



Socialarbetares säkerhet i en digital tidsålder:

Risker och utmaningar för socialarbetare

Amar Djokic
Oliver Persson

Socialarbetares sekreterares säkerhet i en digital tidsålder:

Risker och utmaningar för socialarbetare

Djokic, A & Persson, O. *Socialarbetares säkerhet i en digital tidsålder: Risker och utmaningar för socialarbetare*. Examensarbete i socialt arbete. 15 högskolepoäng. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socialt arbete 2024.

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att undersöka digitaliseringens effekter på socialarbetares säkerhet, med fokus på nya former av hot och utmaningar som uppstår genom ökad digital tillgänglighet. Genom att använda en scoping review-metod sammanställer forskningen resultat från studier genomförda mellan 2010 och 2024 och belyser hur digitala verktyg och plattformar påverkar socialarbetarens professionella och personliga liv. Studien använder Foucaults maktteori och Goffmans dramaturgiska perspektiv, vilka ger insikter i de förändrade dynamikerna kring auktoritet, exponering och rollkonflikter i den digitala eran. Resultaten lyfter fram nya typer av hot och våld som digitaliseringen medför, samt vikten av digital tillgänglighet, vilket visar att socialarbetares utsatthet har ökat på grund av hot, våld och de risker som uppstår i en mer sammankopplad värld.

Nyckelord: Socialarbetare, Digitalisering, Hot och våld, Digital tillgänglighet, Klient våld

Social workers' safety in a digital age: Risks and challenges for social workers

Amar Djokic
Oliver Persson

Djokic, A & Persson, O. Social worker safety in a digital age: Risks and challenges for social workers. *Degree project in social work. 15 högskolepoäng. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of social work.* 2024.

Abstract

The aim of this study is to examine the effects of digitalization on the safety of social workers, focusing on new forms of threats and challenges arising from increased digital accessibility. Utilizing a scoping review approach, the research brings together findings from studies conducted between 2010 and 2024, highlighting how digital tools and platforms impact the professional and personal lives of social workers. The study uses Foucault's power theory and Goffman's dramaturgical perspective, which offer insights into the shifting dynamics of authority, exposure, and role conflict in the digital age. The findings highlight new types of threats and violence brought up because of digitalization, a significance in digital accessibility that shows social workers' vulnerability has increased due to the threats and violence and their risks in a more connected world.

Keywords: Social workers, Digitalization, Threats and violence, Digital accessibility, Client violence

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
1. Inledning med problemformulering	5
1.1. Problemformulering	7
1.2. Syfte och Frågeställningar	7
2. Metod	8
2.1. Val av metod	8
2.2. Datainsamling	8
2.2.1. Identifiera forskningsfrågor	8
2.2.2. Identifiera relevanta studier	9
2.2.3. Urval av studier	9
2.3. Analysmetod	10
2.3.1. Kartläggning av data	10
2.3.2. Sökningar med söktabell	11
2.3.3. Sammanställa, sammanfatta och rapport av resultaten	14
2.4. Förförståelse	14
2.5. Studiens tillförlitlighet	15
2.5.1. Intern Validitet	15
2.5.2. Extern Validitet	16
2.5.3. Reliabilitet	16
2.5.4. Objektivitet och transparens	17
2.6. Etisk övervägande	17
2.7. Arbetsfördelning	18
3. Teoretiska utgångspunkter	18
3.1. Foucaults maktteori	18
3.1.1. Diskurs	18
3.1.2. Teknologier och övervakning	19
3.1.3. Subjektivering och motstånd	19
3.3. Goffmans teori om dramaturgi	20
3.3.1. Frontstage	21
3.3.2. Backstage	21
3.3.3. Rollkollision	22
3.4. Goffmans relevans för uppsatsen	22
4. Resultat och analys	23
4.1. Digitaliseringens påverkan på relationen mellan klient och socialarbetare	23
4.2. Digitaliseringens utmaningar för gränsen mellan privatliv och arbetsliv inom socialt arbete	25
4.3. Teknologins olämpliga användning	28
4.4. Digitalt hot och våld som sker under arbetstid	30

4.4.1	Typer av hot och våld på arbetsplatsen	30
4.4.2	Respondenternas upplevelser av hot och våld på arbetsplatsen	31
4.4.3	Hot och våld som blir till cybermobbing mot socialarbetare	32
4.5	Digitalt hot och våld som sker utanför arbetstid	33
4.5.1	Opassande meddelande från klienter	34
4.5.2	När klienter övervakar socialarbetare	34
4.5.3	När övervakningen går till att bli Stalking	35
5.	Diskussion	36
5.1.	Metoddiskussion	36
5.2.	Resultatdiskussion	37
5.3.	Framtida forskning	39
6.	Referenslista	40
6.1	Vetenskapliga artiklar	41
7.	Bilagor	43

1. Inledning med problemformulering

Europa är inne i den digitala tidsåldern och Sverige benämns som ett av Europas mest digitaliserade länder som har gjort en storsatsning på digitaliseringspolitik. Målsättningen är att samhällets elektroniska kommunikationsbehov ska vara tillgodosedda med effektiv och säker kommunikation samt att bredband ska vara tillgänglig för att medborgare ska kunna ta del av samhällets elektroniska samhällstjänster (Digitaliseringskommissionen, 2016).

Individer som arbetar inom socialt arbete utgör en viktig samhällsinsats. De spelar en avgörande roll i välfärdssamhället och fungerar som ett skyddsnet för medborgare i behov. Individer som arbetar inom socialt arbete har en unik roll att både hjälpa och kontrollera de medborgare som är i behov av deras stöd. Socialarbetare arbetar utifrån olika lagstiftningar, huvudsakligen socialtjänstlagen som ger möjligheten att vidta åtgärder för att hjälpa människor på både kort och lång sikt (Riksdagen, 2022).

Svensson och Larsson (2017) menar att en revolutionerande faktor med digitaliseringen är att tillgängligheten till människor har blivit större. Inom socialt arbete används arbetstelefoner och e-postadresser dagligen för kommunikation med kollegor och klienter. Det har möjliggjort en tvåvägskommunikation där både klienter och socialarbetare kan få omedelbara svar där de tidigare kommunikationsvägar som exempelvis brev var en tidskrävande process som resulterade i utdragna processer eller ett behov av att fysiskt ta sig in på socialtjänstens kontor, vilket inte är möjligt för alla. Vidare lyfter Svensson och Larsson (2017) att de lättillgängliga kommunikationsvägar har möjliggjort att man kan fånga upp en ny målgrupp genom att sänka tröskeln för kommunikation. Att gå till socialtjänstens kontor kan uppfattas som stigmatiserande, eller andra anledningar som innebär att man inte kan ta sig till socialtjänstens kontor. Tillgängligheten är värdefull för dessa individer som inte kan, vågar eller mäktar med fysiska möten. Ibland kan telefonsamtal, eller chattar via internet vara en bra lösning för att våga och kunna fråga efter hjälp.

Svensson (2022) presenterar en studie som tyder på att 37% av socialtjänstens arbetsuppgifter skulle kunna automatiseras där Svensson även lyfter att automatiseringen inte avser att konkurrera med den professionella bedömningen eller möjliggöra högre arbetsbelastning genom automatisering. Författaren menar på att effektivisera det som är möjligt med målsättningar att frigöra socialsekreterarnas tid. Det resulterar i att de kan spendera mer tid på att genomföra arbetsuppgifter direkt kopplade till socialt arbete (Svensson, 2022).

Digitaliseringen har de senaste åren blivit ett fenomen som uppskattas och underlättat välfärden. Genom att använda sig av mobilappar eller andra tekniska lösningar skapas möjligheter till betydande effektivitetsvinster för kommuner och förbättra kvaliteten av det sociala arbetet. Olika sorters stöd bidrar till fler möjligheter, samt att det utvecklas med hjälp av digitala verktyg. Det handlar om stöd för både personal och klienter där digitalisering innebär möjligheter för personal och klienter i form av att det ger tillfälle till att kommunicera mer effektivt vilket i sin tur ökar informationsflöden som bidrar till att socialarbetare tillhandahåller rikligt med information. Automatisering skapar även möjligheter till enklare rutiner i arbetet (Enberg & Wikén, 2021; Socialstyrelsen, 2020).

Professionen och lagstiftningen innebär att socialarbetare har en maktposition i förhållande till klienterna och har makt i sin roll över fördelningen av samhällets resurser. Det är en komplex roll men ett stort ansvar och i den digitala tidsåldern har denna maktposition blivit alltmer komplex, då digitaliseringens framsteg inte bara har effektiviserat arbetet utan också

gett socialarbetaren en större maktposition men även ökat socialarbeters utsatthet. Lättillgänglig personlig information online har medfört att socialarbetare blivit måltavlor för hot och otillåten påverkan (Wihlborg, 2022).

Samtliga nämnda fördelar har haft en positiv påverkan på arbetet som socialarbetare utför, dock medför dessa nya innovationer, som annars är gynnsamma, även nackdelar för socialarbetare att utföra sitt arbete. Enligt Wihlborg (2022) har det blivit allt vanligare att socialarbetare blir uthängda eller hotade via sociala medier och att socialarbetare upplever att hot och våld som sker på arbetsplatsen, även påverkar deras liv utanför arbetsplatsen. Samtidigt har det skett en ökning av hot och trakasserier utanför arbetsplatsen, till följd av deras yrkesutövning, vilket har resulterat i en konstant psykisk påfrestelse för socialarbetare som exempelvis kan handla om att känna sig otrygg på fritiden (Wihlborg, 2022). Problemet att bli utsatt för hot och våld utanför arbetsplatsen har blivit allt vanligare för utsatta yrken, bland annat socialarbetare till följd av digitaliseringen.

Digitaliseringen har resulterat i lättillgänglig privat information, information som kan hittas och användas av alla. Yrken som sedan tidigare utsätts i stor utsträckning av hot och våld riskerar att bli alltmer utsatt. Med hjälp av den tillgängliga privata informationen blir hoten mer personliga och får en större effekt på mottagaren. Individerna som utsätts för hot är medvetna om att deras privata information är tillgänglig. Kännedomen av att privat information är lättillgänglig ökar risken för psykisk påfrestning samt medvetenheten om att hen kan med lätthet agera på det (Riksdagen, 2022).

Digitaliseringen har förändrat synen på personlig integritet. En orsak till detta är att digital information har blivit mer lättillgänglig. Med en sökning på internet finns mycket information tillgänglig om en individ. Information som tidigare ansetts vara privat men som nu finns tillgänglig för allmänheten (Digitaliseringskommissionen, 2016). Samtycke är en väsentlig grundpelare i Sverige som genomsyrar stora delar av samhället där lagar ser till att individen respekteras som innebär att deras integritet, autonomi och rättigheter beaktas. Inom socialt arbete beaktas det i socialtjänstlagen (2001) som är grundläggande lagstiftning inom socialt arbete. I 1 kap 1§ lyfts att verksamheter ska ha respekt för individens självbestämmanderätt och integritet samt i 11 kap 10§ som menar att insatser ska i huvudregel byggas på frivillighet och samtycke. Tillsammans med socialtjänstlagen ska offentlighets- och sekretesslagen beaktas men även dataskyddsförordningen (GDPR) som avser alla individer. Men gällande information om privatpersoner, blir inte individer tillfrågade för samtycke innan deras personliga information publiceras online (Digitaliseringskommissionen, 2016). Även med stora krav på samtycke i de tidigare nämnda lagarna finns undantag som ger hemsidor möjligheten att publicera information om privatpersoner. Ett exempel är att samtycke inte behövs ge ut vid skattefrågor som då utnyttjas av hemsidor och tar den offentliga informationen som stärks av offentlighetsprincipen. Det blir en ändamålsglidning, informationen som en gång samlats in för ett syfte ändras till ett annat syfte inom ramen av lagen (Ibid).

Informationen möjliggör att arbetsrelaterade hot följer med utanför arbetstiden, att tillgänglighet i form av sociala medier, mejl och telefon resulterat i att hoten inte stannar på arbetsplatsen. I en undersökning av Vision (2021) visar att cirka 30% av hoten som socialarbetare möter sker utanför arbetsplatsen. Vidare visar artikeln att 23% har aktivt valt att minimera sin användning av sociala medier och 14% väljer att ta bort sitt namn från sociala medier. I enkäten har 7% att socialsekreterare och deras anhöriga är oroliga i sitt eget hem, på grund av den tillgängliga informationen (Vision, 2021). Dessa siffror tyder på att

nästan en fjärdedel av socialsekreterare tvingas begränsa sin digitala närvaro utifrån hotbilden de lever med till följd av sitt yrke.

I denna uppsats är vi intresserade av hur den ökade digitala tillgängligheten, framförallt genom hur användningen av information- och kommunikationsteknik (IKT), har lett till en ökning av hot och våld mot socialarbetare. SCBs siffror statistik tyder på att nästan hälften av socialarbetare har blivit utsatta för hot och/eller våld det senaste året (SKR, 2024). Fokus ligger på den lättillgängliga privata informationen till följd av digitaliseringen som har möjliggjort att socialarbetare blir mer utsatta för hot och våld, både på och utanför arbetsplatsen. Vi är särskilt intresserade av att förstå hur denna digitala utveckling har förändrat säkerhetsläget för socialarbetare och vilket effekt det kan ha på arbetets status.

1.1. Problemformulering

Digitalisering är ett nytt fenomen inom välfärden som har medfört både möjligheter men även säkerhetsrisker som drabbar socialarbetare både på- och utanför arbetstid. Hot och våld är redan ett känt fenomen som vanligtvis förknippas med fysiskt våld, men kan även inkludera psykiskt våld via digitala kanaler som kan komma i otydliga former så som stalkning och olämpliga meddelanden. Tillväxten av digitaliseringen som ett nytt fenomen har gjort socialarbetares yrke alltmer komplext. Forskningen tyder på att fler socialarbetare utsätts för hot och våld samt att det drabbar dem så väl på arbetstid som utanför arbetstid. Samtidigt som fenomenet undersöks uppstår nya typer av hot och våld på grund av digitaliseringen där den kan anses som en relativt ny aspekt, som vi har funnit intressant att undersöka. Det som väcker intresse blir att undersöka de negativa aspekterna med digitala innovationer inom välfärden eftersom det är lättare att finna de positiva aspekterna av något nytt men glömma nackdelarna som medföljer såsom nya risker för organisationerna till följd av digitaliseringen. Med digitaliseringen har det möjliggjorts nya digitala kanaler för hot och våld där det kan inträffa på arbetstid via exempelvis ens arbetstelefon och arbetsmejl men även utanför arbetstid på en privat telefon och sociala medier. Mot denna bakgrund argumenterar vi för att det är viktigt att veta mer om vilken betydelse den digitala tillgängligheten för socialarbetares utsatthet men även hur det relaterar till nya typer av hot och våld situation som kan uppstå för socialarbetare.

1.2. Syfte och Frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur forskning mellan 2010 och 2024 beskriver digitaliseringens effekter på socialarbetares säkerhet, med fokus på nya former av hot och utmaningar som uppstår genom ökad digital tillgänglighet.

1. Vilken betydelse har digital tillgänglighet för socialarbetares utsatthet för hot och våld?
2. Vilka typer av hot och våldssituationer har uppstått till följd av digitaliseringen för socialarbetare?

2. Metod

I detta avsnitt presenteras den valda metoden för denna studie där vi beskriver hur vi har gått tillväga med varje steg. Detta för att ge en transparens och tillförlitlighet i vår studie.

Avsnittet belyser valet av metod samt motivering, datainsamling och dess steg som utfördes, utveckling på studiens tillförlitlighet, etiska övervägande samt våra analysmetoder.

2.1. Val av metod

Inför en studie ska det övervägas för val av metod utifrån vilken metod som är lämpligast för ens syfte och frågeställningar. Därav valdes tillslut en litteraturöversikt där vi använder oss av artiklar som behandlar våra föreställningar. Litteraturöversikt ger oss tillfället att analysera befintlig forskning som belyser vårt ämnet där det går att identifiera återkommande risker, mönster och teman (Shaw & Holland, 2014). Syftet med vår studie är inte att mäta omfattningen av fenomenet därför valdes inte en kvantitativ ansats utan istället förstå dess natur och komplexitet som kvalitativ ansats hjälper att studera. Vidare argumenteras om vilka två sorters litteraturöversikter som betraktades mest lämpade.

