

UMEÅ UNIVERSITET
Institutionen för socialt arbete
Uppsats 15 hp Termin 6
Vårterminen 2015

Förebyggande arbete mot våld och hot om våld inom socialtjänsten

- en kartläggning av chefers upplevelser

-

Preventive Actions Against Threats and Violence within the Swedish Social Service Sector

- a survey of managers' experiences

Handledare:

Tommy Andersson

Författare:

Elin Karlsson

Anna-Sara Persson

UMEÅ UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Uppsats 15 hp Termin 6

Vårterminen 2015

Författare: Elin Karlsson

Anna-Sara Persson

Handledare: Tommy Andersson

Förebyggande arbete mot våld och hot om våld inom socialtjänsten - en kartläggning av chefers upplevelser

Preventive Actions Against Threats and Violence within the Swedish Social Service Sector - a survey of managers' experiences

Sammanfattning

Att utsättas för klientrelaterat hot och/eller våld på sitt arbete är en verklighet för många socialsekreterare. Man möter människor som befinner sig i utsatta och stressade situationer, samt fattar beslut kring dessa människors liv som inte alltid uppskattas. Att arbeta under denna stress kan påverka individen negativt, såväl som arbetsplatsen i stort och i slutändan även klienten. Det är chefers ansvar att vidta förebyggande åtgärder, lyfta problem och se till att medarbetare har en trygg arbetsmiljö.

Denna studie bygger på kvalitativa intervjuer med enhetschefer på fyra socialtjänster i mellanstora svenska städer, där deras resonemang kring hur de arbetar förebyggande för att motverka hot och våld står i fokus. Resultatet visar att hot och våld inte är lika vanligt förekommande som allmänheten tycks tro, men även att ett lågt antal rapporterade incidenter troligtvis beror på hur pass väl fungerande förebyggande åtgärder man har. Det viktigaste man som chef kan göra i förebyggande syfte är att förmedla vikten av gott bemötande till sina medarbetare samt säkerställa ett öppet och tryggt arbetsklimat med god kommunikation.

Key words: social work, violence, prevention, leadership, workplace violence

Abstract

Dealing with threats and violence at the workplace is a reality for many social workers, where a majority of them have to face client oriented incidents at least once during their career.

Incidents are most commonly expressed as threats and harassments, but can also take place in the form of physical violence. Looking at the problem from a supervisor perspective, it will affect and possibly damage the specific exposed employee, the workplace as a whole and the clients. Supervisors are the ones responsible for developing workplace environments that are satisfyingly safe, for which guidelines can be found in law as well as in an emerging research area.

Reasons as to why some people tend to become violent is as complex as reasons as to why some people seem to be more vulnerable or exposed than others. That is why means of preventing threats and violence can not be explained in one single way, but the answer must be sought on several levels. In order to understand how preventing such issues can be done, one can use for instance a model dividing prevention into three different perspectives; universal, selective and indicated. This model can also be split into two further dimensions; social and situational.

This study focuses on the security aspect concerning threats and/or violence aimed at employees in a few swedish offices for social service. The frequency of occuring incidents is mapped out, in what ways threats and/or violence are expressed, how exposed employees are affected and what supervisors can do and in fact do in order to prevent actions of threats and violence against said employees.

Innehåll

| | |
|--|----|
| 1. Inledning..... | 5 |
| 1.1 Syfte | 6 |
| 1.2 Frågeställning | 6 |
| 1.3 Avgränsningar | 6 |
| 2. Metod | 7 |
| 2.1 Undersökningsmetod..... | 7 |
| 2.2 Urval av respondenter | 7 |
| 2.3 Undersökningsinstrument..... | 8 |
| 2.4 Genomförande | 8 |
| 2.5 Litteratursökning | 8 |
| 2.6 Analysmetod..... | 9 |
| 2.7 Pålitlighet, tillförlitlighet och överförbarhet..... | 9 |
| 2.7.1 Pålitlighet..... | 9 |
| 2.7.2 Tillförlitlighet..... | 10 |
| 2.7.3 Överförbarhet..... | 10 |
| 2.8 Etik | 10 |
| 2.9 Metodologiska reflektioner | 11 |
| 2.10 Arbetsfördelning..... | 11 |
| 3. Tidigare forskning och teoretiska begrepp..... | 11 |
| 3.1 Definition av hot och våld | 12 |
| 3.2 Tidigare forskning | 12 |
| 3.2.1 Omfattning | 13 |
| 3.2.2 Kultur | 14 |
| 3.2.3 Riskfaktorer..... | 14 |
| 3.2.4 Offer..... | 15 |
| 3.2.5 Konsekvenser av våld och hot om våld | 15 |
| 3.3 Förebyggande arbete | 16 |
| 3.3.1 Primär prevention | 17 |
| 3.3.2 Sekundär prevention..... | 18 |
| 3.3.3 Tertiär prevention | 18 |
| 3.3.4 Situationell prevention | 18 |
| 3.3.5 Social prevention..... | 19 |
| 3.4 Förebyggande arbete i lagen..... | 21 |
| 4. Resultat..... | 22 |
| 4.1 Förekomst av hot och våld inom socialtjänsten..... | 22 |
| 4.2 Förebyggande arbete mot hot och våld | 23 |
| 4.3 Hur individen och det sociala arbetet påverkas | 25 |
| 5. Analys..... | 27 |
| 5.1 Situationell prevention | 27 |
| 5.2 Social prevention..... | 28 |
| 5.3 Klientens roll | 29 |
| 5.4 Den enskilde medarbetarens ansvar | 30 |
| 5.5 Arbetsgivarens ansvar | 31 |
| 6. Diskussion | 32 |
| 6.1 Omfattning..... | 32 |
| 6.2 Förebyggande arbete | 33 |
| 6.3 Konsekvenser | 34 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 6.4 Kunskap..... | 34 |
| 6.5 Det enkla är det svåra..... | 35 |
| 7. Referenser..... | 36 |
| Bilaga | |

1. Inledning

Våld är ett globalt samhällsproblem som på ett eller annat sätt drabbar alla människor. Samtidigt som våld funnits i alla tider har även försök att förhindra det samt en tro på att våld kan förebyggas och konsekvenser minskas följt vid dess sida (World Health Organisation, 2002).

Att utsättas för våld eller hot om våld på sin arbetsplats kan vara traumatiserande för den drabbade individen och påverka arbetsförmågan negativt. Våld och hot om våld är ett arbetsmiljöproblem som drabbar många yrkesgrupper där man kommer i kontakt med potentiellt våldsbenägna klienter, exempelvis polis och kriminalvård. Inom yrken där en sådan hotbild är vanligt förekommande är det även naturligt att förebyggande åtgärder vidtas och personal utbildas och tränas i att hantera hotfulla och konfliktfyllda situationer (Tzafrir, Enosh & Gur, 2015; Spencer & Munch, 2003; Robson, Cossar & Quayle, 2014). Även inom socialtjänsten förekommer våld och hot om våld riktat mot medarbetare. Enligt en rapport från Arbetsmiljöverket (2013) angående arbetsmiljö uppgav 42% av anställda inom yrkeskategorin socialsekreterare och kuratorer att de utsatts för våld eller hot om våld under en tolv månaders period. Socialsekreterare befinner sig ofta i pressade arbetssituationer som exempelvis kan ha sin grund i konflikter mellan klienters önskemål och behov och de krav man som myndighetsutövare förväntas leva upp till. Dessutom riskerar man dagligen att möta klienter som uppvisar olika typer av aggressiva beteenden (Padyab & Ghazinour, 2014; Tzafrir, Enosh & Gur, 2015). Denna aggressivitet kan ta sig olika uttryck som till exempel trakasserier, hot eller fysiskt våld. Internationella studier som gjorts kring i vilken utsträckning socialarbetare utsätts för hot och/eller våld visar att mellan 50-88% av de tillfrågade socialarbetarna upplever sig ha blivit utsatta någon gång under sin karriär (MacDonald & Sirotych, 2001; Newhill, 1995; Spencer & Munch, 2003).

Med tanke på de krav på rättssäkerhet som finns inom socialtjänsten är det ytterst allvarligt om socialsekreterare på grund av exempelvis hotfulla situationer hindras att utföra sitt arbete på korrekt sätt. Problem med våld och hot om våld är inte något som bara rör den utsatte individen, utan hela arbetsplatsen drabbas av konsekvenser som exempelvis ökad personalfrånvaro och sämre arbetsprestationer (Tzafrir, Enosh & Gur, 2015; Spencer & Munch, 2003; Robson, Cossar & Quayle, 2014). Detta gör att även klienterna i slutändan drabbas av problemet. Den utsatta medarbetaren får sämre förmåga att hantera de konflikter som kan uppstå och kvaliteten i det klientnära arbetet minskar, vilket i sig utgör ytterligare riskfaktorer för aggressivt bemötande från klienter (van der Bossche, Taris, Houtman, Smulders & Kompier, 2013). Att upprätta förebyggande kris- och handlingsplaner, säkerställa beredskap samt öka medvetenhet och förbättra konflikthantering bland medarbetare är sätt att minska risken för att hotfulla och våldsamma situationer ska kunna uppstå. Det är arbetsgivares och chefers ansvar att säkerställa att deras medarbetare är väl rustade när det kommer till att hantera sådana situationer, både för sin egen, sina kollegors och klienternas skull (Arbetsmiljöverket, 2011).

Trots höga siffror kring i vilken utsträckning medarbetare inom socialtjänsten säger sig vara utsatta för hot och våld, är området relativt outforskat. Trenden har dock börjat vända något, framför allt inom internationell forskning (Burry, 2008; Newhill, 1995; Pollack, 2010; Respass & Payne, 2008; Menckel & Viitasara, 2002).

1.1 Syfte

Mot ovanstående bakgrund är syftet med denna studie att kartlägga hur förekomsten av klientrelaterat hot och våld mot medarbetare inom socialtjänsten kan se ut enligt ansvariga chefer, hur detta hot och våld tar sig i uttryck samt hur cheferna anser att förebyggande arbete för att motverka klientrelaterat hot och våld bör se ut.

1.2 Frågeställningar

- Hur ser förekomsten av hot och våld, riktat mot medarbetare, ut inom socialtjänsten?
- Vad finns det för möjligheter att arbeta förebyggande mot våld och hot om våld inom socialtjänsten?
- Hur påverkas socialsekreteraren, klienten och det sociala arbetet av våld och hot om våld, respektive av förebyggande insatser mot detsamma?

1.3 Avgränsningar

Eftersom socialtjänstens organisering ser olika ut i olika kommuner och många väsentliga delar kan skilja sig åt, var det svårt att få tag i intervjupersoner med helt identiska befattningar. Personerna som intervjuats i denna studie arbetade alla som chefer inom individ- och familjeomsorg vid tidpunkten för intervjuerna, även om den lokala organiseringen såg olika ut. Då syftet med studien inte var att generalisera, bedömdes dessa skillnader inte vara något problem. Enligt forskning tenderar detta område vara mer utsatt för hot och våld än andra (Newhill, 1995, 2003; Respass & Payne, 2008; Tzafir, Enosh & Gur, 2015).

Studien begränsades till personer i chefspositioner, vilka dels har ansvar för och dels har en övergripande bild av det förebyggande arbetet som enskilda handläggare kan sakna. En mer komplett bild av problematiken hade kunnat fås om även handläggare intervjuats, då de är den yrkesgrupp som möter hot och våld i större utsträckning i sitt yrkesutövande än vad chefer gör och därför hade kunnat ge mer konkreta exempel på incidenter som inträffat. Detta perspektiv ligger dock utanför studiens omfattning.

Den här studien avgränsades till att handla om våld och hot om våld då dessa är de vanligaste brott som anställda inom socialt arbete uppger att de utsatts för i sitt yrkesutövande (Spencer & Munch, 2003; Shin, 2011). Andra brottskategorier som förekommer är skadegörelse och sexuella trakasserier, men då det inte är lika utbrett (Shin, 2011) faller det utanför denna studie.

2. Metod

I följande kapitel presenteras de metoder som använts för datainsamling av det empiriska materialet, samt analys av dessamma, och urvalsförfarande. Här diskuteras även studiens kvalitetskriterier och metodologiska tankegångar.

2.1 Undersökningsmetod

För att besvara frågeställningarna användes en kvalitativ undersökningsmetod, då syftet inte var att enbart kartlägga, utan även att analysera och tolka de data som samlades in. Kvalitativ metod handlar om att tolka och få en djupare förståelse - snarare än förklaring - för komplexa situationer eller företeelser utan att dra allmängiltiga slutsatser (Graneheim & Lundman, 2003; Holme & Solvang, 1997).

Fördelarna med att i detta fall välja en kvalitativ metod är att den kan ge en övergripande bild av hur några socialtjänster organiserar sitt förebyggande arbete mot våld och hot om våld. Det medför dock samtidigt vissa begränsningar då det är resurskrävande vad gäller tid och pengar, vilket innebär att intervjuerna enbart koncentrerats till ett fåtal socialkontor.

Wikström (2009) menar att en risk med kvalitativa datainsamlingsmetoder är att personerna man avser att studera anpassar sitt sätt att agera eller svara för att på så sätt tillfredsställa forskaren med vad de tror att denne vill se eller höra. I och med att en del av syftet i studien var att undersöka förebyggande arbete mot hot och våld inom socialtjänsten, fanns en risk att respondenterna anpassade sina svar efter vad de trodde var "rätt". Denna risk försökte minimeras genom att vid intervjutillfällena inte gå in på hur det ideala förebyggande arbetet "borde" se ut utan istället låta respondenterna berätta relativt fritt om hur de arbetar på just deras arbetsplats och vad de har för tankar om sitt förebyggande arbete.

2.2 Urval av respondenter

Initialt mailades 10 enhetschefer inom socialtjänsten, vilka valdes ut genom subjektivt urval. Denna urvalsmetod är lämplig då de objekt som undersöks är de som förväntas ge mest relevant information till syftet med studien (Graneheim & Lundman, 2003). Att det blev just 10 socialtjänster som kontaktades beror på att dessa låg inom den inledningsvis tänkta urvalsramen samt hade lättillgängliga kontaktuppgifter till tänkta respondenter. Urvalsramen utvidgades så småningom till ett större geografiskt område, då även telefonintervjuer blev aktuellt förutom direktkontakt (se 2.4). I detta läge mailades cirka 15 ytterligare enhetschefer. I mailen som skickades till respondenterna redogjordes för syftet med studien, samt gavs information kring deras förväntade roll och de forskningsetiska principer som tagits hänsyn till. Av de 25 tillfrågade tackade fyra stycken ja till att medverka i studien, ett fåtal nekade och övriga svarade inte alls.

