



Institutionen för socialvetenskap

Socionomprogrammet 210 hp

Hur ser stödet ut för socialarbetare vid hot och våldssituationer?

En kvalitativ studie om socialarbetarens erfarenheter av stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen.

Julia Ranégie och Alexander Karhula

Examensarbete i socialt arbete, 15 hp

SOC62, VT23

Kandidatuppsats

Handledare: Filip Wollter

Examinator: Pelle Åberg

Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att skapa en djupare förståelse för vilket stöd som socialarbetare inom socialtjänsten får vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen i relation till de stöd som socialarbetare tycker att de behöver. Det är viktigt att undersöka då kunskapen kan bidra till diskussion om socialarbetare får adekvat stöd i arbetsmiljöer där hot och våld är närvarande. Intresset har varit att undersöka om socialarbetaren får rätt stöd i hot och våldssituationer. Studien baseras på sju kvalitativa, semistrukturerade intervjuer med socialarbetare inom Sveriges socialtjänst. En tematisk analys har genomförts för att bearbeta den insamlade empirin. Empirin har också analyserats utifrån tidigare forskning och två olika teorier, coping och human relations. Studien visar att socialarbetarna någon gång i yrket utsatts för hot och våld och att de subtila hoten förekommer mer frekvent än andra hot och våldshandlingar. Samtliga deltagare beskriver att de idag har ett bra stöd när incidenter om hot och våld inträffar på arbetsplatsen men att det finns en del stöd som kan utvecklas. Stödet de vill se mer av vid hot och våldssituationer är bland annat: förebyggande rutiner, stående punkter om hot och våld på arbetsplatsträffar, handledning, att chef har inblick i ärenden och ger återkoppling, bättre introduktion inför arbetet gällande hot och våld på arbetsplatsen och mer dialog om ämnet då hot och våld inte sällan normaliseras i det sociala arbetet. Gemensamt för socialarbetarna är att de vill se politikerna ta ansvar i frågan om hot och våldsbilden mot socialarbetare.

Titel

Hur ser stödet ut för socialarbetare vid hot och våldssituationer?

En kvalitativ studie om socialarbetarens erfarenheter av stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen.

Nyckelord

Chefstöd, kollegialt stöd, hot och våld på arbetsplatsen, socialarbetare, socialtjänst, socialt arbete, organisatoriskt stöd

Abstract

The purpose of this study is to gain a deeper understanding of the support that social workers in the social services receive in situations involving threats and violence at the workplace in relation to the support that social workers feel they need. It is important to investigate this topic as the knowledge gained can contribute to discussions about whether social workers receive adequate support in work environments where threats and violence are present. The study is based on seven qualitative, semi-structured interviews with social workers in Sweden's social services. A thematic analysis has been conducted to process the collected empirical data. The data has also been analyzed based on previous research and two different theories, coping and human relations. The study shows that social workers have been exposed to threats and violence at some point in their careers, where subtle threats occur more frequently than other forms of violence and threats. All participants describe that they currently have good support when incidents of threats and violence occur in the workplace, but that there is room for improvement in some areas of support. The support that they want to see more of in situations involving threats and violence includes: preventive routines, standing items on threats and violence at workplace meetings, guidance, managers having insight into cases and giving feedback, better onboardings to the work regarding threats and violence in the workplace, and more dialogues on the subject since threats and violence are often normalized in social work. Social workers share the desire for politicians to take responsibility for the issue of threats and violence against social workers.

Title

What does the support look like for social workers in situations of threats and violence?

A qualitative study on social workers experiences of support in situations of threat and violence in the workplace.

Keywords

Supervisor support, collegial support, threats and violence in the workplace, social worker, social services, social work, organizational support.

Förord

Vi vill börja med att säga stort tack till alla deltagare som medverkat i vår studie. Utan era värdefulla erfarenheter hade detta inte varit möjligt för oss. Vi vill också tacka vår handledare Filip Wollter för allt stöd, peppande och vägledning vi fått under hela uppsatsprocessen. Slutligen vill vi tacka varandra för ett fint samarbete och alla roliga stunder vi haft under resans gång. Det har på flera sätt bidragit till att forskningsprocessen varit både en lärorik och rolig erfarenhet.

Stockholm, juni 2023

Julia Ranégie och Alexander Karhula

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
Abstract.....	3
Förord.....	4
1. Introduktion	7
Inledning.....	7
Problemformulering.....	8
Syfte och frågeställningar.....	9
Relevans för socialt arbete.....	9
2. Bakgrund	10
Proposition och åtgärder.....	10
Begränsningsdefinitioner.....	11
Lagar.....	12
3. Tidigare forskning	14
Litteraturinsamling.....	14
Hot och våld i socialt arbete.....	15
Konsekvenser av hot och våld.....	16
Betydelsen av stöd från arbetsgivare.....	17
Sammanfattning av tidigare forskning.....	19
4. Teoretiska referensramar	20
Coping.....	20
Human relations.....	21
5. Metod	23
Kvalitativ forskningsansats.....	23
Urval.....	24
Informationsbrev – samtyckesblankett.....	24
Analysmetod.....	25
Transkribering av intervjuer.....	25
Kodning och tolkning av data.....	25
Förförståelse.....	26
Reliabiliteten, validitet, generaliserbarhet.....	27
Etiska ställningstaganden.....	28
Ansvarsfördelning.....	29

Källkritik.....	29
6. Resultat.....	31
Erfarenheter av hot och våld.....	31
Subtila hot.....	31
Verbala hot och trakasserier.....	32
Våldssituationer.....	33
Normalisering.....	33
Erfarenheter av stöd.....	34
Bristfälligt stöd.....	34
Befintligt stöd.....	36
Egna strategier.....	37
Behov av stöd.....	39
Det kollegiala stödets betydelse.....	39
Chefstöd.....	40
Politiskt ansvar.....	42
7. Analys.....	43
Erfarenheter av hot och våld.....	43
Subtila hot.....	43
Verbala hot och trakasserier.....	43
Våldssituationer.....	44
Normalisering.....	45
Erfarenheter av stöd.....	45
Bristfälligt stöd.....	45
Befintligt stöd.....	46
Egna strategier.....	46
Behov av stöd.....	47
Det kollegiala stödets betydelse.....	47
Chefstöd.....	48
Politiskt ansvar.....	48
Sammanfattning.....	49
8. Slutsatser.....	50
9. Diskussioner.....	52
10. Referenslista.....	54
11. Bilagor.....	58

1. Introduktion

1.1 inledning

”Tog emot besök på mitt arbetsrum. När klienten skulle gå tog han fram en kniv och höll den mot halsen på mig. Jag blev knivskuren i halsen, vänster hand och i buken.” Citat beskriver en hotfull attack som en kvinnlig socialsekreterare utsattes för på arbetsplatsen (Afa försäkringar, [AFA], 2022). Under de senaste decennierna har det talats mycket om utvecklingen av hot, våld och trakasserier inom det sociala arbetet. Utsattheten för hot, våld och kränkningar är högre i socialt arbete än inom många andra yrkesområden och det uppfattas idag som ett allvarligt problem (Nyberg m.fl., 2020). De senaste åren har mycket fokus riktats mot socialtjänsten och socialsekreterares arbetsmiljö och utsatthet för hot och våld från klienter. Enligt en undersökning genomförd av Vision (2021) framkommer att 45 procent av medlemmarna någon gång under de senaste 12 månaderna blivit utsatta för hot, våld eller personangrepp.

Inom socialt arbete är hot och våld den vanligaste anledningen till allvarliga arbetsolyckor (Afa försäkringar, [AFA], 2022). De arbetsolyckor som ej klassas som allvarliga beror också på hot och våld. Under perioden 2015 – 2020 rapporterades cirka 1 500 hot och våld-olyckor som klassades både allvarliga och ej allvarliga. 40 procent av de rapporterade arbetsolyckorna var hot och våld-olyckor. De som visade orsaka hot och våld-olyckorna var klienter, elever och brukare. Anhöriga orsakade två procent av olyckorna. Att utsättas för hot och våld på arbetsplatsen är enligt Arbetsmiljöverket (2016:2) ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Idag finns mycket som talar för att våld i olika former över tid leder till psykisk ohälsa och sjukfrånvaro. Socialsekreterare och kuratorer är en särskild utsatt grupp visar Arbetsmiljöverket i en rad olika rapporter (2016:2). 43 procent anger att de varit utsatta för hot och våld på arbetsplatsen. Mer än var tredje socialsekreterare rapporterar att de exponerats för arbetsrelaterat hot och våld (Arbetsmiljöverket, 2018). Till följd av detta framgår att tre procent av socialsekreterarna fått negativa besvär till följd av hot och våld på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket, 2016).

