använt mig av könsneutrala pseudonymer. Det har endast varit jag som har skött kontakten med intervjupersonerna via en framtagen mejl som endast var till för uppsatsen och som kommer att raderas så fort uppsatsen har blivit godkänd. Jag meddelade intervjupersonerna både skriftligt och muntligt om att jag tog hänsyn till konfidentialitetskravet.

Det fanns en diskussion om jag skulle kontakta intervjupersonernas chefer inför intervjun. Då kunde cheferna gjort eventuella åtgärder om känslor väcktes efter intervjun och behövdes processas ytterligare. Etikrådet gav rekommendationen, som jag efterföljde, att jag inte skulle informera intervjupersonernas chefer. Det kan finnas spänningar på arbetsplatsen och att arbetsgivaren inte önskar att intervjupersonen deltar i studien. Etikrådets rekommendation var att informationsbrevet istället skulle innehålla information om var intervjupersonen kan vända sig om vid behov av råd, stöd eller hänvisningar till professionell hjälp efter intervjun.

Studien har efterföljt nyttjandekravet där jag endast har använt datainsamlingen för studiens ändamål (Vetenskapsrådet 2002), där uppsatsen kommer att publiceras på Malmö universitets databas DiVA vilket intervjupersonerna var informerade om.

5. RESULTAT & ANALYS

I följande avsnitt presenteras resultat och analys parallellt med varandra. Fokus är på de gemensamma mönster som finns bland intervjupersonerna. Avsnittet disponeras utifrån uppsatsens frågeställningar och delas in i tre enskilda rubriker med egna underrubriker. Först behandlas intervjupersonernas upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld. Därefter redogörs vilka copingstrategier intervjupersonerna har använt sig utav. Avslutningsvis presenteras

intervjupersonernas påverkan av arbetsrelaterat klientvåld som de har upplevt, både yrkesmässigt och privat. Intervjupersonernas skildringar analyseras utifrån valda teoretiska utgångspunkter samt tidigare forskning.

5.1 Upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld

För att få en inblick i hur intervjupersonernas upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld kommer resultat och analys att presenteras utifrån intervjupersonernas upplevelse av våld, hot och trakasserier från klienter.

5.1.1 Våld

Intervjuerna pekar på det som Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) lyfter fram i sin undersökning, nämligen att våld inte är ett lika vanligt förekommande i jämförelse med hot och trakasserier. Ett fåtal intervjupersoner hade erfarenheter av det så kallade lindriga våldet. Det lindriga våldet har uppkommit i situationer där socialsekreteraren har haft klienten på ett inbokat möte. Under mötets gång inser klienten att denne inte är berättigad ekonomiskt bistånd. Två intervjupersoner uppger att klienter har rest sig upp och fått tag i papper, pennor skrivbordsunderlägg som de har kastat på intervjupersonen.

En annan intervjuperson berättar om att socialtjänsten har mottag för klienter vid receptionen, där har klienter bankat på glasväggen och gjort utfall mot socialsekreterarna. Det lindriga våldet har också yttrat sig utanför arbetstid. Intervjupersonen Mika berättar om när hen handlade med sin man i den lokala matbutiken och blir knuffad av en klient. *"Vid ett tillfälle så var det en klient som var sur över ett beslut som jag hade fattat... Jag stod med kundvagnen och hängde på den i affären och så kommer han från sidan och knuffar till mig så här axel mot axel... Han sökte inte min blick men det var helt klart med flit så som han stötte till mig."* Citatet beskriver dimensionen av att utsättas för lindrigt våld till följd av den geografiska närheten till sina klienter. Pugh (2007) beskriver att det är en stor sannolikhet att socialsekreteraren kommer i kontakt med sina klienter i sina vardagliga liv om socialsekreteraren arbetar i en liten kommun, inte minst om hen också bor i kommunen. Mika både arbetar och bor i kommunen. Här handlar det om att bristen på anonymitet som Green (2003) menar att socialsekreteraren underkastas av. Arbeta med ekonomiskt bistånd medför vanligen konflikter på arbetstid med klienter och det kan leda till oönskad uppmärksamhet såsom våld även i den privata sfären.

Resultatet visar på att klientvåldet har varit en reaktion i stunden på grund av ett negativt besked, vilket stämmer överens med tidigare forskning. Våld mot tjänsteman är en spontan reaktion vanligen i samband med negativa besked där klienten drivs av frustration och ilska (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017; Statskontoret 2012). Intervjupersonernas upplevelser av lindrigt våld talar för Sandströms (1998) argumentation om fysiskt våld. Våld kan bli ett frestande medel för klienten i situationer där klienten inte har samma kompetens gällande regler och riktlinjer och inte har samma förmåga att uttrycka sig verbalt i detta sammanhang. Klientens underläge i situationen kan medföra att klienten vill jämna ut maktbalansen genom ett våldsamt beteende.

Intervjupersonerna beskriver att det är när klienten förstår att hen inte är berättigad ekonomiskt bistånd som de har utsatts för lindrigt våld. Det innebär att socialsekreteraren som är gräsrotsbyråkrat har övertaget i klientrelationen. Gräsrotsbyråkraten har indikerat att klienten inte är berättigad ekonomiskt bistånd.

Här utgår gräsrotsbyråkraten från de organisatoriska ramarna som kännetecknas av makt- och beroendeförhållande som är ojämnt. Det är gräsrotsbyråkraten som har makten att bestämma över de organisatoriska resurserna som upplevs som en bestraffning hos klienten (Johansson 2007). Resultatet går i linje med Sandströms (2007) konklusion om att klienter kan bli utåtagerande när de inte får ekonomiskt bistånd, när de upplever vanmakt och i situationer som upplevs kränkande.

Ingen av intervjupersonerna uppgav att de hade erfarenheter av grovt våld från klienter. Detta överensstämmer med Jonssons, Hurves och Skinnaris (2017) antagande om att grovt våld bland tjänstemän är ovanligt. Däremot uppgav intervjupersonerna erfarenheter av att andra kollegor hade utsatts för arbetsrelaterat klientvåld som kan anses som grovt våld.

Fysiska övergrepp visade sig inte som vanligt förekommande vilket pekar på Isdal (2001) resonemang om att arbetsrelaterat klientvåld. Vanligen handlar det inte om att klienten har avsikt att skada utan snarare att åstadkomma en egen dominans. Det resulterar i att klienter tenderar att endast utöva tillräckligt med våld för att den andra ska bli tillräckligt rädd och angripen. Jonsson, Hurves och Skinnaris (2017) och min studie talar för Isdals (2001) påstående. Att utöva grovt våld för att få sin vilja igenom och åstadkomma egen dominans är inget vanligt förekommande vid arbetsrelaterat klientvåld. Det talar för att klienten inte är ute efter att skada socialsekreteraren. Vilket leder in på varför de andra kategorierna hot och trakasserier tenderar att vara desto vanligare.

5.1.2 Hot

Resultatet visar att upplevelsen av hot från klienter var något som samtliga intervjupersoner hade upplevt, mer än en gång. Intervjupersonerna beskriver subtila hot där socialsekreteraren har upplevt obehag. De subtila hoten som intervjupersonerna beskriver var samtal där klienter har uttryckt sig till exempel *"Du ska bara se vad som kommer att hända när jag kommer ut ur behandlingshemmet"*, *"Jag kommer komma upp till ditt kontor så ska du få se vad som händer"*, *"Jag vet vart du bor"* eller *"för din egen skull ändrar du det här beslutet annars..."* och liknande. Det har också förekommit att klienter har gått utanför socialsekreterarnas kontorsfönster (där de satt på bottenplan) och försökt psyka socialsekreteraren genom att stå och titta på socialsekreterarna genom fönstret.

Flertalet intervjupersoner beskriver det som Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) tar upp i sin rapport, att klienter gör en antydning att det kommer bli problem för socialsekreterarens anställning. Lo berättar *"...att jag inte kunde mitt jobb och att sådana som jag inte borde få finnas på denna arbetsplats. Och att han skulle ta till alla medel för att ta mig bort från arbetsplatsen."*

Flera intervjupersoner har upplevelser av att klienten försöker skuldbelägga socialsekreteraren för att klienten inte har beviljats ekonomiskt bistånd och gör detta via hot. Intervjupersonerna beskriver att klienten säger att hen ska begå självmord eller är självmordsbenägen på grund av socialsekreteraren. Andra klienter har beskyllt socialsekreteraren för att klienten kommer att hamna hos Kronofogden eller att det är socialsekreteraren som har förstört klientens liv. Alex berättar om en klient som sa att han skulle anmäla Alex för försök till mord och misshandel då klienten ansåg att hans liv hade utsatts för fara på grund av Alex beslut.

Sasha berättar att en klient hade skrivit ut ett dödshot mot Sasha öppet på Migrationsverkets hemsida. Hotet var så pass illa att Migrationsverket hörde av sig till Sasha och varnade henne. *”Jag skulle dö och att jag var den värsta socialsekreteraren som fanns. Där hade personen skrivit ut hela mitt namn, min befattning och kommun”*. Samma klient hade hängt ut Sasha på en annan hemsida och skrivit att på grund av Sasha skulle klienten ta sitt liv. Klienten ansåg att Sasha hade förstört klientens liv och dödat hennes barn. Klienten hade skrivit att Sasha inte hade gett klienten pengar och därmed varit orsaken till att hennes barn hade svultit ihjäl. Hörande till saken var att klienten inte hade barn. Det illustrerar Scaramuzzinos (2020) betoning gällande att digitaliseringen kan medföra att klienter enkelt kan publicera meddelande på sociala medier om socialsekreterare och därifrån påverka socialsekreteraren och myndighetens arbetsmiljö.

Mika berättar om när hans klient även var aktuell inom barnnärheten där personen hade förlorat vårdnaden om sina barn och barnen hade blivit placerade. Mika berättar *”Då sa personen något i stil med ”Om ni tar mina barn så kommer jag att ta era”*. Och den personen hade sitt barn på samma förskola som jag hade mitt barn. Då blev vi hemskjutsade och sådana här saker. Vi fick inte cykla eller gå hem själva så vi fick hjälp hem, till och från jobbet ett tag. Då hade vi med larm hem och så fick man säga till det äldre barnet att *”öppna inte dörren om det knackar på dörren”* ”.

Dessa olika former av skuldbeläggning tenderar att handla om att klienten ger tjänstemannen skulden för konsekvenser av ett negativt beslut. Det kan röra sig om att klienten vädjar till tjänstemannens känslor och sedan lägger över ansvaret för sin situation på tjänstemannen (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017). Det demonstrerar också klienter som befinner sig i desperata situationer och där negativa beslut påverkar klientens ekonomi eller liv. Det är hot i samband med att klienter känner sig kränkta och därmed vill hämnas på socialsekreteraren (ibid). I Mikas fall går det att applicera Green (2003) syn om att bristen på anonymitet och den geografiska närheten till sina klienter kan resultera i problem för socialsekreteraren och dennes nära och kära. Att känna sig säker som socialsekreterare och sin familjs säkerhet kan vara ett problem eftersom anonymiteten inte kan säkerhetsställas i små kommuner. I Mikas uttalande går det att utläsa att det fanns en oro att klienten skulle komma åt hen och hans familj.

Dani är under intervjutillfället i en rättsprocess rörande hot mot tjänsteman. Dani hade fått flertal anonyma mejl skickade från en server där avsändare inte kunde utläsas. Det var subtila hot som var direkt riktade till Dani som handlade om att hen skulle ändra beslutet för annars skulle det bli negativa följder för Dani. Mejlen var skrivna som att det kunde vara flera personer som skulle se till att det blev negativa konsekvenser för Dani. I och med detta språkbruk berättar Dani att hen inte visste om det var en eller flera personer som var ute efter hen. Polisen tog hans anmälan på största allvar och spårade IP-adressen och fick fram att det var en av Danis klienter. Efter att polisen fått fram vem som stod på IP-adressen ringde klientens anhörig och försökte få Dani att dra tillbaka anmälan.

Flera intervjupersoner beskriver upplevelser där klienter har ockuperat deras kontor och receptioner. Klienter har suttit på intervjupersonens kontor på ett inbokad möte. Där och då hotar klienten med att de inte kommer lämna kontoret förrän de får pengar. Klienter skriker ihop med ett kroppsspråk, minspel eller

blickar som gör att situationen upplevs som hotfull för socialsekreteraren. Sasha beskriver sin upplevelse som speglar Isdal (2001) tolkning. En klient kan bli utåtagerande när hen inte får det som hen vill ha, det finns svårigheter i vad som uttryckts och där det blir kulturkrockar. I Sashas fall var det ett nyanlönt par som ockuperade kontoret för att de ville ha pass och flygbiljetter. De förstod inte att socialkontoret inte arbetade med pass. Sasha menade att paret kom från ett land med en stor myndighet som arbetar med allt samt att det förekom korruption i landet. De inte hade förståelse för hur myndigheterna var uppbyggda i Sverige och vägrade lämna kontoret om Sasha inte fixade pass och flygbiljetter ” *I de kulturkrockarna så krockar det och där upplever jag mig hotad för att jag blir ockuperad på mitt kontor... Jag kan uppleva det som ett hot för att jag fick inte lämna mitt kontor*”.

Taylor beskriver hot där klienten på ett tydligt sätt berättade erfarenheten av våld som de har, hur lätt de har att ta till våld och att klienten inte tar ansvar för sina handlingar. Klienter har syftat att de har haft en kriminell livsstil och uttryckt att de inte tvekar på att gå tillbaka till det om de får ett negativt beslut. Taylor beskriver situationer där klienter är noga med att visa tatueringar som härrör till kriminella organisationer för att socialsekreteraren ska veta vilken hen har att göra med. Upplevelserna visar på det som Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) antyder, klienten vill framhäva att hen har kontakter som kan medföra problem för tjänstemannen. Vid obehagliga antydningar är det inte sällan enskilda kriminella eller klient som tillhör kriminellt nätverk (ibid.)

Ett flertal intervjupersoner uppger att klienter har hotat om att elda ner eller spränga byggnaden som socialsekreterarna sitter i. Det har varit kollektiva hot där man har hotat hela personalgruppen till livet. Taylor berättar om en klient som berättade i ett telefonsamtal att klienten skulle komma ner till socialkontoret med ett svärd och morgonen därpå dök klienten upp i huset som de satt i med ett svärd och polis tillkallades. Här var det ett hot som faktiskt senare verkställdes av klienten.

Charlie berättar om sin upplevelse där hen kände sig hotad av en klient när hen skulle göra ett hembesök med kollegan Sasha och enhetschef. Charlie berättar att när de kommer in i bostaden ser hen att kollegan blir helt paralyserad och tittar mot ett föremål. Charlie ser sedan vad Sasha tittar på och det är en lång och stor kniv som ligger på en helt ren diskbänk. Klienten observerar att Charlie och Sasha har lagt märke till kniven. Sasha berättar också om denna upplevelse och beskriver ”*Vilket då gjorde att han redan hade övertaget*”. Både Charlie och Sasha menar att det är svårt att veta klientens avsikt med att lägga fram kniven men att det upplevdes som ett underbetonat hot.