Vi är medvetna om att en mer konkret och reell bild av klientmöten hade kunnat förmedlas genom att exempelvis intervju handläggare inom socialtjänsten, men då syftet med studien var att kartlägga och analysera socialtjänstchefers resonemang kring förebyggande arbete ur ett övergripande organisatoriskt perspektiv, valdes istället enhets- och områdeschefer som

målgrupp för intervjuerna. De medverkande respondenterna arbetade alla som enhets- eller områdeschefer inom socialtjänsten i mellanstora svenska städer.

2.3 Undersökningsinstrument

Studien bygger på kvalitativa data som samlades in genom semistrukturerade intervjuer med chefer inom socialtjänsten. Anledningen till att semistrukturerade intervjuer valdes som metod istället för exempelvis enkäter är att intervjuer ger större flexibilitet (Bell, 2006; Holme & Solvang, 1997). Frågorna i intervjuguiden konstruerades utifrån studiens frågeställningar (*se bilaga 1*), där frågeställningarna utgjorde övergripande teman. Frågorna formulerades på ett sådant sätt att de tillät intervjupersonen att berätta fritt samt lämnade utrymme för följdfrågor. En svårighet med intervjuer är att de tar mycket tid i anspråk (Bell, 2006), vilket är en orsak till att denna studie begränsades till endast ett fåtal intervjuer. Om fler intervjuer genomförts finns en möjlighet att resultatet skulle kunna ge en bredare och mer nyanserad bild av problematiken med våld och hot om våld. Syftet var dock, återigen, att belysa några exempel utan ambitioner att återspegla en bred och generell bild av förebyggande arbete mot hot och våld inom socialtjänsten.

Vid intervjutillfällena användes två olika metoder. En intervju ägde rum på plats på respondentens arbetsplats, medan övriga tre intervjuer genomfördes via telefon. Enligt Bryman (2011) finns fördelar med båda metoderna. Vid direktintervjuer kan man se personen ifråga och därmed uppfatta icke-verbala signaler, vilket gör det lättare att exempelvis bedöma ifall en fråga behöver förtydligas. Telefonintervjuer tar mindre tid i anspråk, samt att respondenterna inte påverkas av intervjuarens närvaro i lika hög grad, vilket minskar risken att svaren friseras. I denna studie upplevdes inte intervjusituationen påverka resultatet, utan respondenterna hade troligtvis svarat detsamma oavsett metod.

2.4 Genomförande

En ursprunglig strävan var att genomföra alla intervjuer på plats, då det ansågs bli ett mer naturligt möte ansikte mot ansikte. På grund av omständigheter av praktisk karaktär var dock några intervjuer tvungna att genomföras via telefon. Under dessa intervjuer lades stor vikt vid tydligt språkbruk, för att minska risken för otydlighet och missförstånd. Intervjuerna utgick från en intervjuguide med kartläggande frågor kring ämnet hot, våld och förebyggande arbete (*se bilaga 1*) och tog var för sig mellan 30 och 60 minuter.

2.5 Litteratursökning

För att hitta relevant litteratur kring området användes databaserna SocIndex och Swepub. Sökord som användes var bland annat *violence*, *client violence*, *social work*, *workplace*, *workplace violence*, *prevention* och *management*. Utöver ovan nämnda databaser användes även referenslistor i funna refereegranskade vetenskapliga artiklar, annan vetenskaplig litteratur, Svensk Författningssamling samt rapporter från Brottsförebyggande rådet, Arbetsmiljöverket och Världshälsoorganisationen.

2.6 Analysmetod

Som analysmetod i denna studie användes kvalitativ innehållsanalys. Metoden är lämplig när man vill komma fram till det latenta innehållet i ett material - det vill säga vad som utläses mellan raderna - och föra samman detta i gemensamma kategorier och teman (Bryman, 2011; Graneheim & Lundman, 2003).

Efter att intervjuerna genomförts transkriberades de och lästes igenom ett flertal gånger, varpå meningsbärande enheter av relevans för studiens syfte - det vill säga fraser eller meningar som kopplas samman genom sitt innehåll (Graneheim & Lundman, 2003) - identifierades och plockades ut. Dessa kortades i sin tur ner, utan att förlora kärnan i texten, och formulerades om till koder. Utifrån dessa koder skapades fem kategorier som enligt författarnas analys innehöll faktorer av betydelse för preventivt arbete och huruvida hotfulla situationer kan tänkas uppstå. De kategorier som formulerades var *situationell prevention*, *social prevention*, *klientens roll*, *den enskilde medarbetarens ansvar* och *arbetsgivarens ansvar* (se kapitel 5). Nästa steg i textanalysen var att utforma ett övergripande tema för att länka samman betydelsen i de olika kategorierna, en formulering av textens latenta innehåll (Graneheim & Lundman, 2003). Temat som framträdde efter analysarbetet i denna studie var *Det enkla är det svåra*. Detta tema diskuteras närmare i 6.5.

2.7 Pålitlighet, tillförlitlighet och överförbarhet

För att stärka en kvalitativ studies trovärdighet pågår under hela studiens gång en process kring reliabilitet och validitet. Dessa är begrepp som används för att säkra kvalitet i en studie. Begreppen används främst inom kvantitativ forskning, men har blivit mer eller mindre vedertagna även inom det kvalitativa forskningsfältet. Eftersom kvantitativa och kvalitativa forskningsmetoder skiljer sig åt på många punkter, kan det vara svårt att använda begreppen i deras ursprungliga betydelse vid kvalitativa studier (Bryman, 2001; Malterud, 2011). Ett alternativ som exempelvis Bryman (2001) använder sig av är att istället välja andra begrepp som motsvarar reliabilitet och validitet. Exempel på sådana begrepp är *pålitlighet*, *tillförlitlighet* och *överförbarhet*. Dessa är de begrepp som användes i denna studie.

2.7.1 Pålitlighet

En studies pålitlighet är lika med dess reliabilitet (Bryman, 2001; Graneheim & Lundman, 2003; Malterud, 2011). Tidigare forskning utgjorde en grund för förståelse och analyser i den här studien, men intervjuerna genomfördes på ett sådant sätt att respondenterna fick lägga fokus på vad de själva ansåg vara viktigt inom just deras verksamhet. Intervjuguiden (se bilaga 1) bestämde ramar för vad intervjun skulle handla om, men inom dessa ramar fick respondenterna berätta fritt. Att formulera alltför fria frågor ökar risken att intervjuerna blir inkonsekventa och handlar om olika saker. Av den anledningen innebar det en balansgång att utforma en intervjuguide som dels behöll fokus på syftet, dels gav respondenterna frihet själva att utforma sina svar. Detta är dock något som lyckades i stor utsträckning, då innehållet i alla intervjuer var aktuella för studiens syfte, men tillsammans ändå gav stor variation kring hur förebyggande arbete mot hot och våld kan se ut inom socialtjänsten. Enligt Malterud (2011) påverkas en studies pålitlighet av forskarnas förförståelse kring det aktuella ämnet. Då författarna till denna studie inte hade någon förförståelse kring förebyggande arbete kring hot och våld, innebär det att pålitligheten stärks.

2.7.2 Tillförlitlighet

Tillförlitlighet i en studie handlar om dess validitet, i vilken utsträckning forskare undersökt vad de i syftet sagt sig undersöka (Bryman, 2001; Graneheim & Lundman, 2003; Lee, Mishna & Brennenstuhl, 2010). Återkoppling till syftet måste ske kontinuerligt genom hela studien, vad gäller både datainsamling (formulering av intervjufrågor etc.) och analys. Syftet med denna studie var att undersöka förekomsten av hot och våld inom socialtjänsten, hur detta kan ta sig i uttryck, hur det förebyggande arbetet mot hot och våld kan se ut inom socialtjänsten samt hur individer kan påverkas av allt detta, vilket även var fokus under hela arbetets gång. Intervjuguiden (*se bilaga 1*) formades utifrån syftet och därtill utvärderades och kopplades resultat och analys ständigt till syftesformuleringen. Vid val av respondenter utgjorde även syftet en utgångspunkt, då de som deltog var de som förväntades kunna ge mest relevanta svar (Graneheim & Lundman, 2003). En annan viktig aspekt för att stärka en studies tillförlitlighet är respondentvalidering, vilket innebär att respondenterna får ta del av resultatet och då ges möjlighet att bekräfta ifall de tolkningar som gjorts av det de sagt är korrekta (Bryman, 2001). I denna studie utfördes respondentvalidering genom att respondenterna fick ta del av sammanfattningar av sina respektive intervjuer och då gavs möjlighet att förtydliga eller korrigera om de bedömde att det behövdes.

2.7.3 Överförbarhet

En studies överförbarhet handlar om i vilken utsträckning resultatet går att generalisera till att gälla även andra grupper och kontexter än de undersökta (Malterud, 2011). En poäng som gjorts i ett antal studier (Bryman, 2001; Graneheim & Lundman, 2003) kring en studies generaliserbarhet är att forskare endast kan redogöra grundligt för sina resultat, sedan är det upp till läsaren själv att avgöra om resultatet går att överföra till andra kontexter. Syftet med denna studie var inte att kunna överföra resultatet till någon annan kontext än de undersökta, utan snarare att genom exempel belysa hur man inom socialtjänsten kan arbeta förebyggande mot hot och våld. För att ge en mer representativ bild av problematiken hade en mer omfattande undersökning behövt göras. Det går således inte att hävda att generaliserbarhet uppnåddes i den här studien, dock går det inte heller att garantera att så inte är fallet. Resultatet kan gå att överföra till andra kontexter, men det är upp till läsaren att göra den bedömningen. Socialtjänster i olika städer kan skilja sig åt vad gäller organisering, rutiner, hotbild, etc., men det är även möjligt att likheter kan finnas.

2.8 Etik

I denna studie togs hänsyn till ett antal övergripande forskningsetiska principer, vars syfte är att skydda uppgiftslämnaren samt att skapa normer för förhållandet mellan forskare och uppgiftslämnare. Dessa principer innefattar informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav (Vetenskapsrådet, 2002). Inför intervjuerna inhämtades samtycke från samtliga intervjupersoner, samtidigt som de fick information om syftet med studien och ramarna för intervjun. Intervjutillfällena inleddes med att utveckla ramarna för intervjun ytterligare, där information gavs till respondenterna så tydligt och okomplicerat som möjligt om vad deras medverkan i studien gick ut på, vad syftet var och hur materialet från intervjuerna skulle användas. De fick även information om att deras deltagande var frivilligt och att de när som helst kunde välja att avsluta sin medverkan, samt

att alla uppgifter skulle göras anonyma. Då materialet var tänkt att transkriberas för att kunna bearbetas genom en kvalitativ innehållsanalys inhämtades och gavs samtycke till att intervjuerna spelades in.

2.9 Metodologiska reflektioner

En begränsning i den här studien ligger i att det är just chefer som intervjuats och inte medarbetare. Som handläggare inom socialtjänsten har man daglig kontakt med klienterna och riskerar därmed i större utsträckning än chefer att utsättas för våld eller hot om våld. Av vad som framgår från tidigare forskning är tendenser att prata högt om hot och våld inte särskilt höga när det kommer till mindre allvarliga incidenter, vilket gör det troligt att chefernas bild inte stämmer helt överens med vad deras medarbetare upplever i sitt dagliga yrkesliv. Chefen är dock den som har det övergripande ansvaret för sina medarbetare och för arbetsmiljön. I och med att studien bygger på semistrukturerade intervjuer, där cheferna relativt fritt fått dela med sig av sin syn på förebyggande arbete kan det finnas en risk att en del svar blivit friserade för att passa in. Detta är en risk som alltid finns i denna typ av undersökningar, där respondenter inte ges i förväg bestämda svarsalternativ. Däremot ges en större flexibilitet och frihet, vilket bidrar till mer målande exempel på hur förebyggande arbete mot våld och hot om våld inom socialtjänsten kan se ut ur ett chefsperspektiv. För att få en mer komplett bild av hur verkligheten ser ut, behövs ytterligare forskning som fokuserar på hur bilden av våld och hot om våld ser ut ur ett medarbetarperspektiv.

De internationella forskningsartiklar som denna studie baseras på använde sig av begreppet *social workers* (=socialarbetare) som yrkesbenämning. Författarna ansåg det osäkert att använda sig av den direkta översättningen i denna studie, då socialt arbete spänner över många områden och innefattar långt fler yrkestitlar än just bara socialarbetare. Eftersom denna studie fokuserar på förebyggande arbete inom socialtjänsten, valdes socialsekreterare som yrkesbenämning. Vi är dock medvetna om att detta exkluderar en stor grupp inom området socialt arbete.

2.10 Arbetsfördelning

Fördelningen av arbetet med den här studien har delats lika mellan båda författarna och under hela processen med att skriva har vi växelvis läst och redigerat varandras textavsnitt utan några förbehåll. På så sätt har texten under arbetets gång varit i konstant förändring och reviderats för att helheten ska bli så bra som möjligt. Tankar och idéer har ständigt bollats mellan varandra och vi har lyft fram varandras styrkor och kompletterat varandra genom skrivandet. Det går således inte att säga att den ena av oss gjort mer i något särskilt avsnitt än den andra, utan vi har varit lika delaktiga i hela arbetet under skrivprocessen.

3. Tidigare forskning och teoretiska begrepp

I kapitlet om tidigare forskning och teoretiska begrepp kommer vanligt förekommande begrepp i samband med brottsprevention att behandlas och hur de kan föras in i det sociala arbetet. Kapitlet tar också upp olika definitioner av hot och våld, omfattning och konsekvenser av hot och våld inom socialt arbete samt vilka faktorer som kan öka risken för

att utsättas. Stycket 3.2 återkopplar till studiens inledande del och kartlägger hur forskning inom området sett ut fram till dags dato.

