

Hot och våld i arbetslivet

- En kvalitativ studie om socialsekreterares utsatthet

Författare: Louise Hugosson

Arbetets art: Examensarbete, 15 hp
Socionomprogrammet

Titel: Hot och våld i arbetslivet – En kvalitativ studie om
socialsekreterares utsatthet

Författare: Louise Hugosson

Handledare: Tina Mattsson

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate how social services workers describe, the risk of being exposed to threats and violence in their profession. Six social services workers were interviewed, four from the Welfare Office in a major city and two from the Child and Family Services in a minor city. Results showed that the majority of social services workers consider themselves exposed in their profession, meaning that they feel there's a risk of a violent or threatening situation occurring in their work situation. All interviewees had experiences from some sort of threat or violence in a work related context and they attested that non-personal assaults, such as threats made through telephone, email and answering machines are more common than verbal assaults made in personal meetings. Being prepared and listening to ones intuition is a way of dealing with exposure when meeting with a client. By working in pairs you can decrease the risk of being exposed in a violent/threatening situation. Several of the interviewees pointed out that they are more tolerant to certain clients in order to cope with their work situation.

Innehållsförteckning

1. Problemformulering.....	4
1.1 Syfte.....	5
1.2 Frågeställningar.....	5
2. Metod.....	6
2.1 Forskningsdesign.....	6
2.2 Vetenskapsfilosofisk position.....	6
2.3 Urval.....	7
2.4 Tillvägagångssätt.....	7
2.5 Bearbetning.....	8
2.6 Uppsatsens tillförlitlighet.....	9
2.7 Etiska överväganden.....	10
3. Begrepp och teoretiska utgångspunkter.....	11
3.1 Våldsdefinitioner.....	12
3.2 Normalisering.....	14
4. Tidigare forskning.....	15
4.1 Socialsekreterares beslutande makt.....	17
5. Resultat och analys.....	19
5.1 Inledning.....	19
5.1.1 Intervjupersonerna.....	19
5.2 Erfarenheter av våld och hot.....	19
5.2.1 Indirekt hot.....	20
5.2.2 Förekomsten av hot avdelningarna emellan.....	21
5.2.3 Våldsamma klienter.....	22
5.2.4 Obehag.....	22
5.2.5 Sammanfattning.....	23
5.3 Att hantera våldet.....	23
5.3.1 Intuition och känslighet.....	23
5.3.2 Besök.....	24
5.3.3 Förhållningsätt.....	24
5.3.4 Anmälningbenägenhet.....	25
5.3.5 Sammanfattning.....	26
5.4 Att förstå och normalisera våldet.....	26
5.4.1 Socialsekreterares beslutande makt.....	26
5.4.2 Att förstå.....	27
5.4.3 Sammanfattning.....	28
6. Avslutande diskussion.....	30
Referenslista.....	34
Bilaga.....	37

1. Problemformulering

I AFA Försäkrings rapport *Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro* (2009) går det att läsa att det under åren 2005-2007 inträffade 8247 våldsrelaterade arbetsolycksfall. Detta innebär att var tionde arbetsolycksfall beror på hot, våld eller rån. Fram till slutet av 1980-talet drabbades män och kvinnor nästan lika ofta av hot och våld i arbetslivet. Sedermera har kvinnorna drabbats allt oftare medan männens utsatthet varit mer oföränderlig. Yrken där arbetslivsvåldet ökar är de inom vård och omsorg (Wikman, 2008). Hot och våld i arbetslivet kan leda till omfattande skador för många människor. Statistiken visar att cirka två av tre personer som utsätts för hot eller våld i arbetet är kvinnor, detta beror på att det helt enkelt är fler kvinnor än män som arbetar i dessa utsatta yrken. Det är fler yngre än äldre personer som utsätts för hot eller våld i arbetslivet, vilket antas bero på att äldre personer lärt sig att hantera och bemöta våldsamma situationer på ett bättre sätt (Sandström, 2009).

Både svenska och nordiska undersökningar visar att våld på arbetsplatserna har ökat under 1990-talet, vilket är intressant eftersom förekomsten av våld generellt sett ligger på en jämn nivå. Enligt Statistiska centralbyrån (SCB) är det på arbetsplatsen som flest våldsdåd sker och i nuläget finns ingen kunskap om hur det arbetsrelaterade våldet har vuxit till ett uppmärksammat samhällsproblem. Det som många gånger kan vara avgörande för hur många anmälningar om hot och våld som görs är förändringar i anmälningsrutiner, ökad anmälningsbenägenhet samt en annan uppfattning för vad som anses som våld (Wikman, 2008).

I tidningen *Akademikern* nr 6 (2009) går det att läsa att socialsekreterare är en av de yrkesgrupper som löper störst risk att råka ut för hot och våld på jobbet. Socialsekreterare hamnar efter poliser och väktare på listan över de yrkesgrupper som utsätts för mest hot och våld i arbetslivet. Dock när det gäller skadornas art råkar socialsekreterarna värre ut än både poliserna och väktarna. Respass och Payne (2008) visar även med sin internationella studie att socialarbetare löper sex gånger större risk jämförelsevis med andra yrkesgrupper att drabbas av arbetsplatsrelaterat våld.

Akademikerförbundet SSR-s egna undersökningar visar att sju av tio socialsekreterare har utsatts för hot och våld på jobbet. Till skillnad mot exempelvis poliser har socialsekreterarna ofta en relation till den person som utsätter dem för hot (AFA Försäkring, 2009).

Arbetet som socialsekreterare kan innehålla situationer och möten som kan upplevas som svåra och olustiga, och som i de flesta sociala verksamheter förekommer ibland hot och våld. Rinnan och Sylwan (1994) menar att det inom socialt arbete finns en tradition av tuffhet inom yrket där personalen förväntas klara av svåra situationer utan rädsla. För den som har blivit utsatt innebär ofta både övergreppet och rädslan att man ifrågasätter sin egen yrkesskicklighet (Rinnan & Sylwan, 1994).

Vid en jämförelse mellan socialsekreterare och poliser träffar socialsekreterarna sina klienter själva eller tillsammans med en kollega. Detta till skillnad mot poliser som oftast arbetar tillsammans tre eller fyra stycken och som dessutom har utbildning i att hantera våldsamma situationer. På så vis tar socialsekreterare större risker i sitt arbete än vad poliserna gör (Sandström, 1989).

Socialsekreterares utsatthet är en sida av yrket som inte uppmärksammas särskilt ofta och få studier har gjorts om hur socialsekreterare erfar och upplever våld i sin yrkesutövning. Forskning har pekat på att det sannolikt finns ett mörkertal då det ofta är de psykiska skadorna som inte anmäls. Det är alltså möjligt att det finns incidenter och händelser inom exempelvis socialtjänsten som kan definieras som hot och våld men som aldrig blir en del av statistiken (Sandström, 2009).

Då socialsekreterare tillhör en av de yrkesgrupper som löper störst risk att råka ut för hot och våld på jobbet fann jag detta ämne både relevant och intressant att skriva om, inte minst för att det är en sida av yrket som uppmärksammas för lite. Att medvetandegöra socialsekreterares utsatthet i större utsträckning tror jag kan bidra till att öka den kunskap som behövs för att lära sig hur konfliktsituationer i bästa mån kan undvikas samt hur en våldsam- eller hotfull situation bör hanteras. Tanken med min studie är att utifrån sex socialsekreterares berättelser skildra hur de upplever och hanterar hot- och våldssituationer. Studien kommer att baseras på intervjuer med sex socialsekreterare, fyra arbetar inom Försörjningsstöd och två arbetar inom Barn- och familjesektionen.

1.1 Syfte

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare beskriver den utsatthet som deras yrke innebär i förhållande till risken att utsättas för hot och våld.

1.2 Frågeställningar

1. Vilka erfarenheter har socialsekreterarna av hot och våld i sin yrkesutövning?
2. Hur förhåller sig socialsekreterarna till eventuella hot- och våldssituationer?
3. Hur kan de förstå det hot och våld som kan ske i klientmötena?

2. Metod

2.1 Forskningsdesign

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare beskriver den utsatthet som deras yrke innebär i förhållande till risken att utsättas för hot och våld. Syftet med den kvalitativa forskningsintervjun är enligt Kvale (1997) att försöka förstå livsvärlden utifrån den intervjuades perspektiv. Enligt Denscombe (2009) bör man använda sig av kvalitativa intervjuer då man behöver få ta del av människors åsikter, uppfattningar, känslor och erfarenheter. Kvalitativ metod är även bäst då man vill gå in på djupet av ett ämne. Därför anser jag att kvalitativ metod är den bästa metoden för min studie då den fokuserar på intervjupersonernas upplevelser och känslor. Jag har även valt att använda mig av kvalitativ metod för att få ett inifrånperspektiv. Jag är alltså intresserad av att försöka förstå hur socialsekreterarna upplever utsattheten i arbetet samt hur de hanterar dessa problem.

2.2 Vetenskapsfilosofisk position

I intervjun skapas kunskap i mötet mellan intervjuarens och intervjupersonens åsikter. Syftet med den kvalitativa intervjun är att få ta del av den intervjuades livsvärld och utifrån den göra tolkningar. Genom ett öppet fenomenologiskt förhållningssätt från intervjuaren går det att lära sig och förstå olika fenomen ur den intervjuades synvinkel (Kvale, 1997).

Studien utgår från en fenomenologisk-hermeneutisk ansats och intervjuerna har genomförts utifrån ett fenomenologiskt perspektiv. Enligt Denscombe (2009) har fenomenologisk forskning oftast att göra med människors uppfattningar eller åsikter samt känslor och emotioner. Ett fenomenologiskt tillvägagångssätt fokuserar även på tolkning, medverkan samt beskrivning. Fenomenologi förknippas ofta med humanistisk forskning som använder kvalitativa metoder, en metod som fokuserar på individens upplevelser och personliga erfarenheter (Denscombe, 2009). Att ha ett fenomenologiskt perspektiv för min studie tror jag är det bästa då intentionen är att ta reda på hur varje enskild intervjuperson upplever sin utsatthet i arbetet. Enligt Kvale (1997) handlar fenomenologi om att koncentrera sig på intervjupersonens livsvärld med en öppenhet för personens upplevelser. Kvale (1997) skriver även att fenomenologin försöker förstå sociala fenomen utifrån människornas egna perspektiv och förutsätter att verkligheten är så som människorna uppfattar att den är. I och med det fenomenologiska synsättet hamnar intervjupersonernas absoluta upplevelse i fokus (Kvale, 1997).

Hermeneutisk ansats innebär att vår uppfattning om verkligheten alltid handlar om våra tolkningar av den (Sjöberg & Wästerfors, 2008). Intresset riktas mot hela personen med känslor, värderingar och föreställningar (Alvesson & Deetz, 2000). En av de viktigaste delarna inom hermeneutiken är

den så kallade hermeneutiska cirkeln, som innebär att meningen hos en del endast kan förstås om den sätts i samband med helheten samt den ständiga växlingen delar och helhet emellan. Då det är vanligt att man inte har en omedelbar uppfattning om en text som helhet tolkas de enskilda delarna och utifrån dessa tolkningar relaterar man sedan tillbaka till helheten och så vidare (Kvale, 1997). Inom hermeneutiken anser man detta växelspel vara som ett slags produktiv cirkel som ger möjlighet att nå en så fullständig förståelse som möjligt. Motsvarar då tolkning av en text verkligheten kan man fråga sig. Det kan vara svårt att skilja på den intervjuades subjektiva värld och verkligheten. Dock hävdas det inte att fakta och tolkning ska vara lika, utan att det är den variabla situationen som är utgångspunkten (Alvesson & Deetz, 2000).