Charlie och Sashas upplevelse kan tolkas utifrån Sandström (1998) teori om att det finns en maktobalans i klientrelationen. Klienten kan jämna ut maktobalansen genom att uttrycka ett våldsamt beteende, i detta fall underliggande knivhot, för att uppnå fysisk makt. Genom att applicera Isdals (2001) teori handlar det våldsamma beteendet om att åstadkomma egen dominans. Även här handlar det om att klienten endast använder subtilt hot och inte använder kniven eller säger något om att använda kniven, men det räckte för att socialsekreterarna skulle bli rädda för klienten. Det var tillräckligt för att klienten skulle få sin vilja igenom utan att fysiskt skada socialsekreterarna. Knivhotet kan ses som ett verktyg för att minska maktlösheten. Vidare blir det viktigt att inte se hotet bara som

underlägsenhetens maktlöshet utan också till maktens maktlöshet. Socialsekreterarna som besitter makt är samtidigt sårbara och kan därmed uppleva sin makt/position hotad (Sandström 1998). En av faktorerna som gör att socialsekreteraren har mer makt i klientrelationen är enligt Johansson (2007) att de oftast får agera på hemmaplan. Vid hembesök är det socialsekreterarna som får offra sin tid till att ta sig till klientens hemmaplan. Det kan tolkas som att klienten i detta fall stärkte sin ställning i den ojämlika relationen genom att agera på hemmaplan samt att utöva klientvåld (Sandström 1998) och där socialsekreterarna blir sårbara och får sin makt och position hotad.

5.1.3 Trakasserier

Intervjustudierna är förenliga med tidigare presenterad forskning kring socialsekreterare och deras upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld. Trakasserier är tämligen vanligt förekommande för socialsekreterare. Majoriteten av intervjupersonerna beskriver att när det blir kallade för fula ord och blir förolämpade och liknande är det inget som de brukligen rapporterar. Intervjupersonerna beskriver att det hade blivit så pass många avvikelser om de skulle rapportera allt. De menar på att trakasserier från klienter har blivit normaliserat där de har blivit luttrade av dessa typer av trakasserier.

Jonssons, Hurves och Skinnaris (2017) diskussion kring trakasserier är att de kan vara diffusa och att det är upplevelser som är svåra att hantera både för tjänstemannen och organisationen. Det kan vara svårt att sätta ord på vad som hänt och förstå upplevelsen av trakasserier. Vidare är det svårt för socialsekreteraren att avgöra om klientens verbala övergrepp är ett uttryck för klientens svåra livssituation, missnöjesyttringar eller om det handlar om ett påverkansförsök. Det kan medföra situationen gällande trakasserier komplicerad (ibid.). Uppsatsstudien och tidigare forskning presenterar ett resultat där upplevelsen av trakasserier finns i socialsekreterarnas arbetsmiljö och det pekar på Isdals (2001) slutledning om våld. Utifrån Isdals (2001) teori om våld handlar arbetsrelaterat klientvåld som sagt om att klienten oftast bara använder så mycket klientvåld som behövs för att åstadkomma sitt syfte oavsett vad klientens syfte är. Genom trakasserier kan klienten åstadkomma egen dominans utan att fysiskt skada eller hota om fysisk skada socialsekreteraren.

Intervjupersonerna har upplevelser av trakasserier där klienten har förlöjligt, förolämpat eller kränkt socialsekreteraren i form av nedvärderande kommentarer om socialsekreteraren som person, profession, utifrån etniskt ursprung eller sexuella trakasserier. Ett urval av kommentarer intervjupersonerna har upplevt som trakasserier från klienter är bland annat: *"Jävla fitta"*, *"Jävla soctant"*, *"Jävla hora"*, *"du är dum i huvudet"*, *"Du kan inte svenska"*, *"När ska ni ta väck den där jävla svartskallen?"* *"Jävla sockärring"* och liknande kommentarer.

Intervjupersonerna beskriver trakasserier där de har fått obehagliga samtal. En klient ringde Sashas arbetstelefon och spelade upp en låt från Gudfadern. Vidare berättar Sasha att samma klient trakasserade och terroriserade henns arbetsmejl med massvis med mejl där det stod *"fuck you"*, något som pågick i ungefär ett år. Sasha berättar att samma klient också skicka mejl *"med trakasserier och om hur kass och dålig jag var och hur jag hade fördärvat hennes liv... det blev ett så pass stort arbetsmiljöproblem för mig att jag inte arbetar ordentligt. Jag la halva dagen från det att jag kom in på morgonen när jag kom*

fram till lunch att bara reda ut alla mejlen som hade inkommit för att det ska ju in till polis om det är hot om självmord eller om det är hot om bombningar”.

Intervjupersonerna beskriver trakasserier i form av att klienten vill lägga över skulden på socialsekreteraren. Klienterna menar på att det är på grund av att socialsekreteraren inte kan sitt jobb som klienten har hamnat i situationen som hen befinner sig i. Där klienten har ett högt tonläge och som Charlie beskriver ”” *Du vet inte” och ”Du kan inte” och ”Du begriper inte” och ”Du har ingen aning om” och ”Vad ska du göra åt min situation?” och ställer liksom en verkligen ibland... Ja där man känner sig pressad som handläggare kan jag tycka.* Det innefattar också att klienterna försöker få det till att socialsekreteraren inte bryr sig om klienten. Dani ger exempel på när en klient uttryckte *”Du förstår inte min situation. Du tar inte hänsyn till det här. Hur kan vara så kallhjärtad?”.*

Sandström (1998) framför att klienten blir frestad att använda fysiskt våld när klienten inte kan uttrycka sig verbalt på samma nivå som socialsekreteraren. Upplevelserna av trakasserier går att tolka på samma sätt även när det gäller verbala övergrepp som trakasserier. Med avstamp i Sandströms (1998) resonemang gällande fysiskt våld appliceras detta även på verbala övergrepp. När klienten använder olika former av trakasserier kan det förstås som att klienten vill sin styrka sin ställning i klientrelationen. I situationer där klienten inte besitter samma kompetens som socialsekreteraren gällande regler och riktlinjer blir klienten frestad att använda ett annat verbalt språk, som kan upplevas som trakasserier. Johansson (2007) menar att klienten kan styrka sin ställning i den ojämlika klientrelationen genom att argumentera på ett lämpligt sätt. Till skillnad från detta antagande, talar min studie och Sandströms (1998) resonemang för att argumentationen inte nödvändigtvis sker på ett lämpligt sätt. Det kan istället handla om att klienten utsätter socialsekreteraren för verbala övergrepp.

5.1.4 Riskfaktorer med att arbeta i en liten kommun

Resultatet har uppdagat att socialsekreterarens arbetssituation innebär riskfaktorer i form av ensamarbete, hembesök, klientmöte på arbetsrummet, avsaknad av trygga platser, avsaknad av säkerhetsglas och ej låsbara dörrar. De beskriver olika ”typer” av klienter såsom desperata och frusterade människor, missbrukare, psykiskt sjuka, instabila människor samt människor med kriminell bakgrund. Dessa olika riskfaktorer presenterar också Patel och Holmberg (2015) påverkar risken för att utsättas för våld, hot och trakasserier och det är riskfaktorer som intervjupersonerna beskriver i sina upplevelser.

Intervjupersonerna beskriver fördelar med att arbeta i en liten kommun, exempelvis att socialsekreteraren kan arbeta brett med klienterna. Socialsekreteraren kan hjälpa klienter vidare där klienten kommer till en hållbar försörjning och livssituation med ett helhetsperspektiv. De anser att det är roligt och intressant att lära sig många områden inom ekonomiskt bistånd. De får ett nära samarbete med olika parter som exempelvis psykiatrin, sjukvård, praktiker, arbetsmarknadsenheter, Arbetsförmedlingen, andra handläggare med flera. Intervjupersonerna lyfter att personkännedomen är positiv eftersom det då går att lägga märke till avvikande beteende hos klienten. Fördelar som även Pugh (2007), Green (2003) och Nordström (2015) har framfört. Det är viktigt att betona att intervjupersonerna upplevde fördelar med att arbeta i en liten kommun, då jag nu kommer att presentera nackdelarna. Många intervjupersoner uttryckte att fördelarna med att arbeta i en liten kommun vägde upp mot nackdelarna.

Tolkningen av resultatet är att det är en riskfaktor för socialsekreteraren att arbeta med ekonomiskt bistånd i en mindre kommun. Yrket har en del riskfaktorer redan i utgångsläget oavsett vart i Sverige du arbetar med ekonomiskt bistånd. Socialsekreterare hör till en yrkesgrupp som klassificeras enligt Patel och Holmberg (2015) som särskilt utsatta för våld, hot och trakasserier. Bantar vi ner yrkesgruppen socialsekreterare till socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd går det att konstatera att arbetet också innebär att det kan stöta på riskfaktorerna. Utöver Patels och Holmbergs (2015) kartläggning av riskfaktorer kan den geografiska närheten till sina klienter också anses vara en riskfaktor. Studien har inga belegg för att den geografiska närheten i sig genererar mer arbetsrelaterat klientvåld, men intervjuerna visar att den geografiska närheten till klienterna kan bidra till att socialsekreteraren kan uppleva att hen är utsatt och otrygg och kan medföra att man känner sig hotad och/eller trakasserad.

Dani som är den enda anställda socialsekreteraren på ekonomiskt bistånd i kommunen uppger att arbeta som socialsekreterare i en mindre kommun gör att hen måste stå på sig mer och vara stark. Dani talar om att hen känner sig mer utsatt eftersom det bara är hen som tar beslut gällande ekonomiskt bistånd. Dani förklarar vidare *"de riktar kritik mot socialtjänsten och i en liten kommun så blir det ju jag"*. Här kan det tolkas som att socialsekreterare i en liten kommun mister anonymiteten och blir kommunens ansikte utåt för ekonomiskt bistånd. Situationer med brist på anonymitet, en hög synlighet, den dubbla rollen, konfidentialitet, personlig integritet är situationer som socialsekreterare i mindre kommuner får tacklas med medan det är osannolikt för en socialsekreterare i en storstad (Green 2003).

Pugh (2007) menar att sannolikheten för utsatthet också ökar om socialsekreteraren bor och arbetar i samma mindre kommun. I och med det kan känslan av utsatthet upplevas mer påfrestande. Det finns en större sannolikhet att människor redan känner till varandra och/eller att de kommer i kontakt med varandra i sina privatliv i mindre kommuner. Socialsekreterare och klient kan stöta på varandra när de lämnar sina barn i skolan, när de handlar eller när de är på samma tillställningar och lokala faciliteter. Intervjupersonerna uppger att de har träffat på klienter utanför arbetstid i affären, lekplatser, tvättstugan i lägenhetshuset, gymmet, restauranger, vid hämtning och lämning på skola/förskola, ute på promenader med mera. De som inte bor i kommunen som de arbetar i beskriver att de aldrig skulle vilja bo i samma kommun som de arbetar i. De anser att det skulle vara alltför påfrestande samt att det blir svårt att koppla bort arbetet. Samtliga intervjupersoner som bor i samma kommun som de arbetar i uppger att de oftast inte upplever det som ett problem att stöta på klienter utanför arbetstid.

Resultatet pekar på att om socialsekreteraren arbetar i en mindre kommun som hen själv bor i tenderar det också att vara ytterligare en riskfaktor, så som att upplevelsen av att vara utsatt för arbetsrelaterat klientvåld förstärks. Sasha som först bodde i kommunen som hen arbetade i och därefter flyttade till en annan kommun beskriver detta tydligt *"Jag upplever att den [utsattheten för våld, hot och trakasserier från klienter] förändrades när jag flyttade härifrån. Det måste sitta i mig, det måste vara min egen upplevelse, eftersom jag känner mig trygg där jag bor nu. Det krävs ändå ett engagemang för en klient att söka upp mig i mitt hem när jag bor i en annan kommun... Så det är nog en känsla i mig... när jag*

flyttade från kommunen har allting känts mycket enklare, skönare och mer stillsamt när man kommer hem.... Jag har inte haft någon rädsla att någon ska stå utanför min port eller söka upp mig i mitt hem eller så sedan jag flyttade. Den rädslan har ju funnits tidigare när människor har varit riktigt riktigt arga”.

5.2 Copingstrategier vid arbetsrelaterat klientvåld

Vid analys av datamaterial använde jag mig av Lazarus och Folkman (1984) och Sandströms (1998;2007) teorier om copingstrategier. Jag använder Lazarus och Folkmans (1984) kategorinamn ”problemfokuserade copingstrategier” och ”emotionsfokuserade copingstrategier”. Underkategorierna på copingstrategierna har inspirerats av Scarduzios, Sheffs och Smiths (2018) kategorinamn. Studiens resultat fick fram 16 olika kategorier för copingstrategier för att hantera arbetsrelaterat klientvåld. Dessa 16 kategorier kunde delas in i två olika huvudkategorier.

5.2.1 Problemfokuserade copingstrategier

Resultatet från intervjuerna visade sju olika typer av problemfokuserade copingstrategier. Jag har valt att döpa dessa copingstrategier till: *ändra tillgängligheten, avbryta, byta forum, konfrontera, hjälp från kollegor, rapportera incidenten och förhålla sig till det rättsliga*. Jag kommer nu presentera var och en av de problemfokuserade copingstrategierna.

Ändra tillgängligheten var en problemfokuserad copingstrategi som majoriteten av intervjupersonerna har använt sig av. Copingstrategin syftar till att socialsekreteraren gör sig mindre tillgänglig för klienten. Socialsekreteraren minskar chanserna för klienten att komma i kontakt med socialsekreteraren utanför arbetstid. Copingstrategin användes för att hantera upplevelsen där och då eller för att minska risken för att uppleva arbetsrelaterat klientvåld igen. Intervjupersonerna skildrar att de har blivit förföljda och uthänga på sociala medier samt att klienter har kontaktat socialsekreteraren på deras privata telefon eller sociala medier. Intervjupersonerna berättar att de har varit oroliga för att hotfulla klienter ska hitta deras privata telefonnummer, adress och sociala medier och försöka få tag på dem utanför arbetstid. Intervjupersonerna uppger att de har stängt ner sina konton på sociala medier och tagit bort sina nummer i svenska telefonkataloger. Vissa intervjupersoner uppger att de har gjort privat profil på sociala medier eller att det har använt sig av ett annat alias. Sasha uppger att hen gick ”under jorden” när en specifik klient förföljde och hängde ut hen på sociala medier och olika internetforum. Till följd av detta stängde Sasha ner alla sociala medier.

Scaramuzzino (2020) poängterar att i takt med att arbetslivet har digitaliserat har också var, hur och när människor utsätts för arbetsrelaterat klientvåld förändrats. Resultatet pekar på att digitaliseringen inte bara medför nya sätt för klienten att komma åt socialsekreteraren, utan det visar även på att socialsekreteraren behöver utveckla strategier för att hantera det digitala klientvåldet.