3.1 Definition av hot och våld

Världshälsoorganisationen definierar våld som: “avsiktlig användning av fysiskt våld eller hot om detsamma, mot sig själv, någon annan, eller mot en grupp eller samhälle, som antingen leder till eller har en hög sannolikhet för orsaka personskada, dödsfall, psykisk skada, underutveckling eller förlust” (World Health Organisation, 2002 s. 5). Att definitionen av våld ser ut som den gör ämnar att visa på en framväxande insikt av vikten av att inkludera även det våld som inte leder till några direkta fysiska skador, till exempel hot och psykisk misshandel. Konsekvenser av psykisk misshandel kan visa sig först flera år i efterhand och att definiera effekterna av våld som direkt skada eller dödsfall gör att förståelsen för våldets skadeverkningar begränsas (ibid.).

I brottsbalken nämns inte begreppet hot och våld, istället används *misshandel* och *olaga hot*. Misshandel berörs i tredje kapitlet (brott mot liv och hälsa) och beskrivs i femte paragrafen som att någon tillfogar en annan person kroppsskada, sjukdom eller smärta, dit även psykisk sjukdom eller invaliditet räknas. Olaga hot tas upp i kapitel fyra i brottsbalken (brott mot frihet och frid) och beskrivs som en handling mot en annan person som är ämnad att framkalla fruktan för sin egen eller annans säkerhet. Oavsett om det uttalas direkt till offret eller inte, räknas det som olaga hot så länge det är allvarligt menat (Berggren, Bäcklund, Holmqvist, Leijonhufvud, Munck, Träskman, Wennberg, Victor & Wersäll, 2012).

I Arbetsmiljöverkets föreskrift om hot och våld definieras begreppet enligt följande: “Våld varierar från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon. Våld kan användas planerat för att nå vissa mål.” (AFS 1993:2 s. 5).

Inom forskning handlar definitionen av våld och hot om våld ofta om subjektiva tolkningar från enskilda individer och varierar därmed från person till person. Det en person upplever som våldsamt handling behöver inte tolkas på samma sätt av en annan. Detsamma gäller situationen, det som upplevs hotfullt i en kontext behöver inte upplevas lika hotfullt i en annan (Howard, 2001; Spencer & Munch, 2003). En gemensam nämnare är dock att de flesta definitioner innefattar både fysiskt och psykiskt våld. Hur våld i arbetslivet definieras i vetenskaplig litteratur varierar också och beror till viss del på att olika yrkesgrupper uppfattar hot och våld på olika sätt, men även att hot och våld kan ta sig olika uttryck i olika situationer (Wikman, 2012).

3.2 Tidigare forskning

Yrkesrelaterat våld har varit ett ämne inom forskning sedan 70-talet (Robson, Cossar & Quayle 2014), men tycks inte ha haft någon större prioritet att studeras förrän långt senare (Respass & Payne, 2008; Menckel och Viitasara, 2002). En orsak till detta antas vara låg rapporterings- och anmälningsbenägenhet när det kommer till hot och våld i arbetslivet kombinerat med att begreppen hot och våld till stor del bygger på subjektiva tolkningar, vilket gör det svårare att utarbeta standardiserade kvantifierbara begrepp (MacDonald & Sirotich,

2001; Respass & Payne, 2008). Även Världshälsoorganisationen tar i sin rapport om våld upp att detta kan skapa problem vid datainsamling och nämner även etiska svårigheter som kan uppkomma i samband med forskning kring våldsutsatthet (World Health Organisation, 2002).

3.2.1 Omfattning

I sin rapport om våld beskriver Världshälsoorganisationen våld som ett allvarligt samhällsproblem oavsett om det sker i hemmet, ute i samhället eller på arbetsplatser. Många kartläggningar av våld görs för att kvantifiera och visualisera vidden av det, men faktum är att det mesta av våldet inte är synligt för omvärlden. Detta bland annat på grund av att offret av olika orsaker kan ha känt sig tvingad att tåga om det inträffade (World Health Organisation, 2002).

Som socialsekreterare riskerar man att utsättas för farliga situationer i sitt yrkesutövande. Näst efter poliser är socialarbetare den yrkesgrupp som löper störst risk att utsättas för övergrepp i form av hot och våld (Newhill, 1995; Respass & Payne, 2008).

Statistiskt sett, inom socialt arbete, tros mörkertalet vara stort vad gäller hur många som utsatts för hot eller våld i sitt yrkesutövande. Den mest troliga förklaringen till detta är att långt ifrån alla incidenter anmäls, varken till polisen eller Arbetsmiljöverket. Orsaker till om en anmälan görs eller inte kan bland annat handla om rutiner, individens subjektiva tolkning av situationen och hur pass allvarlig incidenten är (Wikman, 2012), men även om huruvida arbetsgivaren får eller inte får kännedom om det inträffade (MacDonald & Sirotich, 2001). Vanligast är att endast incidenter som innebär att den anställde missar sitt arbete på grund av det inträffade kommer till chefens kännedom, medan mindre allvarliga incidenter som till exempel hot tenderar att exkluderas (Respass & Payne, 2008).

Inom forskning benämns problemet vanligtvis som våld eller våldsamma handlingar (Burry, 2008; Respass & Payne, 2008) och av vad som framkommer ovan ryms det mycket i de begreppen (World Health Organisation, 2002; Berggren et. al., 2012). Precis som både Respass och Payne (2008) och Wikman (2012) menar, påverkar graden av allvarlighet i det inträffade i stor utsträckning huruvida den drabbade medarbetaren talar om vad denne varit med om eller inte. Enligt bland andra Spencer och Munch (2003) är de mest vanligt förekommande incidenterna sådana som består av olika typer av hot. Detta skulle kunna ses som en förklaring till varför incidenter inte uppmärksammas av chefer och forskare i större utsträckning än vad de gör, eftersom hot i största allmänhet inte ses som ett lika allvarligt problem som fysiskt våld och därmed inte heller synliggörs lika ofta när en incident inträffat (Respass & Payne, 2008).

Internationella studier baserade på självrapportering visar att mellan 50-88% av tillfrågade socialarbetare uppgett att de i sitt arbete blivit utsatta för hot och/eller våld (MacDonald & Sirotich, 2001; Newhill, 1995; Padyab & Ghazinour, 2014; Spencer & Munch, 2003). Även Arbetsmiljöverkets rapport om arbetsmiljö (2013) visar en liknande bild, då 42% av de anställda inom kategorin socialsekreterare och kuratorer uppgav att de någon gång under den senaste tolv månadersperioden utsatts för våld eller hot om våld. Enligt Wikman (2012) leder

ett högt antal inrapporterade händelser till högre beredskap och ännu större medvetenhet kring problemet. Det finns dock även andra faktorer som kan påverka de höga siffrorna, exempelvis ändrade arbetsförhållanden. Dagens allt mer komplexa sociala problem gör att socialsekreterare idag ställs inför helt andra situationer än vad tidigare generationer gjort. Förutom detta tillkommer även utmaningar i form av nedskärningar i budget, underbemanning och andra förändringar i arbetsmiljön (Newhill, 1995, 2003; Padyab & Ghazinour, 2014; Spencer & Munch, 2003; Wikman, 2012).

3.2.2 Kultur

Få går in i sin professionsroll med tanken på att man som hjälpare själv skulle kunna vara ett potentiellt offer (Newhill, 1995, 2003; Tzafir, Enosh & Gur, 2015). En grundläggande utgångspunkt inom socialt arbete är klientcentrering, där man som handläggare utgår från en acceptans och förståelse för klienters olika svårigheter. Detta gör att socialsekreterare förväntas bortse från överträdelse i form av till exempel hot och istället utan förbehåll acceptera klienters beteende, vilket minskar klienternas ansvar för sitt eget beteende och handlande (Spencer & Munch, 2003; Tzafir, Enosh & Gur, 2015; Virkki, 2008). Den sortens förtroende till klienterna, där man väljer att blunda för risken att själv utsättas för våld eller hot om våld, utgör en form av risktagande. Trots riskfaktorn är dock tillit och förtroende till sina klienter en nödvändighet inom socialt arbete för att skapa och upprätthålla relationen till sina klienter, tillsammans med förmågan att själv inge förtroende tillbaka (Virkki, 2008). Inom yrkeskåren finns en kultur där hot och våld riktat mot medarbetare tystas ner, vilket kan orsakas av en föreställning om att det är något som "hör till arbetet". Medarbetare undviker att meddela om de blivit utsatta, av rädsla för att få sin professionsroll och kompetens ifrågasatt av kollegor och chefer och förminskar istället händelsen för att inte framstå som svaga (MacDonald & Sirotich, 2001; Respass & Payne, 2008; Spencer & Munch, 2003; Wikman, 2012). Att aktivt förminska och normalisera incidenter som innefattar våld eller hot om våld blir en del av den professionella identiteten. Samtidigt tänjs gränserna för vad som borde vara acceptabelt och den inställning till förtroende och tillit som socialt arbete vilar på hotas (Virkki, 2008).

3.2.3 Riskfaktorer

Omständigheter som ökar risken att utsättas för hot och våld i sitt yrkesutövande är exempelvis att ha direkt kontakt med allmänheten, att arbeta ensam och att arbeta med människor som är i kriser av olika slag. Detta är faktorer som stämmer väl in på merparten av alla socialsekreterare (Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008). Med tanke på att de klienter socialsekreterare möter ofta har svår problematik i form av till exempel psykisk sjukdom, finns även en risk att de skulle kunna vara våldsbenägna (Tully, Kropf & Price, 1993). Dessa förhållanden kombinerat med att arbetsbelastningen på varje enskild socialsekreterare ökar allt mer, bidrar till att den totala stressen på arbetsplatsen ökar. Stress i största allmänhet är något som minskar en persons förmåga att hantera konflikter (van der Bossche et. al., 2013). Trots att man som socialsekreterare inte kan förväntas förutspå när en klient kommer att uppträda hotfullt eller våldsamt, förväntas man kunna klara av situationen när den väl uppstår (Pollack, 2010).

Socialt arbete kan i många avseenden te sig motsägelsefullt då man å ena sidan arbetar för att på bästa sätt hjälpa sina klienter, å andra sidan representerar en auktoritär myndighet (Sarkisian & Portwood, 2004). Den enskilde socialsekreteraren uppfattas inte nödvändigtvis som ett potentiellt offer av sina klienter, utan snarare som en representant för ett underkuvande system. Klienter befinner sig ofta i en mycket låg maktposition i förhållande till socialsekreteraren, där de har liten möjlighet att påverka beslut som fattas kring deras framtid (Newhill, 2003; Padyab & Ghazinour, 2014; Robson, Cossar & Quayle, 2014; Sarkisian & Portwood, 2004). Burry (2008) tar upp samma sak och menar att våld ofta är en direkt följd av en ofrivillig insats, till exempel ett omhändertagande, vilket ur klientens perspektiv handlar om kontrollförlust över sitt eget liv. Därmed ökar också risken för hotfullt och/eller våldsamt agerande från klientens sida (ibid.).

Enligt Newhill (2003) är klientens förflutna den största riskfaktorn när det gäller dennes våldsbenägenhet. Personer som varit våldsamma vid tidigare tillfällen är de som mest troligt riskerar att bli det igen. Det finns således ingen särskild plats där risken att utsättas för hot eller våld inte finns. Dock finns platser där risken att utsättas är markant större än på andra platser och den anställdes sårbarhet blir extra påtaglig, vilket vanligtvis handlar om klientens hem eller andra platser utanför kontorsmiljön där tillgången till hjälp för socialsekreteraren är starkt begränsad om något skulle hända (Burry, 2008; Spencer & Munch, 2003).

3.2.4 Offer

Många studier är eniga om att de som visat sig löpa störst risk att utsättas för våld i sitt yrkesutövande är unga personer med mindre utbildning och erfarenhet (van der Bossche et al., 2013; Spencer & Munch, 2003), dock avviker Shin (2011) från den åsikten och menar att det tvärtom är äldre medarbetare med lång erfarenhet inom socialt arbete som är de som är mest utsatta för klientrelaterat våld.

Inom forskarvärlden råder delade meningar om huruvida det är män eller kvinnor som löper störst risk att utsättas (Respass & Payne, 2008; Spencer & Munch, 2003). En del hävdar att män utsätts oftare för våld och hot om våld än vad kvinnor gör, bland annat på grund av att män av tradition oftare hanterar våldsamma klienter och att kvinnor i större utsträckning ber män om hjälp i hotfulla situationer (Spencer & Munch, 2003). Vad man dock tycks vara överens om är att socialsekreterarens position och arbetsområde är avgörande för hur stor risken är att råka ut för våld eller hot om våld. De som i störst utsträckning uppger att de drabbats av våld och/eller hot om våld är personer som arbetar inom området barn, unga och familj och har eller uppfattas ha en maktfunktion gentemot gärningspersonen (AFS, 1993:2; Newhill & Wexler, 1997; Robson, Cossar, & Quayle, 2014; Shin, 2011).

3.2.5 Konsekvenser av hot och våld

Att utsättas för våld eller hot om våld på sin arbetsplats kan vara traumatiserande och påverka arbetsförmågan hos den drabbade individen. Konsekvenser för den som blivit utsatt kan yttra sig i exempelvis ökad stress, ångest, depression, ilska, sömnstörningar, sämre tillit till andra människor samt återkommande och påträngande minnen rörande det inträffade (Robson, Cossar & Quayle, 2014; Spencer & Munch, 2003; Tzafir, Enosh & Gur, 2015; Virkki, 2008).

Många som utsatts lägger skulden på sig själva och tar händelsen som ett personligt nederlag då man haft en föreställning om att kunna hantera situationen på egen hand (Newhill, 1995; Padyab & Ghazinour, 2014; Tully, Kropf & Price, 1993). En annan strategi att hantera inträffade incidenter är att förminska eller helt och hållet förneka det inträffade i ett försök att tränga undan de känslor av ångest och hjälplöshet som kan uppstå (Tully, Kropf & Price, 1993).

Ovanstående exempel leder ofta till sämre kvalitet i det klientnära arbetet, vilket i sin tur utgör en riskfaktor för aggressivt och hotfullt bemötande från klienter (van der Bossche, Taris, Houtman, Smulders & Kompier, 2013). Det krävs inte nödvändigtvis en våldsam situation för att ovanstående stressreaktioner ska utlösas. Att arbeta i en miljö där man är medveten om att något skulle kunna hända kan vara tillräckligt för att utveckla negativa tankemönster, vilket kan göra att man inte utför sitt arbete på tillfredsställande sätt (Newhill, 2003).