En scoping-review utgår från att samla in ett brett material kopplat till studiens syfte där materialet används sedan för att hitta teman som kommer att hjälpa oss besvara våra frågeställningar (Shaw & Holland, 2014). Arksey och O'Malley lyfter att en scoping-review är bättre lämpad än systematisk litteraturöversikt på att besvara komplexa ämnen som inte har tidigare granskats på en heltäckande nivå. En scoping-review möjliggör en bred granskning av den befintliga litteraturen. Våra frågeställningar är breda och fokuserar på att synliggöra vad den begränsade forskningen lyfter, där scoping review är särskilt utformad för att identifiera luckor i den tidigare forskningen. Systematiskt översikt är mer resurs- och tidskrävande och är mer rekommenderat att använda sig av en större forskningsgrupp än en mindre (Shaw & Holland, 2014:6). Baserat på detta valdes scoping-review, istället för en systematisk litteraturöversikt som vår metod.

2.2. Datainsamling

Tillvägagångssättet för detta arbete var att använda sig av scoping review där vi kommer att utgå ifrån Scoping Reviews 5 steg för sitt ramverk. Första steget: identifiera forskningsfrågor som handlar om att formulera specifika frågor kopplat till syftet. Andra steget: identifiera relevanta studier att systematiskt söka efter forskning som kan besvara våra frågeställningar. Tredje steget: urval av studier som handlar om att välja ut relevanta studier utifrån våra kriterier. Fjärde steget: kartläggning av data och sammanställning som innebär att organisera och behandla informationen från de inkluderade studierna. Slutligen är femte steget: rapportering av resultat vilket handlar om att analysera och presentera vårt resultat på ett strukturerat sätt. (Arksey & O'Malley, 2003).

2.2.1. Identifiera forskningsfrågor

Steg ett av scoping reviewen är att identifiera forskningsfrågorna, syftet och den övergripande idén om forskningsfrågorna var redan genomtänkta sedan tidigare, dock användes scoping review som en metod för att fastställa mer exakta formuleringar för våra forskningsfrågor. Scoping review gav en övergripande struktur och en stegvis process som hjälpte oss att resonera kring hur vi skulle besvara forskningsfrågorna på ett systematiskt sätt. Vi reflekterade kring vårt syfte för att avgöra vad som ansågs lämplig att ta med.

Digitalisering och hot och våld är två stora ämnen dock tillsammans, minskas antalet studier därför behövde vi frågeställningar som skulle öppna upp sökresultaten samtidigt som syftet beaktas. Vår första idé av studien skulle fokusera på socialsekreterare men det krympte vår studie därför utvidgade vi det med att inkludera socialarbetare istället. Ändringen från socialsekreterare till socialarbetare gav bättre resultat som ledde till att vi hade större frihet att hitta artiklar som besvarade våra föreställningar (Arksey & O'Malley, 2005).

2.2.2. Identifiera relevanta studier

Vidare i det andra steget av scoping review som handlar om att identifiera relevanta studier, använde vi oss av frågeställningarna för att identifiera ämnesord och nyckelord, se avsnitt "bilaga". Det innebär att ta fram respektive frågeställning och sedan ta fram huvudbegreppen som kopplas till frågeställningen. I vårt fall blev våra ämnesord "Digitalisering", "Hot och våld" och "Socialarbetare". Detta ansågs som en bra bas till att ta reda på sökorden som relaterar till dessa tre begrepp. Vidare användes synonymer till våra sökord som bland annat, "Digitization", "Digi*", "Violence", "Harassment", "Social worker*", etc. Dessa sökord diskuterades fram i samarbete med en bibliotekarie på Malmö universitet. Resterande sökord finns i bilagor. På grund av det snabbt utvecklade språkbruket inom digitaliseringen är vi medvetna om att relevanta begrepp kan ha missats. Efter vår första sökning, som resulterade i fem artiklar, identifierade vi olika termer och begrepp som de använde sig av. Vi valde att också inkludera dessa begrepp i våra sökningar för att minimera risken att missa relevanta studier på grund av felaktig terminologi.

Därpå blev de valda databaser för våra sökord, Swepub, Sociological Abstract, Libsearch och Psycinfo. Swepub ansågs lämplig då de publicerade vetenskapliga publiceringar vid svenska lärosäten, där var Swepub lämplig för att fånga upp forskning med en svensk kontext. Sociological Abstract ansågs vara relevant för där publiceras innehåll som relaterar till sociologi, det ansågs relevant att använda Sociological Abstract för att täcka den sociologiska aspekten av forskningsområdet. Psycinfo användes för att hitta publicerade artiklar inom psykologi. Slutligen användes Libsearch för att göra sökning i ett sökverktyg som inte är kopplat till något specifikt ämne för att ge en heltäckande bild av ämnet. Sökord tabellen vägledde våra sökningar i dessa databaser som vi ansåg skulle ge oss de mest relevanta artiklarna (Arksey & O'Malley, 2003).

2.2.3. Urval av studier

Vid det tredje steget av scoping review, som handlar om urval av studier, tillämpade vi tydliga inklusions- och exklusionskriterier för att identifiera den mest relevanta datan. Dessa kriterier var avgörande för att bestämma vilka studier som skulle inkluderas i analysen. Efter att ha valt databaser och utformat sökordskombinationer, begränsade vi vår sökning till referegranskade artiklar där vi även tillämpade en tidsgräns för publikationer mellan 2010 och 2024. I de fall där tidsbegränsning inte användes berodde detta på att antalet träffar redan var lågt och att ytterligare avgränsning inte gick att genomföra.

Målet var att få fram ett hanterbart antal träffar som representerade de mest relevanta artiklarna för att besvara våra forskningsfrågor. Efter att ha tillämpat inklusionskriterier som relevanta begrepp, peer-review-status och vår tidsramar, granskades titlar och abstracts för flertal av de återstående artiklarna. Baserat på deras relevans för våra frågeställningar beslutades om artiklarna skulle exkluderas eller läsas i fulltext (Arksey & O'Malley, 2003).

2.3. Analysmetod

I följande avsnitt presenteras och beskrivs studiens analysmetoder. De återstående stegen i scoping-review-metoden kommer att klargöras. De återstående stegen är kartläggning av data, sammanställa, sammanfatta och rapport av resultat. Vidare kommer vi att presentera och fördjupa oss i den tematiska analysen som genomförts, hur vi har identifierat och analyserat våra teman i det insamlade materialet.

2.3.1 Kartläggning av data

Vid steg fyra av scoping review, ska materialet kartläggas och dokumenterats för att tillvägagångssättet ska bli begripligt för läsaren vid detta steget. Sökningarna presenteras på ett strukturerat sätt i tabell ett, där tabell utgör dokumentationen av våra artiklar där presentation av våra valda artiklar gjorde det lätt att följa vårt urval i varje sökning. Tillsammans med kriterierna som tillämpades, dokumenterades 15 sökningar där varje kolumn representerar en sökning som utfördes. Från ruta två till ruta åtta symboliserades de olika kriterier, där ruta ett visar när sökningarna var gjorda. I varje kolumn rapporterades vilken databas som användes exempelvis i kolumn ett så var det SwePub som tillämpades. Vidare i samma kolumn dokumenterades vilka sökord och kombinationer som användes. Nästa ruta visar på avgränsning av sökningen, det vill säga årtal som vi vill hålla oss till och enbart refereegranskade artiklar skulle visas. I exemplet av första kolumnen, gav detta oss ett resultat av 21 och sedan skulle vi avgöra baserat på relevanta titlar och abstracts av artiklarna vilka vi skulle läsa vidare i fulltext. De texterna som blev utvalda att läsa i fulltext valdes bedömdes sedan vilka som ansågs mest lämpliga för studien (Arksey & O'Malley, 2003).

För att ytterligare tydliggöra metodprocessen samlades artiklarna in och organiserades för att underlätta analysen av materialet. Vi följde struktur som Arksey och O'Malley (2003) använde sig av i deras artikel. Artiklarna presenterades sedan i en separat tabell (Tabell 2) utifrån följande struktur:

- Författaren
- Årtalet av artikeln
- Vart studien gjordes
- Vald metod
- Ämnet
- Syftet

Detta ska visa och lyfta alla artiklarnas syfte och relevans för vår studie. Vårt ämne bedöms vara någorlunda utforskat och krävdes en bredare vy för att få fram mest lämpade material därför utvidgades alternativet för artiklarna. För att artiklar skulle anses relevanta behöver det nödvändigtvis inte ha digitalisering i deras syfte utan det krävdes endast att det talades om. Därför valdes artiklar som besvarar vår frågeställning men som inte har digitalisering i deras syfte (Ibid, 2003).

2.3.2. Sökningar med söktabell

Tabell ett

Datum för sökning	Databas	Sökord och kombinationer av sökord	Avgränsningar	Antal träffar	Antal relevanta titlar/lästa abstracts	Antal lästa i fulltext	Antal Valda artiklar (som inkluderas i arbetet)
2024-11-14	Swepub	workplace violence AND social worker* OR socialworker* AND digitization	Tidskriftsartiklar och Referegranskat	21	8	4	3
2024-11-25	Sociological abstract	noft(Social work* OR socialwork*) AND noft(Harassment) AND noft(social media* OR socialmedia*)	Peer reviewed, Publication Date 2010-2024	102	13	3	1
2024-11-27	Sociological abstract	(noft("social worker") OR noft("social workers")) AND noft("cyberbullying")	Peer Reviewed, publication date 2011-2024	18	3	2	1
2024-11-28	Psycinfo	noft("social media") AND noft("Social work")	Peer reviewed Publication Date 2010--2024	1184	24	0	0
2024-11-28	SwePub	Social service AND workplace violence OR client violence	Tidskriftsartiklar och Referegranskat	29	6	3	1
2024-11-28	Psycinfo	noft("Social work practice") AND noft(Social media) AND noft(Ethics)	Peer reviewed Publication date 2010--2024	10	6	3	3
2024-11-28	Sociological abstract	noft("Social work*" OR "social worker*") AND noft(Stalking)	Peer reviewed Publication date 2011--2024	43	8	1	1
2024-11-28	Libsearch	"social worker*" AND Ethics AND social media	Peer reviewed Publication date 2010--2024	145	17	3	3

2024-11-29	Sociological abstract	"Social worker*" AND noft(Technology) AND noft(Social media)	Peer reviewed Publication date 2010--2024	116	15	2	1
2024-11-29	Sociological abstract	noft(social worker*) AND noft("internet") AND noft(Dilemma*)	Peer reviewed Publication date 2013--2024	16	2	2	1

Tabell två

Författare	Årtal	Land	Metod	Ämne	Syfte
Burns. K, m.fl	2024	Irland	Kvantitativ enkätundersökning	Sociala medier, Cyber trakasserier, Hot och våld, socialarbetare	Undersöker användning av sociala medier, specifikt negativa aspekterna som sociala medier medför för professioner, exempelvis socialarbetare.
Byrne. J, m.fl	2019	Irland	Kvalitativa intervjuer	Hot och våld, övervakning, utanför arbetsplatsen, socialarbetare	Undersöker användning av sociala medier specifikt övervakning med hjälp av sociala medier där det bland annat tas upp klienter som övervakar socialarbetare
Boddy. J & Dominelli. L	2016	UK	Kvalitativ fallstudie	Sociala media, digitalisering, etiska gränsdragningar ,trakasserier socialarbetare	Undersöker sociala mediernas och teknikens roll inom socialarbetarens yrke specifikt etiska dilemman som kan medfölja rad olika negativa effekter på de inblandade parterna
Breyette. S & Hill. K	2015	USA	Kvantitativ enkätundersökning	Digitala medel, Etiska dilemman, trakasserier, socialarbetare	Artikeln undersöker hur användning av digitala medel påverkar det professionella samt klientmötet där medför etiska problem, trakasserier, etc.
Bryne. J & Kirwan. G	2019	Irland	Kvalitativa intervjuer	Övervakning och makt, trakasserier, digitalisering, socialarbetare	Tar upp elektronisk kommunikation och digitala medel som verktyg för socialarbetare men dessa medel resulterar i att socialarbetare blir negativt drabbade på grund av att klienter hänger ut dem på nätet, tar bilder och videos, etc
Kirwan. G & MC Guckin. C	2013	Irland	Kvalitativ fokusgrupper	Etiska gränser, trakasserier, digitalisering, Socialarbetare	Lyfter om yrkes relationen mellan klient och socialarbetare online där bland annat det talas om riskerna som detta kan medföra
Kagan. M, m.fl	2017	Israel	Kvalitativa netnografi	Cyber trakasserier, cybermobbing,	Undersöker hot och våld mot socialarbetare som upprepas utanför arbetsplatsen och istället på offentliga dimensioner exempelvis

Författare	Årtal	Land	Metod	Ämne	Syfte
				hot och våld, socialarbetare	via nätet, på forum eller sociala medier.
Mishna. F, m.fl	2019	USA	Kvantitativ enkätundersökning	Etiska utmaningar, trakasserier, digitalisering, socialarbetare	Undersöker omfattning, mönstren och konsekvenser av socialarbeters informella användning av IKT (informations- och kommunikationsteknik) i interaktion med klienter.
Munobwa. S, m.fl	2021	Sverige	Kvalitativa intervjuer	Olika typer av hot och våld, socialarbetare, våld utanför arbetsplatsen, arbetsrelaterat våld.	Artikeln talar specifikt om olika typer av hot och våld som socialarbetare kan uppleva där bland annat går det in på hot och våld som kan betraktas komma från digitala medel.
Munobwa. J	2021	Sverige	Kvalitativa intervjuer	Arbetsrelaterat våld, våld utanför arbetet, socialarbetare	Undersöker arbetsrelaterat våld och hot av klienter mot socialarbetare. Artikeln går in på omständigheter som gör klient våld stressande för socialarbetare
Reamer. F	2023	USA	Kvalitativ case	Etiska dilemman, Digitalisering, Trakasserier, socialarbetare	Artikeln talar om den digitala tidsåldern och vad den har medfört inom det sociala arbetet. Författaren lyfter hur lätt tillgängligheten har medfört med ökade opassande relationer mellan socialarbetare och klienter som involverar bland annat olämpliga kommentarer, meddelanden, etc.
Regehr. C & Glancy. G	2010	Kanada	Kvantitativ enkätundersökning	Hot och våld våld utanför arbetsplatsen, Stalking, socialarbetare	Artikeln undersöker specifikt fenomenet om att bli stalkad. Det tar upp socialarbetare och deras upplevelse av att bli förföljda utanför arbetsplatsen.
Ryan. D & Garrett. P	2016	Irland	Mixed method intervjuer och enkätundersökning	Hot och våld, digitalisering, Anonymitet, socialarbetare	Artikeln belyser hur digitaliseringen har förändrat socialarbeters arbetsvillkor och hur den ökade tillgängligheten har lett till att nya typer av hot- och våld situationer har uppstått samt nya risker.
Scaramuzzino. G	2024	Sverige	Kvantitativ enkätundersökning	Arbetsrelaterat våld, makt och sårbarhet, digitalisering, socialarbetare	Undersöker bland annat socialarbetare och andra yrken om arbetsrelaterad våld och olika typer av de sedan jämför mellan yrkena
Scaramuzzino. G	2020	Sverige	kvantitativa enkätundersökning	Arbetsrelaterat våld, digitalisering, socialarbetare	Undersökningar om digitalisering kan kopplas till arbetsrelaterad våld och till vilken utsträckning dessa yrkesgrupper autonomi och professional handling utrymme hindrar dem från att utföra sin roll. Där bland de yrkena är socialarbetare.

2.3.3. Sammanställa, sammanfatta och rapport av resultaten

I steg fem av en scoping-review genomförs en sammanställning av resultaten för att kunna organisera alla relevanta studier för att lättare kunna hantera den mängd data vi har (Arksey & O'Malley, 2003). Organiseringen av vårt material kommer att ske genom en tematisk analys och en tematisk analys anses ofta som en grundläggande analysmetod där syftet med metoden är att söka och identifiera teman i materialet. Detta görs genom att koda innehållet och tillsammans med att skapa koder, identifieras teman utifrån koderna som i sin tur genererar djupa analyser. Att koda och sedan sätta teman utifrån koderna som har tagits fram ger det en tydlig struktur för analysen som sedan gör det smidigare att jämföra artiklarna med varandra, därför började vi med att sortera materialet som vi har funnit genom att läsa artiklarna och vara uppmärksam i dess innehåll utan att ha förgivettagna föreställningar eller förväntningar. På så sätt går det att iordningställas och kodas (Rennstam & Wästerfors, 2015). För att underlätta kodningen finns det två olika sätt att utföra kodning på, genom en initial/öppen kodning och sedan en fokuserad kodning. Till en början ska koderna vara öppna, alltså breda och vittomfattande. Då behandlade vi detta på så vis att vi tog hjälp av våra frågeställningar för att se vilka artiklar som behandlade mest om vardera frågor. Vi beakta att detta kunde lämna ut artiklar om vi separerar artiklarna till vardera frågeställningar därför sågs det till att både öppna koderna framtoogs i samtliga artiklar för att sedan leda oss till att utföra mer fokuserade koderna som är mer selektiva. Med de tidigare öppna koderna fick vi en ordning på artiklarna och med de mer fokuserade koder bildade vi ett mönster och en målinriktad struktur (Ibid, 2015).