Avbryta är copingstrategin som syftar till att socialsekreteraren avbryter samtalet, mötet/hembesöket eller avbryter hela kontakten med klienten när klienten har utfört arbetsrelaterat klientvåld. Intervjupersonerna berättar om klienter som har gjort verbala övergrepp över telefonsamtal. Har de verbala övergreppen inte slutat efter tillsägelser har intervjupersonerna avbrutit telefonsamtalet. Intervjupersonerna uppger att de har avbrutit samtalet dels för att det varit

för obehagligt att lyssna på, dels för att samtalet inte kommer vidare någon vart. Vissa intervjupersoner har avbrutit konversationen genom att hänvisa till sin chef. Intervjupersonerna skildrar om fysiska möten eller hembesök där de har avslutat mötet/hembesöket för att hantera trakasserier eller hotfulla situationer. Flertalet intervjupersoner har avbrutit kontakten helt med klienter som har utsatt dem för arbetsrelaterat klientvåld. Då har kollega eller chef fått ta över klienten. Lo delar med sig av sin berättelse när hen blev hotad av en klient *"Jag har bytt klient. Det är liksom svårt om man blir hotad, då blir det svårt att kunna göra en rättvis bedömning kanske. Vi är människor vi också. Det klart att man försöker vara professionell men å andra sidan är vi också människor. Vi har också känslor, vi är inga robotar. Men det gäller att hitta den balansen. När man tror att "nu är det nog", då byter man."*

Byta forum avser när intervjupersonerna har försökt att hantera verbala övergrepp genom att ta konversationen vidare till något annat forum. Intervjupersonerna berättar om mejl- och smskonversationer från arga och hotfulla klienter. Intervjupersonerna uppger att de då försöker avleda de verbala övergreppen genom att föreslå att klienten ska ringa upp socialsekreteraren eller boka in ett möte. Det kan också handla om att klientkontakten endast sker via telefon då socialsekreteraren inte vill bemöta klienten ansikte mot ansikte efter klientvåld. Dani berättar om sina upplevelser av att byta forum för att hantera klientens verbala övergrepp, *"... Det kommer hela tiden finnas någonting mer som gör att det kommer att försätta. Jag försöker inte ta diskussioner, inte svara på frågor utan mer att "Jag kan ringa upp dig" eller "Du kan ringa mig på det här numret" så man försöker byta forum om man säger så, för diskussionen. Eller "Vi kan boka in ett möte och prata om det här". Det är att försöka liksom bryta det där."*

Samtliga intervjupersonerna har använt sig av copingstrategin *konfrontera*. Det innebär att intervjupersonerna har talat om för klienten att deras beteende mot socialsekreteraren inte är acceptabelt och bett klienten sluta. Copingstrategin syftar också till när intervjupersonen konfronterar klienten genom att fråga vad klienten menade med sitt uttalande. Lo berättar om när hen har ringt upp klienten igen för att se om det ligger något i de subtila hoten *"Sedan kan det också bara vara en känsla, att han eller hon sa det där, och det har hänt att jag har ringt tillbaka till klienterna och frågat "Du sa så här, menade du det? Eller var det något som bara kom?". Så sa klienten "Nej nej nej, jag menade inte så. Jag ville bara visa hur arg och jag var" .*

Hjälp från kollegor handlar om att kollegor sinsemellan tar över varandras klienter om en kollega har blivit utsatt för klientvåld. Även att en kollega närvarar nästa gång den utsatta kollegan ska träffa klienten. Copingstrategin visade sig vara den strategi som den övervägande delen av intervjupersonerna hade använt sig av. Charlie uppger *"Ja jag bad om att få byta så någon annan kollega tog över den klienten. Just att det blev så impulsivt från noll till ingenting. Ja jag blev jätterädd. Och ju mer jag tänkte på det så kände jag "Nej jag vill inte träffa henne igen, jag vill inte det". Hjälp från kollegor medför också att copingstrategin *avbryta* kontakten helt med en klient kan bli möjlig.*

Alla intervjupersoner hade använt sig av copingstrategin *rapportera incidenten*. Den refererar till att intervjupersonerna har rapporterat händelsen till chef eller polisanmält händelsen. Det refererar också till att man har tagit överfallsalarm med sig hem till följd av händelsen. En del intervjupersoner uppger att de har

polisanmält för att markera för klienten att det inte är ett acceptabelt beteende, medan andra uppger att de gjorde polisanmälan för att de var rädda för klienten. Bedömningen att ta med överfallslarm hem uppger intervjupersonerna har varit i dialog med chef där chefen har bedömt det som en nödvändig åtgärd. Kim berättar om en arg och hotfull klient som var inne på hans kontor vilket hen rapporterade till sin chef och då fick ett larm med sig hem "... denna händelse rapporterade jag till min chef. Så då bedömde hon att jag skulle ta med mig larm hem. Så jag hade med mig larm hem eftersom jag bor i kommunen. Det var lite ute efter den kännedom vi hade om denna man att det kanske ändå är bra att ha larm i några dagar tills han har lugnat ner sig...".

Ett flertal intervjupersoner berättar att de har varit "fyrkantiga" och lutat sig åt det juridiska och rättsliga i sammanhanget. Det handlar om situationer där klienter har använt sig av verbala övergrepp på grund av negativa beslut som intervjupersonen har tagit. Copingstrategin *förhålla sig till det rättsliga* innebär att intervjupersonerna har hanterat klienten genom att berätta att socialsekreteraren har efterföljt lagar och riktlinjer och att klienten får överklaga om denne är missnöjd. Alex uppger att hen ofta hänvisar till överklagan "Det är alltid det som jag hänvisar till, överklagan. Att jag står fast vid beslutet och att är det något som du inte tycker om så är det ett överklagande."

Gemensamt för intervjupersonernas problemfokuserade copingstrategier var att dessa uppkom tidigt i deras hanteringsprocess. Sandström (1998) menar att det handlar om att strategin utesluter känslor för att kunna fokusera på problemet i situationen. Strategierna ligger i linje med Lazarus och Folkman (1984) resonemang om att problemfokuserade copingstrategier syftar till att man försöker förändra omgivningen eller sitt eget beteende eller arbetsätt för att hantera klientvåldet. Sandström (1998; 2007) betonar att när människor använder sig av problemfokuserade strategier tenderar känslorna att komma efteråt, något som också visade sig för intervjupersonerna och leder oss in på nästa copingstrategi.

5.2.1 Känslofokuserade copingstrategier

Resultatet kommer att presentera *aktiva* och *passiva* känslofokuserade copingstrategier. Först presenteras *aktiva* känslofokuserade copingstrategier som syftar till när intervjupersonerna handlar känslomässigt och får utlopp för sina känslor. Därefter presenteras *passiva* känslofokuserade copingstrategier som syftar till när intervjupersonerna inte riktar uppmärksamhet åt upplevelsen och använder strategier för att distansera sig.

5.2.1.1 Aktiva känslofokuserade copingstrategier

Resultatet från intervjuerna visade tre olika typer av *aktiva* känslofokuserade copingstrategier. De olika typerna är *känslomässig respons*, *skylla på socialsekreteraren* och *söka råd och stöd*.

Känslomässig respons innebär att intervjupersonerna har hanterat upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld genom att agera ut sina inre känslor. Det refererar till att intervjupersonen gav en känslomässig respons i stunden när klientvåldet inträffade eller att den känslomässiga responsen kom efter att incidenten inträffat. Intervjupersonerna beskriver negativa känslor de har upplevt som till exempel att de har känt sig otrygga, provocerade, rädsla, obehagskänslor, besvikelse och oro. Charlie beskriver när hen uttryckte ett känslomässigt svar mot en klient som trakasserade hen över telefon där klienten sa till Charlie "Du vet inte hur det är"

och Charlie uttrycker sig i intervjun ”... där vet jag att jag själv gick över gränsen och var oprofessionell och sa att ”det där har inte du någon aning om””.

Citatet beskriver Sandströms (1998;2007) analys av känslufokuserade copingstrategier. Det kan innebära att socialsekreteraren reagerar i situationen genom att leva ut sina känslor och ge en känslomässig respons direkt till klienten. I detta fall handlade Charlie känslomässigt och kopplade bort sitt tänkande i situationen. Däremot kopplar Charlie på sitt tänkande igen genom att analysera och reflektera över sitt känslomässiga handlande. Charlie gör det som Sandström (ibid.) menar är viktigt att göra när personer har agerat ut känslomässigt, nämligen att tankar och förståelse återförs till känslorna och incidenten igen.

Flertalet intervjupersoner uppger att det inte är förrän efter incidenten har skett som den känslomässiga responsen kommer. Kim berättar om sin upplevelse när en klient knackade på hans kontorsdörr och var hotfull och arg för han ansåg att hen hade räknat fel på hans ansökan. ”Om man tänker tillbaka var det en väldigt riskabel situation för att jag var själv i mitt rum och jag öppnade dörren och tittade faktiskt aldrig i kikhålet på dörren, och jag vet inte varför, men just där och då så öppnade jag bara dörren och då bara stod han där. Ja då blev jag rädd. För jag tänkte att han har liksom psykiska problem. Så då tänker jag att här skulle det kunna, alltså man vet aldrig få på käften... Ja alltså det var faktiskt lite skakigt måste jag säga. Kim kände först rädsla och obehag men la känslorna åt sidan och hanterade upplevelsen genom problemfokuserad copingstrategi. Efter händelsen återkom Kim till att uttrycka ett känslomässigt svar på upplevelsen. Hanteringen belyser det som framkom i samtliga intervjuer, socialsekreterarna har många gånger använt sig utav flera copingstrategier samtidigt för att hantera en upplevelse. Intervjupersonerna berättar om sina upplevelser och i flertalet fall har det medfört olika copingstrategier under hanteringsprocessen.

Skylla på socialsekreteraren handlar om att det fanns en rädsla hos socialsekreterarna att kollegor skulle beskylla dem för att de hade blivit utsatta för arbetsrelaterat klientvåld. Det kan handla om synen att socialsekreteraren har hanterat situationen fel och provocerat fram klientvåldet eller är en ”dålig” socialsekreterare. Intervjupersonerna har inte uttryckt att de har skyllt på sina kollegor när kollegorna har utsatts för klientvåld. Däremot uttrycker intervjupersonerna en jargong bland kollegorna där de kan lägga över ansvaret på socialsekreteraren som blivit utsatt. Det har framkommit i intervjuerna att intervjupersonerna har känt sig ensamma i utsattheten när exempelvis chefer inte har tagit klientvåldet på allvar. Valet att lyfta denna copingstrategi i resultatet är för att jargongen förekommer och där intervjupersonerna inte vill framstå som en dålig socialsekreterare efter de har blivit utsatt för klientvåld. Danis skildring, ”Alltså det är ju inte bara en dålig medarbetare som blir utsatt för hot och våld utan alla blir det. Men just att liksom att det blir så lätt då att lägga över det att ”Det här ska du kunna hantera i din yrkesroll”... Sedan blir det också ”Amen jag klarar av mitt jobb. Ingen kan säga att jag inte klarar av mitt jobb”. Det kanske man gör till en viss gräns, men det kanske inte hjälper kollegorna som är utsatta i samma situation och då är man där igen, då hamnar det på individerna att försöka lösa det. Att jag är bättre rustad och får hårdare hud, då klarar jag av hot och våld bättre.”.

Jonsson, Hurve och Skinnari (2017) intervjuundersökning pekar på att tjänstemän inte ville uppfattas som överkänsliga och det kan

resultera i att den utsatta inte rapporterar händelsen. Littlechild (2005) samt Menckel och Viitasara (2002) poängterar att det finns en rädsla hos den utsatta socialsekreteraren att andra ska uppfatta det som att hen inte kan hantera situationen eller att socialsekreteraren provocerade fram klientvåldet.

Söka råd och stöd refererar till att intervjupersonerna frågar om råd och stöd eller pratar av sig med kollegor eller chefer för att hantera det arbetsrelaterade klientvåldet. Intervjupersonerna uppger att de har handledning och gruppmöten. Till följd av att de arbetar i en mindre kommun arbetar kollegorna tätt med varandra och har kunnat ha en öppen dialog kring händelser. Intervjupersonerna kommunicerade råd och stöd med chefer eller med kollegor om hur klientvåldet skulle hanteras. Copingstrategin inträffade vanligen för intervjupersonerna efter att arbetsrelaterat klientvåld hade inträffat och där känslorna kom i kapp efteråt. Charlie berättar om hur hen och en kollega hanterade ett knivhot från en klient som de båda hade blivit utsatta för, ”*vi pratade mycket med varandra jag och min kollega efteråt. Det var nog till och med en fredag så vi ringde varandra efteråt och pratade för vi båda mådde dåligt. När vi liksom förstod ”Nej men herregud, vi hade inte haft en chans där”. Jag menar, ja vi hade larm med oss men vad hade det hjälpt? Alltså om personen hade velat göra något med oss.*” Enligt Menckels och Viitasaras (2002) enkätundersökning gällande vårdpersonal inom socialtjänsten fann 91 % att de fann stöd från arbetskollegor när de hade utsatts för arbetsrelaterat klientvåld. Likt Sandströms (1998;2007) resonemang om att det kan behövas stöd för den utsatta för att komma i kontakt med sina känslor, pekar intervjuerna på att stödet från kollegor och chefer medförde att de kunde komma kontakt med sina känslor och bearbeta det de hade varit med om.

Majoriteten av användningen av aktiva emotionsfokuserade copingstrategier bland intervjupersonerna visades främst senare i hanteringsprocessen. *Känslomässig respons* kunde dock för flertalet intervjupersoner uppenbara sig direkt då intervjupersonerna kände negativa känslor, men la brukligen den känslomässiga responsen åt sidan när de väl bemötte det arbetsrelaterade klientvåldet. Den känslomässiga responsen kom efter att de hade landat i vad de hade varit utsatta för. Resultatet pekar på att hantera upplevelserna med *söka råd och stöd* är copingstrategier som intervjupersonerna använder senare i hanteringsprocessen.

Sandström (1998;2007) menar att dessa typer av copingstrategier handlar om att personen reagerar i situationen genom att leva ut sina känslor. En del människor kopplar ifrån sitt tänkande och handlar känslomässigt. Studiens intervjuer pekar på att intervjupersonerna känner sina negativa känslor men levde oftast inte ut dessa till en början i hanteringsprocessen utan de levde i stället ut sina känslor efteråt. Studien talar för att socialsekreterarna i studien inte tenderar att koppla ifrån sitt tänkande helt och handlar känslomässigt när de blir utsatta för arbetsrelaterat klientvåld.

5.2.1.2 Passiva känslufokuserade copingstrategier

Resultatet från intervjuerna visade sex olika typer av *passiva* känslufokuserade copingstrategier. De sex copingstrategierna som framkom i intervjuerna har jag valt att namnge *minimera, normalisera, förneka, maktlöshet, humor* och *ambivalent copingstrategi*.

Minimera är en copingstrategi där intervjupersonerna minimerar allvaret i det arbetsrelaterade klientvåldet som hen har upplevt. De minimerade allvaret genom att de försökte hitta förklaringar till varför klienten utförde klientvåldet. Exempel på förklaringar som intervjupersonerna uppger är att klienten gjorde det i affekt, var berusad eller hög, lider av psykisk ohälsa eller att klienten och dess familj har varit "känd" inom socialtjänsten i generationer. *Minimera* refererar också till när intervjupersonen minimerar allvaret i klientvåldet på grund av att de upplevt, enligt intervjupersonerna, värre klientvåld från klienter. Vissa intervjupersoner uttrycker att det finns värre klientvåld att utsättas för. Intervjupersonerna *minimerade* också allvaret för att intervjupersonen inte ville göra en stor grej av händelsen för att det leder till fler problem för klienten som redan är i en utsatt situation. Flertalet intervjupersoner uppger att de inte gör en stor grej av att de blir kallade för saker som de egentligen inte tycker är okej. Följande citat från Kim illustrerar copingstrategin *minimera*, både gällande att hitta förklaring och för att inte det ska bli problem för klienten. "Man kan lätt bli blind och tänka "det här var nog i affekt", "det var på grund av att han var full, han fattar liksom inte vad han snackar om", men det är fortfarande inte okej..." "Usch nej jag vill inte att detta ska bli värre för klienten" eller "han har redan så mycket och har redan blivit straffad".