Konsekvenser av hot och våld mot medarbetare behöver inte vara odelat negativa. De kan även bidra med viktiga lärdomar och ökad medvetenhet kring riskfyllda situationer. Nya insikter bidrar till att utveckla kunskap i att hantera dessa situationer och kan på lång sikt öka medarbetares engagemang när det kommer till sin egen, kollegors och klienters säkerhet (Robson, Cossar & Quayle, 2014). Den ökade medvetenheten kan samtidigt innebära att man omvärderar sin arbetsplats, då risker som finns i det dagliga arbetet synliggörs. I vissa fall kan det leda till att anställda upplever en ilska riktad mot arbetsplatsen som, i deras ögon, inte klarar av att skapa säkra förutsättningar för sina medarbetare och i sällsynta fall kan denna ilska även riktas mot klienter (Newhill, 2003; Tzafir, Enosh & Gur, 2015).

3.3 Förebyggande arbete

En grundförutsättning för förebyggande arbete är ett arbetsklimat där medarbetare faktiskt vågar tala om våld och hot om våld som ett verkligt problem och inte som något som hör till arbetet, samt att de uppmuntras att diskutera de incidenter som inträffar (Newhill & Wexler, 1997). För att komma åt problemet med hot och våld är det viktigt att först få ett grepp om hur omfattande det är (World Health Organisation, 2002). Det primära är att se och reagera på de varningssignaler som visar sig, då våld sällan är något som uppstår plötsligt. De incidenter som inträffar har vanligtvis specifika samband och kan därför förebyggas i ett tidigt skede genom att organisationen reagerar och agerar i tid och på så sätt förhindrar att en situation blir allvarlig (Carlstedt, 2001; Wikman, 2012). Vanligtvis vidtas åtgärder för att förebygga hot och våld först efter att en incident har inträffat (Howard, 2001; Newhill, 2003). Att dra nytta av tidigare erfarenheter av hot och våld på arbetsplatsen kan bidra till ökad kunskap bland medarbetarna, vilket gör dem mer uppmärksamma på dessa tidiga varningssignaler (Robson, Cossar & Quayle, 2014).

Sarkisian och Portwood (2004) föreslår ett antal åtgärder för ett effektivt förebyggande arbete vad gäller våld eller hot om våld på arbetsplatsen. De nämner vikten av att varje medarbetare ska känna till arbetsplatsens riktlinjer och rutiner gällande klientrelaterat våld, allt ifrån var gränsen går för vad som inte ska accepteras till vad som sker när något inträffat. Det bör finnas samarbete över verksamhetsgränserna (till exempel mellan socialtjänst, polis,

forskningsvärlden, etc.), där man kan utbyta erfarenheter och kunskap kring problemet. Medvetenhet om hur den omgivande miljön kan bidra till hotfulla och våldsamma situationer är viktig för att medarbetaren ska kunna förstå klientens upplevelse och tillmötesgå dennes behov och på så sätt dämpa potentiellt farliga situationer (ibid.).

Att upprätta förebyggande kris- och handlingsplaner, säkerställa beredskap samt öka medvetenhet och förbättra konflikthanteringsförmåga bland medarbetare är sätt att minska risken för att hotfulla och våldsamma situationer ska kunna uppstå, då det skapar en trygg grund att stå på. Det är arbetsgivares och chefers ansvar att säkerställa att medarbetare är väl rustade när det kommer till att hantera sådana situationer, både för sin egen, sina kollegors och sina klienters skull (Arbetsmiljöverket, 2011; Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008). Samtidigt har varje enskild medarbetare ett ansvar att uppmärksamma arbetsgivaren på brister i säkerheten och när något inträffat, vilket är en förutsättning för att förebyggande åtgärder ska kunna vidtas (Spencer och Munch, 2003; Wikman 2012).

När man talar om förebyggande arbete används bland annat inom sjukvården och kriminologin begreppen primär, sekundär och tertiär prevention. De begreppen representerar olika nivåer som förebyggande arbete kan bedrivas utifrån (Sarnecki, 2009). Förutom de nivåerna kan man även dela in förebyggande arbete i social respektive situationell prevention, där insatserna riktas mot de sociala respektive strukturella orsakerna som anses ligga bakom (ibid.).

3.3.1 Primär prevention

Primär prevention innebär att man arbetar med övergripande förebyggande åtgärder på arbetsplatsen (Sarnecki, 2009). Exempel på sådana åtgärder kan vara utbildning och kunskap i hur man hanterar konfliktfyllda situationer. Studier har visat att detta bör introduceras i högre utsträckning redan under utbildningen av blivande socialarbetare (Sarkisian & Portwood, 2004; Tully, Kropf & Price, 1993). Detta för att tidigt öka medvetenheten kring problemet, vilket kan leda till att de blir bättre rustade för att hantera hotfulla situationer, samt får större benägenhet att anmäla och rapportera de incidenter som inträffar. Det sista är särskilt viktigt med hänsyn till de mörkertal det rapporterats om, vilka gjort det svårt för både forskare och chefer att inse vidden av problemen med våld och hot om våld på arbetsplatser. Tillförlitlig data är nödvändigt för att kunna vidta åtgärder och utveckla effektiva förebyggande åtgärder för att minska klientrelaterat våld (MacDonald & Sirotich, 2001).

Arbetsmiljöfrågor, som till exempel hot och våld riktat mot medarbetare, borde vara ett naturligt inslag i allt från inskolning av ny personal till personalmöten (Spencer & Munch, 2003). Ju större en hotbild är, desto mer troligt är det att arbetsplatsen har utarbetat handlingsplaner och rutiner kring hur hot och våld ska hanteras. En risk med dessa handlingsplaner är dock att de ofta lägger alltför stort ansvar på den enskilde medarbetaren (Padyab & Ghazinour, 2014; Sarkisian & Portwood, 2004). Trots att uppmärksamhet och medvetenhet kring problemet med yrkesrelaterat våld har ökat, är det inte alltid förebyggande insatser följer vad de utsatta själva skulle anse som lämpligt. Åtgärder utformas vanligtvis utifrån ett chefsperspektiv, där medarbetares kunskaper kring problemet tenderar att inte

uppmärksammas (Wikman, 2012). En framgångsrik strategi är att utveckla en handlingsplan som specificerar vilken typ av hot och våld som inte ska accepteras. Detta underlättar för medarbetare att i en situation själva kunna avgöra vad som bör rapporteras och minskar risken för subjektiva tolkningar av hot och våld (Howard, 2001).

3.3.2 Sekundär prevention

Sekundär prevention handlar om att rikta förebyggande åtgärder mot särskilda högrisksituationer/grupper (Sarnecki, 2009). Inom socialt arbete kan det innebära att till exempel sätta in särskilda insatser vid hembesök, då socialarbetare löper större risk att utsättas för hot eller våld och är extra sårbara när de vistas utanför kontorsmiljö (Burry, 2008; Spencer & Munch, 2003).

3.3.3 Tertiär prevention

Tertiär prevention riktar sig till redan brottsutsatta för att förhindra att de utsätts ännu en gång (Sarnecki, 2009). Studier har visat att risken att utsättas för våld eller hot om våld ökar om man varit med om det tidigare, vilket gör det viktigt att lägga stor omsorg på förebyggande åtgärder riktat mot den gruppen (Carlstedt, 2001; Sarnecki, 2009). Tertiär prevention kan handla om möjligheter för en våldsutsatt medarbetare att få bearbeta det inträffade med syfte att förebygga att denne drabbas av en liknande situation igen (van den Bossche, Taris, Houtman, Smulders & Kompier, 2012; Grundvall, Wennerström och Borelius, 2012) (se 3.7.5).

3.3.4 Situationell prevention

Förebyggande arbete i arbetslivet riskerar att förminska till att enbart handla om bemötande. För att få en mer övergripande bild av hur förebyggande arbete kan bedrivas bör även strukturella insatser nämnas (Wikman, 2012). Med situationell prevention avses de åtgärder som fokuserar på kontexten där brottet begås, det vill säga att minska risken för förekomst av våld eller hot om våld (Sarnecki, 2009). Sådana åtgärder kan vara att minska förekomsten av stressfaktorer på arbetsplatsen, genom att till exempel lägga arbetsbelastningen för anställda på en rimlig nivå, då det visat sig kunna orsaka aggressivt beteende hos klienter som känner att de inte får tillräckligt bra bemötande (van der Bossche, Taris, Houtman, Smulders & Kompier, 2013).

Miljön på ett socialkontor kan ha inverkan på hur klienter beter sig och våldsamma situationer kan många gånger förebyggas genom att skapa säkra lokaler som genererar lugn hos både anställda och klienter (Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008; Tully, Kropf & Price, 1993). Ett bra situationellt förebyggande arbete behöver inte nödvändigtvis innebära att exempelvis väktare och metalldetektorer involveras. Dessa typer av insatser kan ses som alltför överdimensionerade och sända ut signaler av misstro gentemot klienter och på så sätt ge motsatt effekt. Skulle det dock vara aktuellt är det viktigt att man väger risk och nytta mot varandra (Newhill & Wexler, 1997; Virkki, 2008). Burry (2008) nämner åtgärder som syftar till att försvåra för klienter att på egen hand ta sig mellan väntrum och kontor, exempelvis larmknappar i besöksrummen samt väl utarbetade rutiner kring rapportering och informationsöverföring kring klienter som varit eller bedömts kunna bli våldsamma. Respass

och Payne (2008) tar upp ännu enklare strategier kan användas för att påverka hur klienter uppfattar atmosfären på socialkontoret. Som exempel nämns bekväma stolar i väntrummet, neutrala färger på väggarna, utrymme för de klienter som vill ha mer integritet och utrymmen där medföljande barn kan leka. Det bör vara möjligt att skapa fysiskt avstånd mellan handläggare och klient, samt att flyktvägar alltid bör vara lättillgängliga i mötes- och besöksrum (Tully, Kropf & Price, 1993).

Vid hembesök hos klienter kan det handla om att alltid vara två och två, att meddela någon på arbetsplatsen vart man ska och en ungefärlig tid när man planerar att vara tillbaka (Burry, 2008; Respass & Payne, 2008). Att göra hembesök hos klienter istället för att mötas på socialkontoret kan föra med sig många fördelar, men innebär samtidigt en markant ökad risk att socialsekreteraren blir utsatt för våld eller hot om våld (Newhill & Wexler, 1997). Inför varje hembesök bör man göra en bedömning av klienten för att identifiera potentiella risker som till exempel ändrad medicinering, våldshistorik, användning av droger och så vidare (Newhill, 2003; Burry, 2008). När det kommer till riskbedömning i samband med hembesök räknas även socialsekreterarens bil in. Då den fungerar som både transportmedel och "kontor" att hålla intervjuer i, är det nödvändigt att installera larm och se till att bilen är fri från potentiella vapen (Burry, 2008; Respass & Payne, 2008; Spencer & Munch, 2003).

3.3.5 Social prevention

Många våldsamma incidenter tros ha uppstått på grund av att socialsekreterare känt sig tvingade att lösa hotfulla situationer på egen hand. Misslyckandet tas personligt och ses som ett professionellt nederlag. Om socialsekreterare istället rustas för att dels kunna se tidiga varningssignaler för när en klient kan antas bli våldsam, dels kunna hantera hotfulla situationer när de väl uppstår, skulle det kunna skydda både klienter och medarbetare (Newhill, 1995, 2003; Tully, Kropf & Price, 1993). En stor del av socialt preventivt arbete hör ihop med den enskilda socialsekreterarens färdigheter, som bemötande och förmåga att kunna bedöma och hantera olika situationer (Virkki, 2008). Av den anledningen är det viktigt att anställda har kunskaper om de orsaker som tros ligga bakom klientrelaterat våld och ges tid att i förväg sätta sig in i varje klients historik, för att kunna göra en egen riskbedömning i varje enskilt fall. Det är också av yttersta vikt att medarbetare har god självkänedom och vet hur de reagerar och agerar i hotfulla situationer (Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008). Som socialsekreterare bör man undvika att gå in i argumentation med klienter och istället använda sig av verbala strategier som att tala lugnt och vara tydlig. Även icke verbala metoder som fysisk distans och kroppsspråk som inte signalerar hot eller dominans är viktiga detaljer att komma ihåg i möten med klienter (Burry, 2008; Respass & Payne, 2008).

Andra exempel på social prevention är hur man på arbetsplatsen agerar vid incidenter som involverar våld eller hot om våld. Istället för att tysta ner problem kring hot och våld är ett öppet klimat där medarbetare vågar framföra sina erfarenheter utan att oroa sig för dömande och ifrågasättande att föredra. En tillåtande atmosfär gör medarbetare mer bekväma att våga prata om incidenter och att förmedla när oönskade situationer uppstått (Howard, 2001; Newhill, 1995).

Alla som utsätts för våld eller hot om våld ska ha möjlighet att få stöd och hjälp efteråt (Tully, Kropf & Price, 1993). Grundvall, Wennerström och Borelius (2012) beskriver att brottsofferstöd kan ha en funktion av att skapa sammanhållning i en grupp och ge den utsatte ett erkännande för sina känslor genom att någon lyssnar på och bekräftar vad hen varit med om. Stödet kan också fungera preventivt då handlingar i form av våld eller hot om våld kan kopplas samman med ilska och tankar på hämnd från den utsattes sida, vilket skulle kunna gå ut över arbetet med klienterna om hen inte ges möjlighet att bearbeta händelsen. Denna bild av brottsofferstöd till socialsekreterare i preventivt syfte bekräftas av van den Bossche, Taris, Houtman, Smulders och Kompier (2012), som menar att socialsekreterare i vissa fall själva kan vara orsaken till incidenter som innefattar våld eller hot om våld på grund av en underliggande ilska och frustration, som går ut över arbetet med klienterna.

En strategi att hantera sin utsatthet kan vara att använda sina erfarenheter till att utbilda och informera andra (Robson, Cossar & Quayle, 2014). Erfarenheter av våld och hot om våld kan innebära en ökad medvetenhet kring riskfyllda situationer och kunskap kring hur man kan gå tillväga för att hantera liknande händelser, vilket på lång sikt skulle kunna öka medarbetares engagemang när det kommer till säkerhet.

Tabell 1.