2.3 Urval

Sex socialsekreterare har intervjuats, fyra stycken verksamma vid Avdelningen för försörjningsstöd i en större stad och två stycken verksamma vid Barn- och familjesektionen i en mindre. Ett medvetet och strategiskt urval har genomförts angående vilka som ska ingå i studien. Urvalet av socialsekreterare har gjorts med en önskan om att få så bred kunskap som möjligt dels genom att genomföra intervjuerna i två olika städer, dels på två olika avdelningar inom Socialtjänsten. Det bör dock poängteras att de olika kontexterna socialsekreterarna befinner sig i kan påverka deras olikheter i erfarenhet av utsatthet i arbetet i förhållande till om de är verksamma i en större eller mindre stad. Likväl som olika former av arbete kan skapa olika situationer och möten med klienter. Jag har en kontakt vid avdelningen för Försörjningsstöd vilket gav mig tillgång och möjlighet att få kontakt med socialsekreterare som var intresserade av att ställa upp för intervju. Jag skickade ut förfrågningar angående min intervju via email och bokade efter en vecka in fyra intervjuer, samtliga på Avdelningen för försörjningsstöd men vid två olika stadsdelsförvaltningar. En av socialsekreterarna vid Barn- och familjesektionen visste jag vem det var genom en gemensam bekant och henne kontaktade jag via email. Hon ville ställa upp på en intervju och erbjöd sig även att se efter om hon hade någon kollega på samma avdelning som också ville ställa upp på en intervju. Efter någon dag bokades det in två intervjuer som skulle hållas två veckor senare, efter varandra.

2.4 Tillvägagångssätt

Datainsamlingsmetoden utgörs av kvalitativa semistrukturerade intervjuer då jag anser att den metoden bäst kommer att besvara studiens syfte. Dels för att det inte blir som ett öppet samtal dels för att det inte heller blir som ett strängt frågeformulär. Den semistrukturerade intervjun omfattar en rad teman och frågor, men det finns också möjlighet att göra förändringar både när det gäller formen på frågorna samt ordningsföljden (Kvale, 1997). Utifrån den litteratur jag läst angående

utsatthet i arbetslivet samt hot och våld arbetade jag, tillsammans med min handledare, fram en intervjuguide (se bilaga) utifrån dessa teman. För att ta reda på om min intervjuguide var genomförbar gjordes en pilotintervju på min syster som arbetar som socialsekreterare. Några små justeringar gjordes efteråt genom att ändra om följderna på vissa frågor för att ge intervjun ett bättre flyt. Innan samtliga intervjuer började informerade jag alla intervjupersoner om syftet med intervjun. Jag informerade även om att de hade rätt att avbryta intervjun när som helst, att allt de berättar kommer att behandlas konfidentiellt samt hur materialet kommer att användas. Jag frågade även om det gick bra att intervjun spelades in på band, vilket alla samtyckte till.

Samtliga intervjuer ägde rum på Socialtjänsten, fyra stycken på socialsekreterarnas egna arbetsrum och två stycken i besöksrum. Alla intervjuer genomfördes ostört och tog mellan 30 – 50 minuter. Intervjuaren måste skapa en atmosfär där den intervjuade känner sig trygg nog för att öppet kunna prata om sina upplevelser och känslor (Kvale, 1997). Att intervjuerna ägde rum på intervjupersonernas arbetsplats och under arbetstid kan ha bidragit till den avslappnade atmosfären tack vare att intervjupersonerna där befann sig i sin tydliga professionella roll.

Det var en fördel för mig att jag genom min kontakt på Socialtjänsten fick möjlighet att kontakta socialsekreterare som var intresserade av att ställa upp för intervju. Min upplevelse av intervjuerna är att de var avslappnade och att samtalen flöt på bra. Ett dilemma med intervjun som metod är att den är kontextberoende (Alvesson & Deetz, 2000) vilket kan ha påverkat mina intervjupersoner i och med att jag i fyra av sex fall hade en avlägsen relation till intervjupersonen. Detta har kunnat resultera i att intervjupersonerna har berättat mer än vad de egentligen hade velat och tvärtom. Även hur intervjupersonerna uppfattade mig som person kan ha påverkat deras svar vilket medförde att jag försökte hålla mig så pass neutral som möjligt för att främja den rätta atmosfären (Denscombe, 2009). Det är min uppfattning att mina avlägsna relationer till intervjupersonerna inte har påverkat deras svar och att de gick in för att besvara mina frågor på ett genomtänkt sätt, dock kan jag självklart inte veta detta med säkerhet.

2.5 Bearbetning

Analysen genomförs med hermeneutisk ansats, då tolkning och förståelse är dess utgångspunkt. Hermeneutiken menar att vi får den bästa kunskapen om en människa genom att försöka sätta oss in i hennes situation och inifrån förstå hennes handlande (Rosengren & Arvidson, 2002). Samtliga intervjuer spelades in med hjälp av en diktafon och har transkriberats ord för ord för att få en så korrekt bild av intervjuerna som möjligt. En positiv aspekt med att jag använde mig av en bandspelare vid intervjuerna var att jag kunde koncentrera mig på ämnet och dynamiken i intervjun. Tack vare bandspelaren gavs jag även möjlighet att lyssna till intervjuerna flera gånger om, dock utan de visuella aspekterna (Kvale, 1997) En negativ aspekt med att använda sig av bandspelare vid

intervju är att närvaron av den kan påverka intervjupersonen negativt och framkalla nervositet. Detta skedde i ett fall av sex då vi tillsammans kom fram till att vi skulle gömma bandspelaren bakom ett blockljus. Efter att ha bytt plats på diktafonen så att intervjupersonen inte längre hade den i sitt synfält flöt intervjun på, på ett avslappnat och bra sätt. Genom analysarbetet av materialet har jag försökt att hitta olika teman samt likheter och skillnader socialsekreterarna emellan. De teman jag har valt ut grundar sig på mina frågeställningar, min intervjuguide samt de likheter som visade sig finnas i intervjupersonernas berättelse. Jag har även sökt efter passande citat som speglar vad som framkommit under intervjuerna. Utifrån de tre teman; Erfarenhet av hot och våld, Att hantera våldet och Att förstå våldet bearbetade jag det empiriska materialet och kategoriserat in det utefter dessa teman. Genom att hela tiden gå tillbaka och arbeta med det insamlade materialet hoppades jag på att hitta intressanta saker som jag inte tänkt på från början. Analysen av materialet har utgått ifrån en hermeneutisk ansats för att försöka tolka materialet. Genom att hela tiden växla mellan delarna och helheten har jag försökt nå en djupare förståelse av det empiriska materialet. Jag har alltså först läst igenom intervjuerna i sin helhet för att sedan fokusera på olika delar, för att sedan återigen gå tillbaka till helheten och så vidare. Genom den hermeneutiska cirkeln försöker jag nå en så fullständig förståelse som möjligt (Alvesson & Deetz, 2000).

2.6 Uppsatsens trovärdighet och tillförlitlighet

Enligt Denscombe (2009) är det viktigt att kunna verifiera kvalitativ forskning för att skapa en trovärdighet till sin forskning. Validitet innebär att det insamlade materialet är riktigt samt stämmer överens med verkligheten och att tolkningen av den är rimlig. Kvale (1997) menar dock att det inte går att tala om validitet i någon vidare mening när det kommer till kvalitativ forskning då en utskrift av en intervju innebär att översätta ett talspråk till ett skriftspråk. Utskrifterna blir på så vis inga kopior av intervjuerna utan faller offer för våra tolkningar. I och med att utskrifterna är avkontextualiserade samtal går resultatet ofta hand i hand med syftet. Detta innebär att resultatet man får ofta hänger ihop med vilket syfte man har med undersökningen. Det finns alltså ingen sann omvandling från muntlig till skriftlig form (Kvale, 1997). Det är därför svårt för mig att tala om validitet i min studie då mina tolkningar har påverkat mitt resultat. Validitet handlar även om att täcka de avgörande frågorna i undersökningen och för att nå en hög validitet har studiens syfte och frågeställningar försökts att formuleras så tydligt som möjligt. När det gäller metodval handlar validitet om huruvida man använder sig av rätt metod för att få fram exakt resultat (Denscombe, 2009). För att försöka nå hög validitet har frågorna i intervjuguiden formulerats så att de syftar till att besvara studiens syfte och frågeställningar. I och med att intervjuerna genomfördes öga mot öga fanns det även möjlighet att fråga om svaren uppfattades riktigt, vilket höjer validiteten.

Reliabilitet handlar om studiens tillförlitlighet och om samma resultat skulle ges med en

annan forskare. Det enklaste sättet att se om studien har hög reliabilitet är att låta två personer, oberoende av varandra, skriva ut samma del av en inspelad intervju för att se om de stämmer överens (Kvale, 1997). Det är relativt svårt att uppnå hög reliabilitet i kvalitativ forskning och för att nå det måste det vara möjligt för andra forskare att granska forskningsprocessen. Detta görs bäst genom att göra en tydlig redogörelse i metod- och analysavsnitten (Denscombe, 2009).

Enligt Kvale (1997) är det i stort sett omöjligt att generalisera resultat inom kvalitativ forskning. Eftersom jag enbart har gjort sex intervjuer går inte att tala om någon överförbarhet av mina resultat till en större grupp socialsekreterare. Dessutom är känslan av utsatthet personlig och kan skilja sig åt mellan de städer och de avdelningar på Socialtjänsten som jag har valt att intervju. Jag har i min studie kopplat resultaten till tidigare forskning samt ett teoretiskt perspektiv vilket kallas för analytisk generalisering enligt Kvale (1997). Detta innebär att mina resultat kan ge en bild av hur andra socialsekreterare skulle kunna uppleva i en liknande situation.

2.7 Etiska överväganden

Vid valet av mina intervjupersoner gjorde jag bedömningen att det inte är etiskt problematiskt att intervju socialsekreterare om deras upplevelse av sin arbetsmiljö och utsatthet. Det är däremot viktigt att intervjupersonernas identitet hålls anonym, inför arbetsgivare, klienter och andra, då de befinner sig i sin professionella roll. Detta för att socialsekreterarna ska kunna delge sig utav sina erfarenheter och upplevelser som de har fått i sin profession utan att berörda ska kunna få ta del av uppgifterna.

Enligt Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2009) är det viktigt att man har följande krav i åtanke under arbetets gång:

- Informationskravet: Respondenterna ska informeras om syftet med undersökningen.
- Samtyckeskravet: Den som deltar i studien beslutar själv över sin medverkan.
- Nyttjandekravet: Allt insamlat material behandlas konfidentiellt och används endast för studiens ändamål.
- Konfidentialitetskravet: Att privata data som kan identifiera respondenterna inte kommer att redovisas.

När undersökningen genomfördes uppfylldes informationskravet genom att intervjupersonerna fick ta del av syftet med undersökningen. Deltagarna informerades även om att de när som helst hade rätt att avbryta sin medverkan, på så sätt uppfylldes samtyckeskravet. För att öka graden av frivillighet informerades även intervjupersonerna om att allt de säger kommer att behandlas konfidentiellt och att deras berättelser inte kommer att kunna urskiljas enskilt, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet, 2009).