Att skydda sina klienter som har utsatt socialsekreteraren för arbetsrelaterat klientvåld uppenbarade sig också i Menckels och Viitaras (2002) studie. Detta i sin tur kan leda till en underrapportering kring arbetsrelaterat klientvåld. *Minimera* klientvåldet talar för att det blir mindre hotfullt för socialsekreteraren att hitta förklaringar till varför klienten utövade verbala eller fysiska övergrepp, än att uppleva att övergreppet kom från ingenstans. Detta förhållningssätt medför att socialsekreteraren kan upprätthålla klientens vänlighet genom att inte beskylla hen (Sandström 1998). Att *minimera* klientvåldet innebär kognitiva processer som resulterar i att ångesten kan minskas och socialsekreteraren riktar inte uppmärksamhet åt vad hen har blivit utsatt för (Sandström 2007). Genom att *minimera* och hitta förklaringar till det arbetsrelaterade klientvåldet ändras innebörden av situationen (Lazarus & Folkman 1984).

Normalisera handlar om att intervjupersonerna yttrar att arbetsrelaterat klientvåld är något som anses som normalt och händer ofta inom arbetet med ekonomiskt bistånd. Användningen av copingstrategin gäller vid verbala övergrepp, främst trakasserier men också subtila hot. Intervjupersonerna beskriver att de tänker "skit samma" när de blir kallade för fula och oacceptabla saker. De uttrycker att anledningen till att de tänker så är för att de är vana att höra sådant i sitt arbete. De uppger att det händer så frekvent och att det i sin tur skulle innebära många rapporterade avvikelser vilket är tidskrävande. Flera intervjupersoner uppger att det är så generellt på ekonomiskt bistånd. Intervjupersonerna rapporterar inte när klienter kallar de för icke acceptabla saker. Intervjupersonerna hävdar att det inte är okej att bli kallad för fula saker men att socialsekreterarna har blivit luttrade och att klientvåld har blivit normaliserat. Taylor uttrycker "Jag tror tyvärr att det blir mer och mer att man tänker "Jaja", det blir liksom som att det blir normaliserat... Men det känns inte heller som att kulturen är som att den bjuder in till att man ska anmäla. Kulturen är lite grann så här att "jaja men så här är det att jobba inom socialtjänsten", men jag tycker inte att det är okej faktiskt".

Normalisera hamnar under *passiva* känslolofokuserade copingstrategier eftersom det är ett förhållningssätt som innebär att många verbala övergrepp från klienter

hamnar i skymundan. Att anse klientvåld som vanligt förekommande inom ekonomiskt bistånd gör också att socialsekreterarna får en möjlighet att distansera sig från att uppleva sig som offer för klientvåld, eftersom det händer alla socialsekreterare hela tiden. *Normalisera* klientvåldet kan medföra att socialsekreteraren inte sakligt går igenom vad som händer för att förstå sammanhanget och inte riktar uppmärksamhet åt vissa former av verbala övergrepp (Sandström 1998;2007).

Resultatet pekar på att normaliseringen av vissa former av verbala övergrepp från klienter hänger ihop med en stark organisationskultur. Resultatet talar för Hasenfelds (2010) resonemang gällande att socialtjänsten har en stark organisationskultur som överlåter detaljerna för hur arbetet ska bedrivas på lokal nivå. Resultatet presenterar att det finns en organisationskultur inom ekonomiskt bistånd där det finns tankar, uppfattning, normer och värderingar om att vissa former av verbala övergrepp går obemärkt förbi inom organisationen. Genom att verbala övergrepp har gått obemärkt förbi har organisationen utvecklat och lärt sig att bemästra vissa former av arbetsrelaterat klientvåld genom att inte agera på det alls. Detta sätt att hantera arbetsrelaterat klientvåld lär organisationen ut till sina medlemmar som det rätta sättet att tänka, hantera och känna när klientvåldet uppkommer (Jacobsen & Thorsvik 2021).

Scaramuzzino (2020) samt Respass och Payne (2008) lyfter upp att verbala övergrepp såsom hat, hot och trakasserier är svårdefinierat och det kan uppfattas olika beroende på vem som utsätts för det. De poängterar att organisationskulturen som utvecklas på arbetsplatsen gällande vad anställda kan förväntas att tolerera är en avgörande faktor för normaliseringen. Det finns arbetsplatser som anser att viss form av klientvåld är inom ramen för vad som kan förväntas i deras yrkesroll. Intervjuerna i uppsatsstudien talar för att socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd tenderar att betrakta att en viss typ av arbetsrelaterat klientvåld är en del av jobbet och därmed hanteras genom att låta det passera. Händelser som är vanligt förekommande och som normaliseras menar Jonsson, Hurve och Skinnari (2016) inte rapporteras eftersom det anses vara en del av arbetet. Genom att normalisera vissa former av arbetsrelaterat klientvåld bidrar i sin tur till att det blir problematiskt att kartlägga arbetsrelaterat klientvåld och dess omfattning, enligt Menckel och Viitasara (2002). En organisationskultur som normaliserar vissa former av arbetsrelaterat klientvåld kan handla om Sandströms (2007) utläggning gällande om att fysiska skador lyfts upp medan psykiska skador hamnar i skymundan. Skälet till detta är bland annat att socialsekreteraren och organisationen inte vill tänka att socialsekreterare faktiskt kan ta psykisk skada på arbetsplatsen (ibid.)

Förneka är copingstrategin som innebär att socialsekreteraren förnekar att hen är ett offer för arbetsrelaterat klientvåld. I intervjuerna uppenbarade det sig på två sätt. Förnekelsen kunde handla om att intervjupersonerna sa att det inte var förrän jag annonserade ut att jag sökte intervjupersoner, som deras reflektioner kring deras utsatthet tydligt exponerades. Mika förklarar ”.... och det var därför jag tyckte det var bra för mig att vara med på den här intervjun för det är bra att tänka och reflektera och ibland så tappar man bort sig i det här och man står ut med så mycket mer än vad man behöver göra”.

Förnekelsen kunde också handla om att intervjupersonerna har insett i efterhand att de faktiskt tog åt sig av en händelse men att de förnekade det när klientvåldet

utfördes. Dani berättar ”*Du kanske kan hantera det där och då... Och sedan så blir det lite grann att ju fler sådana här händelser, om man tänker lite så här posttraumatisk alltså olika situationer på något sätt, att nästa gång då när jag befinner mig i en liknande situation, då kanske det här aktiveras utan att jag egentligen har fattat att ”ja men jag kanske tog åt mig lite där” men jag liksom bara slängde det över axeln och sedan så fortsatte jag att jobba vidare liksom.*”.

Likt Sandström (1998;2007) talar resultatet för att personen inte förnekar hela händelsen. Intervjupersonerna har först förnekat upplevelsen men där intervjusituationen bjöd in till att intervjupersonerna kunde reflektera över incidenter. Det reflektiva i intervjusituationen kan ha varit en del av hanteringsprocessen och medför att intervjupersonen har identifierat händelser där hen upplevde arbetsrelaterat klientvåld. Resultatet visar att copingstrategin *förneka* har uppenbarat sig genom att intervjupersonen uppträder att det som skedde inte påverkade hen men att man senare inser att det faktiskt påverkade. Användandet av förnekande som copingstrategi medför vanligen att den utsatta kommer behöva stöd senare för att bearbeta upplevelsen för att inte lida av bestående psykiska men (Sandström 2007). Förneka sin rädsla eller utsatthet under en längre tid och vid flera situationer kan resultera i att socialsekreteraren förlorar sin förmåga att kunna känna rädsla. Denna förnekelse gör att den utsatte tenderar att gå in i farliga situationer som kan innebära stora risker och ha anormala skydds beteenden. Det kan också bli tvärtom att personen ser fara i nästan allt och känner rädsla alltför ofta (ibid).

Maktlöshet är en copingstrategi som uttrycktes i en av intervjuerna. Det refererar till att socialsekreteraren hanterar upplevelsen genom att uttrycka sig att hen inte kan göra någonting för att hindra det arbetsrelaterade klientvåldet. Taylor beskriver hur hans tankar går kring en klient som utsätter hen för subtila och direkta hot ”*Utan nu tänker jag mer liksom att *suckar* ”aa men kom då så får vi det överstökad” *skrattar*. Det är liksom att jag inte orkar gå och vänta på att det ska hända något längre. Utan händer det så händer det, jag kan inte göra någonting.*”. Citatet återspeglar Isdals (2001) teori om maktens sårbarhet. Socialsekreterarens position som innebär mer makt än klienten i deras relation. Klienten utsätter Taylor för hot och det kan tolkas som att det inte bara är klientens underlägsenhet och maktlöshet som hoten kan associeras till utan också maktens maktlöshet. Taylor är den som besitter makt i klientrelationen med detta gör hen sårbar och kan därmed känna sin makt hotad. Taylors makt i relationen är hotad då hen uttryckligen säger att hen inte kan göra någonting åt det arbetsrelaterade klientvåldet.

Användning av *humor* var inget som intervjupersonerna direkt uttryckte själva i intervjuerna. Men tolkningen är att jag kan se i resultatet att intervjupersonerna använder sig av humor som copingstrategi. Ett exempel på detta är Mika som hade fått hot från en klient riktad mot Mika och Mikas barn. I och med att Mika både arbetade och bodde i kommunen resulterade det i att hen fick ha med sig larm hem, Mika och barnen blev skjutsade och de fick inte gå eller cykla själva under en period. Mika uttrycker ”*Det var lite obehagligt men samtidigt, samma sak där du vet, jag hade hört de här grejerna men man blir ändå så där ”Äsch” *skrattar* Jag var liksom så här ”Ni behöver inte skjutsa hem mig”, ”Amen lägg av”, ”Nej jag kan cykla hem själv, det är inga problem”. Men kollegor och chef insisterade ju.... Att det blir så här ”Äsch skit samma”, ”Kommer de så slår jag ner dem” *skrattar’ nej men det är jättedumt, jag lär ju inte upp studenter så*

skrattar". Citatet belyser det som jag såg i majoriteten av mina intervjuer. Intervjupersonen återberättar sina upplevelser som de har ansett vara obehagliga, trots detta skrattar och skämtar de om deras upplevelser när de återberättar det för mig. De skrattade inte åt upplevelsen när den inträffade men de hanterar upplevelsen i efterhand med humor när de återberättar sina upplevelser för mig som intervjuare.

Utifrån Sandström (1998;2007) kan det handla om att denna copingstrategi generellt uppstår när den utsatta har bedömt att det inte finns något att göra för att mildra det skadliga och obehagliga som de har utsatts för. Det kan innebära kognitiva processer som går ut på att dämpa ångesten. Sandström (ibid.) tar upp exempel på strategier som dämpar ångesten så som undvika, minimera, distansera sig, försöker se det positiva av händelsen och riktar inte uppmärksamhet åt situationen. Intervjuerna framhäver att en strategi också kan vara humor. Intervjuerna talar för att de hanterar upplevelsen genom att skämta eller skratta bort det som man har varit med om. Genom att skämta om det arbetsrelaterade klientvåldet som intervjupersonerna har upplevt kan de förändra innebörden av deras upplevelse. Genom att ändra innebörden av upplevelsen minskas negativa känslor, enligt Lazarus och Folkman (1984).

Ambivalent copingstrategi uttrycktes i ett fåtal intervjuer och refererar till att socialsekreteraren inte vet hur hen ska reagera eller hantera upplevelsen. Intervjupersonerna som var ambivalenta tenderade inte veta vart gränsen går för vad som är arbetsrelaterat klientvåld och vad som bör ingå i arbetet. Mika uttrycker *"Vart går gränsen för vad som faktiskt inte är okej? Hur mycket sopar jag under mattan och skiter i?"*. Dani uttrycker en förvirring kring vad som är okej och inte *"Alltså det blir lätt att "amen hur mycket står jag ut med? Vad förväntas jag att stå ut med? Vad ingår i jobbet? Vad får jag säga nej till?"*.

Den ambivalenta copingstrategin liknar den förvirring som Sandström (1998; 2007) menar att en våldsutsatt kan känna när den upplever klientvåld. Däremot uppenbarade sig inte den ambivalenta copingstrategin genom att intervjupersonerna levde ut sin förvirring i situationen. Det handlade snarare om ett passivt handlande, där de inte visste hur de ska reagera eller vad hen hade blivit utsatt för. En passivt emotionsfokuserad copingstrategi som gör att det nödvändigt att sakligt gå igenom vad som hänt för att förstå sin upplevelse.

Tidigare presenterad forskning har betonat avsaknaden av en tydlig definition av arbetsrelaterat klientvåld. Det kan resultera i att det blir svårt och komplicerat både för tjänstemän och organisationer att hantera när situationer uppstår (Jonsson, Hurve & Skinnari). Författarna (2017) menar vidare att det är händelser som är svåra att sätta ord på och förstå upplevelsen. Har tjänstemän varit med om upplevelser som är svårdefinierade kan det i sin tur leda till att hen inte får det stöd som behövs. Intervjuerna visar på tendenser att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd inte helt vet vart gränsen går och vad som ingår i deras yrkesroll. Resultatet talar för att det är av vikt att socialtjänsten pratar om arbetsrelaterat klientvåld både inom myndigheten och i personalgrupperna för att kunna säkerhetsställa gränser som är lämpliga gällande acceptansen för olika typer av beteenden. Görs inte detta blir det problematiskt för den utsatta att hantera det arbetsrelaterade klientvåldet (Littlechild 2005). Motsägelsefullt för den ambivalenta copingstrategin är att socialsekreteraren faktiskt inte vet hur hen ska hantera upplevelsen. Det handlar varken om att socialsekreteraren använder

copingstrategin för att få utlopp för sina känslor eller för att mildra ångesten i situationen som annars kännetecknar emotionsfokuserade copingstrategier (Sandström 2007). Ambivalent kan ses som emotionsfokuserad på grund av känslan av förvirring uppkommer, men däremot är det svårt att uttala sig om den kognitiva processen och syftet med copingstrategin.

Resultatet fann aldrig det som Sandström (1998; 2007) lyfte som en emotionsfokuserad copingstrategi, nämligen självbeskyllning eller någon annan form av självbestraffning. Copingstrategin med den kognitiva inriktningen att öka känslomässigt lidande.

5.3 Klientvåldets påverkan yrkesmässigt & privat

Resultatet gällande hur intervjupersonerna har påverkats refererar till hur intervjupersonerna har upplevt hur det arbetsrelaterade klientvåldet har påverkat dem, både yrkesmässigt och privat.