Hot och våldsbilden mot socialarbetare har fått uppmärksamhet i svenska medier och diskursen gällande deras utsatthet är en omdiskuterad fråga. I samband med detta öppnar det upp till debatt om problemet. I en artikel som Dagens Nyheter publicerat skriver Bergkvist (2022) hur hot och våld inom socialt arbete är vanligt förekommande och att den senaste tidens desinformationskampanj är av större omfattning än tidigare. Den desinformation som har spridits om socialtjänsten har bland annat handlat om att svenska myndigheter påstås stjäla barn. Detta har resulterat i att socialarbetare upplever ökad oro och obehag. Bergkvist (2022) skriver att många våldshandlingar mot personal inom socialtjänsten

lett till fällande domar som bland annat hot mot anställda, bränder och vandalisering av socialtjänstens kontor. Bergkvist menar att politiker har reagerat och att de ser allvarligt på utvecklingen.

1.2 Problemformulering

Arbetsrelaterat hot och våld är idag ett stort och växande problem inom det sociala arbetet. Hot och våld från klienter uppfattas som ett allvarligt problem och kan resultera i fysiska som psykiska besvär i form av kroppskador, ångest, rädsla, eller negativa känslor inför arbetet (Padyab och Ghazinour, 2014). Det är även vanligt att socialarbetare tar på sig skulden för incidenten.

Problemet har uppmärksammats av både forskare, myndigheter och politiker som alla är eniga om att åtgärder behöver vidtas för att utvecklingen ska vända. Problemen sitter inte bara i den negativa utvecklingen av förekomsten och effekterna av hot och våld på arbetsplatsen, utan handlar också till stor del om att socialarbetare inte får rätt förutsättningar och resurser att hantera situationen. Ett exempel som tydliggör bristerna är Visions undersökning från 2021. Där visar resultaten inte bara att nästan hälften av alla medlemmar de senaste 12 månaderna utsatts för hot eller våld, utan även att tre av 10 medlemmar som blir utsatta, fått inget eller otillräckligt stöd från arbetsgivaren. Många medlemmar uppger att de saknar stöd från arbetsgivaren och kännedom om förebyggande arbete mot hot och våld från arbetsgivaren är låg. Padyab och Ghazinour (2014) belyser vikten av att socialarbetare får rätt resurser och förutsättningar att hantera de konsekvenser som hot och våld från klienter kan leda till. Författarna menar att förebyggande arbete för att upptäcka våldssituationer är positivt men att stödjande riktlinjer för socialarbetaren inom organisationen behöver utvecklas.

Forskarna Shier m.fl. (2021) har i sin studie undersökt hur arbetsledares relationer till arbetstagare förebygger våld på arbetsplatsen. Resultaten visade att det är vanligt att det finns brister i stödet från arbetsledare och organisation. Det visade även att arbetsledares engagemang för de anställda hade stor betydelse. Om arbetsledaren visade uppmärksamhet och engagemang, var ett bra handledarstöd och behandlade arbetstagarna lika bidrog det till att förebygga våld på arbetsplatsen.

Vi tänker att en viktig utgångspunkt för ett hållbart arbetsliv är att det bland annat finns tillräckligt med resurser att förebygga och hantera hot och våld på arbetsplatser. Om det inte gör det finns en risk att socialarbetarens utsatthet förstärks och att de istället väljer att lämna sina arbetsplatser. I förlängningen, vad innebär det för det sociala arbetets profession och framtid? Mot bakgrund av att tidigare forskning visat att socialarbetare inte får det stöd de behöver eller inte fått tillräckligt med stöd från arbetsgivaren, vill vi jämföra stödet socialarbetare får med det stöd som de behöver. Kunskapen om skillnader mellan vad socialarbetare får och vad de efterfrågar kan bidra till att utveckla ett stöd som socialarbetare upplever som mer hjälpsamt i hot och våldssituationer på arbetsplatsen.

1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att skapa en djupare förståelse för vilket stöd som socialarbetare inom socialtjänsten får vid hot och våldssituationer i arbetet i relation till de stöd som socialarbetare tycker att de behöver. Det är viktigt att undersöka då kunskapen kan bidra till diskussion om socialarbetare får adekvat stöd i arbetsmiljöer där hot och våld är närvarande. Intresset har varit att undersöka om socialarbetaren får rätt stöd i hot och våldssituationer.

1.4 Frågeställningar

- Hur ser socialarbetarens erfarenheter ut av hot och våld på arbetsplatsen?
- Vad är socialarbetarens erfarenheter av stöd vid hot och våldssituationer?
- Vad anser sig socialarbetaren behöva för stöd i hot och våldssituationer?

1.5 Relevans för socialt arbete

“Människors förmåga och möjlighet att arbeta under hela arbetslivet behöver behållas och stärkas. Det förutsätter ett hållbart arbetsliv som tar hänsyn till människors olika förutsättningar”

(Arbetsmiljöverket, 2011). Vi anser att en god arbetsmiljö är en viktig förutsättning för ett hållbart arbetsliv. Mot bakgrund av att förekomsten och effekterna av hot och våld ökar inom det sociala arbetet tror vi att ett bra stöd vid sådana händelser är av stor betydelse. Bauer (2019) menar att hot och våld är ett problem som alltid kommer att finnas i samhället och i arbetsmiljön. År 2020 bestod två procent av den totala arbetskraften av yrkesverksamma inom socialt arbete, det vill säga 79 000 socialarbetare (Afa försäkringar, [AFA], 2022). Vi tycker att studien har en hög relevans till socialt arbete.

2. Bakgrund

I följande kapitel presenteras problematiken gällande utsattheten inom det sociala arbetet utifrån ett samhällsperspektiv där regeringen föreslår åtgärder för att hantera problemen. Vi redogör också för centrala begrepp som är av relevans för denna studie. Avslutningsvis presenteras de lagar som beskriver det ansvar och skyldigheter som arbetsgivaren och arbetstagaren har för att bidra till en god arbetsmiljö.

2.1 Proposition och åtgärder

I Sverige har socialarbetare utsatthet inom socialtjänsten nått en regeringsnivå där det diskuteras om eventuella författningsändringar. Vid ett regeringsammansammanträde togs beslut om *Åtgärder för att minska offentliganställdas utsatthet* (Dir 2022:31). Av sammanträdet beslutades om en särskild utredare vars uppgift är att pröva olika författningsändringar för att få en minskning av utsattheten för hot, våld och trakasserier för offentliganställda. Målsättningen är att förbättra och måna om den anställde och den offentliga verksamheten.

I regeringens proposition *Skärpt syn på brott mot journalister och vissa andra samhällsnyttiga funktioner* (Prop. 2022/3:106) redogörs att angrepp som begås mot journalister och andra samhällsnyttiga funktioner är ett allvarligt brott. Angreppen ses som brott inte bara mot den som utsätts utan i en förlängning även mot demokratin och samhället i stort. Regeringen föreslår som åtgärd att stärka det straffrättsliga skyddet för utövare av viss samhällsnyttig funktion, vilka avser socialtjänstpersonal, hälso- och sjukvårdspersonal, utbildningspersonal inom skolväsendet och högskolan och räddningstjänstpersonal. Förslaget innebär att stärka straffbestämmelserna om hot eller våld mot tjänsteman men också om någon angriper en utövare av samhällsnyttig funktion i hans tjänsteutövning. Regeringen föreslår att lagändringarna ska träda i kraft den 1 augusti 2023.

I ett regeringsbeslut har Socialstyrelsens uppdrag ändrats för att bekämpa ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten. Socialstyrelsen ska därför stärka arbetet genom att föra dialog med berörda aktörer och öka kunskapen om socialtjänstens arbete. Uppdraget innebär att Socialstyrelsen behöver föra kontinuerlig dialog med kommuner, civilsamhällsorganisationer, trossamfund eller andra trosinriktade organisationer. Socialstyrelsen ska aktivt arbeta för att information och fakta sprids på relevanta språk som bland annat arabiska, vilket är i de kanaler desinformationen cirkulerar. Det blir också viktigt att Socialstyrelsen engagerar sig och ökar sin närvaro på sociala medier samt arbetar med att ta fram olika alternativ till informationstexter om socialtjänsten som ett komplement för befintliga texter. Socialstyrelsen ska samarbeta med myndigheten för psykologiskt försvar och svenska institut genom att föra dialog vid genomförandet av uppdraget. Slutredovisningen av uppdraget ska ske senast 10 december 2026 Regeringen (dnr. S2022/03244, 2023-02-02).

2.2 Begreppsdefinitioner

2.1 Subtila hot

Subtila hot är enligt intervjupersonerna hot som inte direkt är riktat mot socialarbetaren. Det kan till exempel vara att klienten i ett samtal säger att “nu får inte mina barn någon mat” eller “om du inte ändrar beslutet kommer jag att skada mig själv” eller “då kommer jag att ta livet av mig” eller “nu kommer jag få en hyresskuld och det är ert fel”. Det kan också vara att en klient använder versaler i ett mejl.

2.2.2 Fysiskt våld

För att förstå vad fysiskt våld är har vi använt oss av Socialstyrelsens (2023) definition. Enligt Socialstyrelsen kan fysiskt våld vara knytnävsslag, örfilar, slag med tillhygge, knivstick, stryptag och sparkar. Bauer och Kristiansson (2019) menar att fysiskt våld är en riktad fysisk handling som är menad att skada sig själv eller någon annan. Det fysiska våldet kan se olika ut och sträcka sig från att ge en örfil, kasta ett glas med vatten eller till allvarligt systematiskt våld med ett tillhygge. Det handlar om att förstå att avsikten till våldet är att skada någon. Omständigheterna och omfattningen kring våldssituationen blir de faktorer som beskriver karaktären och allvaret i våldshandlingen.