3. Begrepp och teoretiska utgångspunkter

Det finns idag en diskussion om vad som bör definieras som hot och våld. Enligt Sandström (2009) är våld något omänskligt, även om det används för att skydda en annan människa. Det bör ses som ett misslyckande när man behöver använda våld för att lösa situationer. Vad som definieras som våld varierar men de flesta förknippar förmodligen våld med något som gör fysiskt ont. Dock kan en lättare beröring också ses som våld, om den inte är tillåten. Sandström (2009) menar att våld bör definieras vid allt som vållar smärta eller skada, även beviljat våld så som i en brottningsmatch. Sen finns det även det omedvetna våldet som kan förekomma till exempel när man skakar hand och tar i för hårt så den andre personens hand kläms.

Eftersom jag i min studie är intresserad av det arbetsrelaterade våldet anser jag att Sandströms (2009) definitioner angående våld för mig vara oanvändbar. Wikman (2008) tar istället upp olika typer av arbetsrelaterat våld i sin forskning. Hon talar om tre olika typer av våld där den första typen definieras som inkräktarvåld där våldet utförs av en person som inte har någon legal anknytning till arbetsplatsen, där syftet vanligtvis är att utföra ett rån. Den andra typen definierar det klientrelaterade våldet som kännetecknas av aggressiva handlingar från klienter och riktas mot personal med servicefunktion. Ändamålet med en sådan klients besök kan exempelvis vara att dra nytta av myndighetens service. Detta fenomen är särskilt vanligt hos yrkesgrupper med mycket klientkontakt. Den tredje typen handlar om det relationsrelaterade våldet (horisontellt våld) som har att göra med sexuella trakasserier och mobbning. Här är förövaren vanligtvis en anställd, en före detta anställd eller en bekant med offret. Förövare och offer har alltså en relation till varandra.

Wikmans (2008) beskrivning av det klientrelaterade våldet är relaterad till det våld jag vill studera. Dock anser jag att den beskrivningen är för snäv då jag vill fånga upp en bredare definition av hot- och våldsbegreppen. Att hot ibland kan anses vara värre än våld tycker jag är viktigt att notera och att det finns ett gränsland mellan hot och våld som inte är tydlig. Nenzén (1997) menar att våld är en konkret händelse som har fått sitt slut medan hot kan vara mer psykiskt ödeläggande i och med att man ständigt lever med faran. Att hot många gånger kan uppfattas värre än våld styrks även av Gabe & Elston (2008) som menar att ett verbalt hot från en klient kan ha en större åverkan än ett slag.

Utifrån alla olika definitioner om hot och våld har jag som teoretisk utgångspunkt valt att använda mig av Isdals (2008) våldsdefinitioner samt ett normaliseringsperspektiv. Normalisering är ett centralt begrepp inom våldsforskningen och jag har valt att försöka sätta det i relation till hur professionella förhåller sig till och hanterar olika våldssituationer.

3.1 Våldsdefinitioner

Isdal (2008) gör en vid definition av hot och våld och hans beskrivningar innefattar inte enbart det fysiska våldet utan även hot i olika former. Min utgångspunkt är att det även är viktigt att försöka få med och definiera det diffusa och subtila våldet. Inte minst eftersom forskning pekat på att det förekommer hot och våld som aldrig anmäls.

”Våld är varje handling riktad mot en annan person, som genom att denna handling skadar, smärtar, skrämmer eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från att göra något den vill” (Isdal, 2008, s. 34)

Våld är, enligt Isdal (2008), något som de flesta människor förknippar med makt med uppsåt att skada en annan människa. Dock är den definitionen ofullständig eftersom definitionen även bör innehålla avsikten att skada en annan människa, men det är vanligt att både förövare och offer är av den uppfattningen att våldet inte alltid innehåller uppsåt att skada. Våld är något som sker mellan människor där makt är drivkraften. Makt kan vara en position, en handling eller en känsloupplevelse och våld kommer alltid att bestå av makt på något sätt. Våld är ofta en reaktion på vanmakt och maktlöshet. Socialsekreterare har beslutande makt över både pengar och framtiden för många klienter vilket kan skapa maktlöshet som innebär att risken för hot och våld kan öka. Det är hur vi upplever olika situationer som kan vara betydande för om vi känner oss maktlösa eller vanmäktiga. Maktlöshet kan uppstå om vi istället för att se möjligheterna i en situation ser svårigheterna. Likadant om vi uppfattar personer mer hotande än vad de är. Det som utmärker vanmakt är att inte ha kontroll. Det kan handla om att inte ha kontroll över sig själv, en situation eller sina känslor. Frustration är ett begrepp som ligger nära både vanmakt och maktlöshet och som kan definieras som ett tillstånd då man inte uppnår sina mål eller slutför sin plan. Varför vissa människor använder våld är en fråga man kan ställa sig. Ett svar är att våld kan vara effektivt, det är ändamålsenligt i och med att man uppnår det man strävar efter. Våld är aldrig meningslöst eller orsakslöst. Makt och kontroll, att få bukt med jobbiga känslor eller upplevelse av styrka, våldet har alltid en funktion (Isdal, 2008).

Uppfattningen om vad våld är kan ses ur ett brett perspektiv och omfatta allt från det fysiska våldet till de handlingar som skapar smärta, skrämmer eller kränker. Enligt Isdals (2008) uppfattning har våld att göra med handlingens syfte eller funktion och det gemensamma för allt våld är att det på något sätt gör ont, fysiskt eller psykiskt. Något som bör noteras är att Isdal (2008) skriver om hot och våld i nära relationer men jag har ändå valt att använda mig av hans definitioner dels för att jag anser att de lämpar sig bäst för min studie då de får med en bredare definition av begreppen. Dels

för att relationen mellan socialsekreterare och klient kan anses vara intim då klienten ofta tvingas avslöja privata delar av sitt liv. Isdal (2008) försöker att förklara vad våld är genom att dela in det i olika kategorier. Jag kommer här först att benämna olika definitioner av våld och sedan även av hot med utgångspunkt från Isdals (2008) kategorier och definitioner.

Det som oftast ses som den mest elementära formen av våld är *det fysiska våldet* eftersom det är en handling som både kan skada och döda oss. Denna form av våld är vid sällsynta tillfällen slumpartad eller kaotiskt, den är istället ofta både mål- och ändamålsinriktad. Fysiskt våld innehåller allt ifrån att hålla fast, skaka och knuffa till att slå ihjäl någon. Detta kan ske genom sparkar, slag eller med olika typer av vapen. Den andra definitionen av våld är *det psykiska våldet* som handlar om att skada, skrämja eller kränka på alla tänkbara sätt som inte är av fysisk art. Det handlar även om att försöka kontrollera eller härska över andra människor. Till denna grupp av våld hör olika former av hot som jag kommer att presentera nedan. Den form av våld som många gånger anses vara den mest psykiskt nedbrytbara är *det sexuella våldet*, eftersom den påverkar oss mest privat. Sexuellt våld är alltifrån kränkning och sexuella trakasserier till våldtäkt och sexuell tortyr. När det kommer till att slå i dörrar, ha sönder saker eller kasta saker för att få andra att bli skrämda pratar Isdal (2008) om *det materiella våldet*. Det som förenar dessa dåd är att de skrämmer eller kränker. I denna form av våld kan man se att våldet ofta är mer kontrollerat än man tror då man ofta väljer ut oanvändbara saker att ha sönder eller saker som har en specifik förmåga att kränka. Materiellt våld bör skildras på samma sätt som andra former av våld då avsikten är att skrämja eller skada. Om det har förekommit våld i en nära relation kan *det latent våldet* många gånger bli den mest framträdande formen av våld för den drabbade. Risken för denna form av våld styrs av beteendet hos dem som kan råka ut för det och allt den drabbade gör handlar till slut om att undfly nytt våld (Isdal, 2008).

Den form av hot som handlar om direkta uttalanden om vad som kommer att ske med våld om en person inte gör som den blir tillsagd definieras som *direkt hot*. Direkt hot kan många gånger fungera lika bra som fysiskt våld särskilt om den som hotar har använt sig av fysiskt våld tidigare. Exempelvis; om du inte gör som jag säger kommer jag att ge dig en smäll. En annan form handlar om *indirekta hotet*. Denna form av hot kan handla om luddiga uttalanden som på något sätt handlar om en eventuell våldskonsekvens. Dessa uttalanden måste sättas in i en kontext för att uppfattas som hot. Exempelvis; jag vet var du bor och var dina barn går i skolan. Indirekt hot kan också förmedlas genom kroppen, rösten och blicken. Ett *degraderande beteende* kännetecknas av allt beteende som har för avsikt att såra eller kränka en annan människa psykiskt. Avsikten med denna typen av beteende är att åstadkomma obehag, ofta genom något personen säger. I en konflikt

kan man vara arg utan att det kan ses som våld, men när orden blir kränkande har det gått över till att bli våld. Hora och fitta är de två mest degraderande orden om kvinnor, detta beteende handlar om att kränka en annan människa. Att med hot eller makt försöka ta *kontroll* över en annan människa är en annan form av våld. Att vilja ha kontroll över information är ett typiskt område för att försöka skapa makt. Kontroll över en annan människa kan för vissa bli en slags mening och trygghet i livet. Att försöka skapa obehagskänslor hos andra människor samt att få dem att känna sig små, oviktiga och dåliga definieras som emotionellt våld. Denna form kan kännetecknas av att hela tiden bryta avtal eller löften, likadant kan tystnad och ett nedlåtande beteende höra till denna grupp (Isdal, 2008).

3.2 Normalisering

Både Isdal (2008) och Lundgren (2004) skriver om normalisering i nära relationer. Trots det anser jag detta perspektiv relevant för min studie då min uppfattning är att socialsekreterare lever med en ständig risk för att bli utsatt för hot och våld i professionen.

De flesta människor vill ha en förklaring och förstå vad det är för mening med det som sker runtomkring oss. Med normalisering suddas gränser gradvis ut för vad som anses vara normalt och våldet kan till slut bli ett normalt inslag i vardagen. Detta innebär att det inte finns något skäl till att problematisera våldet. Normalisering är en strategi som det går att hitta i de flesta former av våld och som tar bort kravet att ge en förklaring åt våldet. Det kan handla om att man antingen reducerar våldet, att man inte ser förövarens valmöjligheter eller förskjuter ansvaret från förövaren. Problemet med normaliseringsstrategin är att våldet kan legitimeras och fortgå. Det är vanligt att den drabbade själv normaliserar våldet och tar på sig skulden och ansvaret. Normaliseringsstrategin förhindrar, genom olika reaktioner, även möjligheten till förändring. Det är många som reagerar på det allt grövre våldet i medierna idag. Detta kan bidra till en normalisering av våldet och som kan ha betydelse för hur allvarligt våldet blir. Använder man sig av mycket våld över en längre tid resulterar det vanligtvis i en normalisering som gör att man lättare kan ta till våld. Det blir till slut en normal reaktion och handling. Att normalisera våldet är något som både förövare och offer kan göra (Isdal, 2008). Lundgren (2004) talar om ett processperspektiv som innebär att våld normaliseras i vardagen. Våldet ses då som en process, både en aktiv och farlig sådan, där våldet kombineras med kontroll vilket kan få fruktansvärda konsekvenser. I våldets normaliseringsprocess blir den som blir utsatt till en början chockad av händelsen och upplever det som något oacceptabelt. Allteftersom kommer våldet dock att uppfattas som något vanligt och som till slut blir något acceptabelt i vardagen. Till slut kan den som blir utsatt till och med förvara det våld som han eller hon blivit utsatt för. Lundgren (2004) ser detta förlopp som ett resultat av det upprepade våldet.