5.3.1. Yrkesmässig påverkan

Intervjuerna visar att socialsekreteraren kan påverkas av arbetsrelaterat klientvåld på olika sätt. Resultatet anger att arbetssättet påverkas till följd av att socialsekreteraren känner sig så pass påverkad av klientvåldet att en annan kollega får överta klienten. Intervjupersonerna blev inte lika tillmötesgående och har avbrutit samtal med klienterna. Intervjupersonerna berättar också om att de inte vågar träffa vissa klienter själva och då följer en kollega med. Samtliga intervjupersoner beskriver att de har tagit fram olika arbetssätt för att undvika att risksituationer ska uppstå, såsom att de aldrig levererar ett avslagsbeslut direkt till klienten utan de skickar hem besluten via post. Lo förklarar att *"Jag ger inte besked om något beslut vid sittande möte och helst inte vid telefonsamtal om det är ett negativt beslut eller besked. Utan det levererar jag helst via brev. Just för att slippa de otrevliga samtalen"*. Flertalet intervjupersoner redogör för att effekten av arbetsrelaterat klientvåld är att deras arbetssätt ändras i form av att de blir avvaktande gentemot klienten. Alex beskriver att hen tänker efter mer i vad hen säger och hur hen bemöter klienten. Alex beskriver det som att det blir samma effekt som att man är överbelastad.

Övervägande antalet intervjupersoner använde copingstrategin *ändra forum* vilket i sig medför att arbetssättet påverkas. Intervjupersonerna beskriver att de byter forum för att undvika problem med klienten igen. Charlie berättar att hen har ändrat sitt arbetssätt i form av att hen inte längre vill träffa klienten ansikte mot ansikte och beskriver hur det kan påverka arbetssättet. *"Men sedan påverkar det inte något beslut eller en utredning eller vad man kommer fram till. Utan det är mer sättet man kommer fram till ett beslut som blir annorlunda, att man tar det på telefon i stället då exempelvis"*. Dessa olika exempel som har presenterats beskriver hur intervjupersonernas arbetssätt har påverkats i form av att de har ändrat sitt arbetssätt genom att vara mer avvaktande, försiktiga, minimerat tillgängligheten, mindre tillmötesgående, bytt klienter och begränsat kontakten. Enligt Littlechild (2005) resulterar detta i att klientrelationen och kommunikationen kan påverkas. Vidare speglar det Johansson (2007) resonemang gällande att gräsrotsbyråkraten kan begagna ojämlikheten i relationen genom att kontrollera kommunikationen.

Både Charlie och Sasha som upplevde ett knivhot under ett hembesök uppger att de efter den händelsen känner en viss oro inför varje hembesök.

Flertalet intervjupersoner beskriver att effekten av att de har upplevt arbetsrelaterat klientvåld är att det *”sätter sig under huden”* som i sin tur påverkar både yrkesmässigt och privat. Alex beskriver *”det blir lättare att det blir torktumlare i huvudet. Det är inte medvetna tankar men ändå att det är svårare att slappna av hemma.”* Intervjupersoner uppger att de har svårt att komma till ro och somna samt är tröttare. Andra intervjupersoner beskriver att de har tittat extra runt omkring sig för att se om klienten är där. Taylor beskriver hur hot från en klient påverkade hen, *”jag skulle aldrig någonsin vare sig privat eller på jobbet sitta med ryggen mot ett fönster till exempel. Aldrig i livet. Det kommer jag nog aldrig mer göra i hela mitt liv tror jag. Just där här med att hålla koll om någon går bakom, vilka är det som är runt omkring, jag reagerar ju på plötsliga ljud väldigt onormalt”*. Savaya, Gardner och Stange (2011) påvisade med sin studie att en sådan typ av påverkan i sin tur kan resultera i att socialsekreterarens kognitiva funktion och förmåga att bearbeta information kan lida av det.

Sasha beskrev tidigare om klienten som skickade mycket mejl till hen där det till sist blev ett arbetsmiljöproblem för Sasha. Resten av hens arbete blev ineffektivt eftersom hen behövde gå igenom alla mejl då det fanns hot som skulle anmälas och journalföras och så vidare. Exemplet illustrerar Scaramuzzino (2020) tankegång gällande att tillgängligheten till socialsekreterare har breddats. Möjligheten för klienten att få tillgång till Sashas arbetsmejl påverkade i den grad att det blev ett arbetsmiljöproblem. Scaramuzzino (2020) poängterar vidare att det är viktigt att även kartlägga dessa typer av arenor för att få en heltäckande bild på det arbetsrelaterade klientvåldet som socialsekreterare utsätts för.

Ett par intervjupersoner beskriver att de har backat i sin yrkesroll i form av att de har gjort det enklare för sig där de har utfört fler positiva beslut. Intervjupersonerna hittar genvägar för att undvika bråk och för att de inte har rätt verktyg eller resurser för att hantera arbetsrelaterat klientvåld. Dani berättar *”Sedan tänker jag personligen för mig i handläggning... det blir någonstans i allt det här att man backar lite grann i yrket om man säger så. Någonstans så gör man det enkelt för sig... att någonstans att ”aa men det här kommer att innebära i förläggningen kritik och problem... Ja och hur löser vi det? Ja men då beviljar vi väl lite pengar här då så blir det inget bråk”*. Det är väl så, det blir konsekvensen. Det blir fler positiva beslut än vad det kanske skulle varit annars. Taylor berättar om sina tankar gällande att ändra sin handläggning men sedan backat tillbaka *”Tanken är ju nära ifall man vågar att ta negativa beslut eller inte. Oavsett storlek på besluten.”*

Resultatet har visat att intervjupersonerna upplevde arbetsrelaterat klientvåld främst vid negativa besked. Klienterna har uttryckligen begärt att intervjupersonerna ska ändra beslutet för annars blir det negativa följder för dem, medan andra situationer inte visar på vad klienternas avsikt med klientvåldet är. Det är svårt för socialsekreteraren att avgöra om det arbetsrelaterade klientvåldet är ett uttryck för klientens svåra livssituation, missnöjesyttringar eller om det handlar om ett påverkansförsök (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017). Resultatet uttalar sig inte om klienten hade avsikt med ett påverkansförsök. Däremot har intervjupersonerna upplevt påtryckningar från klienter och dess anhöriga att intervjupersonen bör bevilja klienten pengar. Det är svårt att avgöra motiven för klientvåldet. Med stöd från Patel och Holmberg (2015) tenderar det att

vara vanligt förekommande att förövaren försöker påverka den utsatta i sin tjänstövning. Klienternas användning av verbala och fysiska övergrepp mot socialsekreteraren för att påverka socialsekreteraren i sitt beslut ligger också i linje med Isdals (2001) teori om klientvåld. Klientvåld utförs för att socialsekreteraren ska bli tillräckligt rädd och angripen för att ge efter så att klienten får som hen vill. Därmed blir det en påverkan, där klienten försöker påverka socialsekreteraren att ändra beslutet.

Oavsett om motivet var att påverka den utsattes tjänsteutövning kan det ge negativa konsekvenser både gällande socialsekreterarens välbefinnande och dennes yrkesutövning. Resultatet är att socialsekreteraren blir mer försiktig i sin yrkesutövning. Studiens resultat visar att socialsekreterare backar i sin yrkesroll och vacklar om de ens vågar ta negativa beslut, vilket Patel och Holmberg (2015) höjer varningens finger åt. Vågar inte människor arbeta med ekonomiskt bistånd på grund av klientvåld (eller som resultatet pekar på, att utföra arbetet fullt ut), blir det ett kritiskt och problematiskt läge för vår demokrati.

Intervjupersonerna uttrycker att de anser att det arbetsrelaterade klientvåldet som de själva och deras kollegor utsätts för inte är en okej arbetsmiljö att befinna sig i. De menar på att de upplever att problematiken med arbetsrelaterat klientvåld inte har belysts tillräckligt och att det finns för lite kunskap kring det. Flera intervjupersoner menar på att det är en *”gammal inbiten syn på yrket som socialsekreterare”* där mycket av det arbetsrelaterade klientvåldet bara passerar och inte uppmärksammas. Taylor, liksom flera andra intervjupersoner, menar att detta kan vara en anledning till rekryteringsproblematiken, *”Både facket och arbetsgivare borde verkligen verkligen jobba med de här frågorna för att det ska bli en bättring. Jag tror att det kan vara en direkt anledning att det är svårt att rekrytera socialsekreterare och varför man slutar och byter jobb så ofta. För att man inte orkar med helt enkelt.”*

Majoriteten av intervjupersonerna upplever att problematiken kring socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterat klientvåld inte belyses tillräckligt. Det talar för Johansson, Dellgran och Höjer (2015) argumentation om att människobehandlade organisationer som socialtjänsten har en svag och bräcklig legitimitet. Den svaga legitimiteten innebär att socialsekreterare inom dessa organisationer får svårigheter att få gehör och möjlighet till att påverka verksamhetens organisering och innehåll. Svårigheten att få gehör och kunna påverka för socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld blir inget undantag, utifrån resultatet.

5.3.2. Privat påverkan

Resultatet talar för att intervjupersonernas privatliv också kunde påverkas. Liksom Littlechild (2005) pekar studiens resultat på att socialsekreterarna kunde känna sig känslomässigt instabila utanför arbetstid, vara oroliga för sin familjs säkerhet, sömnen rubbades och mardrömmar uppstod. Resultatet visar på att intervjupersoner har blivit lidande i form av ökad känslighet för ljud och trötthet till följd av arbetsrelaterat klientvåld som också avspeglades efter arbetstid, där det blev svårt för socialsekreteraren att koppla av när hen kommer hem. Detta resultat stämmer överens med vad Menckels och Viitasaras (2002) också kom fram till i sin enkätundersökning. Deras resonemang handlade om att privatlivet påverkas genom att personalen tar problemet från sitt arbete med sig hem.

Majoriteten av intervjupersonerna uppger att de har fått med sig överfallslarm hem på grund av det arbetsrelaterade klientvåldet. Valet att ta med sig överfallslarm hem låg till grund för att det fanns en geografisk närhet till klienten och för att det fanns en faktisk oro att klienten skulle komma till socialsekreterarens hem eller stöta på klienten utanför arbetstid. Överfallslarmet gjorde klientvåldet påtagligt för socialsekreterarna men också för deras familjer. Taylor berättar om att hans dotter drömmer mardrömmar varje natt och tror att det står någon vid hennes säng. Dottern har uppmärksammat larmet och blivit rädd och frågat varför Taylor har ett sådant med sig hem. För att lugna sin dotter har Taylor då sagt att alla på arbetsplatsen måste ha det. Taylor beskriver att det är en oro hemma bland barnen. Hans barn går och kollar att dörren är låst för att ingen ska kunna ta sig in.

Sasha berättar sin oro för sitt barn, *”Jag har ju haft en rädsla av att något skulle hända min dotter när jag bara hade henne. När det var så mycket hot kring barn och mejl om barn, så ja då var jag ju rädd. För när det är återkommande hot så skapar man ju sig ett värsta scenario i huvudet. När man då behöver ta med sig ett överfallslarm hem... Jag var väldigt noga med att tala om för förskolan att ”ingen annan får hämta min dotter, ingen. Det är bara bara jag som får hämta henne. Inga släktingar bara jag”. Det var ett hot som var på så hög psykologisk nivå ”.* Tidigare forskning presenterar att när familjemedlemmar blir involverade i det arbetsrelaterade klientvåldet, om klienten visar kunskap om socialsekreterarens privatliv eller när det blir personligt mot socialsekreteraren, är något som socialsekreterarna själva anser är det som påverkar de mest. Då de anser att det klassificeras som mest allvarligt (Jonsson, Hurve & Skinnari 2016).

Taylor uppger att hon lärde sig att aldrig ta klientsamtal när hon arbetade hemifrån, hon upplevde då att klienten klev in i hans privata sfär *”Då var det en person som jag pratade med och som hotade i telefon och jag var hemma och då skyndade jag och min kollega oss till kontoret för att sitta där. För hemmet blir inte en trygg plats. Det finns inga skydd alls... här på jobbet känner jag mig trygg... På jobbet är ju en helt annan grej än hemma för det finns ingenting som kan skydda mig hemma. Vi bor ju på en liten ort också och det betyder ju också att det inte heller finns många poliser. Så även om det är så att man behöver tillkalla så kan man inte lite på att det finns en polis i närheten på kanske 45 minuter och det är ytterligare en otrygghetskänsla så klart.* Citatet beskriver det som Littlechild (2005) belyste utifrån sin studie, att privatlivet kan påverkas och att socialsekreterare kan känna sig emotionellt instabila utanför arbetstid och utanför socialtjänstens lokaler. Att känna sig säker som socialsekreterare och för sin familjs säkerhet kan vara ett problem eftersom anonymiteten inte kan säkerhetsställas i små kommuner. Ovanstående citat belyser oro och brist på känsla av säkerhet. Resultatet talar för att påverkan på socialsekreterarens privatliv har en dimension av den geografiska närheten till sina klienter. Green (2003) konstaterar att den höga sannolikheten att stöta på sina klienter utanför arbetstid kan medföra besvär för socialsekreteraren.

Socialsekreterarens känsla av brist på säkerhet uppenbarade sig också genom att intervjupersonerna berättade att de hade blivit noggrannare med att låsa dörren hemma eller att det var efter klientvåldet som socialsekreteraren faktiskt började att låsa dörren och skaffade larm i sin bostad. Taylor berättar hans upplevelse av

otrygghet till följd av klientvåldet” *Just där här med att hålla koll om någon går bakom, vilka är det som är runt omkring, jag reagerar ju på plötsliga ljud väldigt onormalt, jag har börjat låsa dörren hemma och det har jag aldrig gjort förr. Jag har utelampan på dygnet runt och lampan på altanen så man liksom ser ifall om det är någon som är runt omkring”.*

Flertalet intervjupersoner som har träffat på sina klienter i privata sammanhang uppger liknande berättelse likt Greens (2003) studie, gällande att klienter börjar öppna upp sig för socialsekreteraren i den privata sfären. De intervjupersoner som bodde i samma kommun som de arbetade i ansåg att det var vanligt att de träffade på sina klienter utanför arbetstid. Det hade hänt flertal gånger att klienter hade öppnat upp sig i form av att de hade kommit fram och undrat och frågat saker angående deras beslut och liknande. Vidare har resultatet tidigare presenterat händelser där socialsekreteraren utsattes för klientvåld utanför arbetstid i offentliga lokala miljöer. Detta talar för Green (2003) argumentation om att socialsekreterare i mindre kommuner behöver utveckla sätt för att manövrera sådana situationer och därmed hitta balansen mellan rollen som socialsekreterare samt rollen som en ”vanlig” medborgare. Vidare påpekar Green (2003) att socialsekreterare som arbetar i mindre kommuner måste få tillgång till stöd från organisationen. Det är viktigt att upplysa hur sådana här situationer ska hanteras och hur det kan påverka både arbetet och privatlivet. Med hjälp av handledning, utbildning och lämpliga handlingsplaner bidrar det till att socialarbetarna kan arbeta professionellt trots den bristande anonymiteten i små kommuner.