2.2.3 Psykiskt våld

Vi har valt att använda oss av Socialstyrelsens (2023) definition av psykiskt våld. Enligt Socialstyrelsen kan psykiskt våld vara hot, glåpord, nedsättande kommentarer, tvång, förlöjligande och trakasserier. Det kan också handla om att utsättas för social isolering och kontroll. Bauer och Kristiansson (2019) beskriver att psykiskt våld används för att kränka och skrämja andra människor genom hot, makt och kontroll. Det finns många olika nyanser och nivåer av det psykiska våldet och det kan vara ett ganska svårdefinierat begrepp. Direkta hot som riktar sig mot liv och hälsa är lättare att fastställa medan kränkande beteenden eller hot som är menade att skada, utnyttja och skrämja blir betydligt svårare att avgöra. Oavsett typ av våld gör den psykologisk skada och de psykologiska men man får från våldet kan många gånger vara svårare att läka än det fysiska våldet.

2.2.4 Socialtjänst

Vi använder oss av Regeringskansliets (2023) definition av vad som menas med socialtjänst. Socialtjänst handlar om samhällets hjälp och stöd till de människor som har svårigheter eller är särskilt utsatta. Området omfattar personer med funktionsnedsättning och individ- och familjeomsorg.

2.2.5 Socialarbetare

Vi använder oss av Nationalencyklopedins definition av vad som menas med socialarbetare. Socialarbetare är benämningen på en person som utför arbete inom kommunal socialtjänst. Socialarbetare kan även arbeta inom hälso- och sjukvården som exempelvis kurator men även inom kriminalvården, skolan och vid olika behandlingsinstitutioner för missbrukare och barn och ungdomar med sociala problem (Nationalencyklopedin [NE], 2023).

2.2.6 Arbetsgivare

Vi använder oss av Nationalencyklopedins definition av som menas med arbetsgivare. Arbetsgivaren är en fysisk eller juridisk person som betalar arbetstagaren (Nationalencyklopedin [NE], 2023).

2.2.7 Arbetstagare

För att förklara vad som menas med arbetstagare använder vi oss av Nationalencyklopedins definition. Arbetstagaren är en person som utför arbete mot betalning enligt anställningsavtal (Nationalencyklopedin [NE], 2023).

2.2.8 Skyddsombud

Vi använder oss av Arbetsmiljöverkets (2015) beskrivning av ett skyddsombud. Ett skyddsombud är en person som blivit fackligt förtroendevald på arbetsplatsen. Skyddsombudet har som uppgift att vara tillgänglig och ta hänsyn till arbetskamraternas inblandning i arbetsmiljöfrågor. Det kan exempelvis handla om att få stopp på arbetsuppgifter som är riskfyllda, begära svar på olika arbetsmiljöfrågor från arbetsgivaren eller kräva ett ingripande från Arbetsmiljöverket. Skyddsombudet har inte ansvar för arbetsmiljön utan det ligger på arbetsgivaren.

2.3 Lagar

Enligt *Arbetsmiljölagen* (AML, 1977:1160) 1 kap. 2 § ska det arbete som genomförs på arbetsplatsen anordnas och planläggas, att det går att genomföras i en säker och sund arbetsmiljö. Vidare i tredje kapitlet i *Arbetsmiljölagen* går de in på vem som bär ansvaret gällande arbetsmiljön och vilka skyldigheter man har för att bidra till en god arbetsmiljö. Enligt 3 kap 1a § AML ska en samverkan finnas mellan arbetsgivare och arbetstagare för att bidra till en god arbetsmiljö. Enligt 2 kap 2 § AML är det arbetsgivaren som ska bidra med förbättringar av det förebyggande arbetet när arbetstagaren utsätts för olycksfall eller ohälsa. För att eliminera sådana risker bör arbetsgivaren se till att de ändras eller ersätts. Arbetsgivaren har även ett ansvar att uppmärksamma risk för olycksfall och ohälsa som kan uppstå vid ensamarbete. Enligt 3 kap 2a § AML ska arbetsgivaren systematiskt planera, kontrollera och leda verksamheten till att arbetsmiljön på arbetsplatsen uppfyller de krav om en god

arbetsmiljö som är förskrivna. Arbetsgivaren ska också dokumentera arbetsmiljön och arbetet kring arbetsmiljön i den utsträckning verksamheten kräver. Att upprätta handlingsplaner ligger också i arbetsgivarens ansvar. Arbetsgivaren ska även enligt 3 kap 2c § AML tillgodose arbetsplatsen företagshälsovård som arbetsförhållandena kräver. Arbetsgivaren behöver enligt 3 kap 3 § informera arbetsplatsen om de risker som kan finnas i arbetet och en god kännedom om arbetsförhållandena. Arbetsgivaren behöver också se till att arbetstagaren har rätt utbildning som behövs för att kunna undvika riskerna i arbetet. Vid arbete där det finns påtagliga risker är det bara arbetstagare som fått tillräckligt med instruktioner som får tillträde till sådana arbetsuppgifter och det ligger på arbetsgivaren att svara för att det följs. Som det nämndes i 3 kap 1a § har också arbetstagaren en betydande roll i bidragandet av en god arbetsmiljö. Enligt 3 kap 4 § ska arbetstagaren medverka i arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö. För att förebygga olycksfall och ohälsa ska arbetstagaren iaktta försiktighet, följa givna föreskrifter och använda skyddsanordningarna. Skulle arbetstagaren i sitt arbete utsättas för allvarlig fara för liv eller hälsa, ska arbetstagaren snarast meddela skyddsombud eller arbetsgivaren.

3. Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras inledningsvis sökprocessen för litteraturinsamlingen. Därefter introduceras tidigare forskning ur ett såväl nationellt som internationellt perspektiv som är relevant för vårt forskningsområde och våra frågeställningar. Forskningen är organiserad utifrån olika teman som vi valt att rubricera: “Hot och våld inom socialt arbete”, “Konsekvenser av hot och våld” och “Betydelsen av stöd från arbetsgivare”. Avslutningsvis görs en sammanfattning av kunskapsläget.

3.1 Litteraturinsamling

Vi inledde vår sökprocess genom att boka en tid med högskolans bibliotekarie för att få en genomgång av hur man navigerar i databaserna på ett effektivt sätt. Till en början gjorde vi en ostrukturerad sökning på kunskapsområdet gällande hot och våld i socialt arbete genom att använda oss av Google Scholar där man lätt kan få fram akademisk litteratur som ger sökning på bland annat granskade artiklar. Därefter gjorde vi en mer systematisk sökning i två av högskolans rekommenderade databaser för sociala vetenskaper, Academic Search Complite och SocINDEX. Vi gjorde också en genomgång i databasen SwePub för att få tillgång till svensk vetenskaplig publicering samt flera sökningar i kurslitteratur och artiklars referensförteckningar. Då två av databaserna, Academic Search Complite och SocINDEX har samma sökningsförfarande bidrog det till att vi kunde använda samma sökord. Dessa sökord var: social support, help, support, aid, assistance, social workers, social work, social welfare agency, social services, social worker attitudes, violence & the environment, violence, violence in the workplace, threats, threats of violence och death threats. I databasen SocINDEX fick vi 181 träffar och i Academic Search Complite fick vi 310 träffar med begränsningar som peer reviewed och publikationsåren 2013–2023.

Vi exkluderade studier som inte genomgått peer-reviewed, det vill säga den process då artiklarna är granskade av ämnesexperter innan de publiceras (Karolinska institutet, 2023). Det blev under detta steg i sökningen tydligt hur val av termer och sökord är avgörande för att få relevanta träffar. I sökningarna använde oss även av fritextord, till exempel “social work*”. Fräsökningen innebär att ordet håller ihop som en fras och ger träff på den exakta frasen, och trunkeringen (sökning med en asterisk) innebär att ordet ger träff på flera ord, till exempel social workers.

De studier vi valde ut hade relevans för vårt forskningsområde, det vill säga socialarbetarens erfarenhet av stöd i hot och våldssituationer på arbetsplatsen. Studier som vi exkluderade i sökningarna var bland annat studier med publikationsdatum äldre än 15 år eller studier på andra språk än engelska och svenska. En del artiklar handlade om fel population, till exempel läkare, barn, vårdnadshavare, klienter och flyktingar. Det kunde också vara en annan typ av exponering än våld i arbetslivet, till exempel kvinnors upplevelse av våld i nära relationer. Sådana studier fick vi också välja bort. Bryman (2018) menar att baksidan av att begränsa sig till vissa databaser och enbart förlita

sig på högt värderade tidskrifter innebär att man utesluter övriga källor till forskning. Man kan bland annat gå miste om studier som redogörs i böcker eller det som skrivs i så kallad grå litteratur, till exempel rapporter från olika organisationer.