4. Tidigare forskning

Jag har valt att ägna min studie åt socialsekreterares utsatthet då det är en sida av yrket som inte uppmärksammas särskilt ofta. Det är även relativt få studier som har gjorts om hur socialsekreterare erfar samt upplever hot och våld i sin yrkesutövning (Sandström, 2009). Människor utsätts idag för våld och hot i arbetslivet mer än i någon annan kontext (Menckel, 2000). Jag kommer i det här kapitlet att redogöra för väsentliga studier angående utsatthet i arbetslivet.

Det finns i den svenska och i den internationella forskningen idag begränsat med forskning om hur det arbetsrelaterade våldet har vuxit sig att bli ett samhällsproblem (Wikman, 2008). Omkring år 2000 började forskare publicera studier angående arbetsrelaterat våld, då främst om utsatta yrkesgrupper. Enligt SCB:s undersökningar av levnadsförhållanden är det närmare fyra av tio personer som drabbas av hot- eller våldssituationer i arbetslivet. Hoten och våldet riktar sig inte till något specifikt yrke eller någon särskild personalgrupp även om det förekommer oftare inom vissa yrkesgrupper. Kunskapen om hot- och våldssituationer är inte så utvecklad på grund av att många händelser inte anmäls (Menckel, 2000).

Arbetsmiljöverket (2009) har kartlagt socialsekreterares utsatthet i arbetslivet och den visar att det varje år är flera socialsekreterare som drabbas av hot och våld. Vid utformningen av strategier för riskhantering har man tittat på rutinerna, lokalernas utformning och den tekniska utrustningen. Exempelvis har man sett till att moment där det finns en påtaglig risk aldrig utförs som ensamarbete (Arbetsmiljöverket, 2009).

Josefsson (2000) har i sin studie undersökt hur socialsekreterare bör bete sig i mötet med klienter, och det krävs många olika egenskaper för att bli en bra socialsekreterare. Framförallt ska man vara professionell men samtidigt empatisk. De verkliga mötena stämmer inte alltid överens med hur man har planerat dem. Människor beter sig inte alltid förnuftsmässigt och förutsägbart. Att som socialsekreterare behöva slitits mellan klientens behov och de lagar och regler som kan hindra en från att tillgodose dessa behov kan visa på det invecklade och paradoxala i klientmötena. Det är i varje möte den typen av kontraster krockar och då blir det svårt att tala om professionalitet i någon bestämd mening (Josefsson, 2000).

Foresjö (1993) menar i sin studie att den benägenhet som idag finns i samhället med ett ökat och grövre våld allt mer drabbar personal inom den offentliga sektorn, exempelvis socialtjänsten, där många våldsbänagna personer är aktuella. En personlig upplevelse av att ha blivit felbehandlad ligger ofta bakom en klients ilska och tappade kontroll. Det är oftast den personens snedvridna bild av verkligheten som ser de eventuella hoten och våldet som en naturlig följd av en händelse. I och med att våldet oftast är helt oberäkneligt finns det därför ingen riktig chans att kunna skydda sig och larm kan i en sådan situation vara av mindre betydelse eftersom våldet kan inträffa helt utan

förvarning. Kunskap behövs för att lära sig hur konfliktsituationer i bästa mån kan undvikas samt för att förstå aggressivitet. För att man riktigt ska kunna förstå en annan människa krävs det att man sätter sig i in personens tolkning av verkligheten. I ett arbete där man hela tiden träffar många människor och fattar svåra beslut utsätts man för känslomässiga påfrestningar vilket medför att man bör ha en hög toleransnivå (Foresjö, 1993).

Wikman (2008) menar att det finns flera förklaringar till den ändrade utvecklingsriktningen av våld i arbetslivet. En förklaring kan vara att våldsdefinitionen har breddats den senaste tiden och inte bara fysiskt våld ses som våld utan även hot. Dessutom har samhället ökat sin observans mot det arbetsrelaterade våldet den senaste tioårsperioden, vilket har medfört ändrade ståndpunkter mot våld. Rutiner för hur rapporteringar och anmälningar kring våld på arbetsplatsen har även förändrats vilket kan ha bidragit till den förändrade utvecklingen av våld i arbetslivet. Oberoende av ovanstående förklaringar har våldet ökat för den yrkesgrupp som har mycket klientkontakt (Wikman, 2008). Några särskilda riskfaktorer för arbetsrelaterat våld inkluderar; utbyte av pengar, kontakt med allmänheten, en mobil arbetsplats, att arbeta ensam eller i små grupper, arbeta sent på natten eller tidigt på morgonen, att arbeta med instabila eller explosiva människor inom hälsovården och socialtjänsten. En annan riskfaktor är att arbeta i områden med hög kriminalitet, vilket kan drabba socialsekreterare när det kommer till vissa hembesök (Respass & Payne, 2008).

Menckel (2000) menar i sin studie att det är arbetsgivarens uppgift att se till att de anställda har behövlig utbildning samt att de vet hur de ska undvika eventuella risker i arbetet. De risker som kan uppstå när den anställda arbetar ensam måste beaktas, vilket är extra viktigt i möten med våldsbenägna klienter. Om det finns en risk för att hot och våld kan förekomma i arbetet ska det finnas särskilda säkerhetsföreskrifter om detta. Om det finns risk för upprepat våld eller hot bör den anställda få regelbundet stöd och handledning, då det kan vara särskilt förekommande inom klientinriktat arbete. Det är särskilt viktigt att ta hänsyn till risken för våld och hot vid ensamarbete, särskilt vid arbete med våldsbenägna klienter. Om en anställd utsätts för hot eller våld ska hon snabbt få hjälp och inte lämnas ensam de närmsta timmarna. Det bör finnas speciella rutiner för hur dessa typer av situationer bör noteras, dokumenteras samt följs upp. Menckel (2000) har även i sin studie undersökt hur man kan förebygga situationer där hot och våld kan förekomma. Enligt studien bör man ha kunskap om olika individuella riskbeteenden samt svagheter inom organisationen som kan frambringa hot- och våldssituationer. För att kunna förebygga och bemöta hot-och våldssituationer på bästa sätt bör man förstå de orsaker som kan ligga bakom. Empati och kontakt kan förebygga våld, men då krävs det att man känner sin klient, både i den nuvarande situationen och i förhållande till hans eller hennes tidigare liv. Genom att känna till något om klientens tidigare

liv kan relationen stärkas (Menckel, 2000).

Enligt Sandström (1989) bör man som socialarbetare inte uppfattas som överlägsen eller förnedrande när man har med våldsamma klienter att göra. Uppgiften som socialarbetare blir istället, oavsett hur man uppfattar klienten, att stå för medmänsklighet och att försöka hjälpa klienten att lösa sina problem. För att kunna avgöra om en person är våldsbenägen eller inte skriver Sandström (1989) att det bästa sättet är att använda sig av sin intuition - att helt enkelt känna efter. Att känna rädsla är något som man inte ska ignorera då känslan har en skyddande verkan. Intuitionen är det snabbaste och mest effektiva sättet att för oss att avgöra om en situation är hotfull eller inte. Intuitionen är dock ingenting som vi föds med utan det är någonting som utvecklas genom de erfarenheter och kunskaper vi skaffar oss genom livet. En positiv aspekt med aggressioner som uppstår i mötet är enligt Sandström (2009) att de går att påverka på en gång genom att ge ett vänligt bemötande. Ett leende ses vanligtvis som något positivt, om det inte uppfattas som ett hånleende vill säga. Om man bemöts av någon som exempelvis är nedlåtande, sur eller kort i tonen kan risken finnas att aggressioner uppstår. Att lära sig att bemöta klienter på rätt sätt bör vara en del av yrkesutövandet inom socialt arbete. Andra faktorer som kan påverka bemötandet till klienter är exempelvis människosyn, hur stämningen är på arbetsplatsen samt stressnivån hos de anställda. Om en arbetsplats genomsyras av stress och överbelastning hos de anställda tenderar hoten och våldet att öka från klienterna (Sandström, 2009).

4.1 Socialsekreterares beslutande makt

En socialsekreterare ska ha kännedom om de krav som organisationen ställer och möta klientens behov på bästa sätt. Dessa båda krav ställs ofta motstridigt. Kraven från myndigheten innebär att man ska tillämpa de regler och rutiner som finns i lagen. Utifrån dessa ska socialsekreteraren se om klientens belägenhet passar in under organisationens ansvar eller inte. Kraven från klienten handlar ofta om deras vilja att få bli behandlade utifrån de förutsättningar som de själva anser är riktiga. Något som utmärker jobbet som socialsekreterare är att de ändå har ett visst självbestämmande i sitt arbete. Organisationen har ingen möjlighet att ha inblick i alla beslut som socialsekreteraren tar, arbetet kräver alltså eget omdöme. Som socialsekreterare har man därför mer eller mindre möjlighet att själv påverka utgången i många ärenden. Denna självständighet beror på, när det kommer till socialsekreterare som grupp, att verksamheten regleras av en ramlag. Det är även de begränsade resurserna i förhållande till de uppgifter socialsekreterarna har att lösa som kännetecknar deras arbetssituation. För socialsekreterarna på försörjningsstöd innebär detta att kommunens budget, som är avsatt för att betala ut försörjningsstöd, ofta inte räcker till i förhållande till antalet klienter med behov av ekonomiskt stöd. Dessutom är de flesta av klienterna som är i kontakt med socialtjänsten inte där av fri vilja och de har inget annat alternativ än att ansöka om ekonomiskt bistånd (Kullberg,

1994).

Johnsson, Laanemets och Svensson (2008) menar att det alltid finns en maktaspekt i samspelet mellan människor, och att det nästan inte finns några relationer utan makt. Makt och ansvar är alltid centralt för en socialarbetare, oavsett arbetsplats. Socialarbetare har av organisationen och uppdraget ett tolkningsföreträde i förhållande till klienten som innebär att socialarbetaren har makt att ge klienten vissa möjligheter. Detta tolkningsföreträde innebär även att socialarbetaren har makt att göra ingripanden som inte är av positiv utgång för klienten. Konflikter i samspelet mellan människor sker ofta i de situationer där makten och tolkningsföreträdet utmanas, vilket kan handla om hur socialarbetaren tolkar möjligheterna. Människor delar medvetet och omedvetet in varandra i kategorier och många socialarbetare kategoriserar de klienter som de träffar. De roller som socialarbetaren och klienten har samt de kategorier som de delas in i präglar samspelet dem emellan. Till kategorierna hör en mängd egenskaper som talar om vart tolkningsföreträdet och makten är starkast, vilket är hos socialarbetaren eftersom det är denne som är företrädare för organisationen. Klientrollen däremot kännetecknas ofta av underläge och behov av resurser. Eftersom det oftast är socialarbetaren som har makten över situationen med en klient är det oerhört viktigt hur socialsekreteraren förhåller sig till denna makt, samt hur socialsekreteraren samspelar med de klienter som han eller hon möter (Johnsson, Laanemets & Svensson, 2008).