Resultat- och analysdelen presenterade tidigare att socialsekreterare har hanterat det arbetsrelaterade klientvåldet genom att begränsa sin tillgänglighet för klienten. De begränsade sin tillgänglighet bland annat genom att ta bort sina sociala medier och nummer från digitala telefonkataloger. Detta i sin tur påverkar genom att intervjupersonerna kände sig begränsade och som går utöver deras privatliv. De kunde inte dela med sig av sitt liv på sociala medier som de hade gjort förut. De kände till och med ett behov av att gå under jorden i den virtuella världen för att inte klienten skulle få tag på dem. Att komma i kontakt med sin socialsekreterare utanför arbetstid har tämligen blivit enklare i takt med digitaliseringen och därmed en ytterligare arena som det arbetsrelaterade klientvåldet kan förekomma och en till arena där socialsekreteraren kan bli påverkad (Scaramuzzino 2020).

Intervjuerna talar för att socialsekreterarna tenderar att inte bara begränsa sig i den virtuella världen, utan även i det verkliga livet. Att begränsa sitt vardagsliv var ett genomgående tema främst för intervjupersonerna som arbetade och bodde i samma kommun. Anledningen till att de begränsar sin vardag har inte alltid berott på att de vill undvika klientvåld, det kan också ha handlat om att de inte orkar träffa sina klienter utanför arbetstid. Resultatet visar att den geografiska närheten till sina klienter parallellt med att de har utsatts för arbetsrelaterat klientvåld påverkar socialsekreteraren genom att hen väljer att stå ifrån vissa aktiviteter. Intervjupersonerna uppger att de väljer att avstå handling i de lokala matbutikerna för att undvika att stöta på klienter. Intervjupersonerna uppger också att de avstår från att vara på vissa platser där de vet att deras klienter brukar röra sig. Taylor berättar hur hennes privatliv har begränsats ”*Men det som har påverkat mig mer, ja men det är ju så att jag tittar mig över axeln och håller koll på vilka som är runt omkring mig. Alltid. Och är jag ensam vill jag helst befinna mig på platser där jag tänker att där kan personen inte vara, till exempel i skogen, det är den*

tryggaste platsen för där vet jag att där finns inte han eller hans kompisar... Jag väljer mina platser”.

Kim berättar att den geografiska närheten till sina klienter har inte varit ett så stort problem då hen har upplevt att klienterna har bemött hen väl. Däremot har Kim upplevt att hen inte alltid orkar att träffa på sina klienter utanför arbetstid och att Kim inte kan vara så privat som hen önskar. Detta resonemang framkom i flertalet intervjuer, att anonymiteten utanför arbetstid går förlorad. Trots att Kim uttrycker att hen anser det som hanterbart uttrycker Kim ” *Sedan tror jag att det kan bli lite jobbigt för jag har ett barn som är 3 år gammal. Och då har jag känt lite så här, ja mina tankar har börjat komma... jag liksom bara spekulerar framåt, hur skulle scenarion kunna se ut fram över? Tänk sedan när han har blivit lite äldre och börjar umgås med klienters barn. Vilket i sig inte är fel, men det kan ju också bli känsligt för då kanske den familjen är aktuella hos mig och så umgås mitt barn med dem. Det tror jag hade blivit känsligt och jobbigt... Och för att undvika sådana situationer, nej då hade jag inte velat jobba här. Faktiskt.* ”. Här finns det en dimension om att den geografiska närheten kan medföra att socialsekreteraren hamnar i en känslig och jobbig sits. Det handlar inte bara om situationer kopplade till arbetsrelaterat klientvåld utan den geografiska närheten till sina klienter kan upplevas som påfrestande i sig för socialsekreteraren. Det är en realitet att bristen på anonymitet och den geografiska närheten till klienterna kan leda till problem både för socialsekreteraren. Det kan dels vara påfrestande när anonymiteten inte kan garanteras i de mindre kommunerna, dels att tvisterna med sina klienter kan leda till arbetsrelaterat klientvåld utanför arbetstid (Green 2003).

Resultatet visar att intervjupersoner har påverkats av arbetsrelaterade våldet på olika sätt, både yrkesmässigt och privat. Vidare yttrar majoriteten av intervjupersonerna att det arbetsrelaterade klientvåldet inte har påverkat dem i den grad att de inte skulle vilja jobba med ekonomiskt bistånd. Alex säger ” *Alla hot påverkar ju en så klart men det är inte till den graden att man börjar undra vad man håller på med*”. Däremot lyfter Patel och Holmberg (2015) att konsekvensen av arbetsrelaterat klientvåld är bland annat att människor drar sig från att arbeta med arbeten som är viktiga för vår demokrati.

6. DISKUSSION

Studiens syfte var att synliggöra och analysera socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i mindre kommuner och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Syftet var också att lyfta fram och göra en analys gällande hur socialsekreterarna upplevde att de hade hanterat och hur det hade påverkats av det arbetsrelaterade klientvåldet. I detta avsnitt kommer jag föra en diskussion om vad studien har kommit fram till samt summera svaren på studiens frågeställningar.

Uppsatsens första frågeställning var ”*Vilka upplevelser har socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd av arbetsrelaterat klientvåld?*”. I resultatet framkom det att det var endast ett fåtal socialsekreterare i studien som hade upplevelse av fysiskt våld. Det var inga intervjupersoner som hade upplevelse av grovt våld, utan det var ett fåtal intervjupersoner som hade upplevelse av lindrigt klientvåld. Resultatet gällande klientvåld överensstämde med tidigare forskning som presenterade att fysiskt våld mot socialsekreterare är ett ovanligt förekommande. Det går också i linjen med att klienter oftast inte är ute efter att fysiskt skada socialsekreteraren, utan det handlar snarare om att klienten utövar endast våld som är tillräckligt för att få sin vilja igenom och åstadkomma egen dominans (Isdal

2001). Detta i sin tur beskriver varför intervjupersonerna hade upplevelse av hot och trakasserier i bredare omfattning.

Majoriteten av intervjupersoner hade upplevelse av olika former av hot och trakasserier. Det som framkom i intervjuerna var främst hot i form av subtila hot som väcker obehag, antydning om att det blir problem för socialsekreterarens anställning, skuldbelägga socialsekreteraren, självmordshot, dödshotat socialsekreteraren, hot om att ta socialsekreterarens barn, anonyma hot, ockuperat socialsekreterarens kontor, uttryckt sitt våldskapital, framhävt sin kriminella livsstil, hot om att spränga socialkontoret och vapenhot.

Trakasserier var ett vanligt förekommande för intervjupersonerna. Intervjupersonerna hade upplevelse av att klienten hade förlöjligat, förolämpat eller kränkt socialsekreteraren i form av nedvärderande kommentarer om socialsekreteraren som person, profession, utifrån etniskt ursprung eller sexuella trakasserier. Dessa trakasserier var inget som intervjupersonerna brukligt rapporterade, då det var så pass vanligt förekommande i deras arbete. Trakasserier kunde också handla om att klienten försökte skuldbelägga socialsekreteraren att klienten har hamnat i den svåra livssituationen.

Intervjupersonernas upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld framhäver flertal riskfaktorer som socialsekreterare stöter på i sitt arbete. Ensamarbete, hembesök, klientmöte på arbetsrummet, avsaknad av trygga platser, avsaknad av säkerhetsglas och ej låsbara dörrar samt klientelet som socialsekreterarna har är exempel på riskfaktorer som framkom i intervjuerna. Många klienter som intervjupersonerna har kontakt med är de som tidigare forskning kallar för riskklienter som också innebär en riskfaktor för att utsättas för arbetsrelaterat klientvåld (Patel & Holmberg 2015).

Resultatet har visat att det finns tendenser att den geografiska närheten till sina klienter också kan anses som en riskfaktor. Resultatet presenterar att den geografiska närheten är en förstärkare av upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld. Den bristande anonymiteten, hög synlighet, den dubbla rollen som socialsekreterare och medborgare, konfidentialitet, personlig integritet är situationer som intervjupersonerna har fått hantera på och utanför arbetstid. Att arbeta som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd i en mindre kommun innebär en geografisk närhet till sina klienter. En närhet som socialsekreterare som arbetar i en storstad inte har till sina klienter. Den geografiska närheten kan i sin tur bli en påfrestning för socialsekreteraren (Green 2003). Resultatet påvisar att arbeta i en mindre kommun, relaterat till den geografiska närheten till klienterna, är en riskfaktor i sig där upplevelsen av att vara otrygg ökar. Vidare pekar resultatet på att om socialsekreteraren både bor och arbetar i samma kommun med ekonomiskt bistånd tenderar det att bli en ytterligare riskfaktor och förstärkare av att upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld.

Resultatet belyser att intervjupersonerna tyvärr har många upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Det är så pass mycket att intervjupersonerna anser att det tillhör arbetet. Det är så mycket att det skulle vara så pass tidskrävande för intervjupersonerna att rapportera allt. Denna problematik lyfter fram grundproblematiken kring att det är svårt att kartlägga det arbetsrelaterade klientvåldet för socialsekreterare generellt. Zelnick et al. (2013) presenterade att underrapporteringen berodde bland annat på att socialsekreterare ignorerar det

arbetsrelaterade klientvåldet då det anses som ”en del av jobbet”, något som både Menckel och Viitasara (2002) och Jonsson, Hurve och Skinnari (2016) poängterade. Däremot visar studien på att underrapporteringen också grundar sig i att det är så många upplevelser av verbala övergrepp och därmed alltför tidskrävande att rapportera allt. Det skulle kunna vara ännu en förklaring till varför socialsekreterare endast rapporterar de grävsta och allvarligaste klientvåldet, som Jonsson, Hurve och Skinnari (2016) presenterade i sin studie.

Sammanfattningsvis går det att dra slutsatsen att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i mindre kommuner och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld handlar bland annat om de olika riskfaktorerna som de stöter på varje dag, både på och utanför arbetstid. Resultatet tyder på att det förekommer både i det verkliga livet och i det virtuella livet.

Intervjupersonernas upplevelser illustrerar att det är själva klientrelationen som kan tendera att frambringa det arbetsrelaterade klientvåldet. Johansson (2007) resonemang gällande att de organisatoriska ramarna gör att klientrelationen kännetecknas av makt- och beroendeförhållande mellan klienten och gräsrotsbyråkraten är ytterst ojämnt. Detta i sin tur kan medföra att klienten blir frestad att använda fysiska och verbala övergrepp mot socialsekreteraren för att jämna ut relationen. Intervjuerna illustrerade detta genom att det uppstod situationer där klienter inte hade samma kompetens som socialsekreteraren gällande regler och riktlinjer. Där blir klienten frestad att använda andra medel, genom att använda fysiska och/eller verbala övergrepp.

Till skillnad från Johanssons (2007) antagande gällande att klienten stärker sin ställning genom att använda olika lämpliga sätt, såsom att söka upp fakta och argumentera för sin sak, pekar uppsatsstudien istället på Sandströms (1998) resonemang. Resonemanget gällande att argumentationen för att stärka sin ställning från klientens sida sker nödvändigtvis inte på ett lämpligt sätt.

Upplevelserna av arbetsrelaterat klientvåld visar sig likt tidigare forskning framkomma när intervjupersonerna gav klienten avslag. Detta förhållningssätt där socialsekreteraren talar om för klienten att hen inte är berättigad ekonomiskt bistånd är målande för den ojämna klientrelationen. Här utgår gräsrotsbyråkraten från de organisatoriska ramarna som kännetecknades av makt- och beroendeförhållande som är ojämnt. Här har gräsrotsbyråkraten makten att bestämma över de organisatoriska resurserna som i dessa situationer upplevs som bestraffning hos klienten (Johansson 2007). En faktor som frambringar att klienten blir utåtagerande vid avslag är att klienten upplever känslor av vanmakt. Arbetsrelaterat klientvåld behöver förstås som en respons på klientens maktlöshet (Sandström 1998). Intervjuerna belyste också situationer där socialsekreterarens makt och position i klientrelationen blir hotad. Socialsekreteraren som har makt i klientrelationen blir därmed sårbar för att få sin makt hotad. Det innebär att klientrelationen inte bara handlar om underlägsen maktlöshet, utan också om maktens maktlöshet (ibid.).

Resultatet påvisar det som Isdal (2001) för en diskussion om. Våld handlar oftast inte om att våldsutövaren vill skada, utan snarare om att åstadkomma en egen dominans. Därmed tenderar våldsutövaren endast bruka så mycket våld som krävs för att få sin vilja igenom. Intervjupersonerna hade mycket fler upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld som handlar om verbala övergrepp. Även tidigare

forskning som har presenterats i uppsatsen visar på att det är de verbala övergreppen som dominerar och något som till och med anses ”vara en del av jobbet” (Sandström 2007).

Andra frågeställningen var ”*Vilka coping-strategier använder socialsekreterarna inom ekonomiskt bistånd för att hantera arbetsrelaterat klientvåld?*”. Studiens intervjupersoner använde sig av sammanlagt 16 olika copingstrategier för att hantera sina upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Dessa copingstrategier delades sedan in i två kategorier problemfokuserade och (*aktiva* och *passiva*) emotionsfokuserade. Intervjupersonerna använder sig av både emotionsfokuserade och problemfokuserade copingstrategier och inte sällan en kombination av dem, för en och samma upplevelse.

Det dominerande copingstrategierna som användes av intervjupersonerna var olika problemstrukturerade copingstrategier, för att hantera det arbetsrelaterade klientvåldet när det uppstod där och då. De problemstrategierna som användes var copingstrategier som syftade till att begränsa tillgängligheten för sina klienter. En annan copingstrategi var att socialsekreteraren har försökt avleda klienten genom att byta forum/plattform. Intervjupersonerna har konfronterat sina klienter på olika sätt genom att ha uttryckt att klientvåldet inte accepteras av socialsekreteraren. Intervjupersonerna beskriver att de har tagit hjälp av kollegor där kollegorna har fått ta över klienter. Intervjupersonerna hade också rapporterat incidenten till chef, polisanmält incidenten eller att de har tagit med överfallslarm med sig hem. Vidare var det ett vanligt förekommande av intervjupersonerna att de lutade sig tillbaka till lagar och riktlinjer för att kunna hantera klientvåldet.

De emotionsfokuserade copingstrategierna, oavsett om det var *passiva* eller *aktiva*, visade sig ofta vara något som kom senare i hanteringsprocessen. De *aktiva* känslufokuserade copingstrategierna var det som oftast uppenbarade sig för intervjupersonerna i ett senare skede i hanteringsprocessen. Denna typ av hantering där känslorna kommer efteråt går i linje med Sandströms (1998;2007) resonemang om att när en situation är hanterad tenderar känslorna att komma fram efteråt och det är dessutom en viktig del i hanteringsprocessen

De *aktiva* känslufokuserade copingstrategierna som exponerades för intervjupersonerna var en känslomässig respons på upplevelsen där socialsekreteraren lever ut sina känslor. Den känslomässiga responsen kunde dock uppenbara sig direkt där intervjupersonerna kände negativa känslor, men de brukligen den känslomässiga responsen åt sidan när de väl hanterade det arbetsrelaterade klientvåldet. Intervjupersonerna sökte också råd och stöd av kollegor/chef för att hantera upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld, en copingstrategi som visade sig senare i hanteringsprocessen. Vidare fanns det också i intervjupersonernas bakhuvuden att det finns en tendens att socialsekreteraren kan bli beskylld av kollegor och chefer för att det är socialsekreteraren som har orsakat eller provocerat fram klientvåldet.