3.2 Hot och våld i socialt arbete

Vad som räknas som hot och våld och vart man sätter gränserna är något som Radey m.fl. (2020) lyfter i sin studie. Den longitudinella studien gjordes på 34 nyanställda socialarbetare som jobbade inom barnskyddstjänster i delstaten Florida i USA som fick delta i undersökningar var sjätte månad gällande klientvåld. Författarna beskriver att ungefär hälften av de 34 deltagarna inte uppfattade svordomar eller skrik som våldsamt. Det är även nämnvärt att flera socialarbetare inte tyckte att frekventa icke-fysiska påhopp kunde definieras som våldsamma. Socialarbetarna kände en stor empati för klienternas situationer och såg det mer som omständigheter, varpå våldet på arbetet underrapporteras. Likartade påståenden om att det icke-fysiska påhoppet inte erkänns som våldsamt beskriver Virkki (2008) i sin studie. I studien undersöktes finska socialarbetare och sjuksköterskors attityder till klientvåld. Författaren menar att våldet har långsiktiga effekter så som förändring i de sociala relationerna med både medarbetare och kunder. Författaren menar att mycket av det våld som förekommer mot socialarbetare och vårdpersonal inte räknas som riktigt våld när det inte är fysiskt. Trots att förekomsten av våld är högre för personal inom socialt arbete och hälsovårdssektorn än för andra sektioner så ursäktas det med att klienterna är i nöd och är berättigade en sådan reaktion. Detta bidrar till att allt för få hot och våldssituationer rapporteras.

I Turkiet deltog 130 medlemmar i National Association of Social Workers (NASW) i en studie där de undersökte socialarbetares exponeringen för klientvåld. Det visade sig att totalt 66,9 procent av deltagarna har blivit utsatta för klientvåld. Hela 40,2 procent av socialarbetarna har blivit utsatta för våld under de senaste 12 månaderna och bara under den senaste månaden var det 27,5 procent som hade blivit utsatta för våld. I studien rapporterades att socialarbetarna erfarit olika typer av våld i arbetet där 89,9 procent av de som blivit utsatta för våld menar på att de verbala övergreppen varit dominerande. Närmare hälften, 41,6 procent av deltagarna har utsatts för hot om att bli utsatt för fysisk skada, 36 procent av deltagarna har utsatts för tvångsmässig stirring och 23,6 procent har blivit hotade med skada mot kollegor eller familj. Vidare uppgav 22,5 procent att de blivit utsatta av fysiskt våld men som inte gav någon skada och 3,4 procent uppgav att de fick skador på grund av det fysiska våldet (Gönül m.fl., 2022).

Att verbala övergrepp är vanligt förekommande i det sociala arbetet är även något som Radey m.fl. (2020) diskuterar. Resultaten visade att nästa alla deltagare under sina första tre år i arbetet hade utsatts för klientvåld. Det var vanligast att det förekom skrik, svordomar och hot från klienterna och det icke fysiska våldet inträffade i genomsnitt några gånger per år. Det fysiska våldet förekommer inte

lika ofta och en tredjedel av deltagarna rapporterade att de sedan de anställdes upplevt fysiskt våld. I en studie om hur klientvåld kan påverka socialsekreterare negativt inom svensk individ- och familjeomsorg beskriver Munobwa m.fl. (2021) hur socialt arbete inte sällan associeras med en hög risk för klientvåld. Mer än var tredje anställd inom individ- och familjeomsorg uppger att de exponerats för klientvåld. Av 19 socialarbetares berättelser om klientvåld framkommer att de upplevde både fysiskt och icke-fysiskt våld som utövats genom flera incidenter snarare än enstaka tillfällen. Författarna fann att våldet påverkat socialarbetaren både i den professionella och i den privata sfären och att det hot och våld som förekommit utanför arbetsplatsen var det som var svårast att hantera.

Att hot och våld från klienter uppfattas som ett allvarligt problem inom det sociala arbetet diskuterar även Padyab och Ghazinour (2014) i sin studie. Författarna ville studera förekomsten och konsekvenserna av våld mot iranska och svenska socialarbetare i syfte att fastställa i vilken utsträckning hot och våld från klienter är förknippat med allmän psykisk hälsa. I Sverige var förekomsten av våld 72 procent och i Iran 68 procent. Författarna fann, trots skillnad i förekomsten av våld, att iranska socialarbetare visade en betydligt högre ökning av psykisk ohälsa än svenska socialarbetare. Förekomsten av hot och våld inom socialt arbete är också vanligt förekommande i Sverige, det skriver Nyberg m.fl. i sin rapport från 2020. De rapporterar att män inom socialt arbete, hälso- och sjukvård och utbildningssektorn exponeras i högre grad för genusbaserat och psykologiskt våld än andra sektioner i Sverige.

3.3 Konsekvenserna av hot och våld

Hot och våld på arbetsplatsen har konsekvenser för socialarbetare. Inte nog med att man kan skadas fysiskt så finns risk att man tär på den psykiska hälsan. Gönül m.fl. (2022) redogör i sin studie för att 70,2 procent av de socialarbetare som blivit utsatta för våld är oroliga för att de ska utsättas igen och flera socialarbetare uppger att de behöver vara på sin vakt. De uppgav även att våldet bidragit till psykosociala effekter som till exempel överdriven oro och ångest. 67,8 procent uppgav att frustration har tagit stor plats i arbetet, 65,5 procent har känt en utbrändhet och stress och 65 procent har upplevt överdriven trötthet. Padyab och Ghazinour (2014) menar att hot och våld från klienter kan resultera i både fysiska problem som kroppsskador eller psykiska besvär som ångest, rädsla eller negativa känslor inför arbetet. Det är också vanligt att socialarbetare tar på sig skulden för incidenten.

Virkki (2008) menar att våldet har långsiktiga effekter så som förändring i det sociala relationerna med både medarbetare och kunder. En effekt var att prestationen på arbetet minskade och att medarbetarna kunde få känslor av självbeskyllning, frustration, ångest och depression. Hoten och våldet ledde till ökad frånvaro och där några av de som utsattes för våld hade svårt att relatera till klienterna och hade tappat motivationen till jobbet. Nyberg m.fl. (2020) skriver även i sin rapport att

fysiskt våld eller hot om fysiskt våld lett till sjukfrånvaro och psykisk ohälsa med bland annat symptom som ångest, depression, utmattning, sömnsvårigheter och posttraumatiskt stressyndrom. Även det psykiska våldet hade ett hälsoutfall som lett till psykisk ohälsa med bland annat symptom som ångest, depression, sömnbesvär och utmattning.

Att hot och våld kan leda till frånvaro och utbrändhet lyfts även i Enosh m.fl. (2013) studie. Författarna studerade påverkan av klienters aggressiva beteenden gentemot socialarbetare i Israel. Det visade att utsattheten av hot och våld gav socialarbetarna både beteendemässiga och känslomässiga effekter. Den beteendemässiga påverkan kunde inkludera bristande motivation, frånvaro och utbrändhet. Den känslomässiga påverkan kunde vara kopplad till känslor av förnedring, humörförändringar, stress och känslomässig utmattning. Det rapporterades även att det fanns en hög frånvaro från organisationen och en känsla av låg moral, vilket i sin tur ledde till att effektiviteten hos medarbetarna blev låg. Att socialarbeters kapacitet minskar påverkar även i hög grad organisationen. Det leder både till en ekonomisk påverkan och att de behöver hantera det negativa klimatet på arbetsplatsen. Till skillnad från de andra studierna pekar Enosh m.fl. (2013) att konsekvenserna inte enbart ger märkbara konsekvenser för socialarbetaren utan också för organisationen.

3.4 Betydelsen av stöd från arbetsgivare

I Shiers m.fl. (2021) studie undersöktes hur chefer i en kanadensisk provins förhindrar möjligheter till våld på arbetsplatsen genom sina relationer till de anställda. 81 anställda intervjuades i offentligt administrerade mänskliga tjänster genom ett kvalitativt tillvägagångssätt. Författarna fann att chefers engagemang för de anställda hade stor betydelse. Fyra teman blev viktiga för att förklara relationsdynamiken relaterat att förebygga våld på arbetsplatsen. Resultaten visade att chefers uppmärksamhet, handledarstöd, engagemang och likabehandling av arbetare alla bidrog till att förebygga våld på arbetsplatsen och främja arbetarnas hälsa.