Efter att ha sorterat vårt material med hjälp av de öppna koderna och de fokuserade koderna bildades en överblick för vårt arbete och en tydlig ordning men vid nästa steg av en tematisk analys krävs en reducering av materialet, det vill säga, välja ut det mest väsentliga materialet som fokuserar mest på vårt syfte. Informationen som framtoogs utifrån materialet går säkerligen att infria studien på flera olika sätt men baserat på det begränsade utrymmet och tiden som detta arbetet har, behöver vi välja ut det mest relevanta och skapa en representation av materialet (Rennstam & Wästerfors, 2015). I nästa steg behöver vi identifiera mönster med hjälp av koderna och sedan ta fram teman baserat på mönstren och koderna (Ibid). Detta resulterade i att vi fann fem olika teman baserat på mönstren och som besvarar bäst vårt syfte och frågeställning:

- *Digitaliseringens påverkan på relationen mellan klient och socialarbetare*
- *Digitaliseringens utmaningar för gränsen mellan privatliv och arbetsliv inom socialt arbete,*
- *Olämplig teknikanvändning*
- *Hot och våld på arbetsplatsen*
- *Hot och våld utanför arbetsplatsen*

2.4. Förförståelse

Enligt hermeneutiken möter individer aldrig världen förutsättningslöst. Människor möter och förstår något med tidigare kunskap. Detta benämndes som förförståelse, det krävs för att bilda en förståelse. Förståelse behövdes eftersom det hjälper att tolka meningsfulla fenomen i den mening att de tidigare kunskaperna gav riktning och förståelse, idéer om vad som skulle observeras (Gilje & Grimen, 2007). Människors bakgrundskunskaper är olika och bygger på tre olika komponenter: språk och begrepp, trosuppfattning och personliga upplevelser. Alla

människors komponenter innehåller olika kunskaper, vilket innebar att tolkningar kan bli olika (Ibid)

Förståelsen kom till viss del från sociala medier där vi hade sett att problematiken hade uppmärksammats allt mer. Uthängande information och videor av socialsekreterare spreds på sociala medier med målsättningen att påverka och uppmärksamma fattade beslut. Att vända sig till sociala medier och allmänheten var ett nytt sätt att uppmärksamma och skapa en opinionsbildning.

En större del av vår förståelse baserades på erfarenheter från arbetslivet. Båda författarna av studierna hade arbetat inom socialt arbete. Våra arbetsplatser var två helt olika verksamheter, där vi hade arbetat på socialtjänsten och LSS-verksamhet. Trots olikheterna i arbetet hade vi fått ta del av liknande bakgrundkunskaper. En av författarna hade fått hot via digitala kanaler kopplat till arbetet men aldrig utanför arbetet där den andra fick ta del av berättelser om hot och våld utanför arbetet. Båda författarna av denna studie hade fått höra personliga berättelser från kollegor som varit verksamma inom respektive område under en längre tid. Skräckupplevelser som vi fick höra kring vad socialarbetare hade upplevt, allt från ett opassande meddelande online från klienter till att de fått på knäckning i hemmet av klienter. Dessa verkliga berättelser berörde ämnet och väckte ett intresse att forska vidare. Detta formade i sin tur vår syn på detta problem och skapade en möjlighet att synliggöra detta allt mer.

Våra förförståelser kunde även skiljas beroende på det vi hade hört, även om det var liknande berättelser, på grund av språk och begrepp. Hur vi behärskade ett språk och uppfattningar av begrepp kunde styra vår förförståelse (Gilje & Grimen, 2007). Trosuppfattning bestod av vad individen höll för sant om världen, vilket kunde innebära vad aktören fann problematiskt och vad den tog för givet. Personliga erfarenheter kunde variera från person till person. Det handlade om vad individen hade upplevt och vilken typ av miljö som var uppvuxna i eller hade levt i (Ibid). Dessa tre komponenter spelade roll i letandet efter kunskap kring forskningsämnet och detta togs hänsyn till.

2.5. Studiens tillförlitlighet

Studiens tillförlitlighet var avgörande för att besluta att resultaten och slutsatserna blev trovärdiga samt relevanta för vårt forskningsområde. Tillförlitligheten handlar om att minimera riskerna för felkällor. Det gjordes genom att bedöma att metoden som användes var transparent och opartisk. Dessutom handlade det även om resultatet var överförbart till liknande kontexter. I detta avsnitt diskuteras vi olika aspekter av hur tillförlitligheten tillämpas i studien, såsom intern och extern validitet, reliabilitet och objektivitet, samt hur vi arbetade med dessa för att stärka studiens tillförlitlighet (Eliasson, 2018).

2.5.1. Intern Validitet

Intern validitet innebär i vilken utsträckning vi kan dra slutsatser att de effekter som påvisas att studierna återspeglar verkliga förhållanden. Att resultaten inte har uppkommit via otydliga variabler eller andra störande faktorer (Eliasson, 2018). Vår litteraturoversikt har använt sex studier som genomfört kvantitativ studie och nio studier som genomfört kvalitativa studier. Vi valde att inkludera både kvantitativa och kvalitativa studier i vårt översikt för att få en bättre överblick av hur socialarbetare utsätts för våld via digitala kanaler. Datan är som studier insamlat av personer inom yrket och ger både en bred och detaljerad bild av socialarbetares

erfarenheter av hot och våld till följd av digitalisering. För litteraturöversikten anses detta stärka trovärdigheten för studien.

Eliasson (2018) beskriver vilka exkluderings kriterier som bör användas för att försäkra att studien håller hög kvalitet. Vi valde att exkludera studier som inte var peer reviewed, alltså innebär det att artiklar som inte är granskade av andra forskare innan publicering blev bortvalda. I vår litteraturöversikt har vi även enbart använt originalkällor som vi ansåg vara lämpliga till att besvara våra frågeställningar. Vi har exkluderat andra studier som är litteraturöversikter eftersom det kan uppfattas som andrahandstolkningar av materialet. Vi har valt att enbart ta med förstahandsstudier som vi sedan gör en andrahandstolkning på. Eftersom våra studier baserades på färdigt material från andra forskare valde vi att enbart använda oss av peer-reviewed originalkällor, det bedöms stärka trovärdigheten för studien.

Efter att vi läst studier i fulltext har vi noggrant granskat orsakssambandet i studierna, ifall studien reflekterade till kopplingen mellan digitaliseringen och hot och våld som ett generellt fenomen eftersom vår litteraturöversikt har hot och våld till följd av digitaliseringen som fokus.

2.5.2. Extern Validitet

Extern validitet enligt Eliasson (2018) syftar på hur studien kan analyseras i en bredare kontext, det vill säga, om resultaten kan generaliseras till en speciell tid, geografisk plats eller om det kan överföras till andra sammanhang. Materialet vi har använt kommer huvudsakligen från studier genomförda i Europa, där majoriteten av länderna i Europa har en välutvecklad digital infrastruktur, vilket innebär att resultatet kan generaliseras till länder med en liknande digital infrastruktur. För att komplettera detta har vi också inkluderat ett fåtal artiklar från USA och Kanada, vilket bidrar till en bredare representation av digitaliseringens effekter i olika samhällen samtidigt som både Kanada och USA har en välutvecklad digital infrastruktur som liknar Europas digitala infrastruktur. Resultaten som kommer från dessa länder med välutvecklad digital infrastruktur är applicerbara i länder med liknande digital infrastruktur oavsett geografisk plats. Dock har länderna olika lagstiftningar som skyddar socialarbetare på olika vis, vilket begränsar generaliserbarheten då socialarbetare i ett land kan vara bättre skyddade än i andra länder. Å ena sidan, bidrar resultatet till en tydlig bild av digitaliseringens negativa effekter, då studierna har en stor geografisk spridning med olika kulturer vilket begränsar överförbarheten till andra länder, men å andra sidan resulterade detta i att man får ett perspektiv från olika länder och hur det ser ut.

Vidare valde vi även att sätta en tidsram på vårt insamlade material, studierna skulle vara publicerade mellan 2010-2024. Vi valde denna avgränsning för att de skulle ge en bred samt aktuell överblick. Digitaliseringen är kontinuerligt utvecklande i snabb takt, för att säkerställa att materialet kunde användas och för att det ska hittas tillräckligt med material för oss att undersöka för valdes årtalen 2010 till 2024.

2.5.3. Reliabilitet

Eliasson (2018) beskriver reliabilitet inom forskning som tillförlitlighet, med andra ord om studien pålitlig. Vidare beskriver Eliasson (2018) att reliabilitet uppnås genom transparens och systematisk metodbeskrivning vilket vi har tydligt dokumenterat och beskrivit vår valda metod och våra tankar bakom metodvalet. Vi har även använt oss av systematiska tillvägagångssätt i materialinsamling för att möjliggöra att studien kan upprepas. Våra

sökningar, sökord och databaser är tydligt dokumenterade för att möjliggöra återupprepning. För att vidare stärka tillförlitligheten i vår studie valde vi att genomföra granskningen av materialet tillsammans för kunna diskutera våra subjektiva tolkningar av materialet i relation till våra förkunskaper. På så sätt minskar vi risken för felbedömningar och ifrågasättbara tolkningar av studien. Detta för att säkerställa att vårt resultat är så välgrundat som möjligt, på så sätt har vi arbetat för att öka litteraturöversiktens reliabilitet.

2.5.4. Objektivitet och transparens

Objektivitet i studien är något som vi har diskuterat flitigt, vi båda är överens om att total objektivitet inte är möjligt i litteraturöversikt eftersom vårt materialet baseras på forskarens förstahandstolkning som vi sedan gör en andrahandstolkning av. Med det sagt har vi vidtagit följande åtgärder som Gilje och Grime (2007) lyft upp för att bedöma att vårt resultat inte baseras på personliga uppfattningar. Vi har varit transparenta med vår förförståelse av ämnet som kan påverka vår objektivitet i studien, vi har försökt balansera och minimera påverkan av våra tidigare erfarenheter genom att använda oss av en strukturerad och tydligt dokumenterad metod. Vidare har vi varit strikta med våra urvalskriterier för att minimera risken för ett subjektivt urval av studier, även denna del har tydligt dokumenterats. Som tidigare nämnt har alla studier diskuterades mellan författarna för att minimera risken för subjektiva bedömningar av materialet utifrån våra tidigare erfarenheter. Vi började med att läsa materialet individuellt och skrev ned vad vi tyckte för att inte riskera att påverka varandras tolkningar av materialet, därefter diskuterade vi tillsammans för att fastställa hur vi skulle arbeta vidare med materialet. Genom att använda oss av dessa strategier som presenterats av Gilje och Grime (2007) strävar vi efter att studien ska upprätthålla en hög grad av objektivitet, vilket vidare stärker reliabiliteten av vår studie.

2.6. Etisk övervägande

Vi gjorde en litteraturstudie vilket innebär att vi inte kommer göra en direkt insamling av egen data. Trots att vi inte samlar in egen data är det viktigt att beakta de etiska aspekterna, särskilt när det är ett känsligt ämne som hot och våld. Vi kommer att beakta de etiska aspekterna genom att vara källkritiska, objektiva och transparenta i vår uppsats. Det är viktigt att vår studie baseras på tillförlitlig forskning och att vi återger det på ett korrekt sätt. Ämnet kring hot och våld för socialarbetare är väldigt aktuellt och kan leda till att vi skapar rädsla och oro för personer som läser det. Därav är det av högsta vikt att våra slutsatser baseras på tillförlitlig forskning. Vidare är det viktigt att vara transparent och tydliga med avgränsningar i studien och hur vårt val av litteratur och metod kan ha påverkat resultatet.

Eftersom vårt forskningsämne berör ett känsligt ämne skulle det innebära en etisk prövning i det fall studien skulle använda sig av intervjuer. Detta ansågs vara tidskrävande och svårt att beviljas därför var det ett etisk övervägande att välja bort intervjumetoden för en litteraturöversikt. Detta beslut gav oss tillfället att behålla stilen av vårt syfte samtidigt som vi försöker ta del av andra forskningar som har beaktat de etiska aspekterna i deras forskning. Därför används forskning som är peer-reviewed i syfte att vara säkra på att det uppfyller akademisk vetenskaplig kvalitet där samtliga studier har beakta de etiska aspekterna i deras studier. Vi har genomfört en litteraturstudie baserat på tidigare dokumenterad kunskap, vi har inte haft direkt kontakt med intervjupersoner. Det innebär att vi inte har hanterat känsliga uppgifter eller persondata. Därav har vi inte gjort en etisk utvärdering utifrån de fyra grundprinciperna som Bryman (2018) lyfte, de fyra principerna är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

2.7. Arbetsfördelning

När det kommer till arbetsfördelning av arbetet, var både gruppmedlemmar delaktiga i samtliga moment som involverade denna uppsats, det vill säga, handledning med vår tilldelade handledare som skedde både digitalt och på plats, skrivande av uppsatsen och närvarande på workshop med biblioteket. Hur arbetsuppgifter har tilldelats har skett med ständig god kommunikation med varandra om vad som ska skrivas, när det ska skrivas och med hjälp av gemensamma, uppsatta mål av gruppmedlemmar att uppnå under skrivprocessen. Uppdelning av arbetet gjordes rättvist där både fick lika stora delar att skriva. Utöver skrivprocess så sköttes förarbetet på liknande vis, det vill säga med ständig god kommunikation mellan gruppmedlemmarna. Majoriteten av tiden satt vi tillsammans digitalt och kommunicerade samtidigt som vi skrev på arbetet och enstaka fall skrev vi separat där vi vid nästa tillfälle gick igenom vad vi hade skrivit själva. De fall där vi skrev separat, redovisades för varandra vid nästa tillfälle och vi gick igenom det som hade skrivits. Utöver fallen när vi skrev ensamma eller tillsammans via digitala kommunikationskanaler träffades vi och skrev tillsammans. Våra arbetsveckor utgjordes av arbete alla vardagar där resterande helgdagar innebar ledig tid.

3. Teoretiska utgångspunkter

I följande avsnitt kommer studiens teoretiska utgångspunkter att redovisas. De valda teorierna är, Foucaults (1980) maktteori och Goffmans (1956) dramaturgi teori, vi anser att dessa teorier är applicerbara och användbara som teoretiska referensramar för att diskutera och förstå våra frågeställningar. Goffmans teori belyser människors samspel medan Foucaults teori belyser maktstrukturer och dess skillnader mellan individer och detta kommer resultera i en bättre förståelse för hur digitaliseringen har medfört att socialarbetares utsatthet för hot och våld. Teorierna ansågs därför bäst lämpade för studiens syfte och frågeställningar.

3.1. Foucaults maktteori

Foucault skriver i sin bok *Power/Knowledge* (1980) om makt, Foucault talar om det som något som inte kan lokaliseras eller kan ses på någons rikedom. Makt är inte en passiv kropp som makten "träffar" och sedan kontrollerar eller krossar. Foucault (Ibid) menar att det är något som finns i ett sorts nätverk där vi kan påverka den, utöva den eller vara under makt. Det är något som runt oss hela tiden och skiljer sig beroende på miljö och individer vi samspelar med. Foucault menar på att makten är relationell och finns i samspelet mellan individer (Ibid).