Samtliga intervjupersoner hade använt sig av de *passiva* känslufokuserade copingstrategierna. Intervjupersonerna minimerade allvaret i sina upplevelser av klientvåld. Majoriteten av intervjupersonerna normaliserade det arbetsrelaterade klientvåldet, gällande främst verbala övergrepp. Intervjupersonerna kunde också förneka händelsen eller delar utav den. Det fanns en maktlöshet där klientvåldet hanterades genom att uttrycka sig att det inte går att göra något åt klientvåldet.

Det var ett vanligt förekommande att intervjupersonerna använde sig av humor för att återberätta det arbetsrelaterade klientvåldet som de hade upplevt. Gemensamt för samtliga *passiva* emotionsfokuserade copingstrategier är att de generellt uppstår när socialsekreteraren bedömer att det inte finns något att göra för att mildra det skadliga eller obehagliga som de har upplevt. Det kan innebära kognitiva processer som går ut på att dämpa ångesten. Det medför att socialsekreteraren inte riktar uppmärksamhet åt incidenten. Genom att använda sig av *passiva* emotionsfokuserade copingstrategier kan socialsekreterarna ändra innebörden av sin utsatthet och därigenom ändra innebörden av upplevelsen där negativa känslor motverkas (Lazarus & Folkman 1984; Sandström 2007).

Resultatet presenterar en oroväckande *passiv* emotionsfokuserad copingstrategi, nämligen den ambivalenta copingstrategin. Det är oroväckande att socialsekreterare uttrycker att de inte vet vart gränsen går för vad som anses som verbala övergrepp och vad de bör tolerera i sin yrkesroll. Detta i sin tur medför att socialsekreterare inte vet hur de ska hantera eller reagera på upplevelsen av arbetsrelaterat klientvåld. Resultatet kan inte fastställa hur den ambivalenta copingstrategin ska tolkas. Copingstrategin medför varken att de få utlopp för sina känslor eller för att dämpa ångesten. Det krävs mer forskning varför denna copingstrategi uppkommer och dess kognitiva processer för att kunna analysera copingstrategin djupare. Arbetsrelaterat klientvåld är svårdefinierat och det gör att det komplicerat både för socialsekreteraren och organisationen att hantera situationen (Jonsson, Hurve & Skinnari 2017). Om socialsekreteraren inte vet vart gränsen går för vad som tolereras och inte kan det förorsaka att socialsekreteraren inte får det stöd hen behöver. Resultatet talar för att det tenderar att vara så, vet socialsekreteraren inte vad som ingår i yrkesrollen är det svårt för socialsekreteraren att hantera upplevelsen. Resultatet pekar på Littlechild (2005) antagande om att det är nödvändigt att socialtjänsten pratar om arbetsrelaterat klientvåld inom myndigheten och med personalgrupperna för att säkerhetsställa gränser och finna lämpliga sätt att hantera sådana situationer.

Det är anmärkningsvärt att resultatet inte fann copingstrategin som Sandström (1998; 2007) lyfte fram som emotionsfokuserad, nämligen självbeskyllning eller någon annan form av självbestraffning. Copingstrategin som har den kognitiva inriktningen att öka känslomässigt lidande. Det kan finnas olika anledningar till att denna copingstrategi inte kom till uttryck i intervjuerna. Hade studien haft fler intervjupersoner hade det funnits möjligheter till att copingstrategin hade nämnts. Studiens åtta intervjupersoners berättelser är unika och därmed kan studien ha missat andra unika berättelser. Det kan också vara att de personer som beskyller sig själva för klientvåldet faktiskt inte ha velat ställa upp på intervju, på grund av att upplevelserna är för jobbiga att prata om. Det kan även vara att intervjupersonerna faktiskt har beskyllt sig själva för klientvåldet men att de har valt att inte lyfta fram det i samtalet för de inte vill framstå som svaga eller att de inte kan hantera sina klienter (Menckel & Viitasara 2002).

Studiens tredje frågeställning löd "*Hur upplever socialsekreterarna att de har påverkats yrkesmässigt och privat av det arbetsrelaterade klientvåldet?*". Resultatet visar att intervjupersonerna påverkas av deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld både yrkesmässigt och privat på olika sätt. Intervjupersonerna berättar att de fortfarande kan känna rädsla och obehag i arbetet till följd av deras upplevelser. Påverkan yrkesmässigt visar att de väljer andra sätt att arbeta med sina klienter, att de till exempelvis begränsar kontakten

med klienten eller är mindre tillmötesgående. De har också ändrat sitt arbetssätt genom att lägga upp taktiker hur de levererar avslagsbeslut. Detta talar för att kommunikationen i klientrelationen kan påverkas (Littlechild 2005).

Intervjupersonerna berättar att klientvåldet kan ta upp så mycket av deras arbetstid att arbetet blir ineffektivt. Intervjupersoner beskriver att de har blivit så pass påverkade av klientvåldet att de har backat i sin yrkesroll och hittat genvägar för att undvika risker där klientvåld kan uppstå. Detta medför att de har gjort fler så kallade positiva beslut. Resultatet talar för att klientvåldet påverkar socialsekreterarnas arbetssätt, kommunikation med klienten samt att det faktiskt påverkar hur de utför sin utredning samt hur de tar sina beslut. Denna påverkan för socialsekreterarens yrkesmässigt talar för att det blir negativa konsekvenser för socialsekreterarens välbefinnande samt dennes yrkesutövning.

Studiens resultat visar att socialsekreterarna kunde känna sig känslomässigt instabila, vara oroliga för sin familjs säkerhet, känna trötthet, sömnen rubbades, mardrömmar uppstod, ökad känslighet för ljud. Detta avspeglades både på och utanför arbetstid. Påverkan på privatlivet har exponerat sig genom att klientvåldet har medfört att socialsekreterarna fick med sig upplevelserna hem, där obehaget har överförts till deras familjer. Det har resulterat i att hela familjen har känt oro att klienter ska ta sig in i deras hem. Socialsekreterarna har känt sig otrygga i sina hem och känt en brist på säkerhet. Intervjupersonerna har införskaffats sig larm, noga med att låsa dörrar hemma och undviker platser där det kan tänkas att klienten är. Det påverkade likaså intervjupersonernas virtuella liv, där de kände behov av att gå under jorden inom den virtuella världen.

Resultatet visar på att den geografiska närheten till sina klienter bidrar till hur socialsekreteraren påverkas. Intervjupersonerna berättar att de avstår från aktiviteter och platser inom kommunen, känner oro att klienter ska ta sig till deras hem samt att få kontakt med deras familj/barn. Resultatet pekar på att den geografiska närheten till sina klienter i relation till arbetsrelaterat klientvåld är påfrestande och påverkar socialsekreteraren på många sätt, likt Green (2003) presenterar.

Intervjupersonerna beskriver hur de påverkas av det arbetsrelaterade klientvåldet både yrkesmässigt och privat. Beklagligtvis uppger intervjupersonerna att trots att de blir påverkade av det arbetsrelaterade klientvåldet antyder intervjupersonerna att de inte kan påverka och göra så mycket åt problematiken. De anser att det inte finns tillräckligt med kunskap och att problematiken inte uppmärksammas.

7. AVSLUTNING

Socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld anser jag kan studeras vidare och i framtida forskning. Jag ser potential till att fenomenet kan fördjupas ytterligare. Jag påpekade tidigare i uppsatsen, med hänvisning till Statskontoret (2012), att motiven för arbetsrelaterat klientvåld inom myndighetsutövning ser olika ut beroende på yrkesgrupp. Studien talar för att arbetsrelaterat klientvåld i förhållande till ekonomiskt bistånd grundar sig i en mängd riskfaktorer som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd stöter på i sitt arbete. Arbetsrelaterat klientvåld handlar om en respons på känslan av maktlöshet där frustrationen kan mynna ut i ett våldsamt beteende. Inom ekonomiskt bistånd kan klientens frustration väckas när hen får avslag på sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Arbetet med ekonomiskt

bistånd är förknippat med bland annat myndighetsutövning och pengar, faktorer som ökar risken för att utsättas för arbetsrelaterat klientvåld (Lundälv 2007). Studien visar på att det är främst vid situationer där klienten inser att hen inte är berättigad ekonomiskt bistånd eller får ett avslag på ansökan som klienten tenderar att utöva klientvåld. Den ojämna klientrelationen mellan socialsekreteraren inom ekonomiskt bistånd och klienten blir ytterst märkbart när socialsekreteraren fattar beslut som påverkar klientens ekonomi negativt. Utöver detta stöter socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd på andra riskfaktorer gällande arbetsrelaterat klientvåld så som ensamarbete, hembesök, klientbesök på kontoret samt att deras klientel inte sällan är så kallade riskklienter (till exempel hemlösa personer, personer med psykisk ohälsa, missbrukare, personer med våldsam eller kriminell bakgrund). Då studien inte har tagit hänsyn till klienternas perspektiv är det svårt att uttala sig om klienternas motiv för att utföra klientvåld mot socialsekreteraren. Det skulle varit intressant att studera fenomenet utifrån klienternas perspektiv, genom en intervjustudie med klienter som har varit i kontakt med ekonomiskt bistånd och utfört verbala och fysiska övergrepp mot socialsekreterare. Ju fler perspektiv på fenomenet, desto bredare bild och en bättre kartläggning kring problematiken kan bli möjlig.

Studien påvisade att det fanns dimensioner av den geografiska närheten till sina klienter gällande deras upplevelse och påverkan av arbetsrelaterat klientvåld. Det skulle vara intressant att göra en jämförelse mellan socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i storstad och jämfört med socialsekreterare som arbetar i mindre kommuner, vad finns det för skillnader och likheter i deras upplevelser och utsatthet? Vidare hade det varit intressant att jämföra kvinnliga socialsekreterare och manliga socialsekreterare, har de upplevelser av samma typ av arbetsrelaterat klientvåld? Hade jag aktivt studerat skillnader mellan könen hade jag eventuellt kunnat se skillnader och likheter. Min förhoppning är att uppsatsstudien har uppmuntrat fler till att studera vidare om socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och deras arbetsmiljö.

Jag vill lägga extra uppmärksamhet åt att resultat och analys pekar på att arbetsrelaterat klientvåld dels är normaliserat bland socialsekreterarna och organisationen, dels att organisationen saknar tydliga gränser för vad som bör uppfattas som arbetsrelaterat klientvåld. Det är ett skrämmande resultat enligt mig. Socialsekreterare rapporterar inte klientvåld som de egentligen anser är icke acceptabelt. De normaliserar också det arbetsrelaterade klientvåldet för att hantera situationen. Normaliseringen bidrar i sin tur till en organisationskultur som tenderar att tysta ner upplevelserna och att socialsekreterarna betraktar det som en del av jobbet. Normaliseringen medför att socialsekreterarna förväntar sig vissa typer av arbetsrelaterat klientvåld. De otydliga gränserna och en otydlig definition av vad som är arbetsrelaterat klientvåld resulterar i att både socialsekreterarna och organisationen har svårigheter att hitta lämpliga sätten att hantera och förebygga arbetsrelaterat klientvåld.

Pratar inte socialsekreterarna om problematiken eller/och att upplevelserna inte uppmärksammas medför i sin tur att arbetsrelaterat klientvåld kan fortsätta att normaliseras. Diskussionen om att stoppa normaliseringen av arbetsrelaterat klientvåld är redan igång i de nordiska länderna där diskussionen handlar om att hitta sätt att förebygga det arbetsrelaterade klientvåldet (Scaramuzzino 2020). Ett steg i rätt riktning för att förebygga arbetsrelaterat klientvåld är att uppmärksamma och prata om fenomenet (Littlechild 2005).

Problematiken handlar inte bara om att socialsekreterarna själva behöver öppna upp sig och lyfta fram problematiken. Socialsekreterarna måste också få gehör på det som sägs. I dagsläget ser det tyvärr inte ljus ut, inte minst för socialsekreterarna som arbetar med ekonomiskt bistånd. Dagens forskning har inte haft sitt fokus kring socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Att forska om socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd hamnar långt ner på prioriteringslistan (Magnusson 2020) innebär att deras upplevelser inte får möjlighet att hamna i rampljuset. Dessutom är det en utmaning för socialsekreteraren att få gensvar även inom organisationen då de har generellt en låg legitimitet (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Det är också en utmaning för socialsekreteraren att få gehör av chefer och kollegor då socialtjänsten generellt präglas av en stark organisationskultur, en organisationskultur som tenderar att anse att vissa former av klientvåld ingår i yrkesrollen (Hasenfeld 2010).

För att kunna förebygga arbetsrelaterat klientvåld behöver socialsekreterarnas upplevelser synliggöras, både inom organisationen, i samhällsdebatterna och inom forskningsvärlden. Jag skulle vilja utveckla Isdals (200, s. 177) inspirerande citat ” *”Det allra viktigaste man kan göra mot våld är att bryta tystnaden och tala om det. Detta gäller antingen man är offer, observatör eller utövare”* och applicera det på problematiken kring socialsekreterare som utsätts för arbetsrelaterat klientvåld. Det allra viktigaste man kan göra är att bryta tystnaden och tala om arbetsrelaterat klientvåld, inte minst att *lyssna* och ta in, detta gäller antingen om man är socialsekreterare, klient, organisation, samhällsmedborgare, politiker på nationell/lokal nivå eller forskare. Låt socialsekreterares upplevelser få utrymme, höras och ta plats.

Studiens syfte har varit att synliggöra och uppmärksamma problematiken kring socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld. Min förhoppning är att uppsatsen har brutit tystanden och låtit socialsekreterares röster få ta plats. Det vill säga att uppsatsen har varit delaktig i processen som medför ett steg i rätt riktning. En riktning mot ett samhälle som inte accepterar arbetsrelaterat klientvåld. Jag är medveten om att vi står inför en stor utmaning med att försöka förändra synen på socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd rent generellt, men också förändra synen gällande vad de bör förväntas i deras arbete. Jag ser dock möjligheter, sprids det mer kunskap kring yrkesgruppen och deras arbetsituation kan det bli tänkbart att få bukt med problematiken kring arbetsrelaterat klientvåld. Min tolkning är att en del av problematiken är att det föreligger en skev syn på socialsekreterare och vad de bör tolerera i sitt arbete samt att forskning kring fenomenet är otillräckligt. Med det sagt är det någonting som faktiskt går att förändra och förbättra.

Min uppmaning till dig som har läst denna uppsats:

Var delaktig i ett bryta tystnaden om arbetsrelaterat klientvåld, men framför allt ha ett kontinuerligt lyssnande. Det spelar ingen roll om vi bryter tystnaden om det inte sker parallellt med ett kontinuerligt lyssnande.

8. REFERENSER

Ahrne, G. & Svensson, P (red.), (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber.

Arbetsmiljöverket, (2016) *Socialsekreterare: Korta arbetsskadefakta*. (Rapport 2/2016). <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-socialsekreterare-korta-arbetsskadefakta-nr-2-2016-faktablad.pdf>

Arbetsmiljöverket, (2018) *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. (Rapport 2015/051465). <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf>

Archibald, M. M, Ambagtsheer, R. C, Casey, M. G. & Lawless, M, (2019). Using zoom videoconferencing for qualitative data collection: perceptions and experiences of researchers and participants. *International journal of qualitative methods*, 18.