De fynd om chefers ledarskap som Shiers m.fl. (2021) menar har en positiv effekt att förebygga hot och våld på arbetsplatsen och att främja arbetares välmående tycker vi går i samma linje som de Kullberg och Hojer (2017) redovisar i sin studie. Författarna undersökte varför socialsekreterare i Sverige, England och Italien som arbetar i den sociala barnvården väljer att stanna kvar på sina arbetsplatser. 37 socialarbetare och chefer deltog från de tre länderna, varav 16 från Italien, 9 från Sverige och 12 från England. Författarna fann tre tematiska områden i analysen för att förklara varför socialarbetare väljer att stanna kvar. Dessa var: arbetets innehåll och uppgifter, arbetets informella sida och arbetets organisatoriska förutsättningar samt arbetets formella organisering. Faktorer för att stanna kvar på arbetsplatsen som var framträdande för alla tre länder var att ha en närvarande chef som är insatt i arbetet, kollegialt stöd, en stabil arbetsgrupp och att ha goda relationer till klienter och kollegor. Särskilt lyftes chefers ledarskap och agerande upp som avgörande faktorer för beslutet att

stanna kvar på arbetet. Det som skiljde länderna åt, men som fortfarande ansågs som viktiga faktorer var tillgången till resurser som handledning och alternativa stödinsatser från chefer. I Italien finns nästan ingen handledning och i England finns handledning men då oftast från närmsta chef. Bristen på stöd och handledning kompenseras istället med kollegors stöd. Betydelsen av ett tydligt ledarskap är även något som Nyberg m.fl. (2020) redogör för. De menar att chefer har ansvaret att utveckla arbetsplatsens rutiner, stärka klimatet och öppenheten i verksamheten samt i arbetsgruppen så att medarbetarna både vill och vågar uttrycka sina upplevelser av utsatthet för hot och våld. Författarna menar att det är chefers ansvar att ta upp frågan och förtydliga organisationens ansvar för situationen så att inte arbetstagare tar på sig ansvaret eller skuldbelägger sig själva.

Padyab och Ghazinour, (2014) menar att omfattningen av våldet kan bero på att det finns ett ökat stödbehov i samhället, klimatet som finns på socialförvaltningar och att socialarbetare idag har en mycket hög arbetsbelastning. Författarna belyser vikten av att socialarbetare får rätt resurser och förutsättningar att hantera de konsekvenser som hot och våld från klienter kan leda till. De menar att förebyggande arbete för att upptäcka våldssituationer är positivt men att stödjande riktlinjer för socialarbetaren inom organisationen behöver utvecklas (Padyab och Ghazinour, 2014). Detta bekräftar även Nyberg m.fl. (2020) som menar att ambitionen att minska hot, våld och trakasserier inom arbetslivet är en högst aktuell fråga såväl nationellt som internationellt. Författarna skriver att det är angeläget att fortsätta utveckla strategier och rutiner för incidentrapportering, riskbedömningar och uppföljningar av incidenter. Radey m.fl. (2020) beskriver hur våld i olika utsträckning inom det sociala arbetet med största sannolikhet alltid kommer att förekomma. Författarna menar att rutiner och riskbedömningar behöver utvecklas, likaså kunskapen om hur man bäst kan finna olika faktorer för att skydda mot de negativa hälsokonsekvenserna av våldet. Någoting anmärkningsvärt är att man kan ha föreställningen om att våldet förhindras om man arbetar i par eller tillsammans med en brottsbekämpande myndighet, men trots dessa säkerhetsåtgärder förekom hot och våld ändå. Gönül m.fl. (2022) diskuterar att effektiva insatser och förebyggande arbete mot hot och våld kommer att gynna det sociala arbetets framtid. Det finns en tydlig indikation på att socialarbetarna behöver en social trygghet och ett behov av goda arbetsmiljöer som minskar psykosociala konsekvenser.

I en longitudinell studie genomförd av Tham och Lynch (2017) intervjuades 12 nyexaminerade socionomstudenter från Stockholm universitet under deras fyra första år i praktiken. Forskarna ville undersöka nyexaminerade socionomstudenters erfarenheter kring övergången från universitet till det praktiska arbetet och ta reda på hur studerande kan förberedas och stödjas i de utmanande situationer som arbetet medför. Studien visade att nyexaminerade finner introduktion och tillgången till olika former av stöd som viktiga utgångspunkter då man är ny på en arbetsplats. Tre av tio hade erfarenhet av hot om våld på arbetsplatsen och att de i dessa situationer inte fått tillräckligt med stöd eller introduktion för arbetet. Två av tio kände sig oförberedd för vad arbetet innebar. Resultaten visade att många respondenter inte upplevt direkta hot mot sig själva men att det förekommit ett aggressivt klimat på arbetsplatsen. Inte sällan hade respondenterna ställts inför obehagliga möten som varit svåra att

hantera. Resultaten visar på att det finns ett behov av att nyexaminerade får introduktion, stöd och handledning på sin arbetsplats. Författarna diskuterar vidare att bristande erfarenhet från det praktiska arbetet kan vara en bidragande faktor till varför man kan ha svårare att känna in situationer som kan bli hotfulla.

3.5 Sammanfattning av tidigare forskning

Både internationell och nationell forskning visar att det är vanligt förekommande att socialarbetare utsätts för hot och våld på arbetsplatsen (Gönül m.fl., 2022; Munobwa m.fl., 2021; Nyberg m.fl., 2020; Padyab och Ghazinour, 2014; Radey m.fl., 2020;). Forskning visar att konsekvenserna av hot och våld har negativa effekter på flera nivåer, individ som organisationsnivå. Konsekvenserna skapar psykiska, känslomässiga och psykosociala effekter hos socialarbetaren. Effekterna av våldet kommer till uttryck genom bland annat oro, ångest, sömnsvårigheter, minskad motivation, utbrändhet och frustration (Padyab och Ghazinour, 2014; Virkki, 2008). Flera studier visar även att det är vanligt att socialarbetaren tar på sig skulden för incidenten (Nyberg m.fl., 2020; Padyab och Ghazinour, 2014; Virkki, 2008). Det visar även att konsekvenserna påverkar organisationen genom ökad frånvaro och sjukskrivningar, vilket på flera sätt är ekonomiskt olönsamt för organisationen (Enosh m.fl., 2013).

Det framkommer av forskningen att det inte finns en entydig definition av vad hot och våld är. Studierna visar att det icke-fysiska påhoppet erkänns som våldsamt beteende. Detta resulterar bland annat i att socialarbetare underrapporterar incidenter på grund av att de har stor empati för klienternas situationer och mer ser hot och våld som omständigheter i arbetet (Radey m.fl., 2020; Virkki, 2008). Slutligen visar flertalet av studierna att stödet är av stor vikt och betydelse för socialarbetare som riskerar att utsättas för hot och våld på arbetsplatsen (Gönül m.fl., 2022; Kullberg och Hojer, 2017; Nyberg m.fl., 2020; Shiers m.fl., 2021; Padyab och Ghazinour, 2014; Tham och Lynch, 2017).

Studierna går in på att stödet från chefen och organisationen är avgörande för att socialarbetaren ska ha en trygg arbetsmiljö. Särskilt lyfts engagemang, bra ledarskap och god kommunikation som viktiga egenskaper hos chefer. Andra stödformer som var av betydelse var att ha tydliga rutiner och handlingsplaner för hot och våldssituationer. Trots olika former av stödinsatser och förebyggande arbete så menar Radey m.fl. (2020) att våldet sannolikt alltid kommer att förkomma i det sociala arbetet. Mot bakgrund av att forskning visar att hot och våld med stor sannolikhet alltid kommer att finnas i det sociala arbetet och att studier pekar på att stöd i olika former är viktiga förutsättningar att hantera problemen. Även att forskning samtidigt visar att socialarbetare inte alltid får tillräckligt med stöd i hot och våldssituationer, vill vi fördjupa vår förståelse kring stödet som socialarbetare får i relation till det stöd de behöver.

4. Teoretiska referensramar

4.1 Introduktion

I detta kapitel presenteras de teoretiska perspektiv som ligger till grund för den kommande analysen av det insamlade materialet. Perspektiven har vi ansett vara relevant för vår studie då dessa kan vara till hjälp att förklara analysen av studiens resultat och ge en djupare förståelse av dessa. För att förstå och finna möjliga förklaringar till studiens resultat har vi valt copingteorin och human relations-teorin. Vi valde copingteorin för att den kan hjälpa till att förklara hur människor med hjälp av underliggande faktorer hanterar stress och påfrestande situationer. Human relations-teorin valdes eftersom socialarbetarens arbetsmiljö påverkas av organisationens funktionssätt och uppbyggnad.