Johansson (2006) skriver att den maktobalans som finns i det professionella mötet mellan socialsekreterare och klient är oundviklig, hur mycket man än försöker att förhindra den. Klienten är många gånger beroende av socialsekreteraren och dennes olika insatser och beslut. För att kunna få stöd och hjälp bör klienten många gånger delge sig av personlig och känslig information till socialsekreteraren, och om tilliten då brister kan aggressioner uppstå. Johansson (2006) menar att det är därför som våld också kan förekomma inom socialt arbete.

5. Resultat och Analys

5.1 Inledning

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare beskriver den utsatthet som deras yrke innebär i förhållande till risken att utsättas för hot och våld. Resultatet presenteras utifrån tre teman: Erfarenhet av hot och våld, Att hantera våldet och Att förstå våldet. I slutet av varje tema görs en kortare sammanfattning av de mest väsentliga delarna av resultatet.

5.1.1 Intervjupersonerna

Intervjupersonerna utgörs av sex socialsekreterare, varav fem kvinnor och en man. Fyra arbetar på Avdelningen för försörjningsstöd i en större stad och två arbetar på Barn- och familjesektionen i en mindre stad. Samtliga intervjupersoner har svensk etnicitet samt en socionom- eller likvärdig examen. Intervjupersonernas år i yrket varierar från drygt 2 år upp till 32 år. För att avidentifiera intervjupersonerna har jag valt att kalla dem för A, B, C, D, E och F.

5.2 Erfarenhet av hot och våld

Alla socialsekreterare har på olika sätt erfarenheter av hot och våld, om än i varierande omfattningsgrad. Samtliga vittnar om att de tycker att det är vanligare med hot via telefon, email och telefonsvarare än vid besök. Dessa hot sker oftast genom ett nedlåtande och kränkande beteende från klienternas sida, vilka kan frambringa obehagskänslor hos socialsekreterarna.

Intervjuperson E berättar:

”Kanske inte hotade utan mer så här fula ord liksom /.../ och jag vet att han ringde mig varje fredag och sa: trevlig helg din jävla fitta”.

Samtliga intervjupersoner har erfarenhet av denna typ av beteende från klienter. Intervjuperson B berättar:

”Även som har skickat brev där det står liksom att man är en fitta eller en hora och skriver om mitt efternamn till något fult”.

Om socialsekreteraren upplever detta som ett hot eller inte är personligt. Utifrån Isdals (2008) resonemang definieras detta som psykiskt våld, eftersom klienten genom ett degraderande beteende kränker socialsekreteraren, då ord som hora och fitta är de två mest degraderande orden om kvinnor. Samtidigt bör man ha i åtanke att alla människor har olika uppfattningar om vad som bör ses som ett hot, så som intervjuperson B påpekade: *”Att alla har vi ju olika känslighetsgrad”.*

I detta sammanhang vill jag påstå att trots att exemplen ovan inte är direkt uttalade hot är det ett kränkande beteende från klientens sida som inte bör accepteras i något sammanhang. Det kan även antas att socialsekreteraren normaliserar det klienten säger genom att ”bara” se det som fula ord och inte som hot.

Ingen av intervjupersonerna har någon egen erfarenhet av fysiskt våld. De flesta tycker inte heller att det är vanligt förekommande i yrket. Tre av socialsekreterarna har kollegor som har blivit utsatta för fysiskt våld men inget som de själva har bevittnat. Två av socialsekreterarna vid avdelningen för Försörjningsstöd har dock efterenhet av försök till fysiskt våld från klienter. De har gjort två anmälningar var, varav en gick till åtal.

Intervjuperson A berättar:

”Det var en kille, alltså inte min klient det var en annans klient, som kastade en ölflaska mot mig full med öl så då duckade jag då den kom singlades förbi”.

Klienten åtalades och blev dömd för den incidenten.

Intervjuperson C berättar:

”Det var någon kille, en missbrukare, som var jätteupprörd över att han inte fick pengar så då tog han en ståldank och kastade in den i ett fönster i receptionen där jag jobbade och så sa han jag har en till”.

Den här incidenten anmäldes men ledde inte till åtal.

Några av socialsekreterarna påtalar att de är mer mottagliga för hot under stressade perioder, då de tar åt sig mer. Detta resonemang styrks av Sandström (2009) som menar att om en arbetsplats genomsyras av stress och överbelastning hos de anställda tenderar hoten och våldet att öka från klienterna. Intervjuperson D berättar:

”Perioder när man känner sig mer stressad kanske och att man tar åt sig mer”.

Flera av intervjupersoner berättar att det idag är relativt lätt för klienter att ta reda på deras adress och telefonnummer, vilket uppfattas som både obehagligt och oroväckande. Intervjuperson E berättar: *”Men det har aldrig känts något behov av att ha dolt nummer eller så för vill de ha tag i en så får de ju det i alla fall”.*

5.2.1 Indirekt hot

Indirekta hot är något som flera av socialsekreterarna har drabbats av. För att förvärra hoten kan den som utför dem även se till att hoten drabbar den anställdes privatliv. Ett sådant hot skulle exempelvis kunna vara: ”Jag vet vart du bor.” Ett sådant hot skapar ofta en känsla av direkt utsatthet (Sandström, 2009). För att ett indirekt hot ska uppfattas som hot bör det sättas in i rätt sammanhang.

Intervjuperson F berättar:

”Aha tränar du på det stället jag såg minsann dig där, så de förmedlar ju en känsla att det känns

obehagligt men det de säger är ju egentligen, det kan ju en kompis säga /.../ så att där kan jag nästan önska att vissa gick över gränsen för det skulle kännas bra för mig att markera med en anmälan”

Intervjupersonen B berättar:

”Jag kan naturligtvis inte bevisa någonting men det var en person som var väldigt aggressiv i kontakten med mig som hade fått ett avslag och gjorde det klart för mig att den personen var gangster eller vad man ska säga och hade sådana kontakter och någon dag senare hade det varit inbrott i min bil”

5.2.2 Förekomsten av hot avdelningarna emellan

Alla fyra socialsekreterarna på Avdelningen för försörjningsstöd har uppfattningen om att hot är vanligt förekommande och alla har erfarenhet av hot i olika mängd och form. Socialsekreterarna vid Barn- och familjesektionen tycker däremot inte att hot är speciellt vanligt förekommande i deras yrkesutövande. Enligt Menckel (2000) kan kontakt förebygga våld, men då krävs det att man känner sin klient, både i den nuvarande situationen och i förhållande till hans eller hennes tidigare liv. Detta kan vara en förklaring till den skilda erfarenhet som finns angående hot och våld avdelningarna emellan. Resonemanget kan förklaras med att socialsekreterarna på Barn- och familjesektionen arbetar mer behandlande och ofta har en relation till sina klienter till skillnad mot socialsekreterarna på Försörjningsstöd som gör en behovsprövning varje månad. Noteras bör att man även på Försörjningsstöd kan ha en nära relation till sina klienter, men det är inte lika vanligt. Samtliga intervjupersoner har erfarenhet av att kollegor har blivit hotade. Alla intervjupersoner utom en upplever att de är utsatta i sitt yrkesutövande, det vill säga att risken finns att det för eller senare kan inträffa en hot- eller våldssituation. De socialsekreterare som har arbetat längst i yrket är de som upplever sig vara minst utsatta, vilket Sandströms (2009) också menar kan bero på att de med hjälp av sin erfarenhet lär sig att hantera och bemöta våldsamma situationer på ett bättre sätt. Samt att de mognar och blir tryggare i sin yrkesroll med åren.

”Under besök har man ju känt sig hotad, att man när som helst kommer åka på en smäll eller nått” (B).

Några av intervjupersonerna berättar om hur klienter exempelvis smäller igen dörrar eller sparkar till stolar under besök. Båda socialsekreterarna vid Barn- och familjesektionen berättar om att det är ett vanligt förekommande beteende bland deras klienter, med förklaringen att det är ungdomar de arbetar med. Intervjuperson E berättar:

”Många av de tonåringar som vi jobbar med är ju också tonåringar liksom som smäller i dörrar, är

skitarga på sina föräldrar och sitter och gapar och skriker och så men de flesta vet ju ändå vart gränsen går”.

5.2.3 Våldsamma klienter

Sandström (2009) menar att det är fler män än kvinnor som använder sig av våldshandlingar, främst kriminella personer och personer med missbruksproblem. Samt att de personer som oftast blir våldsamma är de som lider av personlighetsstörningar där störningen är så pass stor att den har inverkan på hela personligheten. Noteras bör att personer med personlighetsstörningar självfallet också kan vara ofarliga och lugna men som grupp är de mer våldsamma än andra. Att det ofta finns ett missbruk med i bilden bland de klienter som är hotfulla samt att män är överrepresenterade, är något som flera av socialsekreterarna har nämnt. Likväl att de klienter som är mest hotfulla är de som är psykiskt sjuka, vilket styrks av Sandströms (2009) resonemang. Intervjuperson F och B berättar:

”Jag tänker psykiskt sjuka, alltså som mår riktigt dåligt och kanske inte riktigt är medvetna om vad de säger och gör”.

”Det kan vara de här männen som är i 30 – 50 års åldern som har ett missbruksproblem”.

5.2.4 Obehag

Att bli anklagad för en klients olyckliga livssituation eller om en klient hotar med att ta livet av sig på grund av beslut som socialsekreterarna har tagit är inget som någon av intervjupersonerna upplever som hot, även om de upplever det oerhört jobbigt att höra. Med hjälp av Isdals (2008) definitioner kan man här fånga upp det emotionella våldet, då klienterna genom sina anklagelser och hot om att begå självmord skapar obehagskänslor hos socialsekreterarna. Intervjuperson C berättar:

”Vi var hemma hos en kvinna på hembesök och det är ju alltid lite känsligt på hembesöken eftersom man befinner sig i deras hem /.../ på tre röda sekunder blir hon jätteupprörd och eftersom hon kände sig ifrågasatt som sjuk, alltså att hon inte va sjuk /.../ och hoppade upp och jag minns väldigt väl att hon stod och viftade med något finger så här väldigt nära mitt öga och jag stod väldigt tätt inpå och jag kom inte ut ur rummet, då hade jag en kollega som avledde henne så jag kunde gå ut /.../ och det var kanske inte det fysiska som var jobbigt utan det var mer skrikandet och det här hotet och så”.

Flera av intervjupersonerna blir ofta anklagade för att vara orsaken till klienters olyckliga livssituation. Intervjuperson E berättar:

”Man får ju höra att allt är ditt fel och det kommer aldrig att bli bra, men någonstans så vet man ju att så är det ju liksom inte /.../ det är ju ganska vanligt speciellt när man inte är överens det är ju standard, du bara förstör, men det är ingenting som jag upplever som hot”.

Eller som intervjuperson B berättar:

”Här har det varit, det här var ju inte direkt hotfullt mot socialsekreteraren, men det var en person som hotade med att ta livet av sig om den inte fick som den ville och försökte hoppa ut ifrån fönstret och så där, alltså började studsa mot, det är ändå nio våningar upp”.

5.2.5 Sammanfattning

Resultatet visar att majoriteten av socialsekreterarna upplever sig vara utsatta i sitt yrke, det vill säga att risken finns att det förr eller senare kan inträffa en hot- eller våldssituation. Alla socialsekreterare har på olika sätt erfarenheter av hot och våld, om än i varierande omfattningsgrad. Samtliga vittnar om att de tycker att det är vanligare med hot via telefon, email och telefonsvarare än vid besök, samt att indirekta hot är vanligt förekommande. Ingen av intervjupersonerna har någon egen erfarenhet av fysiskt våld och de flesta tycker inte heller att det är vanligt förekommande i yrket. En röd tråd genom intervjuerna är att upplevelsen av utsatthet är individuell, och att alla har sina egna gränser och upplevelser av vad som är hot.