Utifrån vårt syfte med hot och våld anser vi att maktperspektiv är en grundläggande faktor, maktaspekten existerar i samspelet mellan klient och socialarbetare. Foucault (1980) maktteori uppger att makten uppstår i samspelet mellan två aktörer. Som tidigare nämnts är makten relationell och existerar i interaktioner mellan socialarbetare och klienter. I en digital kontext blir det särskilt viktigt att analysera relationen ur ett maktperspektiv för att förstå hur relationen förändrats till följd av digitaliseringen. Vidare används maktperspektivet för att förstå hur hot och våld situationer kan utvecklas genom digitaliseringen

3.1.1 Diskurs

I Foucaults (1980) teori spelar begreppet *diskurs* en central för att förstå makt. En diskurs formar samhällets uppfattning om sanning och verkligheten, varje samhälle har sin egen

diskurs som skapar egna sanningsregimer. Diskurser består av en uppsättning regler och normer som bestämmer vilka uttalanden som är möjliga inom ett visst område av kunskap. Inom diskurs definieras allt som kan göras, sägas och tänkas i ett visst sammanhang (Ibid). Det är genom diskursen som sanningen produceras och genom den producerade sanningen som makten kan utövas, makt och diskurs är oskiljaktiga och påverkar varandra (Ibid). Som tidigare nämnt spelar miljön roll för diskursen, den skiljer sig ifrån varje miljö. Diskursen formas av miljön och sammanhanget, vilket innebär att maktförhållande varierar beroende på situation och miljö. Eftersom diskursen styrs av sammanhanget är den inte neutral. Den fungerar på så sätt, som ett verktyg för maktutövning. Den kan utgöra ett hinder eller vara ett verktyg för motstånd. Diskurser kan därmed både användas för att befästa makt och som en plattform för att utmana och förändra maktförhållanden (Ibid)

3.1.2 Teknologier och övervakning

Som tidigare nämnt, menar Foucault (1980) att ingen äger makt snarare bygger makt upp system av relationer mellan individer, på så sätt fungerar det som ett politiskt system. Det politiska systemet baseras på diskursen som samhället tillhör och baserat på diskursen använder olika aktörer maktteknologier för att utöva makt. Detta exemplifieras genom att betrakta ett europeiskt system genom tiderna, det vill säga, en monarkisk makt i jämförelse med en demokratisk makt. Symbolen för straff för den monarkiska makten var avrättning medan i en demokratisk makt var det disciplin i form av fängsling (Ibid). Foucault diskuterar hur disciplinen har blivit normen och dominerar i de moderna samhällena därtill berättar han om en metafor, panopticon som ett disciplinärt straffmedel (Ibid). Panopticon var en design för ett övervakningssystem på ett fängelse. Detta konstruerades för att kunna övervaka fångarna utan att vakterna är synliga för fångarna. Fängelset var uppbyggt i form av en cirkel med ett torn i mitten av byggnaden, det gav inbillningen av att vakterna såg allt och alla samtidigt. Det ledde till en känsla av konstant övervakning, vilket resulterade i att fångarna självdisciplinerade sig själva utifrån inbillningen att en vakt alltid kollade (Ibid). På liknande vis kan denna övervakningstyp synas i moderna samhället i form av digitala system som fungerar som sätt att utöva makt och självdisciplinering.

3.1.3 Subjektivisering och motstånd

Ytterligare en viktig aspekt i Foucaults (1980) maktteori är hur individen inte är ett simpelt objekt för makt utan är ett aktivt subjekt. Med detta sagt, menas att makt inte endast kan ses som något som förtrycker utan även något som producerar. Tidigare har det förstås att individer med makt tvingar fram deras vilja över den maktlösa vilja, detta kan jämföras med ett ägarskap. På grund av att individen är ett aktivt subjekt så skapar makt identiteter, karaktär, strategier, handlingar både för de maktfulla och de maktlösa, likaså skapas motstånd (Ibid). Makt är diffust över alla samhällen och kan ses som instabilt på grund av individens subjektivitet som kan förändra maktbalansen. Makt syns vid varje mänsklig interaktion och går alltid att ifrågasättas och utmanas vilket gör makten som något som regelbundet behöver förnyas och bekräftas på nytt för att upprätthållas. Detta innebär att maktrelationer är dynamiska och förändras beroende på omständigheter och sammanhang (Ibid).

3.1.4 Foucaults relevans för uppsatsen

Foucaults (1980) maktteori anses lämplig för vår studie eftersom den hjälper att förstå människors maktstruktur i ett samspel mellan individer. I möte mellan klient och socialarbetare finns det en underliggande maktstruktur, socialarbetaren är makthavaren i

relationen till följd av deras professionella roll. Alltså i denna typ av diskurs gynnas socialarbetaren som då ger tillfället för socialarbetaren att kunna utöva teknologier om den vill.

Det som blir annorlunda i ett möte mellan en klient och en socialarbetare är när diskursen förändras och makten skiftas på grund av att klienten gjort motstånd mot maktstrukturen. Det resulterar i att makten har skiftat från socialarbetaren till klienten som då ger klienten tillfället att utöva sin makt, det vill säga, med teknologier. I studiens fall, syftar diskurs förändringen på digitaliseringen och hur den kan förändra diskursen för klientens vinning.

Därför anses denna teori som lämplig eftersom den förklarar maktstrukturer som förändras, vilket kan kopplas till digitaliseringens påverkan och hur det påverkar socialarbetarens hot och våld situationer. Det teorin kommer kunna förklara är att förstå hur det sker, varför det sker och vad som händer när det har skett.

3.3. Goffmans teori om dramaturgi

Goffman (1956) teori baseras på idén om att människor försöker förstå och kategorisera sina medmänniskor vid första intrycket. Att försöka avläsa information om den andra vid första träffen baserat på ytliga intryck. Vi försöker samla information för att avgöra om i förväg vad vi kan förvänta oss av dem, samt hur vi ska agera för att passa in och få ett önskat svar från individen. När man är obekant med en individ observerar vi "ledtrådar" utifrån deras beteende och utseende som vi omedvetet kopplar till tidigare erfarenheter med personer som liknar dem. Utifrån tankesättet att människor använder ytlig information för att skapa en bild av andra har Goffman kommit fram till en teori kring att människor framträder på ett specifikt sätt för att kontrollera de intryck de ger till andra (Ibid).

Målet med att ge ett specifikt intryck kan exempelvis vara för att bli socialt accepterad eller för att undvika konflikt. Goffman (Ibid) använder sig av metaforer utifrån en teater för att tydliggöra sin teori. Vilken kan jämföras med konstgjorda framträdanden, performance översätts till självpresentation eller framträdande. När en individ är i ett socialt sammanhang jämför han det med en scen, individen bär masker och spelar en roll för att uppträda på ett specifikt sätt. Individer anpassar sitt beteende utifrån vilket intryck de vill ge publiken. Människor skapar en roll som överensstämmer med samhällets och publikens förväntningar i den miljön, att agera utifrån förväntningarna ger en ökad trovärdighet. Människor spelar olika roller baserat på vilken miljö de befinner sig i och baserat på publiken. En person kan ha en professionsroll, en annan roll med en vängrupp och ytterligare en roll i en annan vängrupp. Goffman (Ibid) kallar denna teori för dramaturgisk, som han delar upp i frontstage och backstage.

Goffmans (1956) teori om dramaturgi påstår att konflikter som hot och våld kan uppstå när olika roller kolliderar. Socialarbetarens yrkesidentitet präglas av neutralitet, objektivitet, omsorg, auktoritet och hög grad kompetens. Medan deras privata identitet är mer fri och oreglerad, utan krav på professionalitet. Alla människor inklusive socialarbetare vill skydda sin backstage enligt Goffmans teori (Ibid). Digitaliseringen har gjort det svårare att skydda sin backstage från omgivningen/publiken. Digitala plattformar är en huvudfaktor i den ökade tillgängligheten som möjliggör att publiken får en inblick i individens backstage. Därav angås vi att Goffmans teori om dramaturgi passar bra in för att besvara våra frågeställningar (Ibid).

3.3.1 Frontstage

Goffman (1956) beskriver frontstage som intrycket individen vill ge, utifrån teatermetaforen är frontstage när individen står på scen. De används för att aktörens framträdande ska definierar situationen för observatören, att aktörer anpassar sig utifrån situationen och sin publik. För att förstå detta i relation till socialt arbete kan deras professionella titel eller arbetsplats jämföras med en inramning, som består av förväntningarna på socialarbetare medan klienterna ses som publiken. Socialarbetarnas frontstage är en fasad baserat på klienternas och arbetsgivarens förväntningar på hur en professionell socialarbetare är.

Vidare uppger Goffman (1956) att frontstage i två underkategorier, setting och personal front. Setting beskrivs som miljö, det vill säga i vilken fysisk miljö framträdandet sker i. Det baseras ofta på fördomar kring hur människor i en specifik miljö agerar. Ett exempel för att belysa detta kan vara när man befinner sig på restaurang, en elegant dyr restaurang kommer påverka ditt beteende genom att följa viss etikett som förknippas med fina restauranger. Detta skiljer sig drastiskt åt om man jämför med att äta på en gatufestival med food trucks. Denna typ av sociala sammanställning uppmuntrar gemenskap och det finns ingen formell etikett att tänka på. Miljön är mer statisk och bidrar till intryck som aktören vill ge beroende på var den befinner sig. Personal front beskrivs som ett personligt uttryck som går att anpassa utifrån vilken bild man vill visa upp. Goffman (Ibid) delar upp personal front i två underkategorier: "appearance" (utseende) och "manner" (beteende). Aktören anpassar sitt utseende med hjälp av kläder, kroppsspråk och gester för att ge ett specifikt intryck. Medan beteende används för att förstärka den rollen man försöker ge intryck för. Tidigare restauranger exempel kan användas även här, genom att aktören använder sig av rätt etikett och kommer rätt klädd till restaurangen ger det ett intryck av att passar in. Dessa yttre fasader används för att förstärka intryck som man vill visa upp, vanligtvis att passa in.

3.3.2 Backstage

Goffman (1956) uppger att backstage är en trygg och privat plats, där aktören inte har några förväntningar från omgivningen. Vidare beskrivs backstage som platsen där aktören kan vara sig själva, de behöver inte fokusera på vilka intryck de avspeglar omgivningen. Det är en plats där aktörerna kan släppa sina roller, rätta till misstag och justera sin utrustning för framtida uppträdanden. Det är också en plats för avslappning, spontanitet, fri från publikens förväntningar och press.

Goffman (1956) beskriver en utmaning mellan frontstage och backstage i koppling till radio- och tv-sändningar. I dessa sammanhang anses backstage allt som är utanför kameran eller mikrofonens räckvidd. Intrycket som programledaren ger till publiken är det som går att uppfatta via radion eller tv. Allt som sker bakom kulisserna för tv-tittarna och radiolyssnarna (publiken) uppfattas som backstage i denna situation.

Problemen uppstår när aktören tror att de är utanför bild, ljudupptagning (backstage), men egentligen är live inför publik. Det kan förstöra det intryck som aktören försöker skapa i sändningen. Goffman (Ibid) beskriver hur tekniken har förminskat gränserna mellan backstage och frontstage, ett misstag som att mikrofonen förblir på eller kameran vinklas fel kan hela illusionen förstöras.

3.3.3. Rollkollision

Goffman (1956) uppger att individer med yrken som har dubbla roller har ofta svårt att navigera mellan dessa roller. En koppling görs i texten till en advokat, principen kan tydligt appliceras på socialarbetare. Socialarbetare har en komplex roll mellan lojalitet till klienter, arbetsgivare, lagar, rättsväsende och samhället i stort. Socialarbeters frontstage, vilket i denna kontext är deras professionella identitet, kräver att de utför deras arbete i enlighet med arbetsgivarens riktlinjer och yrkets etiska principer. Medan deras backstage i denna kontexten blir socialarbeters privata värderingar och personliga övertygelser om klientens situation. När dessa roller kolliderar uppstår en konflikt hos socialarbetare som riskerar att påverka relationen till klienten.

Ett tydligt exempel på en sådan kollision är när en socialarbetare har en personlig värdering om vad som är bäst för klienten, men det strider med organisationens riktlinjer eller lagstiftning. Om socialarbetaren väljer att agera utifrån sin personliga moral och det avslöjas kan en konflikt uppstå. Kollisionen mellan frontstage och backstage riskerar att skada relationen, förtroendet både för individens arbetsidentitet men även hela professionen. Goffmans (1956) begrepp kring destruktiv information blir en central aspekt. Destruktiv information är när socialarbetaren delar sig av innehåll som inte stämmer överens med deras professionella yrkesroll. När en socialarbetare delar innehåll kring deras backstage i möte eller på sociala medier avslöjar aspekter kring deras backstage som riskerar att skada deras frontstageuppträdande. För att minimera riskerna att destruktiv information sprids använder människor strategier som intryckshantering enligt Goffman (Ibid). Det innebär att de censurerar eller anpassar sitt beteende för att upprätthålla en frontstagebild. Det innebär att de medvetet kontrollerar informationen som publiken ser, för att inte riskera att de krockar med deras framställning i olika situationer (Ibid).

3.4. Goffmans relevans för uppsatsen

Goffmans (1956) teori om dramaturgi anses högst relevant för att förstå hur digitaliseringen påverkar socialarbeters utsatthet för hot och våld. Socialarbetare har en strikt professionell roll (frontstage) som präglas av neutralitet, omsorg och auktoritet inför klienter. Medan deras privata identitet (backstage) är mer fri, utan dessa strikta professionella förväntningar. Digitaliseringen, särskilt sociala medier, har gjort det svårare att särskilja dessa olika identiteter.

Gränserna mellan frontstage och backstage blir alltmer suddiga eftersom klienter genom sociala plattformar kan få inblick i socialarbeters privatliv. Detta ökar risken för att destruktiv information från socialarbeters privatliv exponeras. Om information som socialarbetaren var involverad i står i kontrast till deras professionella fasad, skadas deras trovärdighet och kan leda till en förtroendekris mellan socialarbetare och klient. Klienter kan då uppfatta socialarbetaren som "falsk" eller oprofessionell, vilket i sin tur kan eskalera till hotfulla eller våldsamma situationer.

Teorin är relevant för denna studie eftersom den förklarar hur tillgängligheten, driven av digitalisering, bidrar till att skapa konflikter mellan klienter och socialarbetare. Genom att tillämpa Goffmans (1956) teori kan vi analysera hot och våld som ett resultat av förändrade rollförväntningar och bristande gränsdragningar mellan socialarbeters yrkesmässiga och privata identitet till följd av digitaliseringen.

4. Resultat och analys

I följande del kommer vi att besvara våra frågeställningar “*Vilken betydelse har digital tillgänglighet haft på socialarbetares utsatthet för hot och våld*” och “*Vilka typer av hot och våld situationer har uppstått i följd av digitaliseringen för socialarbetare*”. Det kommer vi att göra med hjälp av en tematisk analys, vi har i fråga ett identifierat tre teman och i fråga två har vi identifierat två teman:

1. *Vilken betydelse har digital tillgänglighet haft för socialarbetares utsatthet för hot och våld*
 - a. Digitaliseringens påverkan på relationen mellan klient och socialarbetare
 - b. Digitaliseringens utmaningar för gränsen mellan privatliv och arbetsliv inom socialt arbete
 - c. Teknologins olämpliga användning
2. *Vilka typer av hot och våld situationer har uppstått i följd av digitaliseringen för socialarbetare*
 - a. Hot och våld på arbetsplatsen
 - b. Hot och våld utanför arbetsplatsen

4.1. Digitaliseringens påverkan på relationen mellan klient och socialarbetare

Relationerna mellan klienter och socialarbetare är en väsentlig del i det sociala arbetet där den har en central roll i det sociala arbetet. Världen är inne i en period som benämns av Ryan och Garrett (2016) som den digitala revolutionen, sättet som människor interagerar med varandra har förändrats till följd av den digitala revolutionen. Elektronisk kommunikation har blivit normen för hur människor relaterar och integrerar med varandra i samhället och det sociala arbetet har inte stått utanför denna förändring. De digitala kommunikationsvägarna har påverkat socialt arbete genom att möjliggöra snabbare och mer tillgänglig kommunikation mellan socialarbetare och klienter. En positiv aspekt av tillgänglighet är att de fysiska barriärer försvinner, klienter som tidigare riskerade att bli marginaliserade har nu möjlighet att ha digital kontakt med socialarbetare, utan att behöva vara fysiskt närvarande (Byrne & Kirwan, 2019).

Sociala mediers primära syfte är att vara en plattform för sociala nätverk där många av dessa plattformar tillåter dess användare att skapa ett digitalt nätverk där ens följare kan se dina delade inlägg och fotografier. Sociala medier har blivit den vanligaste kommunikationsvägen som har växt fram i relation till globalisering och den snabba teknologiska utvecklingen. Det har möjliggjort kommunikation till en global publik utan begränsningar och har underlättat för människor att interagera och dela med sig av kunskap. Den fysiska distansen försvinner och relationen flyttas till sociala plattformar och för socialarbetare används dessa digitala kommunikationsvägar för att skapa och dela kunskap samt påskynda kommunikation. Denna form av hastiga kommunikation erbjuder ett direkt arbete med klienter, men har även resulterat i en kontaktväg på informella förutsättningar. Dessa informella snabba kontavägar riskerar att missbrukas i relationen (Boddy & Dominelli, 2019; Burns m.fl, 2024).