4.2 Coping

Carlander och Wedeen (2019) menar att det inte finns en enhetlig bild eller definition av copingstrategier. Enligt Lazarus och Folkman (1984) är coping en form av kognitiva och beteendemässiga förhållningssätt att klara av och minimera inre och yttre påfrestningar som påverkar individens resurser. Författarna redogör för två olika varianter av copingstrategier som människor använder sig av, dessa är: *känslomässiga* och *problembaserade* copingstrategier. Känslomässig coping är riktad mot problematiska situationer där individen upplever sig ha låg kontroll eller känsla av att hantera situationen. Copingen används då som ett sätt att hantera de emotioner som stressen orsakar. Det kan till exempel visa sig genom att individen drar sig undan eller undviker den påfrestande och stressade situationen. Det kan också komma till uttryck genom att individen distanserar sig från sina egna känslor. Problemfokuserad coping är riktad mot situationer där individen tvärtom upplever sig kunna hantera situationen och känner en slags kontroll över det som orsakar stressen. Det kan till exempel handla om att finna strategier att identifiera ett problem, komma fram till alternativa lösningar eller att utveckla nya kunskaper kring att hantera stressade situationer (Lazarus & Folkman, 1984). Enligt Carlander och Wedeen (2019) finns det även copingstrategier som är kollektiva och officiella. Dessa strategier blir mer som uttalade och utformade regler eller kulturer på till exempel en arbetsplats. Författarna benämner dessa som negativa copingstrategier, då de är mer diffusa och outtalade i den bemärkelsen att de är svåra att ifrågasätta. Det kan till exempel handla om en arbetsmiljö där inte arbetstagarna uppmuntras att ta rast eller få någon återhämtning, eller kring den psykosociala arbetsmiljön där man pratar illa om varandra. I motsats till de negativa strategierna kan handledning på en arbetsplats ses som en positiv strategi. Författarna menar att människor bör hitta sina egna strategier för att på ett bra sätt kunna hantera knepiga eller oväntade situationer i arbetet (Carlander & Wedeen, 2019).

4.3 Human relations

Enligt human relations-teorin ses organisationen som ett system av människor med fundamentala behov av uppskattning och tillhörighet. Det är ledningens ansvar att se till att uppfylla dessa behov för att upprätthålla produktiviteten hos de anställda (Lindkvist m.fl., 2014). Thompson & Mchugh (2009) beskriver att human relations utgår från en demokratisk ledning där man tror på människans sociala natur. Detta innebär att fokus ligger på god kommunikation, teamwork och socialt ledarskap. Teorin grundar sig på att sociala relationer spelar en viktig roll för arbetsituationen, vilket man kom fram till genom att undersöka hur villkoren på arbetsplatsen påverkade arbetsprestationen.

Psykologen Elton Mayo var en av human relations främste företrädare, som med flera utförde Hawthorne-experimentet under 1920–1930-talet. Experimentet gick ut på att undersöka arbetsmiljön på Hawthorne fabriken strax utanför Chicago då fabriken anställda påvisat stort missnöje i arbetsförhållandena och utfört återkommande strejker. Hawthorne-studien fokuserade på ett belysningsexperiment där de ville se om belysningen hade en betydande effekt på produktiviteten. Studien visade att oavsett förbättrad eller försämrade belysning så ökade produktiviteten. Därefter utvidgades studien för att se vilka arbetsvillkor som hade en påverkan på produktionsresultaten och en del förändringar utträttades. Det handlade bland annat om arbetstidens längd, rasternas tidsmässiga placering, lönesystemet och gratis förfriskningar. Oberoende av varandra, ökade produktiviteten och forskningsresultaten ansågs länge vara en gåta. Så småningom kunde man dra slutsatser om att arbetstagarna, trots den fysiska arbetsbelastningens försämring, uppskattade att ledningen visat uppmärksamhet för dem. Att ledningen visat intresse för arbetstagarna och deras arbetsförhållanden ökade motivationen och trivseln, vilket i sin tur gav en positiv påverkan på produktiviteten. Detta kom att talas som Hawthorn-effekten (Bruzelius & Skärvad, 2017).

I ett annat experiment visade det sig att normer och värderingar i arbetsgruppen var viktigare än arbetsledningen och företagets värderingar då arbetsgruppens värderingar avgjorde produktiviteten. Forskarna kunde se att fanns en *informell organisation*, alltså en spontant uppkommen organisation inom organisationen med egna ledare och regler. Den informella organisationen fungerade parallellt med den *formella* organisationen, alltså den redan existerande skrivna organisationen. När fler personer arbetade tillsammans tycks informella organisationer bildas. Istället för att företagsledningen ska hindra och kuva den informella organisationen, menar human relations-rörelsens företrädare att de borde liera sig med den informella organisationen så att arbetsledningen kan få den att stödja organisationens mål (Bruzelius & Skärvad, 2017; Thompson & Mchugh, 2009). Sammanfattningsvis kan man säga att human relations-rörelsen menar att det inte bara är de fysiska och tekniska förutsättningarna som avgör produktiviteten, utan också sociala normer. Det är inte bara lönen som spelar roll, arbetstagarna kräver även uppmärksamhet, trygghet och uppskattning. Den grupp arbetstagaren är medlem i har en påverkan på hur hen reagerar på krav utifrån. Arbetstagarens beteende påverkas märkbart av hot, tillsägelser, beröm, icke-ekonomiska belöningar och

bestraffningar. Att det finns förutsättningar för teamwork är en av ledarens viktigaste uppgifter och ledarskapet är betydande för utvecklingen av gruppens normer och värderingar. En formell ledare anger många gånger minimiprestationer och den informella motiverar vid maxiprestationer (Bruzelius & Skärvad, 2017).

5. Metod

I följande kapitel redovisas det tillvägagångssätt som vi använt oss av i denna studie. Detta gör vi för att vara transparent med genomförandet. Det första avsnittet inleds med den forskningsansats som studien baseras på. Därefter följer urvalet av intervjupersoner och sedan en beskrivning av den intervjumetod vi använt oss av. Efter det beskriver vi genomförandet, den analysmetod vi använt oss av och vår förförståelse för kunskapsområdet. Vi redogör sedan för begreppen reliabilitet, validitet och generaliserbarhet. Avslutningsvis presenteras ett avsnitt om forskningsetiska överväganden och ansvarsfördelning.

5.1 Kvalitativ forskningsansats

Mot bakgrund av studiens syfte som varit att undersöka socialarbetares erfarenheter av stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen, har en kvalitativ forskningsmetod använts där sju kvalitativa forskningsintervjuer genomförts. Det som särskiljer kvalitativ metod är att den utgår från studiesubjektets perspektiv (Bryman, 2018). Den kvalitativa traditionen ger vanligtvis flerdimensionella beskrivningar av det som studeras, att den beskriver ett ämne snarare än mäter det (Sohlberg & Sohlberg, 2019).

För vår studie tyckte vi att det var lämpligt att göra semistrukturerade intervjuer eftersom det gör det möjligt att ställa olika slags frågor och det ger intervjupersonen stor frihet att utforma svaren på sitt eget sätt (Bryman, 2018). Det bidrog också till en naturlig dialog där vi båda var delaktiga och kunde ställa följdfrågor på det intervjupersonen sade. Bryman (2018) menar att semistrukturerade intervjuer är *flexibel* till sin form då tonvikten ligger på hur intervjupersonerna tolkar och uppfattar frågorna, det vill säga det som intervjupersonen upplever är betydelsefullt.

Till stöd hade vi en intervjuguide som bestod av olika teman som baseras på studiens syfte och frågeställningar. Dessa teman låg till grund för våra intervjufrågor (se bilaga 4). Eftersom vi var två som intervjuade var en sådan intervjuguide till stöd för att hålla oss inom ramen för de frågor vi ville få svar på. Intervjuguiden bestod utav tre teman och några avslutande frågor, dessa var: bakgrund, hot och våld och stöd vid hot och våld. Bakgrundsfrågorna formulerade vi för att vi skulle få en bild av intervjupersonen och hans tidigare arbetslivserfarenheter inom det sociala arbetet. Temat hot och våld och temat stöd vid hot och våld baserades på studiens syfte och frågeställningar. Med tanke på vår förförståelse förhöll vi oss nyfiket och explorativt till det som intervjupersonen berättade. Vi var noga med att be om förtydliganden om det fanns en oklarhet i vad intervjupersonen menade. Detta för att vår förförståelse inte skulle ta för stor plats i tolkningsarbetet. Då tillvägagångssättet är av semistrukturerad karaktär kunde vi växla mellan frågorna och även hoppa över vissa frågor efter intervjupersonens berättelse. Under intervjuprocessens gång blev det lättare att se vilka frågor som gav tydligast svar på våra frågeställningar vilket gjorde att de tre sista intervjuerna tog kortare tid. Genom arbetets gång har vi förhållit oss till det som Bryman (2018) kallar ett abduktivt tänkande, det

vill säga växelverkan mellan induktion och deduktion. Alvehus (2013) kallar det för en växling mellan teoretisk och empirisk reflektion.