5.3 Att hantera våldet

Samtliga socialsekreterare har olika sätt att förhålla sig till och hantera de hot- och våldssituationer som de kan bli utsatta för i sin yrkesutövning. Några sätt är gemensamma vilka jag kommer återkomma till nedan i kapitlet. En reflektion som jag har gjort under analysarbetet är att de socialsekreterare som arbetat längst inom yrket visade sig vara de som har lägst tolerans och inte ”accepterar” hotfulla beteenden i lika stor utsträckning som de yngre socialsekreterarna.

5.3.1 Intuition och känslighet

Flera av intervjupersonerna pratar om att de lyssnar till sin intuition och försöker att känna efter för att kunna avgöra om en person är våldsbenägen eller inte. Intervjuperson F berättar:

”Skulle man känna minsta lilla i magen, alltså man ska lita på sin känsla tror jag”.

Att lyssna till sin intuition kan vara ett sätt att förebygga en hot- eller våldssituation genom att exempelvis skjuta upp ett möte, höll mötet tillsammans med en kollega eller hålla mötet på en annan plats. Sandström (1989) styrker det som intervjupersonerna säger genom att se intuitionen som en resurs.

”Men vi känner ju om det är något, det känner man ju, man kan ju läsa av en människa, jag känner

det snabbt” (A).

5.3.2 Besök

Ett sätt att hantera utsatthet med risk för hot och våld är att arbeta tillsammans. Samtliga intervjupersoner har de flesta besök själva, dock i speciella ärenden där de vet att en hotfull situation kan uppstå är socialsekreterarna två stycken. I tyngre och svårare ärenden är socialsekreterarna på Barn- och familjesektionen alltid två som utreder, vilket innebär att de också är två vid besök. Alla socialsekreterarna vid Avdelningen för försörjningsstöd är två vid hembesök, bland annat för att i möjligaste mån försöka undvika att en hotfull eller våldsamt situation ska inträffa. Några av intervjupersonerna berättar att de undviker att stå för nära klienterna vid hembesök genom att hålla fysisk distans, för att inte klienten ska känna sig instängd. Intervjuperson D berättar:

”Jag tänkte på en annan sak som du frågade om hur man förebygger våld när man har besök och så är att man inte ska stå så nära dem eller sitta så nära för jag har varit med om någon gång då det har känts att klienten har tyckt att man har suttit för nära och har blivit jättearg och att man har väntat på en smocka typ”.

Då intervjupersonerna vid Barn- och familjesektionen ofta har en relation till sina klienter åker de oftast själva på hembesök, men i speciella ärenden åker de också två och två. Enligt Respass & Payne (2008) är en riskfaktor för att drabbas av arbetsrelaterat våld att arbeta i områden med hög kriminalitet, vilket kan drabba socialsekreterare när det kommer till vissa hembesök. Enligt Sandström (2009) kan gå det att påverka aggressioner som uppstår i mötet genom ett vänligt bemötande. Intervjuperson C berättar:

”Jag försöker hålla mig väldigt lugn i besökssituationer och är det så att jag ser att personen i fråga blir jätteupprörd så går jag ju inte in i ett krig med den personen /.../ i värsta fall får vi avbryta och boka en ny tid, vilket har hänt och då har folk kommit tillbaka och och varit lugna och vi har kunnat prata” (C).

Uppgiften som socialarbetare är, enligt Sandström (1989), att stå för medmänsklighet och att försöka hjälpa klienten att lösa sina problem oavsett hur man uppfattar klienten. Detta anser jag att intervjuperson C i ovanstående citat vittnar om då denne försöker lösa en upprörd situation på bästa sätt.

5.3.3 Förhållningssätt

Samtliga intervjupersoner anser att man bör vara lite på sin vakt och mer försiktig när man träffar vissa klienter eftersom man aldrig vet vad som kan hända. Socialsekreterarna vid Försörjningsstöd berättar att de tar med en kollega vid besöket, eller ber vakten som sitter i receptionen att hålla extra

uppsikt, om de vet att klienten de ska träffa kan vara aggressiv. Socialsekreterarna på Barn- och familjesektionen har vid vissa tillfällen besök på sina arbetsrum. I rummen finns det två dörrar, varav en säkerhetsdörr, för att det alltid ska finnas en väg ut. Annars är det larmen som går till receptionen och de andra arbetsrummen som gäller för att upprätthålla säkerheten. Vid besök på arbetsrummet, berättar en av socialsekreterarna, att det kan vara bra att ta bort stora föremål, så som ljusstakar, för att undvika en våldssituation. Flera av socialsekreterarna tänker på vart i rummet de sätter sig när de har besök. Intervjuperson B berättar:

”Ska jag träffa en aggressiv person så sätter jag mig där närmast dörren så jag lätt kan ta mig ut men samtidigt händer det något så känner man sig extremt oskyddad”.

Socialsekreterarna på Barn- och familjesektionen låter oftast ungdomen sätta sig närmast dörren, om de är i ett besöksrum vilka saknar en extra dörr. Detta för att ungdomen inte ska känna sig instängd samt för att visa att ungdomen får lämna rummet när de vill. Sandström (2009) har pekat på just denna möjlighet att man vid besök av en klient som kan vara våldsam kan låta klienten ha ryggen fri och inte tränga in personen i ett hörn. Om klienten dessutom har en dörr bakom sig kan det verka befriande och han/hon kan lämna rummet när som helst (Sandström, 2009).

5.3.4 Anmälningsbenägenhet

Ingen av intervjupersonerna anser att de har fått någon väsentlig utbildning för hur de ska hantera en hotfull eller våldsam situation. Menckel (2000) menar i sin studie att det är arbetsgivarens uppgift att se till att de anställda har behövlig utbildning samt att de vet hur de ska undvika eventuella risker i arbetet. Ingen av socialsekreterarna vid Avdelningen för försörjningsstöd tycker heller att de har stöd i ryggen av sin chef, trots att flera av dem poängterar vikten av att känna stöd från sin chef vad gäller anmälningsbenägenhet. Känslan av ett sådant stöd kan både bidra till hur mycket man väljer att anmäla samt att det man säger och har varit med om tas på allvar. Detta resonemang styrks av Respass & Payne (2008) som i sin studie menar att alla incidenter kanske inte anmäls om man inte känner sig uppbackad av sin chef. Intervjuperson A berättar:

”Det har inte varit sånt klimat bland dem cheferna jag har haft så de ville ju liksom skydda sig utåt antagligen, inför media och annat så att vi har inte fått stöd i det heller”.

Samtliga intervjupersoner anser att det finns en skillnad i vad man väljer att anmäla och inte anmäla. Dels incidenter med klienter som har ett psykiskt funktionshinder eller de som är lågbegåvade dels för att de inte tror att anmälan kommer att leda någonvart. Socialsekreterarna på Barn- och familjesektionen påpekar att de ofta inte väljer att anmäla för att de är rädda att förstöra relationen de har byggt upp till klienten, vilket en av socialsekreterarna på Försörjningsstöd samtycker till. Några av socialsekreterarna berättar att de många gånger inte väljer att anmäla vissa klienter utan istället försöker att förstå dennes beteende. Med Isdals (2008) definition kan man här

fånga upp en normalisering av beteendet, dels genom att förskjuta ansvaret från klienten dels genom att reducera vad klienten har sagt.

”Ja jag tror att folk undviker att anmäla ibland för att dem tycker att nej men det behövs väl inte för han menade inte det” (D).

5.3.5 Sammanfattning

Att vara förbredd och att lyssna till sin intuition inför ett besök är ett sätt att förhålla sig till utsattheten. Likväl att ta med en kollega eller att be vakten hålla extra uppsikt under mötet. Ett sätt att hantera utsatthet med risk för hot och våld är att arbeta tillsammans. Ingen av intervjupersonerna på Försörjningsstöd gör hembesök själva, inte heller socialsekreterarna på Barn- och familjesektionen om de känner på sig att en hotfull situation kan uppstå. Ett sätt för att försöka undvika en hotfull situation är att ha ett vänligt bemötande. Samtliga intervjupersoner anser att man bör vara lite på sin vakt och mer försiktig när man träffar vissa klienter eftersom man aldrig vet vad som kan hända. Några berättar även att de undviker att stå för nära klienterna vid hembesök genom att hålla fysisk distans, för att inte klienten ska känna sig instängd. Om en hot- eller våldssituation skulle inträffa är det att trycka på larmet som gäller. Det är även viktigt för intervjupersonerna att känna stöd i ryggen från sin chef vad gäller anmälningsbenägenhet, som både kan bidra till hur mycket de väljer att anmäla samt att det man säger och har varit med om tas på allvar. Flera av socialsekreterarna berättade att de i vissa fall inte väljer att anmäla en händelse för att de är rädda för att förstöra relationen till klienten. En annan anledning är att de inte tror att anmälningen kommer att leda någonvart. Ingen av intervjupersonerna anser heller att de har fått någon väsentlig utbildning för hur de ska hantera en hotfull eller våldsamt situation.

5.4 Att förstå och normalisera våldet

Eftersom socialsekreterare tillhör en av de yrkesgrupper som löper störst risk för att bli utsatt för hot och våld i professionen (Rolfer, 2009) kan hot- och våldssituationer till slut bli ett normalt inslag i en socialsekreterares vardag. Genom en normaliseringsprocess suddas gränser gradvis ut för vad som anses vara normalt, vilket innebär att det till slut inte finns något skäl till att problematisera våldet (Isdal, 2008).

5.4.1 Socialsekreterares beslutande makt

Johansson (2006) skriver att den maktobalans som finns i det professionella mötet mellan socialsekreterare och klient är oundviklig. För att kunna få stöd och hjälp bör klienten många gånger delge sig av personlig och känslig information till socialsekreteraren och om tilliten då brister kan aggressioner uppstå. Intervjuperson C berättar:

”Det kan ju vara ett tillfälligt uppblossande av aggressioner eller frustrationer, för det handlar ju ofta om frustration, vi sitter ju på pengar som folk känner att de vill ha och då så säger vi nej så kan det ju bli väldigt känsligt /.../ och vi sitter och säger: nej det fattas blankett A4 och då blir de jätteupprörda”.

Här tycker jag att man kan se exempel på den maktobalans som finns mellan socialsekreterare och klient som Johansson (2006) menar kan vara anledningen till det som våld som kan förekomma inom socialt arbete. Johansson et al. (2008) menar att det alltid finns en maktaspekt i samspelet mellan människor och för en socialarbetare är makt och ansvar alltid centralt. I och med det tolkningsföreträde som socialarbetaren har i förhållande till sin klient innebär det att socialarbetaren har makt att ge klienten vissa möjligheter. Utifrån ovanstående citat tycker jag att man kan se ett tydligt exempel på den makt socialsekreteraren har i förhållande till sin klient vad gäller vissa möjligheter som här handlar om ekonomiskt bistånd ska beviljas eller inte. Att frustration och aggression kan uppstå i en situation som beskrivs i citatet ovan anser jag, som Kullberg (1994) menar i sin studie, även kan bero på att de klienter som ansöker om ekonomiskt bistånd inte är där av fri vilja.