Nedan följer exempel, illustrerat av studiens författare, som visar hur det förebyggande arbetet kan delas upp inom socialtjänsten utifrån primär, sekundär, tertiär, samt situationell och social prevention.

| | Situationell prevention | Social prevention |
|----------------------------|---|--|
| Primär prevention | - Utformning av socialtjänstens lokaler. Kan vara allt från färgen på väggarna i väntrummet till metalldetektorer och väktare i receptionen. | - Utbildning och ökad medvetenhet hos de anställda. - Tillåtande atmosfär att prata om hot och våld, markera tydligt att det inte är något personligt nederlag att utsättas. - Förstärkt lagstiftning om våld mot tjänsteman |
| Sekundär prevention | - Installera larm i bilar som används vid hembesök och avlägsna potentiella vapen i dem, till exempel verktyg eller bilens cigarettändare. - Särskilt utformade rum att ha möten i med våldsbenägna klienter. | - Möjlighet att göra bedömningar, identifiera problem och ge förslag på särskilda åtgärder inför situationer som bedöms medföra en ökad risk. |
| Tertiär prevention | - Omarbeta lokalernas utformning efter incidenter inträffat, tex låsa vissa avdelningar. - Definiera vilka handlingar som inte accepteras från klienter, vilket gör det tydligare för medarbetare att rapportera så chefen får kännedom om incidenter. | - Dra nytta av erfarenheter efter incidenter. - Ge drabbade individer stöd och utrymme att bearbeta det inträffade. |

3.4 Förebyggande arbete i lagen

När det gäller arbetsgivares ansvar kring förebyggande arbete mot hot och våld på arbetsplatsen är lagen tydlig. I Arbetsmiljölagens (1977:1160) 3 kap. 2§ står det att: “arbetsgivaren skall vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. En utgångspunkt skall därvid vara att allt sådant som kan leda till ohälsa eller olycksfall skall ändras eller ersättas så att risken för ohälsa eller olycksfall undanröjs.”.

En betydande riskfaktor inom socialt arbete är mycket ensamarbete (van der Bossche et. al., 2013; Newhill, 1995), vilket samma paragraf tar upp i sitt andra stycke. “Arbetsgivaren skall beakta den särskilda risk för ohälsa och olycksfall som kan följa av att arbetstagaren utför arbete ensam.” (3kap. 2§ 2st. AML). I lagkommentaren till paragrafen nämns de särskilda påfrestningar som förknippas med ensamarbete, som till exempel oro inför oväntade eller komplicerade händelser. Åtgärder som syftar till att minska risker med ensamarbete nämns också, exempelvis att eftersträva möjlighet till kontakt med den ensamarbetande och att upprätta beredskap så att denne snabbt kan få hjälp om något inträffar (Gullberg & Rundqvist, 2014). Vidare nämns att arbetsledare ständigt skall arbeta för att verksamheten uppfyller de arbetsmiljömässiga krav som ställs genom att regelbundet utvärdera de risker som finns och vidta åtgärder för att minska dessa (3 kap. 2a§ AML).

Det ligger även i arbetsgivares ansvar att se till att medarbetare känner till arbetsförhållanden, däribland de risker som kan följa med arbetet. Arbetsgivaren ska kontrollera att dennes medarbetare har den utbildning som krävs samt kunskap i att undvika risker som är kopplade till arbetet (3 kap. 3§ AML). I lagkommentaren förtydligas att tillfredsställande introduktion, instruktioner och utbildning - som här inte enbart innefattar teoretiska kunskaper utan även praktisk erfarenhet - är nödvändigt för en säker arbetsmiljö (Gullberg & Rundqvist, 2014). Detta kan säkerställas bland annat genom att medarbetare får kompletterande utbildning i säkerhetsrutiner, hur man förebygger risker, konflikthantering och bemöter människor i utsatta situationer. Genom övning får medarbetare lära sig de bästa sätten att agera på vid hotfulla situationer (ASF 1993:2).

Socialtjänstlagens (2001:453) 3 kap. 3§ talar om att socialtjänstens insatser ska hålla god kvalitet. Det poängteras att socialarbetarens erfarenhet och utbildning är en central del i detta. Av vad som framgår ovan är socialarbetarens erfarenhet och utbildning inte viktig enbart när det kommer till att hålla hög kvalitet på det arbete som utförs, utan också viktig för att kunna förebygga och hantera risker som hotfulla och våldsamma situationer. I lagkommentaren används begreppet kompetens, vilket beskrivs som en förmåga att klara av de krav som ställs i verksamheten. I och med att socialtjänstens arbete ändras i takt med större samhällsförändringar är det också viktigt att kompetensutveckling är en ständigt pågående process för att de som arbetar inom området ska klara av att leva upp till de förväntningar och krav som ställs (Lundgren, Sunesson & Thunved, 2015).

4. Resultat

Nedan följer en redogörelse av det empiriska material som framkom ur studiens semistrukturerade intervjuer. Underrubrikerna syftar till att återknyta till de inledande frågeställningar studien bygger på.

4.1 Förekomst av hot och våld inom socialtjänsten

En generell åsikt hos de intervjuade cheferna var att hot och våld inom socialtjänsten inte är lika vanligt förekommande som allmänheten tycks tro och att de gånger incidenter inträffat på just deras arbetsplatser snarare varit undantag än ett vanligt förekommande problem. "Men alla situationer som händer och så/.../ vad ska vi säga/.../ det är väldigt sällan som något händer. Det är liksom huvudpoängen."

Gemensamt för de undersökta socialtjänsterna var att samtliga respondenter uppgav att verbala hot och psykiskt våld riktat mot medarbetare var mer vanligt förekommande än fysiskt våld. Det fanns exempel på tillfällen då medarbetare blivit utsatta för fysiskt våld, men detta inträffade ytterst sällan. Merparten av de allvarliga incidenter som inträffat hade ägt rum i kontor eller besöksrum i socialtjänstens lokaler, vilket i ett av fallen lett till ökad säkerhet i form av att lås på dörrarna mellan reception och kontor installerats. En av respondenterna menade att hotbilden såg olika ut i olika sammanhang och att de incidenter som inträffat skett inom verksamheter som bedrevs utanför socialkontorets väggar. Anledningar till detta troddes vara att säkerhetsnivån på fältet var lägre och klienter mer oberäkneliga vid exempelvis hembesök.

Det svåra kring det förebyggande arbetet kring hot och våld, det är hembesök, där man ibland kanske inte riktigt vet vad som väntar. Det är inte sällan man gör oplanerade...alltså vi gör oanmälda hembesök och vi kanske inte vet vad som väntar. Man kan ju stöta på vad som helst emellanåt. Och då är det ibland svårt att vara jättetydlig med exakt hur man ska hantera situationer, till exempel om man går in i ett hus och så finns det påverkade individer som man kanske inte känner till och så där. Det har vi ju varit med om, och det är ju som sagt, det gäller ju att inte åka på dom här besöken själv och ha pratat igenom det innan, och alltså allt det där/.../ det är ju svårt att förbereda sig för.

Två av de intervjuade cheferna upplevde att de inte hade några problem alls med vare sig hot eller våld på sin arbetsplats. Anledningar till detta troddes vara hög kompetens i arbetsgruppen, medarbetarnas uppmärksamhet på små, subtila varningssignaler från klienterna samt att de inte handlade särskilt många högriskärenden.

En respondent berättade att dennes arbetsplats, på pappret, hade flest antal incidenter i det länet. Det berodde dock inte på att de var mer utsatta än någon annan, utan snarare på att allt som kom till ledningens kännedom polisanmälades. "Det beror inte på att vi är mer hotade, men vi anmäler. Det är som ingen diskussion om den saken, vi anmäler tillbud kring våld och incidenter som man ska." Ett genomgående tema vid intervjuerna var att man hade en låg toleransnivå när det gällde hot och våld. En chef berättade att de, vid tiden för intervjun,

utarbetade en standardnivå för vilka incidenter som ska anmälas, för att på så sätt komma ifrån problemet med subjektiva bedömningar av vad som är våld eller hot om våld.

4.2 Förebyggande arbete mot hot och våld inom socialtjänsten

Förebyggande åtgärder för att minimera risken för hot och våld fanns på alla de undersökta socialtjänsterna, både av situationell och social karaktär. Det fanns en generell ovilja bland de intervjuade cheferna att utforma lokaler med alltför hög säkerhetsgrad, då detta ansågs kunna påverka klienter negativt och få socialtjänsten att framstå ur ett negativt ljus. Exempel på sådana preventiva åtgärder som man helst ville undvika var förekomsten av väktare och låsta dörrar.

Själva bygget ger ju också en tankeställare om varför, hur och hur det är utformat./.../ trots allt så är det ju så att det blir ju instängt. Så ser det ju ut på alla myndigheter i Sverige idag./.../ Det är klart att det märker ju klienterna. Det är inte celler, men förhörssrum. Nog förstår ju alla det, att det är inte bara att kliva in nånstans. Det är inte välkomnande på det sättet, hur man än bygger fint. Det måste man ju vara ärlig och säga. Men det är en balansgång det också, mellan säkerhet och arbete i övrigt./.../ Skulle man önska så skulle man ha gammaldags socialarbete då dörren stod öppen och alla fick bara kliva in och träffa handläggarna när dom ville. Men det funkar ju inte så här i världen. Det har ju blivit en byråkratisering i hela rasket som...på gott och ont.

En av de undersökta socialtjänsterna skiljde sig dock från övriga vad gäller den typen av preventiva åtgärder, där väktare i väntrummet samt ett särskilt skyddsutrustat besöksrum med avskiljande glasvägg sågs som en resurs och gärna användes vid högriskärenden. Dessa åtgärder sades uppskattas av personal som då kände sig tryggare.

Ett exempel på situationella preventiva åtgärder som ofta nämndes var lokalernas utformning, där exempelvis besöksrum som regel alltid hade dubbla utgångar och var utrustade med larm. En av socialtjänsterna hade nyligen fått nya lokaler med väl säkerhetsanpassad utformning, efter anmärkningar från Arbetsmiljöverket om bristande säkerhet i de gamla. De nya lokalerna hade bland annat säkra besöksrum med larm och väntrum utformade efter respektive klientgrupps behov.

Det var även vanligt att verksamheterna arbetade fram egna skriftliga handlingsplaner, där rutiner och förhållningssätt vid olika situationer togs upp och noga gick igenom. Vikten av att hålla dessa handlingsplaner aktuella betonades, att de ständigt skulle uppdateras samt att man kontinuerligt utvärderade och diskuterade innehållet. Information och kunskap kring hot och våld ansågs viktigt. Det togs upp vid introduktionstillfällen och inskolning av ny personal och vid arbetsplatsträffar, samt att personal utbildades inom väsentliga områden. Innehåll i handlingsplaner och rutiner utvärderades och uppdaterades i samband med att incidenter inträffade, då man gick igenom hur liknande situationer skulle kunna undvikas i framtiden. Samtliga respondenter såg det som sitt ansvar att all personal fick ta del av viktig information, varav en menade att information kring hot och våld samtidigt kunde bli alltför omfattande och göra att medarbetare blev mer oroliga än de egentligen behövde vara. En annan menade att

tidsbrist och omfattande material var faktorer som gjorde att det kunde vara svårt att säkerställa att alla anställda tagit del av all information.

Vi har ju 800 miljoner policy och metoder och allt som ska gås igenom hela tiden. Det hinns ju inte. Man ska gå igenom det som är knutet till BBIC och verksamheten och utredningsmallar, metoder och kvinnofrids...det är så många saker som ska hållas aktuella samtidigt. Det är ju det som är yrkets komplexitet. Man hinner inte. Hur jag än informerar så är det alltid nån som säger att det har vi aldrig hört.

Något som samtliga intervjuade chefer nämnde och ansåg vara positivt i förebyggande syfte var kompetens och erfarenhet hos sina medarbetare. Man var mån om sina anställda och att upprätthålla en hög professionalitet och kompetensnivå på arbetsplatsen där alla kände sig säkra och det rådde ett öppet arbetsklimat.

Ett område där det förekom relativt hög risk att utsättas för hot och/eller våld var vid hembesök. De som intervjuades i denna studie hade som rutin på sina respektive arbetsplatser att vid hembesök alltid åka två och två, samt att vid behov även kunna ta hjälp av polis. I de fall där risken för hot och/eller våld bedömdes vara extra hög, lades extra stor vikt vid förebyggande åtgärder ur ett säkerhetsperspektiv.

Vi har ganska högt säkerhetstänkande och liksom förebyggande, går igenom innan risksituationer och dom som är frekvent på hembesök, fältare och dom som jobbar ensamma har larm med sig. Vi har regelbundna larmgenomgångar. Vi gör allt som man ska göra. Vi har en handlingsplan som vi haft i många herrans år där man tänker på hur vi gör före besök, vad ska du tänka på under besök och vad ska du tänka på efter en händelse. Allt från köp dig fri, försök avleda, vad ska du ställa för typ av frågor...det finns liksom på alla tänkbara nivåer.

Social prevention handlade till stor del om att våga prata om sina rädslor och om vad som sker, dels med kollegor och dels med chefen. Det ansågs på samtliga undersökta socialtjänster vara viktigt att medarbetarna vågar prata med och stötta varandra och att det var chefens ansvar att få till ett öppet och tillåtande arbetsklimat där detta kunde ske. Det var även viktigt att ha ett gott samarbete med andra aktörer som exempelvis polis och politiker, att ha en kommunikation som fungerar över verksamhetsgränserna.

En annan form av social prevention som betonades var vikten av gott bemötande. "Mycket handlar ju om att vara duktig på att möta personer, alltså den här fingertoppskänslan med hur man lägger fram information och hur man processar det helt enkelt." En annan respondent förklarade det som att bemötande är kärnan i allt socialt arbete. Det handlade om att vara närvarande, lyssna, utgå från hur man själv vill bli bemött och inte sända signaler som kan hota eller stressa klienter. "Det enkla är det svåra. Man ska inte sitta och titta på klockan, lyssna etc. Svårare eller enklare än så är det inte." Hen menade att våld från klienter många gånger beror på att de är rädda eller trängda och att incidenter kan undvikas genom ett gott första bemötande. Det ansågs viktigt att ha ett pedagogiskt förhållningssätt och att vara medveten om att klienten många gånger var minst lika rädd som medarbetaren kunde vara.

Relationen till klienten ansågs vara den viktigaste förutsättningen för att kunna utföra ett bra arbete och hjälpa denne. Dock betonades åter vikten av att ha en låg tröskel, att inte acceptera vilket bemötande som helst från klientens sida bara för att denne befinner sig i en utsatt situation.

Man måste behandla människor som människor. Om vi blundar när människor gör övertramp då tycker jag vi behandlar dem som om de är mindre kompetenta. Det tycker jag är jätteviktigt. Man har ett ansvar för det man gör och säger. Både som professionell och människan som vi jobbar med. Och att bara blunda, det är otroligt korkat.