5.2 Urval

Urvalet för studien är målstyrt och baserat på personer som är relevanta för studiens syfte och frågeställningar (Bryman, 2018). Det huvudsakliga kriteriet var att intervjupersonerna ska jobba inom socialtjänsten. Vi uteslöt arbetsgivare, chefer och arbetsledare från urvalet då vi ville lägga fokus på medarbetarnas upplevelser. Vi beslutade oss för att komma i kontakt med personer som jobbar i Stockholms kommun då vi fann det intressant att få ta del av socialarbetares erfarenheter som jobbar i Sveriges största kommun. För att komma i kontakt med socialarbetare på socialtjänsten mailade vi ut en förfrågan om intresse av deltagande av studien till kommunens alla 13 stadsdelsförvaltningar (se bilaga 1). Vi bad om att de skulle vidarebefordra mailet till de enheter som jobbar med barn och unga, beroende och ekonomiskt bistånd och de kunde i sin tur vidarebefordra mailet till sina medarbetare. Då svarsfrekvensen var låg efter en månad skickade vi ut samma mejl igen men utökade urvalet av enheter inom socialtjänsten med socialpsykiatri, funktionshinderområdet och äldre. Med detta tillvägagångssätt fick vi bara tag i tre personer som visade intresse. När vi insåg att det var alldeles för få som kontaktade oss från Stockholms kommun bestämde vi oss för att använda oss av sociala medier och skickade ut en förfrågan på en grupp för socionomer Facebook (se bilaga 2). Med förfrågan ute på Facebook kunde socionomer i hela Sverige kontakta oss vid intresse. Denna strategi resulterade i att en person valde att delta i studien. För att få ytterligare svaranden kontaktade vi en bekant som jobbar för socialtjänsten och se om hen kände någon eller några som kunde tänkas vara intresserade att delta i studien. Enligt Bryman (2018) är detta ett bekvämlighetsurval då forskaren väljer personer som händelsevis finns tillgängliga. Detta resulterade i att vi fick två personer till som valde att delta. Den ena personen hörde i sin tur av sig till en kollega som också ville delta. Detta innebär att dessa personer känner till varandras deltagande. Denna urvalsprocess kallar Bryman (2018) för snöbollsurval. Urvalsprocessen i vår studie kan därmed ses som både selektivt och slumpmässigt.

5.3 Informationsbrev – samtyckesblankett

I den första kontakten med Stockholms kommun skickade vi ut en förfrågan om att komma i kontakt med personer som jobbar inom socialtjänstens myndighetsområde. I mailet bifogade vi ett informationsbrev som innehöll en kort presentation om oss och syftet med vår studie. För att lättast komma i kontakt med oss uppgav vi vår mailadress och telefonnummer (se bilaga 1). Likaså vid förfrågningen i gruppen för socionomer på Facebook, där innehöll inlägget en kort presentation om oss, syftet med studien och våra kontaktuppgifter (se bilaga 2). När intressenterna kontaktade oss och delgav att de ville delta i studien bifogade vi ett ytterligare informationsbrev som innehöll en bredare

beskrivning av studien och deltagandet men även vår handledares kontaktuppgifter ifall de hade vidare frågor. Vi informerade bland annat att medverkande anonymiseras, att deltagandet är frivilligt och att allt material kommer raderas när studien är godkänd och klar. Vi informerade även om den avsatta tiden för intervjun samt att intervjun kan äga rum på plats, digitalt eller per telefon beroende på önskemål. Tillsammans med det sista informationsbrevet medföljde även en samtyckesblankett (se bilaga 3).

5.5 Analyismetod

5.5.1 Transkribering av intervjuer

Under varje intervju spelade vi in samtalet på mobilen och det transkriberingsprogram som finns tillgänglig på Microsoft Word. Vi valde att säkra upp två ljudinspelningar ifall tekniken skulle svika. För transkribering använde vi oss av Microsoft Words transkriberingsfunktion. Där kunde vi spela in samtalet som sedan laddas upp på ett Word dokument med ljudfilen och en automatisk transkribering av samtalet. Den automatiska transkriberingen uppfattade vem som sa vad och kategoriserade oss som talare 1, talare 2 och talare 3. Programmet gav även en tidstämpel för allt som sades. Detta underlättade transkriberingsprocessen då vi lätt kunde navigera oss i texten och eftersom det stod en tidstämpel kunde vi också gå tillbaka till ljudfilen och starta uppspelningen från den tiden. Men för att säkerställa att transkriberingen blivit korrekt gick vi igenom hela dokumentet medans vi lyssnade på ljudfilen. På så sätt kunde vi korrigera de fel som uppstod i texten, men även lättare kunna uppmärksamma pauser och betydelsefulla uttryck. Bryman (2018) beskriver att det inte sällan är oproblemiskt att föra över det som sagts till skrift. Detta blev tydligt när vi läste vissa meningar som var svåra att tolka utan att lyssna på ljudinspelningen.

5.5.2 Kodning och tolkning av data

Bryman (2018) menar att ett vanligt förekommande angreppssätt för att tolka kvalitativa data är tematisk analys. Metoden innebär att man försöker identifiera, analysera och presentera data i form av olika teman. Vid bearbetningen av vår data förhöll vi oss efter det tillvägagångssätt av fem steg som Bryman ger som förslag vid en tematisk analys. Som ett första steg i analysarbetet bekantade vi oss med materialet genom att läsa igenom intervjudokumentet rad för rad. I det andra steget började vi att koda materialet, detta gjorde vi genom kommentarer och föra anteckningar i intervjutexten. Intervjutext som vi kodade kunde till exempel vara upprepane ord, meningar, åsikter eller beteenden. Det kunde också handla om olika processer eller sådant som verkade underförstått i texten. Koderna fick olika färger för att göra det tydligare för oss att urskilja potentiella teman som var det tredje

steget. I steg tre utvecklade vi teman genom de koder vi funnit. Vi sorterade materialet utifrån studiens frågeställningar, det vill säga vi klistrade in intervjutext som vi fann passande för varje frågeställning. På så vis fick vi nya dokument som vi kunde arbeta vidare med. I steg fyra namngav vi de teman vi funnit med olika rubriker och underrubriker (se figur 1). Rubrikerna är: “Erfarenheter av hot och våld”, “Erfarenheter av stöd” och “Behov av stöd”. Underrubrikerna är: “Subtila hot”, “Verbala hot och trakasserier”, “Våldssituationer” och “Normalisering”, “Bristfälligt stöd”, “Befintligt stöd”, “Egna strategier”, “Det kollegiala stödets betydelse”, “Chefstöd” och “Politiskt ansvar”. I detta skede kunde vi koppla våra teman till den litteratur vi funnit. I det sista steget försökte vi se om det fanns olika samband och kopplingar mellan teman vilket blev tydligt i våra diskussioner kring tematiseringsprocessen.

Tabellbeskrivning

Tabellen består av fem rader och fyra kolumner.

Figur 1 Tematisering av data

Huvudteman:	Erfarenheter av hot och våld	Erfarenheter av stöd	Behov av stöd
Undertema 1	Subtila hot	Bristfälligt stöd	Det kollegiala stödets betydelse
Undertema 2	Verbala hot och trakasserier	Befintligt stöd	Chefstöd
Undertema 3	Våldssituationer	Egna strategier	Politiskt ansvar
Undertema 4	Normalisering		

I tabellen ovan redogör vi för de teman och underteman vi fann under tematiseringen.

5.6 Förförståelse

Alla människor har olika förförståelse, sättet vi ser på saker präglas av våra erfarenheter och det vi lärt oss tidigare bidrar till hur vi ser på verkligheten (Thurén, 2019). Vi har själva inte någon erfarenhet av att jobba inom socialtjänsten, men vi är bekanta med människor som jobbar och har jobbat inom socialtjänsten och genom dem fått kännedom att yrket medför en viss utsatthet. Även fast vi saknar erfarenhet från arbete inom socialtjänsten har vi i andra arbeten blivit utsatta för olika former av hot och våld. Vi har båda en förförståelse för att det är lätt hänt att vissa hot och våld blir en del utav arbetet och att man som arbetstagare accepterar det. Under utbildningen på socionomprogrammet har vi läst kurslitteratur som menar på att det finns en risk att utsättas för hot och våld när man jobbar inom det sociala arbetet och att det kan finnas ett bristande stöd vid hot och våldssituationer. Ämnet har även lyfts av både lärare och kursare. Det har även under de senaste åren uppdagats en hel del

kring socialtjänsten på nyheter och sociala medier. Det har diskuterats att det finns en stor hotbild för personer som jobbar inom socialtjänsten men även att stödet inte varit tillräckligt vid vissa incidenter. Denna förförståelse blev därför bidragande till varför vi valde vårt syfte för studien. Vi är därför mån om att hålla oss objektiva och skilja på informationen vi fått in i studien och våra egna erfarenheter. Vi är även medvetna om att det är viktigt att undvika den selektivitet som kan tendera vid förförståelse och på så sätt påverka tolkningsarbetet och resultatet (Sohlberg & Sohlberg, 2019).

5.7 Reliabiliteten, validitet och generaliserbarhet

Reliabilitet och validitet är begrepp som används inom vetenskapliga sammanhang för att beskriva kvaliteten på en studie. Reliabiliteten syftar till huruvida resultatet som presenteras i en studie är tillförlitligt och om resultatet är upprepningsbart, det vill säga om en annan forskare kan göra studien och få samma resultat (Alvehus, 2013).

Inom kvantitativ forskning anses reliabiliteten låg om man intervjuar en person flera gånger med samma frågor men får olika svar. Men så är det nödvändigtvis inte i en kvalitativ studie. Att en intervjuperson gett olika svar kan tyda på att personen ändrat sin åsikt och uppfattning eller att situationen ser annorlunda ut etc. För kvalitativ forskning behöver detta inte vara ett tecken på att reliabiliteten är låg (Patel & Davidson, 2019). Eftersom vi höll semistrukturerade intervjuer finns det en stor chans att följdfrågorna skulle skilja om någon annan skulle intervju våra intervjupersoner. Hade intervjuerna varit strukturerade hade chansen kanske varit större att få samma svar. Under hela forskningsprocessen har vi båda närvarat i alla moment och gemensamt arbetat fram de olika delarna i texten. Då vi varit två personer som analyserat och tolkat den data vi samlat in och kommit fram till samma slutsatser, menar vi att det bidrar till en hög reliabilitet.