5.4.2 Att förstå

Det är flera av socialsekreterarna som påpekar skillnaden mellan ett aggressivt- och hotfullt beteende. Intervjuperson C berättar:

”Jag gör ju skillnad på arg klient och hotfull klient, där arg och missnöjd klient oj oj oj, det har jag många, men hotfulla klienter det är sådana som jag, där skulle jag vilja påstå att de nästan måste uttala något mot mig för att jag ska uppleva att de är hotfulla”.

Om socialsekreterare upplever ett uttalande från en klient som ett hot eller som ett aggressivt beteende är personligt. Utifrån Isdals (2008) resonemang skulle socialsekreterarnas åtskillnad mellan olika uttalanden kunna definieras som en normalisering av klientens beteende, då socialsekreterare inte ser det allvarliga i ett uttalande. Normalisering är en strategi som det går att hitta i de flesta former av våld och som tar bort kravet att ge en förklaring åt våldet. Det kan handla om att man antingen reducerar våldet eller förskjuter ansvaret från förövaren. Ovanstående citat skulle kunna vara ett exempel på hur socialsekreteraren reducerar allvaret i det klienten säger genom att se det som aggressivt beteende istället för hot (Isdal, 2008).

Socialsekreterarna beskriver på olika sätt hur de försöker förstå och förklara klienters beteenden, förklara av sitt arbete och inte ta åt sig. Dessa försök kan ske på olika sätt, där en av aspekterna just handlar om att de många gånger sitter och ”förstår” istället för att ta beteendet för vad det faktiskt är. Detta skulle enligt Isdal (2008) kunna ses som normalisering då gränser gradvis suddas ut för

vad som anses vara normalt. Intervjuperson C berättar:

”Det är ju klart att man sitter och ”förstår” det är ju liksom vårt yrke att vi ska försöka förstå allting, in absurdum nästan”.

Ett annat sätt kan vara hur intervjupersonerna gör skillnad på olika former av hot. Flera av socialsekreterarna anser att hot som uttalas vid besök ses som mer allvarligt än exempelvis telefonhot, och att fysiskt våld ses som mer allvarligt än hot. Detta eftersom ett hot aldrig behöver utföras. Detta står i motsats till det resonemang som både Nenzén (1997) och Gabe & Elston (2008) för angående att hot många gånger kan uppfattas vara värre än våld då ett verbalt hot från en klient kan ha en större åverkan än ett slag. Detta eftersom våld är en konkret händelse som har fått sitt slut medan hot kan vara mer psykiskt ödeläggande i och med att man ständigt lever med faran. En annat sätt kan vara med hjälp av den sköld, som några av socialsekreterarna berättar att de tar på sig för att inte ta åt sig av vad vissa klienter säger. Dock tränger skällsorden genom skölden vissa dagar, beroende på hur de själva mår. Skölden kan bli ett försök till normalisering av ett beteende, ett sätt att reducera betydelsen i det klienten säger genom att försöka att inte ta åt sig.

Flera talar också om hur de har höjt sin toleransnivå för vissa klienter för att kunna upprätthålla en fungerande arbetssituation. De flesta är även överrens om att det nog inte är många andra yrkesgrupper som skulle ha samma tolerans. Dock innebär inte den ökade toleransnivån att det dåliga beteendet försvinner, det kan till och med öka för att det får effekt, berättar en av intervjupersonerna. Foresjö (1993) menar att man i ett arbete där man hela tiden träffar många människor och fattar svåra beslut utsätts för känslomässiga påfrestningar. Detta medför att man bör ha en hög toleransnivå, vilket kan ses som något nödvändigt för att klara av sitt arbete.

Intervjuperson E berättar:

”Sen är det nog också så att när man jobbar inom socialtjänsten att man tar väldigt mycket skit kanske som vanliga människor inte skulle ta och som vanliga människor upplever som hot för det blir nog som en mentalitet som man vaggas in i”.

Att höja toleransen för vissa klienter är exempel på hur socialsekreteraren normaliserar deras beteende. Genom att reducera allvaret i situationen kan beteendet fortgå och en förändring av beteendet kan på så vis vara omöjlig (Isdal, 2008).

”Min upplevelse är ju att vi är extremt oskyddade och att när man jobbar som socialsekreterare att man verkligen har höjt sin toleransnivå och jag tycker verkligen att det är fel, så ska det absolut inte va” (B).

5.4.4 Sammanfattning

Flera av socialsekreterarna påpekar skillnaden mellan ett aggressivt- och hotfullt beteende. Bara för

att en klient är aggressiv behöver inte det betyda att personen är hotfull. Majoriteten av intervjupersonerna påtalar även att de är väldigt förstående för den utsatta situation som klienterna befinner sig i och den frustration många känner. Flera menar att det just är frustration som är roten till aggression vilket kan leda till hot- och våldssituationer. Att känna frustration över att inte få det man upplever att man har rätt till och behöver. Socialsekreterarna beskriver på olika sätt hur de försöker förstå och förklara klienters beteenden, för klara av sitt arbete och inte ta åt sig. Dessa försök kan ske på olika sätt, där en av aspekterna just handlar om att de många gånger sitter och ”förstår” istället för att ta beteendet för vad det faktiskt är. Flera påpekar även att de höjer sin toleransnivå för vissa klienter, för att kunna klara av sin arbetsituation.

6. Avslutande diskussion

Jag kommer i det här kapitlet att besvara mina frågeställningar, lyfta upp några tankar och reflektioner som har väckts hos mig under arbetes gång för att sedan avsluta med några förslag på fortsatt forskning.

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare beskriver den utsatthet som deras yrke innebär i förhållande till risken att utsättas för hot och våld.

Mina frågeställningar är:

1. Vilka erfarenheter har socialsekreterarna av hot och våld i sin yrkesutövning?
2. Hur förhåller sig socialsekreterarna till eventuella hot- och våldssituationer?
3. Hur kan de förstå det hot och våld som kan ske i klientmötena?

Resultatet visade att majoriteten av socialsekreterarna upplever sig vara utsatta i sitt yrke, det vill säga att risken finns att det förr eller senare kan inträffa en hot- eller våldssituation. Samtliga socialsekreterare har på olika sätt erfarenheter av hot och våld. Alla vittnar om att de tycker att det är vanligare med hot via telefon, email och telefonsvarare än vid besök, samt att indirekta hot är vanligt förekommande. Ingen av intervjupersonerna har någon egen erfarenhet av fysiskt våld och de flesta tycker inte heller att det är vanligt förekommande i yrket.

Att vara förberedd och att lyssna till sin intuition inför ett besök är något som flera av socialsekreterarna berättar om, vilket kan innebära att en hot- eller våldssituation förebyggs. Likväl att ta med en kollega till ett möte, be vaken hålla extra uppsikt samt att göra hembesök två och två. Flera av socialsekreterarna berättar om att de försöker undvika en hotfull situation genom att ha ett vänligt bemötande. Samtliga intervjupersoner anser att man bör vara lite på sin vakt och mer försiktig när man träffar vissa specifika klienter eftersom man med dessa aldrig vet vad som kan hända. Några berättar även att de undviker att stå för nära klienterna vid hembesök genom att hålla fysisk distans, för att inte klienten ska känna sig instängd. Om en hot- eller våldssituation skulle inträffa är det att trycka på larmet som gäller.

Majoriteten av intervjupersonerna påtalar att de är väldigt förstående för den utsatta situation som klienterna befinner sig i och den frustration många känner. Flera menar att det just är frustration som är roten till aggression vilket kan leda till hot- och våldssituationer. Att känna frustration över att inte få det man upplever att man har rätt till och behöver. Socialsekreterarna beskriver på olika sätt hur de försöker förstå och förklara klienters beteenden, för att klara av sitt arbete och inte ta åt sig. Dessa försök kan ske på olika sätt, där en av aspekterna handlar om att de många gånger sitter och ”förstår” istället för att ta beteendet för vad det faktiskt är. Detta skulle kunna ses som en normalisering av ett oacceptabelt beteende då gränser gradvis suddas ut för vad

som anses vara normalt. Flera av socialsekreterarna påpekar även att de höjer sin toleransnivå för vissa klienter, för att kunna klara av sin arbetssituation och de flesta är överrens om att det förmodligen inte är många andra yrkesgrupper som skulle ha samma tolerans. Utifrån mina resultat anser jag att socialsekreterarna mer eller mindre normaliserar vissa klienters hotfulla beteenden, vilket kan bero på att socialsekreterarna ska kunna upprätthålla en arbetssituation och utföra sitt arbete på ett smidigt sätt. Ett annat sätt för att inte ta åt sig av vad vissa klienter säger är med hjälp av den sköld, som några av socialsekreterarna berättar att de tar på sig. Dock tränger skällsorden genom skölden vissa dagar, beroende på hur socialsekreterarna själva mår. Skölden kan bli ett försök till normalisering av ett beteende, ett sätt att reducera betydelsen i det klienten säger genom att försöka att inte ta åt sig. Den maktobalans som finns mellan socialsekreterare och klient, som Johansson (2006) menar kan vara anledningen till att hot och våld kan förekomma inom socialt arbete, var något som flera av socialsekreterarna på Avdelningen för försörjningsstöd vittnade om. I och med att socialsekreterarna sitter på resurser som klienterna vill åt kan frustration uppstå när behoven inte kan tillgodoses, inte minst för att klienterna ofta ansöker om ekonomiskt bistånd som en sista utväg.

Jag har inte valt att fördjupa mig i skillnaden av utsatthet mellan de socialsekreterare som arbetar på Avdelningen för försörjningsstöd med dem som arbetar på Barn- och familjesektionen. Det bör dock poängteras att det finns en betydlig skillnad mellan avdelningarna om de upplever sig tillhöra en yrkesgrupp med mycket hot och våld eller inte. Socialsekreterarna vid Avdelningen för försörjningsstöd, till skillnad mot de på Barn- och familjesektionen, upplever att det är mycket hot- och våldssituationer i arbetet. Dock upplever majoriteten av socialsekreterarna sig vara utsatta i sitt yrke, det vill säga att risken finns att det förr eller senare kan inträffa en hot- eller våldssituation.

Med hjälp av Isdals (2008) breda våldsdefinitioner har jag velat belysa olika former av hot och våld som kan förekomma i en socialsekreterares vardag. Mitt resultat visade bland annat att indirekta hot är något som flera av socialsekreterarna har drabbats av, vilka kan vara svåra att definiera som hot och göra en anmälan på. Om ett degraderande beteende från en klient ska ses som psykiskt våld eller inte kan man tycka är upp till var och en att bedöma. Eller bör det dras en gräns inom professionen för vad man ska acceptera? Hot och våld är ett tilltagande problem i arbetsmiljön och oron för att bli utsatt innebär för många anställda en psykisk börda. Rinnan & Sylwan (1994) menar samtidigt att det inom socialt arbete finns en tradition av tuffhet inom yrket där personalen förväntas klara av svåra situationer utan rädsla. Om socialsekreterare accepterar att bli bemötta av exempelvis ett nedlåtande eller obehagligt beteende från vissa klienter kan det till slut ske en normalisering av detta beteende och våldet kan bli ett normalt inslag i en socialsekreterares vardag.