Ett exempel på en metod som använts för att säkerställa gott bemötande var möjligheten för klienter att byta handläggare om de hade en konkret anledning. Detta visade sig vara effektivt, då möten mellan handläggare och klient i högsta grad handlar om en relation mellan två människor. Det framkom tydliga mönster kring vilka handläggare som ofta blev utbytt och dessa började då reflektera över sitt eget sätt att bemöta klienter.

Det går inte att jobba i behandling om man inte har en relation som bär. Så är det bara. Då blir det bara något spel. Och våra klienter tror jag är fantastiskt duktiga att läsa av snabbt. 15 sekunder tror jag ibland.

En respondent gav som exempel möjligheten för medarbetare att avsäga sig klienter. Om en socialsekreterare inte ville handlägga en viss klient fanns möjlighet att delegera beslutsfattandet till någon annan, vilket då avlastade medarbetaren från ansvar.

4.3 Hur individen och det sociala arbetet påverkas

Alla intervjupersoner var eniga om att det hör till chefens ansvar att ta hand om den drabbade medarbetaren när det inträffat någon incident och se till att denne får adekvat hjälp. Ibland involverades externa aktörer som företagshälsovård eller psykologer, ibland kunde det mellanmänskliga stödet från kollegor och chefer vara fullt tillräckligt. Behovet av insatser varierade från person till person och från fall till fall. Precis som att tolkningen av hotfulla eller aggressiva situationer ansågs vara subjektiv, skiljde sig även behovet av hjälp och stöd efteråt från situation till situation. Utmaningen för cheferna var att se till att medarbetarna får lagom mycket hjälp och stöd. En av respondenterna menade att det fanns en risk med att ge en person alltför stora hjälpinsatser, då effekten kunde bli negativ snarare än positiv.

Forskning på det här, alltså människor som varit utsatta för stora, ska vi kalla det trauman eller olyckor, man har varit med om saker. De som har fått stora insatser av Posom, psykosocialt omhändertagande, /.../ och så har man forskat på det där och det visade sig att det här sambandet, de som får jättemycket professionellt stöd, att ibland tar det mycket längre tid för dem, än de här som får det här medmänskliga stödet av de som står nära. Alltså nätverket och hur nätverket förhåller sig kan vara den viktigaste faktorn.

En påverkan på individen som nämndes vid ett flertal tillfällen var rädsla. Det knepiga med rädsla ansågs vara att det är en individuell känsla. Det en person upplever som en allvarlig incident kan för någon annan te sig som inte särskilt anmärkningsvärt.

Det är väldigt olika. En del är inte rädda, fast dom borde. Och andra är väldigt rädda, fast dom inte borde. Och en del är ju helt adekvat rädda. Det är ju en individuell sak, hur man upplever rädsla. Det beror ju på många olika saker. Vad man har med sig i bagaget, hur man är tränad. Sen finns det ju också en risk att man får en övertro till sin vana när man jobbar länge som kanske 40 år, att man tar för lätt på risksituationer också. Det är hela skalan, och allt det där måste man prata om.

De intervjuade cheferna menade att arbetsplatsen som helhet påverkades av incidenter på så sätt att det var först då vissa frågor blev aktuella. Om en viss typ av situation lett till att något hänt startades en diskussion om hur man kan undvika att samma sak händer igen. Rutiner sågs över och incidenten diskuterades för att på så sätt kunna identifiera vilka faktorer som påverkat att det inträffade kunnat ske.

Det är väl en ständigt pågående process. Just nu pratar vi om det,/.../ och så kanske det händer en incident om ett halvår igen som gör att frågan dyker upp igen. Eller att det kanske har hänt något på våran beredskap som gör att oj det där har vi inte tänkt på. Hur ska vi hantera det? Och så får vi diskutera det.

Ytterligare en påverkan på individnivå som nämndes var hur hot och våld kunde påverka gärningspersonen. Om hot och våld visade sig vara en vinnande taktik som gjorde att man som klient kunde påverka beslutsfattande och liknande och på så sätt få sin vilja igenom, minskade sannolikheten att man skulle hitta någon anledning att i framtiden ändra sitt uppförande.

Utmaningen är ju att en del människor har ju lärt sig att det fungerar med hot och våld. Och det...jo... alltså det funkar bra. Klart, visar det sig att det alltid fungerar, varför ska jag då sluta? Det måste ju vara en del i vårt pedagogiska tänk att så långt det är möjligt få såna människor att förstå att den som förlorar mest det är du. Och det är klart, då måste vi behandla människor som människor och inte människor som.. att man är liksom våldet personifierat. För de kommer bara få ett jobbigt liv. Det hänger ihop med den låga tröskeln, att inte undervärdera människor.

Något som redan nämnts är att inte bara incidenter med våld eller hot om våld påverkar både individen och det sociala arbetet, utan även hur förebyggande insatser utformas. Några av de chefer som intervjuats nämnde som exempel att allt för många och omfattande handlingsplaner kan göra det svårare för medarbetare att ta till sig all information och att det tar fokus från arbetet med klienterna, samt att användande av larm vid hembesök gjort medarbetare mer rädda och osäkra istället för tvärtom.

Det får en väldigt dubbel effekt. Vi från ledningens sida har ju sett det här som en möjlighet att trygga personalen inför sina kommande besök, men reaktionen har blivit en annan. Reaktionen har istället blivit att man känner sig otrygg. Jag införlivar personalen i nån form av otrygghet. Förut gjorde man hembesök per automatik, nu är man osäker på om man ska göra en riskbedömning innan man gör ett hembesök, man åker inte på hembesök om larmen är slut och så vidare. Det här har blivit nånting som man...det mest självklara som fanns inom socialtjänsten för ett halvår sen kan man idag inte längre göra.

En av cheferna diskuterade kring användandet av väktare och menade att det kan sända ut signaler till klienter som kan trigga aggressivt beteende, snarare än tvärtom. Samtidigt som en annan tog in väktare vid behov och menade på att personalen kände sig tryggare med den lösningen.

5. Analys

I detta kapitel analyseras det empiriska materialet relaterat till den teoretiska bakgrunden, utifrån de kategorier som presenterades i 2.6. Kategorierna är situationell prevention, social prevention, klientens roll, den enskilde medarbetarens ansvar och arbetsgivarens ansvar.

5.1 Situationell prevention

I tidigare forskning nämns många exempel på hur man kan arbeta förebyggande kring hot och våld, där det kan lätt uppfattas som att den generella uppfattningen är "ju mer desto bättre" (Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008; Sarkisian & Portwood, 2004; Tully, Kropf & Price, 1993). Det behöver dock inte vara på detta sätt. Merparten av de som intervjuats i denna studie gav uttryck för att alltför många och omfattande förebyggande åtgärder - till exempel väktare i receptionen och en alltför oöverbördig användning av lås - tvärtom kan sända ut signaler av misstro gentemot klienterna och på så sätt riskera att trigga fram ett aggressivt beteende snarare än att lugna. Detta är också något som Virkki (2008) nämner och poängterar vikten av, att reflektera över nyttan med allt för omfattande åtgärder då det skulle kunna ge motsatt effekt. Samtidigt kan alltför undermåligt utformade förebyggande åtgärder utgöra en stor risk för medarbetare att utsättas för våld eller hot om våld. En av respondenterna skiljde sig från övriga vad gäller situationell prevention i kontorsmiljö. Hen menade att väktare i väntrummet och särskilt skyddsutrustat besöksrum sågs som resurser av både chefer och medarbetare och gjorde att personalen kände sig tryggare i mötet med potentiellt våldsbenägna klienter.

En chef uttryckte en önskan om att kunna återgå till hur socialtjänsten tidigare varit utformad, då säkerhetsaspekter inte ansågs vara lika viktiga och klienter kunde komma och gå som de ville. Hen menade att det blivit en byråkratisering i dagens samhälle som inte är odelat positiv, som "stänger in" myndigheter och skapar en distans mellan sig och sina klienter. En anledning till att socialtjänsten ändå valt att öka den situationella preventionen vid utformandet av sina lokaler kan bero på det faktum att problembilden idag är en helt annan än vad den tidigare varit och att klienter ofta har väldigt komplex problematik, vilket kan leda till

högre grad av våldsbenägenhet (Newhill, 1995, 2003; Spencer & Munch, 2003; Wikman, 2012).

En viktig del i det preventiva arbetet är förekomsten av handlingsplaner (Arbetsmiljöverket, 2011; Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008). Denna ska utgöra en trygg grund och beredskap som gör att medarbetare blir bättre rustade i att kunna hantera de eventuella situationer som uppstår. Förekomsten av handlingsplaner var även något som samtliga respondenter i denna studie betonade vikten av och visade exempel på när de redogjorde för det preventiva arbete de bedrev. Alla intervjupersoner hade bilden av handlingsplaner som ett stöd för verksamheten, inte som ett mål i sig att forma verksamheten efter. Vikten av att kontinuerligt gå igenom sin handlingsplan och ständigt söka efter sätt att förbättra verksamheten betonades. En synpunkt som gavs kring handlingsplaner var att det kan vara svårt att komma ihåg att alltid handla enligt den och bara för att en viss handlingsstrategi har skriftligt underlag är det ingen garanti för att alla medarbetare faktiskt följer strategin i alla lägen. Detta speglas i det Sarkisian och Portwood (2004) nämner om att en risk med handlingsplaner är att de kan lägga alltför stort ansvar på den enskilde medarbetaren. Om handlingsplaner finns är det viktigt att de används på rätt sätt och inte som ett rättesnöre för om medarbetare uppträder "rätt" eller "fel". van der Bossche m.fl. (2013) visar i sin studie att stress och hög arbetsbelastning leder till en ökad risk att utsättas för aggressivt beteende från klienter. Om handlingsplaner blir alltför omfattande finns alltså en teoretisk risk att de stjälper snarare än hjälper i det förebyggande arbetet.

5.2 Social prevention

Även angående social prevention gäller att hitta en balans. Medarbetare bör förberedas inför möten med klienter samt sätta sig in i vad ett gott bemötande kan handla om och att kunna läsa av och hantera situationer som kan uppstå (Burry, 2008; Grundvall, Wennerström & Borelius, 2012; Newhill, 1995, 2003; Respass & Payne, 2008; Tully, Kropf & Price, 1993). Detta bekräftades av samtliga respondenter i denna studie, men de menade även att det fanns risker med alltför omfattande socialt preventiva åtgärder. Att i alltför hög grad förbereda medarbetare på att kunna hantera hotfulla situationer och göra dem medvetna om risker kunde göra att obefogad rädsla uppstod. Denna rädsla kunde hämma medarbetare och göra dem mer rädda inför situationer än vad som var befogat.

Inom alla yrkeskategorier som möter människor i sin vardag är sociala färdigheter och bemötande grundläggande och fungerar som ett enkelt, men effektivt, medel att förhindra uppkomst av hotfulla och/eller våldsamma situationer (Virkki, 2008). Vikten av gott bemötande poängterades framförallt i två av intervjuerna i denna studie. Allt klientrelaterat arbete ansågs bygga på relationen mellan klient och socialsekreterare, där bemötandet behövde vara genuint och ärligt från den professionelles sida då klienter ansågs väldigt duktiga på att läsa av människor och tolka signaler. De tillfällen då incidenter inträffat hade orsakats av att klienten känt sig rädd och trängd, eller av att socialsekreteraren inte varit lyhörd och inte haft någon stabil relation till sin klient. Incidenter skulle alltså kunna undvikas om bemötandet gavs större fokus och relationen mellan klient och socialsekreterare fick mer utrymme att grundas i ömsesidig respekt och förståelse.

5.3 Klientens roll

Precis som tidigare studier kommit fram till (Burry, 2008; Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008; Spencer & Munch, 2003), ansåg de intervjuade i denna studie att det finns särskilda riskområden där det är mer troligt att incidenter sker. Exempel på detta var bland annat vid hembesök och fältarbete, det vill säga arbete som utförs utanför socialkontorets väggar. Eftersom man var medveten om att medarbetare vid dessa tillfällen var särskilt utsatta och sårbara, var man även noggrann med säkerhet och utformning av förebyggande åtgärder. Nämnvärt är dock att de flesta exempel på våldsamma incidenter som cheferna kunde erinra sig om paradoxalt nog hade skett på kontoret, den plats där medarbetarna alltså ansågs vara mest säkra. Detta skulle kunna bero på det Virkki (2008) kommit fram till, att alltför omfattande situationella preventiva åtgärder kan verka mer triggnande och stressande för potentiellt våldsbenägna klienter. Detta resonemang bekräftades av en av cheferna, som menade att en klient som uppträtt aggressivt vid ett möte i socialtjänstens lokaler inte nödvändigtvis hade uppträtt på samma sätt om mötet skett på en mer neutral plats, exempelvis i klientens hem eller på en plats som upplevts neutral av både klient och socialsekreterare. En annan chef menade att alla deras incidenter skett utanför kontorets väggar, vilket troddes bero på att dessa situationer var svårare för medarbetarna att kontrollera. Detta resonemang bekräftas av tidigare forskning (Burry, 2008; Spencer & Munch, 2003), som menar att socialarbetare är särskilt utsatta och sårbara utanför kontorets väggar och hjälp kan vara svårare att få om något skulle inträffa.

Enligt tidigare forskning kan inträffade incidenter där våld eller hot om våld är involverat ha en mängd olika förklaringar, däribland brister i både situationell och social prevention (Newhill, 2003; Respass & Payne, 2008; Sarkisian & Portwood, 2004), utsatt och stressad situation för klienten (Burry, 2008; Tully, Kropf & Price, 1993) samt dåligt förberedda socialsekreterare (Newhill, 1995; Spencer & Munch, 2003; Virkki, 2008). Gemensamt för intervjupersonerna i den här studien var åsikten att då incidenter inträffat på deras arbetsplats hade det främst berott på klientens tillstånd. De ansåg inte att det funnits brister i förebyggande åtgärder, samt talade om sina medarbetare som professionella och kompetenta. De menade att det spelar ingen roll hur pass förberedd man är, en hotfull eller våldsam incident kan aldrig förutspås helt och hållet, utan beror på hur klienterna uppfattar och hanterar situationen.