Hot och våld från klienter mot socialarbetare tillhör yrket enligt Munobwas (2021) artiklar som har en stor geografisk spridning och alla artiklar lyfter hot och våld mot socialarbetare.

Munobwa (2021) identifierar att hot och våld inom socialt arbete är ett globalt problem vilket styrks av artiklarna. Vidare tar författaren, Kagan m.fl. (2017) upp att socialarbetare har en kluven roll mellan att hjälpa och kontrollera därav, har socialarbetare en roll där de representerar en organisation och de beslut som fattas. Ytterligare lyfter Kagan m.fl. (ibid) att klienter till viss del tar kontakt med socialarbetare av egen vilja och ibland blir tvingade, genom tvångslagstiftning. Klienter behöver avslöja privata och känsliga detaljer kring sitt liv för att socialarbetare ska kunna fatta en bedömning. Detta tyder på att socialarbetaren sitter på makten att "tvinga" klienter att avslöja känsliga uppgifter i hopp om att få tillgång till resurser. Relationen blir ensidig där socialarbetaren tydligt är makthavaren. Om en klient får ett negativt besked finns det risk att de vänder sig till hot och våld som motstånd för att försöka förändra maktbalansen i relationen.

Beroende på vad socialarbetaren jobbar inom, möter de troligen klienter som avviker från normen. Omgivningens uppfattning och diskurs kring klientens problematik kan leda till att klienten nedvärderar sig själva i kontrast till socialarbetare vilket innebär att diskursen kring klientens problematik påverkar deras självbild (Foucault, 1980). Kagan m.fl. (2017) belyste online diskurser där klienter benämnde sig själva som lägre socialklass i kontrast till socialarbetare som bedömdes som "elit". Till följd av deras utbildning och yrke fick de en position som klienterna uppfattade som "elit". Socialarbetare besitter makten att fördela resurser och tjänster med hjälp av lagstiftningsramen (Ibid). I relationen mellan socialarbetaren ("eliten") och klienten, har socialarbetaren en hög grad inflytande över klienten. Detta skapar ojämlika maktförhållanden där klienten tvingas anpassa sig utifrån socialarbetares krav för att få tillgång till de resurser de besitter. Denna diskurs påverkar och skadar i sin tur relationen mellan socialarbetaren och klienten

Mishna m.fl. (2019) enkätstudie visar att 50% av socialarbetare har fått en vänförfrågan av en klient vilket pekar på att klienter använder sig av sociala medier för att kontakta socialarbetare via deras privata konto på olika plattformar. Flera artiklar lyfte de etiska frågorna relaterade till online-relationer mellan klienter och socialarbetare där exempelvis respondenterna i studien av Kirwan och Mc Guckin (2013) och Byrne och Kirwan (2019) var tvädelade i frågan om socialarbetare skulle bli "vänner" med klienter på online-plattformar. Vissa respondenter ansåg det en nödvändighet för relationen och viktigt att följa med i samhällets utveckling, medan andra sidan ansåg att det var oprofessionellt med en risk för sekretessen och att förändra karaktären på relationen genom att engagera sig i informell kontakt (Boddy & Dominelli, 2019).

Den ökade digitala tillgängligheten har inneburit att barriären för aggressivt beteende har minskat och risken att bli utsatt för det har ökat. Klienter kan nu direkt göra motstånd utan någon tid att reflektera. Tidigare var kommunikationen formell och otillgänglig, vilket resulterade i att klienter hade tid att reflektera över beslutet och sina känslor innan de fick en möjlighet att uttrycka det. Motståndet från klienterna tar sig ofta uttryck i hot och våld, med målsättningen att förändra situationen (Burns m.fl, 2024).

Denna utveckling kan förstås genom teoretiska perspektiv som belyser relationen mellan makt och våld. Enligt Foucaults (1980) teori är makt inte något fysiskt som människor har tillgång till, utan det skapas i relationer och kontinuerligt förändras. Socialarbetarens roll som representant för en myndighet innebär ett ansvar att fatta beslut baserat på privat information om klienten. Foucault (1980) beskriver att makt för yrkesverksamma kommer till följd av deras professionella kunskap och roll. Enligt Scaramuzzino (2024) skulle arbetsrelaterat våld inte existera utan en jämn maktbalans.

Kagan m.fl (2017) lyfter hur klienten uppfattar som socialarbetare som högre social klass än dem själva till följd av deras yrkesroll och utbildning. Denna diskurs kan förstärka känslor av underlägsenhet i maktbalansen och missnöje hos klienter som påverkar relationen. Det resulterar i en ojämn maktfördelning mellan socialarbetare och klienter, klienten kan uppleva det som orättvis. Klienten är dock inte maktlös i relationen även om de befinner sig i en underordnad position i relation till socialarbetaren. Det finns olika sätt för klienten att göra motstånd och påverka sin situation (Foucault, 1980).

Digitaliseringen har förändrat maktbalansen i relationen mellan socialarbetare och klienter, de digitala plattformar skapar möjligheter för klienter att kontakta socialarbetare på ett mer direkt och informellt sätt. Relationen blir öppen och flyttande och kan ske utanför arbetstid, risken att relationen går från en professionell relation till en mer vänskaplig, vilket riskerar att negativt påverka det professionella arbetet. Tillgängligheten medför även en press att hålla en digital tillgänglighet och ge snabba svar, detta gäller från båda hållen. Artiklarna tyder på att klientens förväntningarna på socialarbetare ökar, till följd av IKT skapas förväntningar på att socialarbetare är tillgängliga dygnet runt och att deras arbetstid inte längre är i åtanke (Breyette & Hill, 2015; Kirwan & Mc Guckin, 2013; Ryan & Garrett, 2016). Den informella kontakten utanför arbetstid blir en metod för att utmana maktbalansen i relationen, det blir klientens tillvägagångssätt att göra motstånd och utmana socialarbetarens professionella makt (Foucault, 1980).

4.2. Digitaliseringens utmaningar för gränsen mellan privatliv och arbetsliv inom socialt arbete

Sociala plattformar såsom Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram med flera har totalt fem miljarder användare i världen, där den ökade användningen av digitala plattformar har förändrat distansen mellan privatliv och arbetsliv. Socialarbetare som representerar en myndighet förväntas upprätthålla en hög grad av professionalitet i sitt arbete. De ska agera etiskt, kompetent och med en hög integritet, därav är det av högsta vikt att socialarbetare separerar sina personliga åsikter från sina professionella för att upprätthålla organisationens värderingar och respektera klienterna. Socialarbetare står inte utanför denna utveckling utan använder sig också av sociala plattformar både i arbetet och i sitt privatliv. Digitaliseringen utmanar dessa gränser eftersom balansen mellan privatliv och arbetsliv suddas ut (Boddy & Dominelli, 2015; Kirwan & Mc Guckin, 2014).

Sociala medier benämns även som sociala nätverksplattformar. Individerna skapar en digital profil vanligtvis med namn och profilbild och sedan går de att välja hur mycket information man vill fylla i om sig själv. Många av dessa plattformar har en inställning som låter användaren välja mellan en offentlig, halv offentlig eller privat profil där de tre olika alternativen är sekretessinställningar om vilka som får se det som användaren publicerar, om det är öppet för alla, ens vänner eller specifika vänner.

Dessa sociala nätverk är designade för att uppmuntra vänskaper mellan människor, det är ett normaliserat sätt att lära känna människor och följa med i deras liv. Människor på dessa sociala plattformar kan ha oerhört många vänner, genom att bli vän med vänners vänner och folk i sin omgivning utan att ha en relation till dem. Många av dessa plattformar tillåter användare att dela fotografier eller andra inlägg, det används vanligtvis att kommunicera små detaljer kring sitt liv för sina digitala vänner/följare. En vanlig funktion med dessa sociala nätverks plattformar är att "tagga" personerna som deltog i aktivitet eller på bilden. En annan funktion är att dela andras inlägg, antingen om du har blivit taggad i bilden/inlägget eller bara gillar/håller med om budskapet och vill förmedla det till sina vänner/följare. Den breda

publiken, med hjälp av funktionen att dela inlägg, möjliggör en okontrollerad delning av information mellan okända människor utan samtycke (Boddy & Dominelli, 2015; Kirwan & Mc Guckin, 2014; Mishna m.fl, 2019).

Artiklarna lyfter hur användare måste anpassa sig till dessa nya plattformar. Det gör det allt svårare för socialarbetare att dölja aspekter av sina liv för klienter till följd av informationssamhället som digitaliseringen har skapat. Allt som publiceras online skapar ett digitalt fotavtryck och sparas permanent på någon server, för om socialarbetaren inte har en sekretessinställning på sin digitala plattform kan klienten få tillgång till väldigt mycket personlig information. Det är vanligt att konton har en sekretessinställning på grund av oron över att informationen kommer i fel händer, men om socialarbetaren väljer att acceptera klientens vänförfrågan kommer de att få tillgång till denna privata information. Även om socialarbetaren har en sekretessinställning och en vän med öppen profil väljer att dela detta inlägg/bild kommer det att bli offentligt för alla att se, inlägget blir öppet för allmänheten och inte bara en avsedd publik. Artiklarna beskriver det som naivt och orealistiskt att tro att ens personliga information från sociala plattformar inte sprids på internet. Vidare beskrivs en indirekt användning av dessa sociala plattformar, där det är möjligt att kartlägga individers sociala nätverk via dessa digitala plattformar. Genom att kolla på användarens vänner, inlägg, tagningar med mera, det ger en bra bild över individens liv. Trots att en profil är privat kan man inhämta mycket information kring individen via andras profiler (Boddy & Dominelli, 2015; Hill & Breyette 2015; Kirwan & Mc Guckin, 2014; Mishna m.fl, 2019; Ryan & Garrett, 2017).

Artiklarna lyfter upp etiska risker med interaktion mellan klient och socialarbetare, vanligt är fokus på professionella gränser och dubbla relationer. Som tidigare nämnts har socialarbetare en tvådelad roll i att hjälpa och kontrollera och genom att använda sig av IKT eller acceptera klientens vänförfrågan uppstår en konflikt kring vänskap och professionell relation (Breyette & Hill, 2015; Bryne m.fl, 2019; Boddy & Dominelli, 2016). Respondenterna i Kirwan & Mc Guckin (2014) uppgav att relationen förändrades efter att de blev vänner på sociala medier. Vidare ansåg respondenterna i artiklarna att det inte var lämpligt att klienter fick tillgång till personlig information för sociala medier har resulterat i att en större mängd personlig information blir tillgänglig för allmänheten. Detta kan vara medvetet och oavsiktligt, oavsett kan detta skapa konflikter i relationen. Framförallt kan denna privata information användas på ett felaktigt och farligt sätt emot socialarbetaren. (Breyette & Hill, 2015; Bryne m.fl, 2019; Kirwan & Mc Guckin, 2014).

Digitaliseringen har skapat nya utmaningar för socialarbetare att upprätthålla gränserna mellan sitt privatliv och arbetsliv. Utifrån artiklarna framkommer det att socialarbetare inte kan dölja sin privata digitala identitet från sina klienter, vilket har gjort att socialarbetare valt att själv censurera sig själva för att minimera risken att bli utsatt för hot och våld. (Ryan & Garrett, 2017).

Flertalet respondenter ansåg att sociala medier inte skulle användas av socialarbetare eftersom det ansågs farligt att klienter kunde få tillgång till privat information och de socialarbetare som använde det, var väldigt restriktiva med vad de laddade upp och några valde även att inte ha kontot i sitt eget namn. I ett försök att undvika att klienter skulle kunna hitta det (Boddy & Dominelli, 2016; Breyette & Hill, 2015).

Tidigare hade socialarbetare makten att kontrollera interaktionen och kontakten med klienterna, de hade makten att reglera sina kontakttider och bestämma mötesdetaljer. Det innebär att klienten behövde förhålla sig till socialarbetarens tider och struktur.

Digitaliseringen har resulterat i att interaktionerna mellan klient och socialarbetare har blivit mer flytande, där klienter har möjligheten att kontakta socialarbetaren när de önskar via digitala kanaler. Maktbalansen har förändrats, klientens val att utmana de traditionella formerna av interaktion kan ses som ett motstånd enligt Foucault teori om makt. Socialarbetaren har förlorat en del av kontrollen över interaktionen, det är en form av makt som socialarbetare fått genom sin titel/arbete som sedan har skapat nya utmaningar för socialarbetare att upprätthålla den professionalism som yrket kräver (Burns m.fl, 2024; Kirwan & Mc Guckin, 2013).

Med de nya alternativen för klienter att kontakta socialarbetaren, utnyttjar klienter chansen att faktiskt göra det, där de kontaktar socialarbetare vid tillfällena såsom utanför arbetstid. Burns m.fl. (2024) lyfter hur dessa förväntningar på tillgänglighet påverkar socialarbetares stressnivåer och att känslan av att alltid vara nåbar och inte kunna vara ledig har resulterat i ökad stressnivå. Dessutom har det resulterat i sömnproblem, koncentrationssvårigheter och långvariga psykiska hälsoeffekter till följd av den ökade stressnivån. Dessa sociala plattformar möjliggör även att klienterna får tillgång till professionell kunskap som tidigare socialarbetare hade monopol på. Det förstärker klientens självbestämmande rätt att få tillgång till makt i form av kunskap.

Konflikterna som artiklarna diskuterar kan kopplas till Goffmans dramaturgi teori. Till följd av sociala arbetets höga krav på professionalitet och agera etiskt, kompetent och integritet, samt vikten av att skilja sina privata åsikter från de professionella. Socialarbetaren agerar utifrån dessa riktlinjer och värderingar som ligger i linje med verksamhetens värdegrund i deras arbete med klienter. Detta kallar Goffman för "frontstage", alltså den roll som socialarbetaren vill visa till klienten. Det är intrycket socialarbetaren försöker utstråla till sina klienter, för att förstärka sin roll som professionell. Denna professionella roll ger socialarbetare en makt i relationen. Socialarbetares backstage för klienterna (publiken) blir i deras privatliv där de inte behöver anpassa sitt framträdande för att passa in i rollen som socialarbetare. Genom sociala medier kan klienter få tillgång till socialarbetares backstage, de kan se deras privata åsikt i inlägg och kommentarer och privata bilder som delas mellan vänner. Informationen som delas mellan vänner och inte står i linje med deras professionella yrkesroll kan kopplas till destruktiv information. Insynen i socialarbetarens privatliv förändrar dynamiken i relationen från en professionell relation till en vänskaplig, det skapar förväntningar från klienterna. Vid ett missgynnande beslut som påverkar "vänskapsrelationer" har klienter tillgång till privat information om dem som används för att underminera deras auktoritet i yrket. Professionella relationer blir därmed mer komplexa och svårhanterliga till följd av den ökade insikten i socialarbetarens privatliv (Boddy & Dominelli, 2016; Ryan & Garrett, 2016).

En av respondenterna i Breytette och Hill (2015) artikeln uppgav att en klient blev upprörd över att se sin socialarbetare med sina vänner på hennes Facebook-profil. För klienter kan insikten i socialarbetarens backstage skapa en känsla av besvikelse och förvirring, det kan underminera deras trovärdighet och auktoritet i rollen som socialarbetare. Socialarbetarens makt i relation till klienten enligt Foucault (1980) kommer ifrån deras professionella position, när klienten får insikt i backstage kan det leda till att socialarbetarens professionella makt inte blir lika legitim. Klienten kan uppleva sig förödmjukad av socialarbetarens backstage och privata åsikter som uppfattas som en destruktiv information av klienten, om informationen strider med den professionella yrkesidentiteten. Maktrelationen har påverkats och hot och

våld blir ett sätt för klienten att uttrycka motstånd och försöka återställa makt dynamiken, det blir ett sätt att förändra makt dynamiken i relationen (Ryan & Garrett, 2017).