En reflektion jag gjorde under analysarbetet var att när jag i början av intervjuerna ställde frågan om intervjupersonerna uppfattade det som vanligt med hot och våld i arbetet så svarade majoriteten av dem att de inte upplever det särskilt vanligt. När jag mot slutet av intervjun, med en medvetet placerad fråga i ordningsföljden, frågade om de upplevde sig vara utsatta i sitt yrke svarade alla utom en att var det. Detta är intressant då intervjupersonerna kan ha uppfattat begreppen hot och våld så som många andra gör, som endast fysiskt våld och direkt uttalade hot. Genom att ha ställt frågor genom intervjun med hjälp av Isdals (2008) breda definitioner av hot och våld kan jag ha fått upp ögonen hos socialsekreterarna om andra former av hot och våld som inte heller bör accepteras. Då jag i min studie är ute efter att få ta del av socialsekreterarnas upplevelser är det viktigt att poängtera att de självfallet skiljer sig åt och att alla socialsekreterare inte har samma syn på vad som bör definieras som hot och våld. Det är även viktigt att komma ihåg att de våldsamma klienterna bara är en liten klick av klienterna inom socialtjänsten. Oftast är det även en liten del som står för en stor del av hoten och våldet som drabbar socialsekreterare.

Socialsekreterares utsatthet är en sida av yrket som uppmärksammas för lite. Att bli rankad som nummer tre av de mest utsatta yrkena för hot och våld i Sverige tycker jag kräver större uppmärksamhet, inte minst i utbildningen, med syfte att förebygga hot och våldssituationer i arbetslivet. Utan att frånta blivande arbetsgivare huvudansvaret. Min åsikt är att man på socionomutbildningen bör få större kunskap i hur man bemöter, kommunicerar samt handskas med hotfulla- och våldsamma klienter. Inte minst för att yngre personer löper störst risk för att utsättas för hot och våld. Arbetar du med människor är min uppfattning att kan det uppstå hotfulla situationer oavsett arbetsplats. Har du då lärt dig hur du på bästa sätt handskas med dessa situationer tror jag att du kan utföra ett bättre och mer säkert arbete, inte minst med en tillfredsställande trygghet.

Något som skulle intressera mig vore att veta mer om den könsskillnad som kan finnas mellan upplevelsen av utsatthet, mellan manliga och kvinnliga socialsekreterare. Tyvärr fick jag bara tag på en manlig socialsekreterare att intervjua och hans uppfattning var att hans kvinnliga kollegor var mer utsatta för våld och hot än hans manliga. Anledningen till att manliga socialsekreterare inte blir utsatta lika ofta som kvinnliga var, enligt den socialsekreteraren, tack vare deras kroppsbyggnad vilken oftast är större än kvinnornas och som på så sätt blir till männens fördel. Att beskriva socialsekreterares upplevelse av utsatthet som deras yrke innebär i förhållande till risken att utsättas för hot och våld ur ett genusperspektiv anser jag skulle vara ett intressant ämne att titta vidare på. Det skulle även vara intressant att intervjua socialsekreterare som fått utbildning i hur de ska hantera en hotfull- och våldsam situation och jämföra deras upplevelse av utsatthet med

socialsekreterare som inte fått någon utbildning. Förhoppningen är att dagens forskning kan visa vägen när det gäller fortsatta eller nya satsningar inom detta område.

Referenslista

Böcker:

Alvesson, M & Deets, S. (2000). *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken- för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Foresjö, S. (1993). *Att bemöta konfliktsituationer hot och våld i arbetsmiljön*. Jönköping: Tryckeri AB Småland.

Isdal, P. (2008). *Meningen med våld*. Stockholm: Elanders Sverige AB.

Johansson, T. (2006). "Mötets många ansikten- när professionella möter klienter". Meeuwisse, A. Sunesson, S & Swärd, H (red.). *Socialt arbete; en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Johnsson, E. Laanemets, L & Svensson, K (2008). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Josefsson, C. (2000). *Är det så här att vara socialsekreterare: Berättelser från forskningsverkstäder 1999*. Tryckning Lunds Ljuskopieringsbyrå AB.

Kullberg, C. (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik: Samtal med och om klienter*. Motala: Kanaltryckeriet.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur: Danmark, Narayana Press.

Lundgren, E (2004). *Våldets normaliseringsprocess*. Linköping. Tryckeriet AB.

Menckel, E. (Red.). (2000). *Hot och våld i vård och omsorg: fakta, forskning och förebyggande arbete*. Arbetshälsoprogrammet. Helsingborg: AB Boktryck.

Nenzén, B. (1997). *Hot och våld i arbetslivet*. Arbetarskyddsnämnden: Tryckeri AB Småland.

Rinnan, T & Sylwan, U. (1994). *Hjälparens utsatthet: psykiska påfrestningar i social omsorg*. Borås: Natur & Kultur.

Rosengren, K-E. & Arvidson, P. (2002). *Sociologisk metodik*. Malmö: Liber.

Sandström, S. (1989). *Att möta våld i behandlingsarbetet*. INT Press.

Sandström, S. (2009). *Hot & Våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Mölnlycke: Elanders Sverige AB.

Sjöberg, K. & Wästerfors, D. (Red.). (2008). *Uppdrag: forskning*. Malmö: Liber.

Rapporter:

Wallström, K, Skinnari, J & Korsell, L (2005). *Otillåten påverkan riktad mot myndighetspersoner från trakasserier, hot och våld till amorös infiltration*. Rapport (2005:18). Edita Norstedts. Stockholm.

Tidsskrifter:

Rolfer, B. (2009). *Akademikern (nr. 6) Hot och Våld- verkligheten bakom vart tionde arbetsolycksfall*. Arena medier. Stockholm. Redaktör och ansvarig utgivare Margareta Holmqvist.

Wikman, S. (2008). *Sociologisk Forskning (nr. 3) Våld på jobbet; Beskrivningar av våld i arbetslivet 1978-2004 i facklig press*. Tryck:print@soc. Sociologiska institutionen: Lund. Redaktör och ansvarig utgivare Katarina Sjöberg.

Vetenskapliga tidsskrifter:

Respass, G & Payne, B-K. (2008). "Social Services Workers and Workplace Violence". *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16, 131-143.

Gabe, J & Elston, M-A. (2008). "We Don't Have to Take This; Zero Tolerance of Violence against Health Care Workers in a Time of Insecurity". *Social Policy & Administration*, 42, 6, 691-709.

Internet:

AFA Försäkring (2009). "Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro" (elektronisk).

AFA Försäkrings hemsida

http://www.afaforsakring.se/upload/rapport%202009/AFA_rapport_2009_FINAL.pdf

Sökdatum: 2009-09-23.

Arbetsmiljöverket (2009). "*Risker i jobbet*" (elektronisk).

Arbetsmiljöverkets hemsida

<http://www.av.se/teman%5Csocialsekreterare/risker/>

Sökdatum: 2009-11-09.

Statistiska centralbyrån (2009). "Tidskriften Välfärd nr 1" (elektronisk).

SCB:s hemsida

http://www.scb.se/Pages/PressRelease_____263778.aspx

Sökdatum: 2009-11-08.

Vetenskapsrådet (2009). "*Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*" (elektronisk).

http://www.ibl.liu.se/student/bvg/filarkiv/1.77549/Forskningsetiska_principer_fix.pdf

Sökdatum: 2009-12-03.

Bilaga

Intervjuguide

Kön

Ålder

Utbildning

År i yrket

Etnicitet

Frågor:

Berätta lite om dig själv och din arbetsplats. Har du jobbat här länge, har du jobbat på andra ställen tidigare?

Hur mycket klientkontakt har du? I vilka frågor och på vilket sätt (besök, telefon, hembesök)?

Jobbar du ensam eller tillsammans med andra socialsekreterare (exempelvis i klientmötena)?

Har du några erfarenheter av hot från klienter vid besök eller hembesök? Vad hände, kan du berätta?

Har du några erfarenheter av våld från klienter vid något besök eller hembesök? Vad hände?

Om du har blivit utsatt för någon form av hot/våld, hur har du i så fall hanterat det?

Har du gjort eller funderat på att göra en anmälan någon gång?

Har du varit med om att någon kollega blivit hotad? Vad hände?

Hur vanligt tycker du att det är med hot och våld i ditt arbete?

Hur förhåller du dig till risken att hot om våld och våld kan förekomma när du har besök?

Hur förhåller du dig till risken att hot om våld och våld kan förekomma när du gör hembesök?

Vilka klienter?

Har du någon gång blivit hotad i telefon? Kan du berätta vad som hände då? Hur var det? Är det något du tänker på kan hända? Om, hur tänker du då?

Har du varit med om att en klient hotat dig som privatperson, exempelvis förklarat att han/hon vet vart du bor? Vad hände då? Hur upplevde du det? Vad gjorde du?

Har du varit med om att någon kollega blivit hotad på detta sätt?

Incidenter du berättat om ovan, som tex hotfullhet och telefonbråk, är det något som du har anmält? Varför, varför inte?

Hur tänker du kring skillnaden mellan olika former av hot, exempelvis klienter som är hotfulla här jämfört med klienter som antyder att de kan skada dig?

Har du varit med om att någon klient varit hotfull utan att egentligen ha uttryckt direkta hot?

Vad har det i så fall handlat om?

Exempel; om någon har börjat skrika i ilska, någon som har rusat iväg och smällt igen dörren eller vägrat att gå, någon som kanske har skrikit åt sin partner vid gemensamt besök.

Har du någon gång blivit anklagad för att vara orsaken till en klients olyckliga situation? Om, upplever du det som ett hot? Varför/varför inte?

Har någon klient någon gång hotat med att ta livet av sig pga beslut som du har tagit? Om, upplever du det som hot?

Upplever du att du är utsatt för hot/våld i ditt yrkesutövande?

Om, kan du beskriva någon situation?

Hur hanterar du en hotfull situation/hotfulla klienter? Har du fått någon utbildning? Resurser i organisationen? Hjälp av kollegor? Berätta hur det går till...

Vad tror du framkallar våldsamma situationer? Att klienter blir arga...osv

Ibland talar man om att mycket våld och hot inte anmäls, tror du att det är så? Förändring över tid?

Har du några idéer kring varför det kan vara så? Tror du att det kan finnas skillnader i vad man väljer att anmäla och vad man inte anmäler? Vilka?

Upplever du själv att du försöker hitta ursäkter för de hotfulla klienterna du stött på för att försöka att inte ta åt dig? Hur resonerar du kring det i så fall?

Har du några speciella strategier för att inte bli berörd av en hotfull situation? Om, vilka strategier?

Hur ställer du dig till det påståendet att många socialsekreterare har höjt sin toleransnivå och står ut med beteenden som man annars inte skulle tycka var ok från klienter för att kunna utföra sitt arbete på smidigast sätt och upprätthålla en arbetssituation?

Känner du att du har blivit mer tillåtande mot vissa hotfulla klienter/situationer för att kunna klara av situationen?

Vad har du fått för hjälp om du varit utsatt? Finns det några riktlinjer på din arbetsplats för hantering av utsatt personal?

Fysisk miljö:

Möblering

Reception

Larm

Möjlighet att vara två

Avslutande reflektioner:

Anser du att du har tillräckligt med stöd av din arbetsgivare inför risken om att hot om våld och våld kan förekomma i ditt arbete?

Har du några övriga tankar, erfarenheter eller reflektioner kring utsattheten i ditt arbete?

Är det någonting jag glömt fråga dig om och som du skulle vilja tillägga?

Får jag återkomma om jag undrar över något?