En konsekvens av hot och våld som nämndes av en av respondenterna var hur bemötandet av en klient kan påverka i vilken utsträckning klienten kommer utföra liknande handlingar igen. Om ett hotfullt och våldsamt uppförande gör att man får sin vilja igenom, ansågs det troligt att man kommer använda samma taktik igen då den visar sig fungera. Enligt respondenten hade man som professionell i ett sådant läge ett stort ansvar i att sätta gränser, ha en låg toleransnivå och inte få klienten att tro att hot och/eller våld är något som kan löna sig. Denna utgångspunkt motsätter sig nästan helt viss tidigare forskning, där klientcentrering betonas och acceptans av klientens beteende oavsett hur det tar sig i uttryck är viktigt för att stärka förtroendet och relationen mellan socialsekreterare och klient (Newhill, 1995, 2003; Spencer & Munch, 2003; Tzafir, Enosh & Gur, 2015).

5.4 Den enskilde medarbetarens ansvar

Virkki (2008) vidareutvecklar resonemanget om klientcentrering och menar att fokus på relationen till klienten innebär att man som socialsekreterare utsätter sig själv för risker genom att komma nära klienten. Detta var inget resonemang någon av intervjupersonerna höll med om, då de snarare ansåg att relationen till klienten är den viktigaste förutsättningen för att framsteg ska kunna göras och resultat ska kunna nås. De menade att det inte går att förutsäga när en klient kommer bli våldsam, och att skapa en distans mellan sig själv och klienten därför inte är någon lösning.

Enligt tidigare forskning är det vanligt att medarbetare som utsatts för hot och/eller våld skuldbelägger sig själva (Newhill, 1995; Tully, Kropf & Price, 1993). Man tar incidenten som ett personligt misslyckande, då man haft en ambition att kunna klara av situationen på egen hand. Detta gör att incidenter tystas ner då utsatta medarbetare väljer att inte prata om dem. Att inte prata om det som hänt ökar risken att liknande incidenter ska inträffa igen. Ingen av intervjupersonerna i denna studie kände igen ovanstående resonemang, utan trodde att klimatet på deras arbetsplatser var öppet och att deras anställda framförde sina åsikter och rapporterade när incidenter inträffat. En av de intervjuade gav som exempel en särskild arbetsgrupp som var mycket kompetent när det gällde problem med våld och hot om våld, till vilka medarbetare kunde vända sig för att få råd och stöd.

En anmärkningsvärd aspekt går att finna kring i vilken utsträckning våld och/eller hot om våld riktat mot medarbetare förekommer inom socialtjänsten. Enligt en tidigare undersökning från Arbetsmiljöverket (2013) uppgav 42% av de tillfrågade respondenterna inom kategorin socialsekreterare och kuratorer att de under den senaste tolv månadersperioden utsatts för våld eller hot om våld. De personer som intervjuats i denna studie var av helt annan uppfattning angående hur pass vanligt problemet är. De menade att våld och hot om våld sällan förekom på deras respektive arbetsplatser och att de tillfällen då incidenter inträffat snarare varit undantagsfall än vanligt förekommande företeelser. Endast en av de intervjuade cheferna påstod sig ha ett stort antal incidenter på sin arbetsplats, men betonade även att den höga siffran berodde på låg toleransnivå och hög anmälningsbenägenhet och inte på att de på något sätt skulle vara mer utsatta än andra. En anledning till att skillnaden mot Arbetsmiljöverkets studie var så pass stor kan bero på att endast chefer intervjuades i denna studie, till skillnad från Arbetsmiljöverkets studie där den tillfrågade yrkeskategorin generellt har mer direktkontakt med klienter än vad chefer har. Respondenterna i denna studie hade god tro om sina medarbetare och var övertygade om att de som chefer fick kännedom om när incidenter inträffat. Detta kan kopplas till vad Respass och Payne (2008) skriver om i sin artikel, att benägenheten att informera chefen beror på incidentens allvarlighetsgrad. Mindre allvarliga händelser nämns vanligtvis inte, kanske på grund av rädsla hos medarbetaren att få sin professionalitet och kompetens ifrågasatt. Enligt detta resonemang skulle det låga antalet incidenter i denna studie kunna bero på att det som faktiskt inträffar är av lindrig art och medarbetare därför väljer att inte informera sina chefer.

5.5 Arbetsgivarens ansvar

En återkommande ståndpunkt hos de intervjuade cheferna var att de på arbetsplatsen generellt sett hade en låg tröskel angående vad som definierades som våld och hot om våld. Enligt tidigare studier (Howard, 2001; Spencer & Munch, 2003, Wikman, 2012) är ett problem med definitionen av våld och hot om våld att den är subjektiv. Det som upplevs hotfullt av en person behöver inte göra det av en annan. Att som chef besluta att ha en låg tröskel vad gäller definitionen av våld och hot om våld kan således bli problematiskt, eftersom chefers och medarbetares definition av vad som räknas som låg tröskel kan skilja sig åt. En av de intervjuade cheferna menade att de höll på att komma ifrån detta problem på dennes arbetsplats genom att tillsammans utarbeta en gemensam definition av vilka incidenter som skulle anmälas. Detta skulle då innebära att alla incidenter som ligger inom den gemensamma ramen för vad som anses vara hot eller våld skulle anmälas. Denna process var pågående vid intervjutillfället och ännu inte implementerad, vilket kan förklara varför förekomsten av hot och våld enligt chefen ännu var låg.

Alla intervjuade chefer uppgav att det var deras ansvar att göra polisanmälningar. De menade att det kan vara svårt för den enskilde medarbetaren att anmäla, dels på grund av rädsla att förstöra relationen till klienten, dels på grund av att man inte tolkar situationen som så allvarlig. De menade även att det var deras ansvar att göra information tillgänglig för personalen, även om de inte kunde säkerställa att personalen faktiskt tog del av den. En annan viktig del av chefens ansvar var att säkerställa ett öppet arbetsklimat, att skapa en trygg miljö där medarbetare känner sig trygga och vågar prata med chef och kollegor, samt att i efterhand ta hand om våldsutsatta medarbetare och säkerställa att de fick adekvat hjälp och stöd.

Att utsättas för hot och/eller våld kan enligt tidigare forskning medföra negativa konsekvenser för den drabbade individen (Robson, Cossar & Quayle, 2014; Spencer & Munch, 2003; Tzafrir, Enosh & Gur, 2015; Virkki, 2008). Enligt respondenterna var den vanligaste konsekvensen för en drabbad medarbetare rädsla, både befogad och obefogad. Det ansågs viktigt att vara lyhörd gentemot sina medarbetare i dessa situationer samt att ge adekvat stöd. Enligt en av respondenterna i denna studie fanns det en risk i att ge alltför omfattande stöd till den som utsatts, då detta kunde göra att bearbetningsprocessen blev längre och svårare än den behöver vara. I många fall räckte det med det enkla, vardagliga mellanmänskliga stödet och omsorgen.

Vad gäller påverkan på arbetsplatsen så innebar inträffade incidenter att man såg över sina rutiner och handlingsplaner för att på så sätt hitta metoder att undvika att liknande incidenter inträffar i framtiden (se 5.2.2).

Vikten av kunskap är något som betonades av studiens intervjupersoner, i forskning (Sarkisian & Portwood, 2004; Spencer & Munch, 2003; Tully, Kropf & Price, 1993) samt i lagstiftning. Det handlar om att dels upprätthålla och ta fasta på den kunskap som redan finns, dels att ta del av ny kunskap och använda sig av de nya erfarenheter som redan inträffade incidenter kan ge. Vad gäller befintlig kunskap handlade det för intervjupersonerna om att ta

vara på de kunskaper som fanns på arbetsplatsen. Detta gjordes genom att man som kollegor vågade prata med varandra, att man inte tvekade inför att yttra sin åsikt och vågade ifrågasätta det som tedde sig onödigt, konstigt eller felaktigt. Det handlade även om att chefer lyfte sina anställda, att de skapade ett öppet arbetsklimat där medarbetare vågade ställa frågor, komma med synpunkter och tala om ifall de blivit utsatta för någon form av hot eller våld från en klient. Ny kunskap handlade om att ta lärdom av inträffade incidenter, att omarbete rutiner och handlingsplaner och att utbilda och informera sin personal.

6. Diskussion

Följande kapitel består av en diskussion kring studien och dess resultat. Avslutningsvis diskuteras det tema som presenterades i 2.6 - "Det enkla är det svåra."

6.1 Omfattning

Uppmärksamhet kring vad hot och våld är, både i arbetslivet och samhället i stort, samt definitioner av begreppen har förändrats över tid. Det framgick inte minst vid granskning av litteratur i denna studie. Arbetsmiljöverkets föreskrifter kring hot och våld i arbetslivet gavs ut 1993 och tar där upp definitionen av hot och våld i två meningar: "Våld varierar från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon. Våld kan användas planerat för att nå vissa mål." (AFS 1993:2 s. 5). Läsaren lämnas därefter att själv tolka in vad som ryms mellan begreppen "mord" och "trakasserier". Med så pass vida definitioner i Arbetsmiljöverkets föreskrifter är det inte konstigt att det uppstår problem med subjektiva tolkningar av hotfulla eller våldsamma incidenter, vilket kan förklara den underrapportering som forskning pekar på. Att siffror från tidigare undersökningar kring i vilken utsträckning socialsekreterare säger sig ha blivit utsatta för våld eller hot om våld i arbetslivet är så pass höga som 42-80 % behöver inte betyda att förekomsten av hot och/eller våld riktat mot medarbetare faktiskt ökat, även om det givetvis kan vara så. Vår uppfattning är att toleransen för hot och våld minskat och kunskapen på området blivit mer utbredd, vilket i sin tur gjort att anmälningsbenägenheten ökat. Definitionen av vad som räknas som hot och våld ändras över tid och innefattar idag fler begrepp (se 3.1). Det har också blivit ett annat klimat i samhället, där dels lagändringar ändrat definitionen av hot och våld, dels uppfattar vi att det finns en lägre acceptans gentemot hot och våld som bland annat påverkats av medias bild och ökad medvetenhet hos befolkningen i stort. Att statistiken ovan inte på något sätt avspeglas i de intervjuer som genomförts i denna studie illustrerar en möjlig skillnad mellan vad medarbetare faktiskt utsätts för och vad de rapporterar till sina chefer. Det är lätt att som chef säga att man har låg tolerans kring hot och våld och att det är var medarbetares skyldighet att rapportera alla incidenter, men det är en helt annan sak att säkerställa att det faktiskt blir så. Detta bekräftas av forskningslitteratur i denna studie (MacDonald & Sirotych, 2001; Respass & Payne, 2008; Wikman, 2012). Vi upplever det som paradoxalt då chefer säger sig ha låg toleransnivå och hög anmälningsbenägenhet angående hot och våld, samtidigt som de påstår att antalet inträffade incidenter på arbetsplatsen är väldigt lågt. Antingen stämmer deras uppfattning om att förekomsten av hot och våld är i stort sett obefintlig - vilket kan ses som ett tecken på att det förebyggande arbete fungerar - eller så är det så pass vanligt som tidigare studier givit uttryck för men att de som chefer inte får kännedom om merparten av de incidenter som inträffar. Att man som medarbetare väljer att inte informera sin chef om inträffade incidenter kan bero på

antagandet att hot och våld anses vara "en del av jobbet", vilket även nämns som anledning i tidigare forskning (MacDonald & Sirocich, 2001; Respass & Payne, 2008; Spencer & Munch, 2003; Wikman, 2012).

Ovanstående resonemang visar att det kan vara svårt att få något tillförlitligt mått på förekomsten av inträffade incidenter genom att intervjua chefer, vilket kan ses som en svaghet med denna studie. Dock ansåg samtliga chefer att de hade god relation till sina medarbetare och var i stort sett övertygade om att de fick kännedom om alla inträffade incidenter. Det kan mycket väl vara så att incidenter sällan förekom på de undersökta socialtjänsterna, men detta var inget som kunde bekräftas av respondenterna.

6.2 Förebyggande arbete

En orsak till att de flesta av denna studies respondenter menade att de incidenter som inträffat skett i kontorsmiljö skulle kunna vara att medarbetare tror sig vara säkra i den miljö som anses ha låg hotbild, där man har alla trygghetsfaktorer som larm och många kollegor i sin direkta närhet. De vaggas med andra ord in i en falsk trygghet och blir inte lika uppmärksamma på hotfulla signaler från klienter som de kanske skulle ha blivit i en mer trängd situation. Vid exempel hembesök kanske man är mer på helspänn och uppmärksam på alla signaler, medan man i kontorsmiljö slappnar av och sänker garden. I och med det utsätter man sig för onödiga risker på grund av att man litar för mycket på de vidtagna säkerhetsåtgärderna istället för på sin egen bedömningsförmåga.

Det är viktigt att kunna avgöra vad som är lagom, att hitta en balans som innebär trygghet för alla parter. Man behöver uppnå hög säkerhet för medarbetare samtidigt som miljön skall verka välkomnande och förtroendeingivande för klienter. Mycket går att göra med små medel, till exempel att skapa en lugn och trygg miljö på socialkontoret och utforma besöksrum där varken klient eller socialsekreterare riskerar att känna sig instängda eller trängda. Klientmöten blir således en avvägning mellan att göra mötet tryggt och mindre laddat för klienten respektive socialarbetaren. Om mötet sker på socialtjänstens kontor kan socialsekreteraren känna sig trygg, men om mötet sker på annan plats kan klienten känna sig trygg. Frågan är vad som egentligen är mest lönsamt i längden. Kan klienten uppträda lugnt om den känner sig hotad eller trängd? Kan socialarbetaren förbli professionell och utföra sitt arbete om den känner sig hotad eller trängd? Klart är att det är av yttersta vikt att hitta ömsesidigt fungerande lösningar, att hitta modeller för trygga och säkra möten där varken klient eller socialarbetare känner sig trängd eller hotad.

Det är svårt att säga vad som är rätt eller fel vad gäller acceptans av ett visst beteende från klienter. När det handlar om människor är det svårt att formulera en tydlig instruktionsmanual som säger hur man ska agera i olika situationer. Det handlar snarare om att vara flexibel och att anpassa sitt bemötande efter respektive klient, samtidigt som man måste vara genuin i sitt eget agerande och hela tiden vara sig själv. Faktum kvarstår även att rädsla är en subjektiv känsla och olika situationer därför påverkar människor i olika stor omfattning, vilket man som chef måste vara lyhörd inför. Precis som tidigare forskning kommit fram till kan rädsla påverka arbetsförmågan negativt (van der Bossche, Taris, Houtman, Smulders & Kompier,

2013). Av den anledningen finns det en poäng i att utforma sitt förebyggande arbete så att medarbetare slipper bli rädda, utan istället upplever sin arbetsplats som en trygg tillvaro där de kan fokusera på sina arbetsuppgifter.