En annan liknelse kan göras med Foucaults (1980) teori kring övervakning och panopticon. De sociala plattformarna blir en form av övervakning där socialarbetare censurerar sig själva utifrån möjligheten att klienter övervakar deras privata media plattformar. Socialarbetare disciplinerar aktivt sitt beteende utifrån möjligheten att klienter övervakar dem. Liknande koppling kan göras till Goffmans (1956) teori om intryckshantering, att socialarbetare aktivt väljer att inte publicera något som riskerar att krocka med deras professionella yrkesidentitet. Det påverkar maktrelationen mellan klienter och socialarbetare genom att socialarbetaren måste vara restriktiv i sitt användande av sociala plattformar på sin privata tid. Klienterna har ett inflytande över socialarbetare även utanför arbetstid, det blir en självdisciplinering. Socialarbetare kan inte använda sociala medier på samma sätt som andra på grund av riskerna det kan medföra. Sociala plattformar är en ny arena för makt och kontroll inom socialt arbete.

4.3. Teknologins olämpliga användning

Digitalisering och framför allt sociala medier har förändrat hur människor interagerar med varandra och hur information sprids i samhället. Sociala medier har potential att användas som ett verktyg för positiva förändringar i samhället. Med sin stora räckvidd och snabba spridning kan sociala medier ge röst åt marginaliserade grupper vars berättelser annars skulle bli ohörda. Möjligheten att publicera bilder och innehåll utan djupare granskning möjliggör att användare kan sprida sina åsikter till en stor publik. Det kan användas för att främja öppenhet och transparens, det kan minska korruption och möjliggöra en bättre kontroll och granskning i verksamheterna (Body & Dominelli, 2016).

En liknelse kan göras med panopticon, att kvaliteten på arbetet som utförs förbättras för möjligheten att allmänheten får inblick. Socialarbetare självdisciplinerar utifrån möjligheten att de är eller blir övervakade. Det kan även vara ett verktyg för socialarbetare och andra professionella för att belysa och uppmärksamma samhällsproblem. Trots de möjligheter detta kraftfulla verktyg medför tillkommer även risker då dessa plattformar både kan utnyttjas och missbrukas. Detta har haft en omfattande påverkan på det sociala arbetets yrkesutövning och utsträckningen av att socialarbetare blir utsatta för hot och våld (Bryne m.fl, 2019).

Scaramuzzino (2024) lyfter hur ett konto skapas på sociala medieplattformar, att det genomgår minimal granskning och bekräftelse av identitet. Det innebär att det finns möjlighet att skapa konto under falska namn och utan en profilbild. Dessa konton under falska namn och utan profilbild blir i princip anonyma. Möjligheten att använda sig av anonyma konton förstärker maktasymmetrier. Alla har möjlighet att skapa dessa konton och gömma sig bakom anonymitet och publicera påtryckning, kritik och hot mot socialarbetare utan risk för identifiering. Medan socialarbetare är begränsade av deras etiska riktlinjer.

Det är även vanligt förekommande med "internettroll", detta är personer vars mål är att skapa dålig stämning och onödiga diskussioner. Dessa konton som "internettroll" använder sig av är vanligtvis anonyma. Målet för dessa personer är vanligtvis att väcka en känslomässig respons hos motparten. Detta sker oftast på sociala medier men det kan även vara i andra internet forum. Känsloladdat innehåll får vanligtvis en stor spridning på internet. Som tidigare nämnt kan sociala medier vara en effektiv plattform för att uppmärksamma missförhållanden, missbruk av dessa plattformar så blir det istället ett verktyg att sprida rykten. Det är vanligt förekommande för att smutskasta socialarbetare och påverka diskursen kring yrket (ibid).

Digitala plattformar som lyfts i våra artiklar är öppna och kan användas av alla, det vill säga att vem som helst kan skapa ett konto. Med det sagt drivs många konton på dessa digitala plattformar med ett vinstsyfte, beroende på hur populär en profil är kan personen bakom kontot få betalt. Det är baserat på antal följare och publik på ens konto. Boddy och Dominelli (2016) menar på att det är modernt att publicera innehåll online med mål att negativt påverka diskursen kring socialarbetare. Vinklade bilder och rubriker används som clickbait i samband med detta hatiska innehåll (Boddy & Dominelli, 2016). Clickbait är vilseledande eller överdrivna rubriker/ bilder som lockar publik. Det används av dessa konto för att generera fler läsare som innebär ökad ekonomisk vinning. Spridning av information via sociala medier uppfattas lätt som "sanna" även om de kanske inte alltid är det (Scaramuzzino, 2024).

Socialarbetare blir frekvent utsatta för den här typen av offentlig förnedring, antingen av dem som person eller deras beslut (Boddy & Dominelli, 2016). Arbetets rykte undermineras av denna typ av falska eller missvisande innehåll som sprids på sociala medier. Diskursen kring socialarbetare i sociala medier spelar en avgörande roll för yrket och hur professionen uppfattas i allmänheten. Det underminerar inte bara ryktet utan även yrkets professionella auktoritet. Den förvrängda bild som av socialarbetare som sprids online leder till negativa stereotyper Det negativa narrativ skapar en maktasymmetri som förstärker misstron som redan existerar mot socialarbetet.

"du kan inte göra ett uttalande om klienten, bara om klienten med dig" - (Mishna m.fl, 2019:93)

Digitaliseringen har förändrat maktdynamiken mellan klienter och socialarbetare. Både klienter och socialarbetare har samma tekniska möjligheter att hitta och kommunicera med varandra på sociala plattformar. Å ena sidan används tekniken till att öka transparens, skynda kommunikationen och tillgången till information. Å andra sidan är socialarbetare mer begränsade i sin digitala aktivitet. Klienter är inte längre lika begränsade i sin digitala aktivitet och kan använda maktstrategier som socialarbetare inte kan. På grund av deras etiska skyldigheter som tystnadsplikt och professionalism kan de inte besvara inläggen som sprids. Socialarbetare kan inte offentligt bemöta rykten eller anklagelser utan att bryta mot konfidentialitet. Det resulterar i en ojämn maktbalans där socialarbetarens professionella och privata rykte riskerar att påverkas negativt av det innehåll som sprids, utan att de har möjlighet att bemöta de anklagelser eller rykten som sprids. Därav uppfattas dessa rykten lätt som sanna eftersom det bara läggs fram en sida av situationen Denna maktlöshet som socialarbetare befinner sig i riskerar att skapa en norm där hot och våld mot socialarbetare normaliseras, eftersom socialarbetare inte har några verktyg för att besvara eller försvara sig i det digitala rummet. Det blir en ensidig maktdynamik där klienter kan använda sig av de tekniska verktygen på ett annat sätt än vad socialarbetare kan (Kagan m.fl, 2017; Mishna m.fl, 2019).

Socialarbetare upplever en ökad rädsla över att fatta beslut som riskerar att väcka missnöje hos klienter. Socialarbetare är rädda att bli måltavlor för klientens motstånd. Spridningen av negativt innehåll som riktas mot socialarbetarens yrkesroll, beslut eller karaktär. På lång sikt blir effekten att socialarbetarens auktoritet och trovärdighet undermineras och deras professionella integritet riskerar att ifrågasättas. Det leder till ökad skepsis och motstånd från allmänheten i arbetet. Detta riskerar att påverka professionaliteten och objektiviteten i arbetet. Det förstärker den redan existerande maktdynamiken där socialarbetare befinner sig i en underlägsen position i offentliga diskussioner. Digitaliseringen kan användas för hot och våld eller på annat sätt minska yrkets och socialarbetarnas legitimitet. Det bidrar till en diskurs där

det är normaliserat att använda sig av hot och våld som motstånd, i försök att påverka beslut (Scaramuzzino, 2024).

4.4. Digitalt hot och våld som sker under arbetstid

Hot på arbetsplatsen är ett fenomen som frekvent uppstår i det professionella, i detta fallet, för socialarbetare och har länge ansetts som “en del av jobbet” men som egentligen inte ska vara en del av jobbet (Scaramuzzino, 2020). Hot och våld kan inträffa på de flesta arbetsplatserna men för en socialarbetare är de vanligt förekommande, de uppfattas som något vardagligt. Det kan inträffa på arbetsplatsen där socialarbetare arbetar, i majoriteten av fallen blir socialarbetare utsatta för hot eller våld från klienter som antingen är aktuella eller har tidigare varit klienter. Det har normaliserats på grund av hur frekvent det sker för socialarbetare. Tidigare hade endast fysisk våld ansetts som arbetsrelaterade våld men har utvecklats till att vara mer inkluderande, det behöver inte vara fysiskt våld utan kan vara psykiskt. Tillsammans med expanderings av att inkludera fler sätt att bli utsatt på arbetsplatsen har digitaliseringen resulterat i nya sätt att bli drabbad av hot och våld på arbetsplatsen (Scaramuzzino, 2020; Scaramuzzino, 2024).

Tillsammans med digitaliseringen som har vuxit i arbetslivet bland de flesta yrkena, har det medfört ett nytt sätt att se på hot och våld situationer. Digitaliseringen utnyttjas allt mer för effektivitetens skull men det svåra med innovationer är övervägande av fördelar och nackdelar (Burns m.fl, 2024; Scaramuzzino, 2020). införandet av digitala medier har resulterat i nya sätt att trakassera och skada socialarbetare till exempel genom massmeddelande skickat till socialarbetarens mejl eller överdrivet med telefonsamtal. Detta gör det svårt för socialarbetaren att begränsa kommunikationen mellan dem och klienten. Men inte bara det, utan det kan också vara offentlig förnedring, spridning av misinformation, hets mot folkgrupp genom sociala medier som i sin tur drabbar arbetsmiljön (Burns, m.fl, 2024; Scaramuzzino, 2020; Breyette & Hill, 2015).

Det går att koppla detta till Goffmans (1956) teori om dramaturgi där frontstage krockar med backstage. I den professionella miljön befinner sig socialarbetare “på scen” framför klienten och socialarbetaren beter sig lämpligt enligt denna miljö. Detta beteendet befinner sig endast i frontstage och är menat att klienterna ska endast se detta. Det uppstår konflikt mellan regionerna, frontstage och backstage, när klienten får inblick i socialarbetarens backstage genom sociala medier. Kan de utnyttja den nyfunna informationen till sin egen vinning. Socialarbetaren lämnas i en position där den inte vet vilken karaktär som ska användas, som leder till att socialarbetarens professionella roll undermineras av klienterna med hjälp av backstage informationen de fått tillgång till. Socialarbetaren får svårt att upprätthålla den professionella rollen i relationen mellan dem och klienten (Ibid).

4.4.1 Typer av hot och våld på arbetsplatsen

Scaramuzzino (2020) visar i hennes studie att 63% av hennes deltagande socialarbetare har upplevt någon form av hot eller våld via telefon, SMS eller MMS och 30% via internet och sociala medier, bland annat Email, Facebook, internet forum. Email var den vanligaste kommunikationskanal för trakasserier med 28.4% av alla socialarbetare som svarade, följt av facebook och internetforum. Vidare i hennes undersökning belyser hennes statistik ifall socialarbetarna (SA) som besvarat enkäten har förändrat deras sätt och arbetar på grund rädslan av att bli utsatt för hat, hot eller trakasserier. Där svarade 59% att de hade gjort det. Detta visar på att hotet som inträffar påverkar deras autonomi på grund av att de inte vill bli

utsatta för arbetsrelaterat våld. Vidare hade 44% svarat att de har övervägt att sluta arbete med ett specifikt socialt problem, målgrupp eller uppgift på grund rädslan av att bli utsatt för hat, hot eller trakasserier (Ibid) Därtill belyser även Burns, m.fl, (2024) studie att plattformar som Email, Facebook och andra plattformar utsätts socialarbetare för hot eller trakasserier på arbetsplatsen Sätt att utöva hot och våld med de tidigare nämnda digitala medierna involverar att hota socialarbetare med att säga "I know where you live", som i sig är tvetydigt men bär på sådant starkt meddelande som påverkar socialarbetaren emotionellt. Detta resulterar i osäkerhet i angående om klienten skulle utföra något i samband med hotet. Utifrån den digitala tillgängligheten vet socialarbetare att det är möjligt att hitta ens adress och privata information på internet, vilket gör hotet "I know where you live" allt mer realistiskt.

4.4.2 Respondenternas upplevelser av hot och våld på arbetsplatsen

Burns, m.fl studie lyfter även respondenternas personliga upplevelser av hot och våld situationer på arbetsplatsen genom digitala medel.

"Pictures of work event and targeted abuse about work in general and families. Abuse from a father via email when previously working with children in care, negative comments about work practice, personal insults etc Unsolicited videos while undertaking work which were later posted online." (Burns m.fl, 2024:3284).

Dessa respondenter visar på olika sätt som den har blivit hotat eller trakasserad genom digitala medier exempelvis genom mejl men även genom att bli filmad utan samtycke, respondenten uppger att videon sedan laddades upp på nätet. I det andra fallet visar på allmänt missbruk av sociala medier där istället för att få hoten "face to face" använder den tidigare klienten digitala medel för att meddela trakasserier. Detta är något som riskerar att normaliseras i socialt arbete. För socialarbetarens sätt att hantera sådana kommentarer är att inte engagera sig med anstiftaren, eftersom de inte kan göra det till följd av de etiska riktlinjer. 81% av respondenterna som har upplevt hot eller våld la inte vikt vid att engagera sig vid negativa kommentarer. Detta kan hjälpa att inte eskalera situationen eller skada ens professionella rykte (Burns m.fl, 2024).

Hot och trakasserier mot socialarbetare som görs utifrån en detaljerad kännedom om socialarbetarens privatliv kan leda till att gränsen mellan deras professionella och privatliv suddas ut.

"Threats made not using my name but saying the SW [social worker] that took your child into care, know where they live, put a tracker on their car, know when they get up and got to bed etc." (Burns m.fl, 2024:3284).

Ett annat exempel handlar om hur nya typer av digitala kränkningar, där klienter använder sociala medier för att sprida falsk information. Den falska profilen kopplar ihop socialarbetaren med något stigmatiserade i samhället med målet att förnedra socialarbetaren. Det underminerar både socialarbetarens professionella roll och deras privata liv.

"Fake profile set up in my name including my photo and phone number describing me as available for a good time or words to that effect along with photos of men in underwear." (Burns m.fl, 2024:3284)

Vid fall där det handlar om kännedom om personen utanför arbetet gör det svårare för socialarbetaren att ignorera, eftersom denna form av trakasserier tar sig form i handlingar

och inte kommentarer som är lättare att ignorera. Goffman (1956) teori om dramaturgi går att koppla till hur tekniken suddar ut gränsen mellan frontstage och backstage. Frontstage är den offentliga och professionella roll som socialarbetaren visar upp för klienterna, medan backstage är deras privata som är dolt från klienterna. Den ökade tillgängligheten innebär att gränserna suddas ut, när socialarbetaren lämnar scenen, deras arbete, kvarstår risken att blir utsatt för hot och våld. När dessa typer av kommentarer och handlingar som utförs av klienter som involverar socialarbetarens privatliv blir det tufft att bibehålla ens gränserna mellan frontstage och backstage (Ibid).

4.4.3. Hot och våld som blir till cybermobbing mot socialarbetare

Hot och våld som uppstår på sociala medier sprider en negativ bild av socialarbetare, som sedan kan leda till cybermobbing mot socialarbetare. Kagan, m.fl (2017) belyser i sin studie om cybermobbing mot socialarbetare där en konflikt som en gång i tiden involverat endast klient och socialarbetare har resulterat i bloggar och facebook grupper dedikerat till att förtala socialarbetare. Som tidigare nämnt, innebär mötet mellan klienten och socialarbetaren att känslig information tilldelas mellan parterna, som används i socialarbetarens bedömning om hur den ska ingripa. När ingripande inte överensstämmer med vad klienten vill kan det skapa negativ respons och detta bygger upp en frustration. Frustrationen blir svår att hantera och sättet att handskas med dessa känslor är att rikta aggressionen mot socialarbetaren (Kagan m.fl, 2017). I denna diskurs känner sig klienten maktlös och vill göra motstånd mot makten som socialarbetaren har, klienten vänder sig till sociala medier eller bloggar för att hänga ut socialarbetarna (Foucault, 1980).

Det problematiska med cybermobbingen mot socialarbetare är den diskursen den befinner sig i. Diskursen som dominerar bloggar eller facebookgrupper är en "anti-socialarbetare", diskurs som visar socialarbetare som en representation av "nedlåtande eliten" som inte har någon empati och förstår sig inte på klienternas situation.