Bang, H, (1999) *Organisationskultur*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Bergman, Å, (2013) Ekonomiskt bistånd – en urholkad stödform. *Socionomen. Forskningssupplement* 34, 22–31.

Björk, C, Bergström Casinowsky, G & Håkansson, H, (2016) *Forskning om ekonomiskt bistånd*. En översikt av forskning om verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. FoU (Forskning och utveckling inom välfärdsområdet) i Väst. https://nanopdf.com/download/forskning-om-ekonomiskt-bistnd_pdf

Brinkmann, S & Kvale, S (2018), *Reporting interview knowledge*. London: SAGE Publications Ltd.

Green, R, (2003) Social work in rural areas: a personal and professional challenge, *Australian Social Work*, 56(3), 209–219.

Göransson, K, (2019) *Etnografi: Sjösätt, navigera och ro land i ditt projekt*. 1 uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Hasenfeld, Y, (2010) The attributes of human services organizations I: Hasenfeld, Y. (2010). *Human services as complex organization*. 2. uppl., Los Angeles: SAGE Publications, Inc. 9-32

Hjort, T, (2012). *Skälig levnadsnivå i Malmö- Om handläggning och bedömning av socialbidragsärenden. (Ett diskussionsunderlag framtaget för Kommission för ett socialt hållbart Malmö. Malmö stad.* <https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/5431151/3128181.pdf>

- Håkansson, H, (2016) *Vad får socialsekreterarna att stanna? En forskningsöversikt om arbetssituationen och påverkansfaktorer som gör att man stannar kvar i yrket som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd*” FoU (forskning och utveckling inom välfärdsområdet) i väst.
- Isdal, P, (2001) *Meningen med våld*. 1. uppl., Stockholm: Förlagshuset Gothia AB.
- Jacobsen, D I & Thorsvik, J, (2021) *Hur moderna organisationer fungerar*. 5 uppl., Lund: Studentlitteratur AB
- Johannessen, A. & Tufte, P-A, (2003) *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. 1. uppl., Malmö: Liber.
- Johansson, R, (2007) *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. 3. uppl., Lund: Arkiv förlag.
- Johansson, S, Dellgran, P & Höjer, S. (red.), (2015) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. 1. uppl., Stockholm: Natur & kultur.
- Isdal, P, (2001) *Meningen med våld*. 1. uppl., Stockholm: Förlagshuset Gothia AB.
- Lazarus, R. S, (1966) *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw Hill.
- Lazarus, R.S, & Folkman, S, (1984) *Stress, Appraisal, and Coping*. 1 uppl., New York: Springer Publishing Company.
- Lipsky, M, (1980). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Littlechild, B, (2005) The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers, *Journal of Social Work*, 5(1), 61-82.
- Lundälv, J, (2007). *Harmoni och säkra möten*. Gävle: Meyers förlag.
- Macdonald, G & Sirocich, F, (2005) Violence in the social work workplace: the Canadian experience’, *International Social Work*, 48(6), 772–781.
- Magnusson, M, (2020). *Ekonomiskt bistånd – en nationell nulägesbeskrivning av forskningsfältet*. FoU (Forskning och utveckling inom välfärdsområdet) Välfärd Värmland.
- May, T, (2013) *Samhällsvetenskaplig forskning*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Menckel, E & Viitasara, E, (2002) Threats and violence in Swedish care and welfare - magnitude of the problem and impact on municipal personnel / Threats and violence in Swedish care and welfare - magnitude of the problem and impact on municipal personnel, *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16(4), 376-385.

National Taskforce Violence Against Social Care Staff, (2000) *Violence Against Social Care Staff: Qualitative Research. Report on Qualitative Research Among Social Care Professionals*. <http://docs.scie-socialcareonline.org.uk/fulltext/ukswviolence.pdf>

Nordström, A, (2015) *Glesbygdens förutsättningar att uppmärksamma barn i riskmiljö*. FoU (forskning och utveckling inom välfärdsområdet) Välfärd, Region Västerbotten. <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:859634/FULLTEXT02.pdf>

Padyab, M. and Ghazinour, M, (2015) A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers, *European Journal of Social Work*, 18(1), 129-139.

Patel, E & Holmberg, S (2015). *Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. (Rapport 2015:12). Brottsförebyggande rådet. https://bra.se/download/18.43d343f714ce4faf9081ce/1440752473386/2015-12_Hot_och_vald.pdf

Pugh, R, (2007) Dual Relationships: Personal and Professional Boundaries in Rural Social Work. *The British Journal of Social Work*, 37(8), 1405–1423.

Rennstam, J. & Wästerfors, D, (2015) *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. 1. Uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Respass G & Payne BK, (2008) Social services workers and workplace violence, *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16(2), 131–143.

Repstad, P, (2007) *Närhet och distans*. 4 uppl., Lund: Studentlitteratur.

Sandström, S, (1998) *Våld och hot i människovårdande yrken: teori och bemötande*. 2. uppl., Stockholm: Liber Utbildning AB.

Sandström, S, (2007) *Hot och våld i vård, omsorg och socialt arbete*. 1. uppl., Mölnlycke: Gothia.

Savaya, R, Gardner, F & Stange, D, (2011) Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents, *Social Work*, 56(1), 63–71.

Scaramuzzino, G, (2020) Workplace violence: A threat to autonomy and professional discretion, *Sociologisk Forskning*, 57(3–4), 249–270.

Scarduzio, J.A, Sheff, S.E & Smith, M, (2018). Coping and Sexual Harassment: How Victims Cope across Multiple Settings. *Archives of Sexual Behavior*. 47(2), ss. 327–340.

Skinnari, J, Hurve, K & Jonsson, A, (2016) *Om otillåten påverkan mot myndighetspersoner. En uppföljning*. (Rapport 2016:13). Brottsförebyggande rådet.

https://bra.se/download/18.3c6dfe1e15691e1603e6093a/1473246912101/2016_13_Otillaten_paverkan_mot_myndighetspersoner.pdf

Skinnari, J, Hurve, K & Jonsson, A, (2017) *Att förebygga och hantera påverkansförsök. En Handbok*. Brottsförebyggande rådet.

https://bra.se/download/18.5484e1ab15ad731149e3542d/1490771005440/2017_Attd_forebygga_och_hantera_paverkansforsok_handbok.pdf

Sohlberg, P & Sohlberg, B-M, (2019) *Kunskapens former: Vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik*. 4 uppl., Stockholm: Liber AB.

Socialstyrelsen, (2021). *Ekonomiskt bistånd: Handbok för socialtjänsten*.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2021-5-7389.pdf>

Statskontoret, (2012) *Om offentlig sektor. För säkerhets skull: Om myndigheters arbete mot hot och våld riktat mot deras anställda*. Statskontoret.

https://www.statskontoret.se/siteassets/publikationer/2012/om-offentlig-sektor-16_sakerhet.pdf

Sveriges kommuner och landsting (SKL), (2015). *Ekonomiskt bistånd: En förstudie inför ett utvecklingsarbete*.

<https://skr.se/download/18.7c1c4ddb17e3d28cf9b5f38c/1642582097406/7585-342-0.pdf>

Sveriges kommuner och regioner (SKR), (2022) *Kommungruppsindelning 2023*.

<https://skr.se/download/18.ef4ba7d1849a2f55db2898a/1669978414789/Kommungruppsindelning-2023.pdf>

SBU, (2018) *Ekonomiskt bistånd - Kunskapsläget för utredning och insatser. Vetenskaplig kunskap och kunskapsluckor utifrån systematiska översikter*. Statens beredning för medicinsk och socialutvärdering. (Rapport 274).

https://www.sbu.se/contentassets/366783ae5d784668b86a9eb58e7fd0db/ekonomiskt-bistand_kunskapslaget-for-utredning-och-insatser_274.pdf

Vetenskapsrådet, (2002) *Forskningsetiska principer: inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.

https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*.

https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

Vision, (2014) *Prövning och profession - en kunskapsöversikt om arbetsbelastningen i socialtjänsten*.

<https://mb.cision.com/Public/1167/9576420/b475311a7b514c43.pdf>

Vision, (2021) *"Har du familj?": En rapport om utsatthet för hot, personangrepp och våld i socialt arbete*. <https://via.tt.se/data/attachments/00734/3957d41c-dc6d-4e35-b5db-d5a4ae1a0c10.pdf>

Winther Jørgensen, M. & Philips, L, (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. 1. uppl., Lund: Studentlitteratur.

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), 75-85.

9. BILAGOR

9.1 Bilaga 1 – intervjuguide

Gå igenom informationsbrevet och samtyckesblanketten.

- Har du några frågor innan vi börjar?

Bakgrund:

- Ålder, var bor du, hur länge har du arbetat med ekonomiskt bistånd, dina arbetsuppgifter?

Allmänt om arbetsrelaterat klientvåld (våld, hot & trakasserier):

- Vad anser du själv är oacceptabelt beteende/agerande från klienter mot er som personal?

- Varför tror du att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd utsätts för våld, hot och trakasserier från klienter?

- Vilka bakomliggande faktorer tror du gör att klienter utsätter socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd för olika typer av våld, hot och trakasserier?

- Hur vanligt upplever du att våld, hot och trakasserier är för socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd? Förändrats över tid?

Egna erfarenheter och upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld

Frågorna som behandlas här handlar främst om arbetsrelaterat klientvåld på din nuvarande arbetsplats om inget annat sägs.

- Vilka olika typer av våld, hot och trakasserier från klienter har du upplevt? (Följ upp beroende på upplevelse). Situation och hantering. Påverkat arbetsliv/privatliv.

- Har du någonsin varit rädd för en klient?

Om ja – Kan du berätta mer om det?

Om nej – Följ upp varför hen aldrig känt så.

- Har du någon gång rapporterat/tagit upp med din chef om en klient som har utsatt dig för våld, hot och trakasserier? Polisanmält?

- Vart går din gräns för att rapportera en händelse? Varför tror du att din gräns går där?

-Vet du om någon av dina kollegor har blivit utsatta för våld, hot och trakasserier från en klient?

- Upplever du att det finns en specifik typ av klient som kan vara mer utåtagerande än andra? Vilka då? Vad grundas det på?

- När och var upplever du att det är störst risk för att klienter kan utsätta personal för våld, hot och trakasserier? (Vilka typer av situationer?)

Att arbeta i en liten kommun

- Du arbetar som en socialsekreterare i en relativt liten kommun, vad ser du för fördelar och nackdelar med det?

- Händer det att du träffar på klienter i privata sammanhang?
Hur känner du inför det?

Övrigt

- Upplever du att det finns något ytterligare problem med våld, hot och trakasserier från klienter gentemot socialsekreterare som du vill ta upp?

- Är det något mer som du känner att du vill lyfta fram i detta samtal?

- Är det okej om jag återkommer senare om något skulle vara oklart?

9.2 Bilaga 2 – Informationsbrev



Upplevelser av arbetsrelaterat klientvåld hos socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd	Datum: 2022-10-06
Studieansvarig: Ida Adelsbo E-post: idaadelsbo.mau@outlook.com Telefon: 0722325966	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040- 6657000 Utbildning: Socialt arbete, masterprogram Nivå: Avancerad nivå

Hej!

Jag heter Ida Adelsbo och jag skriver just nu och fram till vintern 2023 min masteruppsats i socialt arbete genom Malmö universitet. Det är en masteruppsats vars syfte är att undersöka vilka upplevelser socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd har av arbetsrelaterat klientvåld. Fokusen ligger också på socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i mindre kommuner. Gällande arbetsrelaterat klientvåld inkluderas verbala och fysiska övergrepp från klienter. Det kan ha skett ansikte mot ansikte, telefon, mail, brev, på sociala medier, på eller utanför arbetstid.

Forskning har tidigare visat att det är vanligt att socialsekreterare har upplevelser av våld, hot och trakasserier och att socialsekreterare är en särskilt utsatt yrkesgrupp. Tidigare forskning har dock tendens att slå ihop alla socialsekreterare till en yrkesgrupp trots att de har olika arbetsuppgifter. Forskning om ekonomiskt bistånd dessutom skralt och lågt prioriterat. Syftet är att belysa socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och deras upplevelser och därmed uppmärksamma problematiken och förhoppningsvis bidra till mer kunskap kring området.

Jag kontaktar dig eftersom du är en socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i en mindre kommun och därmed skulle jag vilja intervjua dig!

Några av de övergripande frågorna som kommer att diskuteras är bland annat:

- Din upplevelse av olika typer av arbetsrelaterat våld från klienter.
- Hur du hanterade/agerade i denna situation.
- Hur du upplever att dessa händelser har påverkat dig, både yrkesmässigt och privat.
- I vilka situationer du upplever att arbetsrelaterat våld förekommer.
- Dina tankar rent allmänt om utsattheten för arbetsrelaterat våld för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

Intervjun tar cirka 1 timme och kan genomföras på en plats som du bestämmer, via zoom eller telefon. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering. Du kan självklart välja att inte svara på frågor som du inte känner dig bekväm med.

Intervjun kommer att spelas in och transkriberas därefter. 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 handledare och examinator. Rapporteringen av resultatet är i form av en examensuppsats på Malmö universitet. Intervjupersonerna kommer att avidentifieras så att det inte går att koppla resultatet till just dig. När uppsatsen är godkänd kommer allt insamlat material att raderas. Masteruppsatsen kommer att publiceras på Malmö universitets databas DiVA.

Vid behov av stöd, råd eller hänvisningar till professionell hjälp gällande dina upplevelser/bearbetning av våld, hot och trakasserier från klienter bör du kontakta din närmsta chef, skyddsombud eller fackförbund. Du kan också kontakta brottsofferjouren för att få stöd och hjälp.

Härmed tillfrågas Du om deltagande i studien.

Med vänlig hälsning,
Ida Adelsbo

Student Malmö Universitet, Masterprogram i Socialt arbete.

9.3 Bilaga 3 – Samtyckesblankett



Samtyckesblankett

Behandlingen av dina personuppgifter bygger på ditt samtycke. Du kan när som helst ta tillbaka samtycket och uppgifterna får då inte bevaras eller behandlas vidare.

De uppgifter som framkommer i intervjun kommer att användas i examensarbetet. Uppgifterna kommer att behandlas under innevarande termin som sträcker sig fram till 2023-01-16, varefter de kommer att raderas så snart uppsatsen har blivit godkänd. Inga obehöriga kommer att få ta del av uppgifterna. Ansvarig för dina personuppgifter är Malmö universitet som följer GDPR. Du kan ta del av det som registrerats om dig eller ha synpunkter på behandlingen eller de uppgifter som samlats in genom att kontakta:

Ida Adelsbo, författaren av uppsatsen: idaadelsbo.mau@outlook.se

Vanna Nordling, handledare: vanna.nordling@mau.se

Eller lärosätets dataskyddsombud: dataskyddsbud@mau.se

Klagomål som inte kan lösas med Malmö universitet kan lämnas till berörd tillsynsmyndighet.

Jag samtycker till att mina svar sparas på det sätt som beskrivs och lämnar härmed mitt samtycke till att delta i studien.

.....
Underskrift

.....
Datum