En risk med handlingsplaner kan vara att de blir till dokument som ser bra ut och innehåller viktiga ord, men att de inte är knutna till verkligheten och inte säger något om hur situationer faktiskt hanteras och bör hanteras. För att en handlingsplan ska ha någon verkan är det viktigt att det är ett levande dokument som ständigt uppdateras och utvärderas, att handlingsplanen utformas för att passa verksamheten och inte tvärtom. Det är dock viktigt att det finns skriftliga handlingsplaner, och det man som chef kan göra är att uppmärksamma sina medarbetare på vad som står där och se till att innehållet hålls levande, utvärderas och uppdateras kontinuerligt. Man bör även vara vaksam så att inte arbetet med att framställa och sätta sig in i alltför många och omfattande handlingsplaner tar för mycket tid och fokus i anspråk från det faktiska arbetet med klienterna.

6.3 Konsekvenser

Att subjektiv uppfattning av vad som räknas som hot och/eller våld och i vilken utsträckning incidenter bör rapporteras till närmsta chef är ett problem går inte att komma ifrån. En reflektion kring detta är att tydligare definitioner torde göra att anmälningsbenägenheten ökar. Låg tolerans och gemensamma definitioner av hot och våld är faktorer som kan göra beslutet för den enskilde medarbetaren enklare. Hur tydliga och specificerade kriterierna än görs, så kommer det ändå vara ett beslut som fattas på individnivå i varje enskilt fall. Det går inte att förutspå och förbereda sig på alla eventuella scenarion, utan varje möte mellan två människor är unikt och måste hanteras efter rådande förutsättningar. Man kan som socialsekreterare förbereda sig till en viss gräns, men i själva mötet handlar det till stor del om att improvisera och göra det bästa av situationen. Det bästa man som chef kan göra är att vara tydlig gentemot sina medarbetare kring vilka riktlinjer och regler som gäller, samt skapa ett öppet och tryggt arbetsklimat där anställda dels vågar vara självständiga nog att fatta egna beslut, dels vågar ställa frågor och be om hjälp i svåravvägda situationer.

Med tanke på att tidigare forskning kommit fram till att socialsekreterare förväntas acceptera klienter oavsett tillstånd och uppförande (Spencer & Munch, 2003; Tzafir, Enosh & Gur, 2015; Virkki, 2008) och att respondenter i denna studie framhävt bemötande och relation till klienten som det mest centrala för att kunna göra ett gott socialt arbete, är det förstående ifall man som socialsekreterare undviker att göra någon stor sak av incidenter och istället bortförklarar klienters beteende. Man tänker att konsekvenserna för klienten blir värre ifall händelsen anmäls. Denna inställning till sitt arbete kan vara en bidragande orsak till att socialsekreterare skuldbelägger sig själva, att samtidigt som man accepterar allt vad klienterna gör och säger så ser man även sina egna brister och tar varje dåligt möte som ett tecken på att man själv gjort något felaktigt.

6.4 Kunskap

Kunskap är en viktig aspekt när det kommer till förebyggande arbete mot hot och våld som kan ses ur flera olika perspektiv. Ett perspektiv handlar om kunskap på utbildningsnivå.

Utbildning är det forum där nya socialarbetare i hög grad kan påverkas och få lärdom om vad som är viktigt. Det är där grunden läggs för hur man i framtiden kommer se på och bemöta sitt arbete som exempelvis socialsekreterare. Förekomsten av våld eller hot om våld samt metoder och strategier att hantera detta är något som borde integreras i utbildning av blivande socionomer i högre utsträckning än vad som görs idag (Sarkisian & Portwood, 2004; Tully, Kropf & Price, 1993). Ett annat perspektiv handlar om den kunskap socionomer på ett eller annat sätt får under sitt yrkesliv. Det kan handla om fortbildning, kompetensutveckling, kunskap och erfarenhet i hur man som professionell påverkar klienter med bemötande, kroppsspråk och hur man väljer att utforma sitt mötesrum, samt hur man hanterar hotfulla situationer innan de utvecklas till allvarliga incidenter. Ett tredje perspektiv är chefens kunskap om hur det faktiskt ser ut på hans arbetsplats när det kommer till förekomst av hot och våld, vilket förutsätts av att anställda faktiskt talar om då de blivit utsatta. Ett fjärde perspektiv handlar om lagen. Socialtjänstlagen talar om kompetensutveckling som en oavbruten process för att kunna hänga med i hur samhället ständigt förändras. Det bekräftas också i den forskning denna studie bygger på (Newhill, 1995, 2003; Spencer & Munch, 2003; Wikman, 2012), där samhällsförändringar och människors allt mer komplexa problembild förutsätter att personal inom socialt arbete konstant måste uppdatera sin egen kunskap, dels för att kunna utföra ett så bra arbete som möjligt, dels för sin egen och sina kollegors säkerhet.

6.5 Det enkla är det svåra

Slutsatser som kan dras utifrån de intervjuer som genomförts i denna studie samt analyser av dessa pekar alla åt ett bestämt håll - det enkla är det svåra. Utifrån vad tidigare forskning kommit fram till samt vad studiens respondenter gett uttryck för, finns olika aspekter av mer eller mindre omfattande förebyggande åtgärder där åsikter ställs mot varandra gällande vilka metoder som tycks vara de mest effektiva. Dock återkom i analys av intervjuerna ständigt uppfattningen att omfattande förebyggande åtgärder inte är de mest hållbara i längden. Oavsett hur mycket man satsar på att förebygga uppkomsten av hotfulla situationer, kvarstår bemötande och relation till klienten den faktor som i störst utsträckning påverkar en situations utgång. Små subtila nyanser kan utgöra skillnaden mellan ett lyckat möte och ett som blir aggressivt och hotfullt. Situationell prevention kan fungera till en viss gräns, men social kompetens tycks vara den viktigaste faktorn i ett effektivt förebyggande arbete för att motverka våld och hot om våld. Det är således enskilda medarbetares ansvar att fokusera på mötet med och relationen till klienten, vilket är vad som kommer avgöra ifall en hotfull situation uppstår eller inte. Vidare är det arbetsgivares ansvar att ge sina medarbetare förutsättningar för att kunna bibehålla detta fokus. Det kan tyckas handla om små och enkla medel, men förutsättningen för att framgångsrikt kunna använda sig av dessa bygger på omfattande kunskaper och erfarenheter, såväl som på ett gott ledarskap där ett öppet arbetsklimat råder och både medarbetare och klienter känner sig trygga.

7. Referenser

Arbetskyddsstyrelsens författningssamling 1993:2. *Våld och hot i arbetsmiljön.*

Arbetsmiljöverket. (2011). *Kunskapsöversikt: Hot och våld inom vård och omsorg* (Rapport 2011:16). Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket. (2013). *Arbetsmiljön 2013: The work environment 2013* (Arbetsmiljöstatistik Rapport 2014:3). Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Bell, J. (2006). *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur AB.

Berggren, N-O., Bäcklund, A., Holmqvist, L., Leijonhufvud, M., Munck, J., Träskman, P. O.,

van der Bossche, S., Taris, T., Houtman, I., Smulders, P. & Kompier, M. (2013). Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups. *European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 22(5)*, 588- 600.

Bryman, A. (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2. rev. och utök. uppl.). Malmö: Liber AB.

Burry, C.L. (2008). Working with potentially violent clients in their homes. *The Clinical Supervisor, Vol. 21(1)* 145-153.

Graneheim, U.H. & Lundman, B. (2003). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today, Vol. 24(2)*, 105-112.

Carlstedt, M. (2001). *Upprepad utsatthet för brott* (Brottsförebyggande rådet 2001:3) Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Grundvall, S., Wennerström, U-B. & Borelius, U. (2012). Brottsofferstöd, ritualer och social sammanhållning. I Heber, A., Tiby, E. & Wikman, S. (red.), *Viktimologisk forskning: Brottsoffer i teori och metod* (s. 341-360). Lund: Studentlitteratur AB

Gullberg, H. & Rundqvist, K-I. (2014). *Arbetsmiljölagen: kommentarer och författningar*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB.

Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.

- Howard, J. L. (2001). Workplace violence in organizations: An exploratory study of organizational prevention techniques. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 13(2), 57-75.
- Lee, E., Mishna, F. & Brennenstuhl, S. (2010). How to critically evaluate case studies in social work. *Research on Social Work Practice*, Vol 20(6), 682-689. doi: 10.1177/1049731509347864
- Lundgren, L., Sunesson, P-A. & Thunved, A. (2014). *Nya sociallagarna: Med kommentarer i lydelsen den 1 januari 2014*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB.
- MacDonald, G. & Sirotych, F. (2001). Reporting client violence. *Social Work*, Vol. 46(2), 107-114.
- Malterud, K. (2011). *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning: En introduktion* (3. uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Menckel, E. & Viitasara, E. (2002). Threats and violence in Swedish care and welfare: Magnitude of the problem and impact on municipal personnel. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, Vol. 16(4), 376-385.
- Newhill, C. E. (1995). Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*, Vol. 40(5) 631- 636.
- Newhill, C. E. (2003). *Client violence in social work practice: Prevention, intervention and research*. New York: Guilford.
- Newhill, C. E. & Wexler, S. (1997). Client Violence toward Children and Youth Services Social Workers. *Children and Youth Services Review*, Vol. 19(3) 195-212.
- Padyab, M. & Ghazinour, M. (2014). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, Vol. 18(1), 129-139. doi: 10.1080/13691457.2014.883367
- Pollack, D. (2010). Social work and violent clients: An international perspective. *International Social Work*, Vol. 53(2), 277-282.
- Respass, G. & Payne, B. (2008). Social services workers and workplace violence. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, Vol. 16(2), 131-143. doi: 10.1080/10926770801921287
- Robson, A., Cossar, J. & Quayle, E. (2014). The impact of work-related violence towards social workers in children and family services. *British Journal of Social Work*, Vol. 44(4), 924- 936.

Sarkisian, G. V. & Portwood, S. G. (2004). Client violence against social workers: From increased worker responsibility and administrative mishmash to effective prevention policy *Administration in Social Work, Vol 27(4)*, 41-59. doi: 10.1300/J147v27n04_04

Sarnecki, J. (2009). *Introduktion till kriminologi*. Lund: Studentlitteratur AB.

Shin, J. (2011). Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal Violence, Vol. 26(16)* 3338-3360.

SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*.

Spencer, P. C. & Munch, S. (2003). Client violence toward social workers: The role of management in community mental health programs. *Social Work, Vol. 48(4)*, 532- 544.

Tully, C. T., Kropf, N. P. & Price, J. L. (1993). Is field a hard hat area? A study of violence in field placements. *Journal of Social Work Education, Vol 29(2)*, 191-199

Tzafrir, S. S., Enosh, G. & Gur, A. (2015). Client aggression and the disenchantment process among Israeli social workers: Realizing the gap. *Qualitative Social Work, Vol. 14(1)*, 65- 85. doi: 10.1177/1473325013509827

Wennberg, S., Victor, D. & Wersäll, F. (2012). *Brottsbalken: En kommentar, del I-IV*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB.

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

World Health Organisation (2002). *World report on violence and health*. Geneva

Virkki, T. (2008). Habitual Trust in Encountering Violence at Work: Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. *Journal of Social Work, Vol. 8(3)*, 247-267.

Wikman, S. (2012). *Våld i arbetslivet: Utveckling, uppmärksamhet och åtgärder*. (Avhandling, Stockholms universitet, Kriminologiska institutionen).

Wikström, E. (2009). Etiska dilemman och interkulturell känslighet i kvalitativa forskningsintervjuer. I Dahlgren, L. & Sauer, L. (Red.), *Att forska i socialt arbete: Utmaningar, förhållningsätt och metoder* (s. 197-225). Lund: Studentlitteratur AB.

Bilaga

Intervjuguide

Bakgrund

Beskrivande kring verksamheten – *personal (antal, ålder, utbildning), arbetsuppgifter (klienter, uppdrag etc.)*

Hur ser klientmötena ut? (Hembesök, på kontoret, via telefon?)

Riskmoment

Har det inträffat några tillbud riktat mot medarbetare där våld eller hot om våld varit inblandat? Hur ofta har det inträffat?

Hur har det tagit sig uttryck? (*hot, våld, trakasserier...*)

Var har det inträffat? (*på arbetsplatsen, vid hembesök, på vägen till eller från arbetet*)

Finns det särskilda riskområden/moment? (*extra utsatt personal, vissa klientgrupper, specifika platser, insatser eller omständigheter...*)

Vad tror du de uppkomna situationerna berott på? (*beslutsfattande, påverkade klienter, organisering/ arbetsmiljö, specifika åtgärder/situationer, personalens bemötande*)

Hur pratas det kring hot och våld/risksituationer på arbetsplatsen?

Förebyggande arbete

Vad finns det för förebyggande arbete mot hot och våld? Skriftligt, rutiner

Särskilda åtgärder vid specifika situationer?

Har det funnits några (enskilda) incidenter som påverkat det förebyggande arbetet? På vilket sätt?

Hur ser utbildning/information ut bland anställda när det kommer till förekomst av våld och förebyggande arbete?

Vilket ansvar har du som chef?

Vad anser du att medarbetarna själva bör ansvara för?

Vad anser du som chef är viktigast att förmedla till dina medarbetare?

Vilka verktyg anser du att personalen behöver för att klara av sitt arbete och vara beredda på de situationer som kan uppstå? (Hur får personalen dessa verktyg?)

I vilken utsträckning förekommer handledning/stödsamtal i förebyggande syfte? Vem ansvarar för att det blir av? Chef eller medarbetare?

Vilka åtgärder vidtas när något inträffat?

Rutiner kring inrapportering av incidenter?

Anmäls hotfulla/våldsamma situationer till polisen?

Vem/vilka tar hand om den utsatte medarbetaren? (Extern företagshälsovård, chefen själv, någon annan?)

Vilket ansvar har du som chef att agera när något har hänt? Erbjuds stödsamtal?

Tror du att du som chef får kännedom om varje incident som inträffar?

Uppföljning och utvärdering kring det inträffade

Avslutning

Vad kan förbättras?

Övrigt att tillägga eller förtydliga?