"The first condition for receiving help is to admit your wretchedness, to learn to hang your head and let these "sisters of mercy" tell you who you are, what you are, and what's good for you. [...]. As university graduates, social workers are never supposed to be on the side of the poor weak disadvantaged wretched people, they can only approach them from above."
(Kagan m.fl, 2017:785)

Exemplet pekar upp en socialarbetare som inte kan någonsin vara på sin sida av det "simpла folket". Här handlar det om en helt annan diskurs från den som finns på socialarbetarens kontor. Här kan socialarbetaren uppfattas som den maktlösa och klienterna som den med makt. Detta är motstånd som har vänt på maktbalansen.

Denna typ av retorik drar med sig utomstående och ger dem en uppfattning av socialarbetaren som inte behöver stämma som i sin tur drar in mer än klienter i dessa negativa forum. Som tidigare nämnt har socialarbetare inte samma möjligheter att delta i digitala forum utifrån deras etiska krav. Vilket leder till att diskursen blir ensidig och lätt uppfattas som sann. (Foucault, 1980; Kagan m.fl, 2017). Denna diskurs identifierar "offer" som barn och föräldrar och socialarbetare som "förövare", utifrån det rättfärdigar det användningen av nedlåtande ord och svordomar. Samtidigt som dessa individer på bloggarna förtalar dem som arroganta, omoraliska, korrupta, osv. Spridning av bloggarna har en destruktiv effekt på socialarbetaren och deras arbete i helhet (Kagan m.fl, 2017). I vissa fall kan det ske att det uppstår hat riktat mot ett specifikt kön, i de flesta fall, kvinnor där de blir målgruppen för hat på dessa forum. Kvinnorna blir sedan tvingade att avstå från att synas online eller vara engagerade över huvud

taget på nätet för att undvika hat. Utöver inriktad hat mot kvinnor fanns det onlinegrupper som var dedikerat som “protest” mot barnavården. (Burns m.fl, 2024).

4.5 Digitalt hot och våld som sker utanför arbetstid

Det finns aspekter som främjar användning av sociala medier för att underlätta arbetet på det vis att det effektiviserar kommunikationen, hjälper klienten, lättare att kontakta socialarbetaren och eventuellt bygga en starkare relation med varandra. Med detta i åtanke kan det vara gynnsamt att överväga att fortsätta kommunikation utanför arbetstid, men det kan lätt gå fel. Detta ökar risken för att bli utsatt för online trolls, stalkers, cyberbullying, etc. Som tidigare nämnts, har digitaliseringen suddat ut gränsen mellan privatliv och arbetsliv och detta har medfört utmaningarna för socialarbetare. Digitaliseringen har inneburit att i vissa fall fått socialarbetaren att offra ens privatliv för att minska klientens lidande, det kan exempelvis vara att ge klienten en mejladress eller nummer för vidare kontakt. I situationer där klienten blir missnöjd och bygger upp en frustration kan denna frustration gå ut över på socialarbetaren, både på arbetsplatsen och utanför arbetsplatsen. (Kagan m.fl, 2017; Ryan & Garret, 2017). Respondenter i Munobwas studie (2021) nämnde att det är något som de försöker alltid undvika, att klient våldet överträdde in till deras privatliv. Därför försöker socialarbetare alltid separera arbetet och privatlivet, dock har digitaliseringen gjort det svårare (Ryan & Garret, 2017; Munobwa, 2021). Detta har lett till större rädsla utanför arbetet än på arbetsplatsen. En arbetsplats bidrar till ett kollegialt stöd och socialarbetare befinner sig på scen, vilket ger en trygghet. Munobwas respondenter lyfte sällan om problem av säkerheten på arbetsplatsen men istället belyser känslan av otrygghet utanför arbetet.

“The fact is that when I am not in office then I am unprotected. Therefore, this so-called safety at work is highly imaginary. It is not real. If a client really wants to hurt me then I am completely unprotected when I step out of the office door.” (Munobwa, 2021:196)

Detta exemplet som Munobwa lyfter som syftar till hur säkerhetsåtgärder, till större del, fokuseras på arbetsplatsen, till följd av den digitala tillgängligheten uppstår otryggheten när socialarbetare lämnar arbetsplatsen. Utifrån all digital information online vet socialarbetare att det är möjligt att hitta ens adress..

Men hotet och våldet innebar inte bara fara för socialarbetaren utan det gick över på närstående i form av vänner och familj som blev drabbade också.

“I think that if I did not have children, I would not have cared much. But when you have a family, you think differently” (Munobwa, 2021:196).

“Right now I have only myself to care about, but if the violence spilled over to someone I cared about in my private life, my partner, my child, my brother, my parents or someone like that, then I think it would be something else” (Ibid).

Detta är två exempel på respondenterna som uttryckte sin erfarenhet när närstående blev involverade. När närstående blev involverade i trakasserierna uppfattades hotet och våldet som ett nytt allvar och blev allt tuffare, uttryckte respondenterna. De får inte uppge någon information till familjen utifrån sekretessen samt vill de inte riskera att stressa familjen i onödan, samtidigt som socialarbetare vill skydda sina närstående. Till följd av sociala plattformar är det lättare än någonsin att hitta närstående, genom att kolla följare, tagningar osv kan man skapa en tydlig bild över en persons sociala nätverk (Munobwa, 2021).

4.5.1 Opassande meddelande från klienter

Socialarbetare blir utsatta för hot och trakasserier såsom offentlig förnedring, spridning av misinformation, hets mot folkgrupp, etc (Burns m.fl, 2024). Men hotet och våldet behöver inte vara aggressiva till en början. Inledningsvis kan socialarbetare få en vänförfrågan på exempelvis Facebook där socialarbetaren kan välja att neka eller acceptera, det lägger grunden för relationen. I Ryan och Garretts studie (2016) visar deras enkätundersökning att 92% håller inte med om att acceptera tidigare eller nuvarande klienter på Facebook. I samma studie var det en respondent som ansåg det inte fel över huvud taget eftersom det är precis som vilken annan professionell kontakt. Utöver dilemmat att acceptera eller neka en vänförfrågan finns det problematiken av att faktiskt få ett meddelande (Ryan & Garrett, 2016). Meddelande kan till en början uppfattas som harmlösa, som sedan kan successivt blir värre. Med digitaliseringen hittar socialarbetare sig i etiska gränsfrågor där det blir tufft och balanserar relationen med klienten via digitala medel. Som nämnt i tidigare delavsnitt, ser socialarbetaren potential till att leverera förbättrade tjänster till klienten med hjälp av teknologin, speciellt till klienter med kriser, bor på avlägsna platser, har svårigheter att träffas på plats på grund av nedsättning, etc. Digitaliseringen medför dessa positiva aspekter, dock medföljer det även negativa aspekter som syftar till etiska gränsfrågor som har lett till tjänstefel, klagomål till licensnämnden eller stämningar från missnöjda klienter (Reamer, 2023).

I ett exempel som Reamer (2023) lyfter visar en socialarbetare som hade fått en vänförfrågan från en klient som letade efter hjälp för sin depression. Klienten hade hittat socialarbetarens facebookside. I samband med att skicka en vänförfrågan, fann klienten inlägg som socialarbetaren hade lagt ut som rörde sig om sin skillsmessa. Socialarbetaren hade trott att deras profil var privat och att deras inlägg varit begränsade endast till närmaste vänner. Detta gjorde att klienten beakta inläggen om hans personliga liv och tidigare relationer. Det resulterade i att klienten började skicka flörtiga, intima meddelanden till socialarbetaren utifrån hans privatliv. På grund av dessa gränsdragningsproblem valde socialarbetaren att avsluta relationen med klienten, mot klientens vilja och blev hänvisad till en annan behandlare. Klienten uppskattade inte detta och lämnade in klagomål till licensnämnden där klienten anklagade socialarbetaren för att ha övergivit henne (Reamer, 2023).

I detta exemplet visas socialarbetarens "backstage" öppet på facebook som egentligen inte skulle vara öppen enligt socialarbetaren själv. Räckvidden av ens frontstage är enbart det professionella men räckvidden har sträckt sig utanför det professionella i form av offentliga inlägg på facebook som har blandats och krockat frontstage med backstage. Gränserna förminskas och för att bibehålla frontstaget avspeglar socialarbetaren att säga upp kontakten med klienten vilket hade sina konsekvenser på arbetet (Goffman, 1956).

4.5.2. När klienter övervakar socialarbetare

I många av de situationer som socialarbetare hamnar i finns risken att de blir övervakade av klienter. Socialarbetare är uppmärksammade om att de behöver använda sig av sekretessinställningar på sociala medier, för att minimera riskerna att bli övervakade och att informationen ska användas fel. I vissa fall använder socialarbetare falska namn för att göra det svårare för klienter att hitta dem (Bryne & Kirwan, 2019; Byrne m.fl., 2019).

"WhatsApp, I'm on professionally, I would be on Facebook and Instagram but that would be personal and I keep it completely private, I have my name slightly different and all so that clients can't access me. I remember when I was in college on placement, my page wasn't fully

private, well it was but you could still probably see some pictures and stuff on the friends you know, clients were coming up so I had to shut that down and change it” (Byrne m.fl 2019:153).

Ofta upplever socialarbetare det som stressfullt, medvetenheten om att deras sociala konton kan vara övervakade. När kännedomen kommer till att socialarbetaren blir övervakade, riskerar de att arbetet följer med dem utanför arbetstid vilket kan vara mentalt påfrestande. Faktumet att sociala medier såsom Facebook kan förmedla använder att en person är aktiv utan att vara vänner på Facebook och detta väcker rädsla och känslan av att bli iakttagen. Andra situationer som skapar problematik för socialarbetare utanför arbetsplatsen kan vara att undvika att synas i andras inlägg eftersom det kan innebära synas i andra profiler som eventuellt kan vara offentliga på sociala medier och genom deras profil kan klienten få tag på dessa inlägg. Vilket är svårt till följd av funktionen “tagga” och dela inlägg, vilket ofta resulterar i att inläggen får en helt annan publik än avsett. Potential att bli övervakad genom att bli filmad eller inspelad är också en risk som socialarbetare är medvetna om och uttrycker det i artiklarna (Byrne & Kirwan, 2019; Byrne m.fl 2019; Breyette & Hill, 2015).

“[We’ve had video] streaming during access, taking photos of us and threatening to put them on social media. There’s the [Agency name] Child Robbers page. So we have to be very careful. Any phone use in close proximity, we have to be alert” (Byrne m.fl, 2019:154).

Detta är något som socialarbetare inte kan stoppa eftersom det inte är något som är otillåtet att klienterna filmar, däremot resulterar det ofta i att socialarbetare väljer att avsluta mötet med klienten. I artiklarna framkommer det att socialarbetare känner sig tvingade att vara extra försiktiga i möte med klienter, eftersom det finns en risk att de blir inspelade eller fotograferade. Det finns en oro hos socialarbetare att deras uttalande, handling eller bild publiceras online och tas ur sitt sammanhang. Materialet används på ett sätt som felaktigt framställer och underminerar socialarbetaren i digitala sammanhang. Det leder till en psykisk påfrestning hos socialarbetare eftersom de alltid måste vara alerta.

Denna typ av övervakning går att jämföra med Foucaults exempel på panoptikon där känslan av att bli övervakad utan att faktiskt se personen som övervakar uppstår i denna situation. Socialarbetaren självdisciplinerar en genom att undvika att vara med i andras inlägg, göra ens sociala media konton till privata, till och med använda sig av ett annat namn på nätet. Detta för att undvika klienter från att se sitt privatliv även om klienten inte nödvändigtvis övervakar dem (Foucault, 1980). I den digitala miljön blir socialarbetaren maktlös och klienten har istället makten. Eftersom makt är relationellt och kontinuerligt förändras har klienten har vänt på maktbalans, det är något som vanligtvis sker (Foucault, 1980). Klienten utnyttjar tillfället att utöva makt när socialarbetaren försöker skydda sin backstage från klienten för att behålla den professionella rollen som socialarbetaren har byggt upp. Detta gör socialarbetaren genom att censurera eller anpassa sitt beteende, det kallade Goffman för intryck hantering.

Det är en strategi för socialarbetaren att skydda sig från att klienten får tag på socialarbetarens destruktiv information, ifall denna roll fallerar kan det förstöra intrycket av socialarbetaren för klienten som i sin tur kan förstöra relationen (Goffman, 1956).

4.5.3 När övervakningen går till att bli Stalking

Övervakning kan betraktas till en viss gräns som stalking men i vår studie drar vi gränsen vid, när övervakningen övergår till att klienter besöker eller försöker hitta socialarbetare i verkligheten och inte enbart via nätet.

Som sagt, är övervakningen en del av det som kallas för stalking. Klienten får fram informationen om socialarbetaren såsom, telefonnummer, sociala media konto, email, etc och använder sedan detta för att trakassera i form av överdrivet många samtal, förmedla hot i samtal eller genom text. I samband med att leta efter information om socialarbetaren så finner de hemadress eller annan information som kan leda klienten till att övergå till stalking av socialarbetaren. När stalkingen sker kan det innebära fall där klienten besöker socialarbetarens kontor och vägrar lämna eller skriva brev som är sedan lämnat på socialarbetarens hemadress. Dessa brev kan innehålla kärleksförklaringar eller hotfulla och vulgära meddelanden, exempelvis som "Jag vet vart du bor" eller "Jag kommer att hitta dig" (Munobwa, m.fl, 2021; Regehr & Glancy, 2010).

"What affected me more than the physical assault was when my workmate called me when I was off-duty ... he said that the client was out there looking for me ... That is when I became really scared because I was out there alone in the park near my home, with my little children ... I was scared to death and felt that things could end badly." (Munobwa m.fl, 2021:211)

Detta fall beskriver en socialarbetare i en av artiklarna om en incident där socialarbetaren nekade en klients ansökan och detta resulterade i det aggressiva svaret från en klient. Andra respondenter i andra artiklar uttrycker hur de har en orealistisk förväntan på vår förmågan att svara och när denna förväntan inte möts kan resultat bli aggressiv respons från klienten där det kan involvera att de letar reda på socialarbetarens hemadress och besöker den eller arbetsplatsen (Munobwa, m.fl, 2021; Regehr & Glancy, 2010; Ryan & Garrett, 2017).

Precis som andra fall i tidigare avsnitt går det att förstå dessa situationer baserat på Goffmans och Foucault teori. Makten kan förstås från båda aktörer involverade för i samspelet mellan socialarbetaren och klient där klienten strider mot makten och får ett övertag genom den digitala vägen. Genom den digitala vägen kan klienten äventyra med makten genom att besöka socialarbetaren, lämna brev, etc. Ur perspektivet från Goffmans teori vill socialarbetaren skydda backstagen för att undvika skapa oönskade situationer med klienten och enbart hålla det professionellt men digitaliseringen gör det betydligt svårare för socialarbetaren att skydda sin egen backstage vilket leder till förlorad makt (foucault, 1980; Goffman, 1956).

5. Diskussion

Syftet med vår uppsats var att ge en överblick kring hur tidigare forskning under perioden 2010-2024 beskriver hur ökad tillgänglighet till följd av digitaliseringen har medfört att socialarbetare utsätts för nya typer av hot och våld situationer från klienter. I följande avsnitt kommer vi att genomföra en diskussion, uppdelad i två delar. En metoddiskussion som behandlar val av metod samt de fördelar och nackdelar metoden medfört och en resultatdiskussion som fokuserar på de centrala teman i våra resultat.

Vidare kommer vi att ge förslag på framtida forskning baserat på våra fynd och de områden vi inte har kunnat undersöka.

5.1. Metoddiskussion

En scoping-review är en metod som används för att kartlägga och ge en överblick på befintlig forskning inom ett specifikt område. Målet är att identifiera nyckelbegrepp och kunskapsluckor snarare än att genomföra en djupgående analys. Metoden ger en bred och

översiktlig bild av forskningsområdet, vilket gör den särskilt användbar i studier som syftar till att ge en överblick över ett specifikt och komplext ämne.

Syftet med vår studie är att undersöka hur forskning mellan 2010 och 2024 beskriver hur ökad tillgänglighet till följd av digitaliseringen har medfört att socialarbetare utsätts för nya typer av hot och våld situationer från klienter. När vi först formulerade syftet med studien planerade vi att genomföra semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare för att samla deras upplevelser och insikter om digitaliseringens påverkan på hotbilden. Denna metod anses vara passande för att fånga socialarbetarens personliga berättelser och belysa deras utsatthet. För att intervjuerna skulle kunna genomföras behövde studien genomgå en etikprövning, vilket på grund av tidsbegränsningar inte var möjligt.

Vi valde istället att genomföra en litteraturstudie, vilket innebar att vi var tvungna att anpassa syftet utifrån denna metod. Det tillvägagångssättet gav oss ett liknande material som baserades på socialarbetares erfarenheter och perspektiv kring digitaliseringens påverkan på hot och våld från klienter. Scoping-review valdes eftersom metoden lämpar sig väl för att kartlägga kunskapsläget inom ett område och skapa en grund för att identifiera en bred kunskapsbas och potentiella kunskapsluckor i tidigare forskning, särskilt när tiden för insamling av eget empiriskt material är begränsad.

Scoping review är en metod med flera styrkor som gör den särskilt användbar i komplexa och relativt outforskade forskningsområden. En av de främsta fördelarna är metodens förmåga att ge en bred överblick av aktuell forskning. Genom att inkludera ett stort antal studier från olika perspektiv som identifierar trender och tema, samtidigt som den bidrar till att vägleda framtida forskning. Metoden är särskilt användbar när området är relativt outforskat och komplext, vilket vårt ämne är. Digitalisering och hot och våld inom socialt arbete är väl utforskade separat, det finns få artiklar som belyser skärningspunkten mellan dessa. Scoping review ger också en möjlighet att kartlägga kunskapsluckor och visa var det behövs ytterligare studier.

Samtidigt har metoden vissa begränsningar som är viktiga att beakta. Eftersom fokus ligger på att ge en översiktlig bild finns en risk att resultaten blir mer beskrivande än analytiska. Det kan innebära att komplexa samband överses och ge en ytlig bild på ett komplext ämne. Dessutom kan strävan efter att inkludera många studier leda till att fokus förskjuts från kvalitet till kvantitet. Alltså att innehållet i artiklarna inte granskas kritiskt utan fokus bara ligger på att få med många källor och ge en överskådlig bild. I vår tillämpning av scoping review har vi dock strävat efter att bemöta dessa begränsningar, genom att ha dem i åtanke under tiden vi arbetat med materialet. Vi har applicerat tydliga exkluderingskriterier samt säkerställt att endast relevanta och kvalitetsgranskade källor inkluderats, vilket förstärker trovärdigheten i våra resultat.

5.2. Resultatdiskussion

Under vår verksamhetsförlagda utbildning (VFU) fick vi en inblick i de utmaningar som präglar det sociala arbetet, en framträdande aspekt som vi ansåg intressant var den ökade utsattheten av hot och våld som socialarbetare möter i dagens digitala samhälle. Vi ansåg det särskilt intressant hur digitaliseringen framförallt informations- och kommunikationsteknik (IKT) har bidragit till nya typer av hot och våld som uppstått. Syftet med studien är att undersöka hur forskning mellan 2010 och 2024 beskriver hur ökad tillgänglighet till följd av

digitaliseringen har medfört att socialarbetare utsätts för nya typer av hot och våld situationer från klienter.

Studiens frågeställningar består av två styckna frågeställningar där den första handlar om *vilken betydelse digital tillgänglighet har för socialarbetares utsatthet för hot och våld* och den andra handlar om *vilka typer av hot och våldssituationer som har uppstått i samband med digitaliseringen*. För att besvara dessa frågeställningar delade vi upp vår resultat och analys i fem olika teman:

Digitaliseringens påverkan på relationen mellan klient och socialarbetare,

Digitaliseringens utmaningar för gränsen mellan privatliv och arbetsliv inom socialt arbete,

Teknologins olämpliga användning,

Hot och våld på arbetsplatsen,

Hot och våld utanför arbetsplatsen.

Socialarbetare är redan en utsatt yrkesgrupp, som nu står inför nya utmaningar när digital tillgänglighet både skapar möjligheter och risker. Den ökade digitaliseringen av samhället har lett till att socialarbetare interagerar med sina klienter på sätt som tidigare inte var möjliga, vilket både kan effektivisera arbetet och skapa nya problem. En stor del av den insamlade litteraturen belyser hur digitala relationer mellan socialarbetare och klienter kan leda till en komplex dubbel relation där de professionella och privata gränserna suddas ut. Vilket medför nya arbetsmiljörisker för socialarbetare (Ryan & Garrett, 2016; Byrne & Kirwan, 2019; Boddy & Dominelli, 2019).

Genom olika IKT-plattformar (Informations- och kommunikationsteknik) ökar informationsåtkomst och nya informella kanaler för kontakt mellan klienter och socialarbetare uppstår, vilket öppnar upp för snabbare och mer direkt kommunikation. I resultatet upptäckte vi att respondenterna var tvådelade till om tillgängligheten påverkade deras yrkesutövning och utsatthet för hot och våld.

I resultatet framkom det att å ena sidan har den ökade tillgängligheten en positiv effekt, då möjligheten att snabbt kunna kontakta klienter effektiviserat arbetet. För socialarbetare som valde att bli vänner med klienter på sociala medier framkom det även att det ibland stärkte relationen och förbättrade kommunikation. Å andra sidan visade resultatet att digitaliseringen också medförde ökade risker. Socialarbetare har länge varit utsatta för olika typer av hot och våld från klienter, de digitala kanalerna har blivit ett nytt sätt för klienter att uttrycka hot och våld. Digitala plattformar ger klienterna större möjlighet att agera aggressivt eller hotfullt. Med hjälp av den personliga informationen som ofta delas på sociala medier riskerar gränserna mellan socialarbetares privatliv och professionella liv att suddas ut. Detta kan skapa en känsla av konstant tillgänglighet och otrygghet, där socialarbetare inte längre kan slappna av i hemmet.

Vidare pekar våra resultat på nya typer av hot och våldssituationer, till följd av digitaliseringen. Våra resultat visar att det sker hot och våld på arbetsplatsen samt utanför arbetsplatsen till följd av den ökade digitala närvaron. Artiklarna visar exempel att spridning av felaktig information online, oönskade vänförfrågningar, stalkning och hot mot familjemedlemmar, detta är bara för att nämna några typ som socialarbetare blir utsatta för. Hot och våld på arbetsplatsen kan innebära utnyttjande av digitala kommunikationskanaler såsom email, facebook, telefon, etc. där socialarbetaren utsätts för överdrivet många samtal eller meddelanden. Det har resulterat i att socialarbetaren får svårt att koppla från jobbet, digitaliseringen medför nya typer av hot och våld situationer med möjligheten att trakassera socialarbetaren utanför arbetsplatsen också. Det som har uppmärksammats mycket i flera

artiklar är hur hot och våld följer med socialarbetaren vart de än är. Det kan vara att de blir hotade när de sitter i arbetsrummet, på väg hem eller medan socialarbetaren är hemma. Socialarbetaren visar transparens och sårbarhet genom att ge ut mejladress eller telefonnummer för att skapa ett starkare band mellan sig och klienten men som sedan utnyttjas av klienten, när processen eller bedömningen inte går som klienten vill. Hoten blir då mer personliga när klienter använder och får tillgång till socialarbetares privata uppgifter via sociala medier. De riktade hoten som baseras på information uppfattas som jobbigare, de kan exempelvis vara riktade mot socialarbetarens familj. Dagens samhälle är alltid uppkopplat och hoten kan uppkomma när som helst, vilket förstärker känslan av otrygghet hos socialarbetare. Flertal respondenter i artiklarna av Burns, m.fl (2024); Byrne & Kirwan (2019); Byrne m.fl (2019); Breyette & Hill (2015) lyfter att de hanterar detta genom ignorera de negativa kommentarerna, att censurera sin digitala närvaro eller att avstå från sociala medier helt. De nya typerna har visat på allt större psykisk påfrestning för socialarbetare, nya sätt att hantera hot och våld men också större svårigheter i att hantera hot och våld.

5.3. Framtida forskning

De studier som vi har använt oss av i denna litteraturöversikt har gett oss en överblick på ämnet, det återstår flera frågor som kräver ytterligare forskning för att få en djupare förståelse av hur digitaliseringen påverkar socialarbetares utsatthet för hot och våld.

Flera studier har utforskat ämnena "hot och våld" samt på "digitalisering" inom socialt arbete separat. Under vår studie upptäckte vi att bara ett få studier har genomförts på dessa fenomen kombinerat. Digitalisering är ett snabbt växande fenomen i samhället som influerar allt mer, dessutom utvecklas tekniken kontinuerligt. Det tillkommer nya användningsområden och nya teknologier konstant. Något som uppmärksammas mycket idag är den ökade användning av AI i samhället, den möjliggör saker som vi aldrig trodde var möjligt. Något vi själva har uppmärksamhet på på sociala medier är "deep fake", vilket är Artificial intelligence (AI) genererat filmklipp med ansikte och röst som har ett mycket trovärdigt resultat. Det är än så länge i ett tidigt utvecklingsstadium där ett fåtal människor har behärskat det. Om utvecklingen fortsätter kan det innebära en stor påverkan på socialt arbete, vem som helst kan förvränga din röst att säga vad som helst online. Teknologier generellt och framförallt AI utvecklas kontinuerligt och vi kan inte förutspå den framtida utvecklingen och användning av dessa verktyg. Vi anser att det är viktigt att forskningen hålls uppdaterade på de utmaningar som uppstår redan idag och de som potentiellt kan tillkomma med teknologins utveckling. Vi anser att de behöver forskar vidare mer på ämnet generellt, samt på närliggande ämnen såsom strategier för att förebygga hot och våld via digitala kanaler och hur den digitala tillgängligheten påverkar socialarbetarnas psykiska hälsa på lång sikt.

Under arbetets gång har syftet och frågeställningar förändrats eftersom det saknas relevant forskning kring våra tidigare frågeställningar som gjorde det svårt att utföra en uppsats kring det därför anser vi att detta är ett intressant och ett utforskat ämne som behövs forskar vidare på, för att vi ska kunna ta del av ny kunskap. Problematik kommer troligen bara bli större med tillväxten av digitaliseringen i samhället.

6. Referenslista

- Bälan, SM Foucaults syn på maktrelationer. ResearchGate.
(Hämtad 4/12-24)
- Digitaliseringskommissionen. (2016). För digitalisering i tiden.
(Hämtad 14/11-24)
- Eriksson, P., & Karlsson, M. (2021). Digitalisering inom vård och omsorg - möjligheter och utmaningar för äldreomsorgen. Diva.
(Hämtad 20/11-24)
- Eliasson A, (2018) Kvantitativ metod från början. Lund: Studentlitteratur.
- Foucault, M. (1980). *Makt/kunskap: Utvalda intervjuer och andra skrifter, 1972–1977* (C. Gordon, Ed. & Trans.). Pantheon böcker.
(Hämtad 4/12-24)
- Goffman, E. (1956). *Presentationen av jaget i vardagen*. University of Edinburgh Social Sciences Research Centre.
(Hämtad 4/12-24)
- Gilje N, Grimen H, (2007) Samhällsvetenskapernas förutsättningar. Göteborg: Daidalos.
- Lindberg, L. (2022, 7 april). Hot och våld inom socialtjänsten [Skriftlig fråga 2021/22:1444]. Sveriges riksdag. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/skriftlig-fraga/hot-och-vald-inom-socialtjansten_h9111444/
(Hämtad 15/10-24)
- Lunds universitet. (2017). Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt. Lupita Svensson och Stefan Larsson.
(Hämtad 20/11-24)
- Regeringskansliet. (U.Å). Mål för digitaliseringspolitik. Regeringen. <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringspolitik/mal-for-digitaliseringspolitik/>
(Hämtad 14/11-24)
- Socialstyrelsen. (U.Å). Digitalisering ger ökad effektivitet och kvalitet i kommunerna. <https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/press/digitalisering-ger-okad-effektivitet-och-kvalitet-i-kommunerna/>
(Hämtad 20/11-24)
- Sveriges Kommuner och Regioner. (2024). Förebygga hot och våld i socialtjänsten. SKR. <https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/forebyggahotochvaldisocialtjansten.82510.html>
(Hämtad 15/10-24)
- Svensson, L. Digitalisering i socialt arbete : socialtjänstens utmaningar och möjligheter.
(Hämtad 20/11-24)

Vision. (2021). "Har du familj...?" En rapport om utsatthet för hot, personangrepp och våld i socialt arbete.
(Hämtad 15/10-24)

Wihlborg, A (2022) *Hot och våld vanligare mot socialtjänsten i framtidens Karriär* – Socionom. (2022). *Framtidens Karriär: Socionom VT 2022*.
(Hämtad 20/11-24)

6.1 Vetenskapliga artiklar

Boddy, J., & Dominelli, L. (2016). Social media and social work: The challenges of a new ethical space. *Australian Social Work*, 69(4), 440–452.
<https://doi.org/10.1080/0312407x.2016.1224907>

Bruns, K., et al. (2024). The social media, online and digital abuse and harassment of social workers, probation officers and social work students in Ireland: A national survey. *ProQuest Sociology Abstracts*.

Byrne, J., & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: Anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(3), 279–292. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499>

Byrne, J., Kirwan, G., & Mc Guckin, C. (2019). Social media surveillance in social work: Practice realities and ethical implications. *Journal of Technology in Human Services*, 37(1), 24–39. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1584598>

Kagan, M., Orkibi, E., & Zychlinski, E. (2017). ‘Wicked’, ‘deceptive’, and ‘blood sucking’: Cyberbullying against social workers in Israel as claims-making activity. *Qualitative Social Work*, 16(6), 788–803. <https://doi.org/10.1177/1473325017694952>

Kirwan, G., & Mc Guckin, C. (2013). Digital natives or digitally naïve? E-professionalism and ethical dilemmas among newly graduated teachers and social workers in Ireland. *Journal of Technology in Human Services*, 31(4), 297–315.
<https://doi.org/10.1080/15228835.2013.858096>

Mishna, F., Sanders, J., Fang, L., Greenblatt, A., Bogo, M., & Milne, B. (2019). #socialwork: Informal use of information and communication technology in social work. *Clinical Social Work Journal*, 47, 20–32. <https://doi.org/10.1007/s10615-019-00729-9>

Munobwa, J. S., Ahmadi, F., & Öberg, P. (2021). Creeping under the skin: Manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic Social Work Research*, 11(3), 203–218. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1927807>

Reamer, F. (2023). Social work boundary issues in the digital age: Reflections of an ethics expert. *Advances in Social Work*, 24(2), 138–157. <https://doi.org/10.18060/26358>

Regehr, C., & Glancy, G. D. (2010). When social workers are stalked: Risks, strategies, and legal protections. *Clinical Social Work Journal*, 38(1), 85–96.
<https://doi.org/10.1007/s10615-010-0303-4>

Scaramuzzino, M. G. (2020). Workplace violence: A threat to autonomy and professional discretion. *Sociologisk Forskning*, 57(3–4), 223–246.

Scaramuzzino, M. G. (2024). Powerful and vulnerable: Workplace violence against Swedish social workers, teachers, and journalists. *Lund University Publications*.

Stephen Munobwa, J. (2021). Anxiety, frustration and understanding: Swedish personal social service workers' cognitive appraisals of encounters with violent clients. *Nordic Social Work Research*, 11(4), 361–375. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1911836>

Ryan, D., & Garrett, P. M. (2016). Social work 'logged on': Contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. *European Journal of Social Work*, 19(5), 673–687. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1278520>

7. Bilagor

Frågeställning

1. Vilken betydelse har digital tillgänglighet haft på socialarbetares utsatthet för hot och våld

1. Dina nyckelord/keywords:

Digitalisering	Hot och våld	Socialarbetare
----------------	--------------	----------------

2. Hitta synonymer och engelska termer till dina nyckelord/keywords

Digitization	Violence	Social work*
Digitalisering	Threat*	Socialarbetare
Digi*	Harm	Socialwork*
Internet	Hot och våld	Social work practice
Social media	Våld	Social service*
Digital social work	Hot	
Social network	Harassment	
Technology	Cyberbullying	
	Workplace violence	
	Client violence	
	Dilemma*	
	Ethic*	

Frågeställning

2. Vilka typer av hot och våld situationer har uppstått i följd av digitaliseringen för socialarbetare

1. Dina nyckelord/keywords:

Digitalisering	Hot och våld	Socialarbetare
----------------	--------------	----------------

2. Hitta synonymer och engelska termer till dina nyckelord/keywords

Digitization	Violence	Social work*
Digitalisering	Threat*	Socialarbetare
Digi*	Harm	Socialwork*
Internet	Hot och våld	Social work practice
Social media	Våld	Social service*
Social network	Hot	
Digital social work	Harassment	
Technology	Cyberbullying	
	Stalking	
	Client violence	
	Workplace violence	