Validitet syftar till huruvida vi undersöker det vi påstår undersöka (Alvehus, 2013). I kvalitativa studier strävar man efter att utforska olika företeelser, tolka och förstå sig på betydelsen av människans livsvärld, att beskriva uppfattningar eller en kultur. När man i en kvalitativ studie använder begreppet validitet gäller det snarare forskningsprocessen i sin helhet (Patel & Davidson, 2019). Eftersom vi valt en systematisk metod för att identifiera mönster och teman i data, minskar risken för bias och därmed inte låtit vår förförståelse påverka resultaten. Med detta och att resultatet representerar det vi valt att studera så anser vi att studiens validitet är hög. Generaliserbarheten syftar till huruvida resultaten går att generalisera, alltså till vilken utsträckning resultaten från en studie går att tillämpa till den större populationen (Kvale & Brinkmann, 2014). Då denna studie är baserad på sju intervjuer är det inte möjligt att generalisera resultatet utöver populationen och därför blir generaliserbarheten låg. Vi har varit transparenta med urvalsprocessen och studiens genomförande och tror därför studien kan ligga till grund för att andra kan inspireras och ta del av texten för fortsatta studier.

5.8 Etiska ställningstaganden

Tillförlitlighet, ärlighet, respekt och ansvarighet är de grundläggande principer för en god forskningssed. Tillförlitligheten innebär att man vill se en god kvalitet på forskningen, vilket gör sig uttryck i designen, metoden och analysen och användningen av resurser. Ärligheten handlar om att man ska öppet kunna informera om forskningen på ett objektiva, rättvist och fullständigt sätt. Respekt ska man ha för forskningsdeltagare, kollegor, kulturarvet, samhället, miljön och ekosystemet. Ansvar för forskningen redan från idé till att den publiceras. Ansvar för organisation, ledning, utbildning, mentorskap och tillsyn även för deras konsekvenser (Vetenskapsrådet, 2017). Dessa principer har varit vägledande i vår studie för att på bästa sätt kunna handskas med de etiska, intellektuella och praktiska problem som man kan komma att stöta på. Bryman (2018) redogör för de fyra forskningsetiska utgångspunkterna att utgå från inom samhällsvetenskaplig forskning. Dessa är; *samtyckeskrav*, *informationskrav*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Samtyckeskravet innebär att respondenterna som deltar i undersökningen bestämmer över sitt deltagande. Informationskravet innebär att forskarna ska ge respondenterna aktuell information om studiens syfte och att de på förhand ska veta att deras deltagande är frivilligt samt att de när som helst har rätt att avbryta sin medverkan utan att redogöra för detta. Konfidentialitetskravet handlar om att berörda personer som deltar i studien ska behandlas med största möjliga konfidentialitet. Nyttjandekravet innebär att det insamlade materialet om enskilda personer endast får brukas för forskningsändamålet (Bryman, 2018).

I enlighet med de fyra forskningsetiska principerna har varje intervjuperson fått tagit del av samtliga principer i form av ett informationsbrev (se bilaga 3). I informationsbrevet har studiens syfte beskrivits, hur formen av deltagandet kommer att se ut, att deltagandet är helt frivilligt och att det när som helst är möjligt att avbryta deltagandet utan att förklara varför. Intervjupersonerna har fått information om att deltagandet är anonymt, att materialet endast kommer att användas av oss för studiens ändamål och att materialet kommer att raderas när studien publicerats på DiVA portal, vilken är den plattform för forskningspublikationer och forskningsuppsatser. Av informationsbrev framgick att det fanns möjlighet för intervjupersonerna att kontakta oss eller vår handledare för mer information om studien och deltagandet.

Vi har på bästa sätt förhållit oss till konfidentialitetskravet genom att förvara det insamlade materialet oåtkomligt för andra än oss själva. Materialet har förvarats digitalt på en molnlagring via Microsoft OneDrive som kräver lösenord. Intervjupersonernas identitet har oidentifierats i dokumenten som vi arbetat med och vi har valt att undvika att benämna kön, ålder och arbetsort i förarbetet och i studien. Då två av intervjupersonerna kommer från samma arbetsplats och känner till varandras deltagande i studien, kan det finnas en risk att de kan härleda uttalanden och beskrivna händelser till varandra. Detta medför att det inte går att säkra en lika hög konfidentialitet som för de

andra deltagarna. Enligt Vetenskapsrådet (2017) framgår att forskaren ska undvika vetenskaplig oredlighet. Med detta menas att inte stjäla andras data och idéer, plagiat av andras arbete eller förfalskning och frisering av data. Bryman (2018) diskuterar också att det kan finnas risk för att deltagarna kan lida skada av att delta i forskning så som att uppleva obehag eller känna en påökad stress. Vi har under studiens gång löpande resonerat kring det vetenskapliga oredligheter och etiska ställningstagande som man som forskare måste ta hänsyn till. Med utgångspunkt i att deltagarna berättar om sina erfarenheter av hot och våld på arbetsplatsen och att det kan vara ett känsligt ämne att prata om, har vi varit lyhörda och medvetna om att detta kan väcka olika reaktioner.

5.9 Ansvarsfördelning

Under studiens gång har vi haft ett gemensamt dokument, där vi kunnat ta del av varandras skrivande för att ge feedback och justera varandras texter. Till största delen av tiden har vi suttit gemensamt och jobbat på texten. Då vi inte setts och arbetat tillsammans har vi hörts över telefon för att avrapportera hur skrivandet går och för att se över varandras texter. På så sätt har vi alltid kunnat vara lika delaktiga i de olika delarna i studien. Vi har försökt att lyfta varandras styrkor i arbetet och på så sätt funnit ett effektivt sätt att arbeta tillsammans i varandras närvaro. Vi valde att vi båda skulle delta på samtliga intervjuer där vi undvek att ha en samtalsledare för att kunna ge möjlighet till att båda skulle kunna bidra med följdfrågor. Det kändes för oss naturligt att hålla intervjuerna på så sätt med tanke på den semistrukturerade ansatsen. Vi satt gemensamt och arbetade med transkriberingen och tematiseringen för att kunna reflektera över vad som sades. Vi har hållit arbetsmängden jämn fördelad i arbetet.

5.10 Källkritik

Vi har i vår studie hämtat fakta från Vision och Afa försäkring och tagit information från Dagens Nyheter. Den fakta vi hämta från Afa försäkring är hämtad från rapporten *Socialt arbete: Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro* skriven 2022. Afa försäkring är ett försäkringsbolag utan vinstsyfte som ägs av LO, PTK och Svenskt näringsliv. Afa försäkring är en kollektivavtalad försäkring som ska ge ekonomisk trygghet och stöd vid sjukdom, arbetsbrist, föräldraledighet och dödsfall för anställda inom kommuner, regioner och den privata sektorn. Afa försäkring stödjer forskning och olika projekt som förbättrar arbetsmiljön. Rapporten gjordes för att titta närmare på allvarligare arbetsskador och sjukfrånvaro med psykisk diagnos inom socialt arbete då yrkesgruppen löper hög risk för detta på grund av hot och våld i arbetet. Vi anser inte att informationen är missvisande då rapporten bygger på statistik av dokumenterade försäkringsärenden från personer inom socialt arbete. Dock har vi tolkat resultaten med en viss försiktighet då Afa försäkringar kan ses som ett intressebolag.

Vi har använt oss av fakta från Vision. Den fakta är inhämtat från en rapport om utsatthet för hot, personangrepp och våld i socialt arbete som är skriven 2021. Vision är ett fackförbund för tjänstemän, bland annat socialarbetare inom kommun, region och bolag kopplat till välfärden och kyrkan. Rapporten gjordes för att belysa hur situationen ser ut för socialarbetare som utsätts för hot och våld i arbetet. För att samla in denna data gjordes en enkätundersökning på Visions medlemmar. Denna källa bör inte vara missvisande då de medlemmar som deltog jobbar inom socialt arbete. Dock har vi varit kritiska i granskningen på resultaten då Vision kan ses som ett partiskt fackförbund. Vi har även hämtat information från Dagens Nyheter som är en av Sveriges största morgontidningar och som ägs av Bonnierkoncernen. Dagens Nyheter påstår sig vara oberoende av ekonomiska maktsfärer fri från politiska ställningstaganden då de håller en liberal hållning. Artikeln handlar om desinformationskampanjen som spridits om att socialtjänsten stjal muslimska barn. Vi kan inte helt förlita oss på källan då vi inte kan tyda vart all information i texten kommer ifrån. Men det nämns i artikeln att vissa uttalanden kommer ifrån Visions förbundsordförande och Sveriges socialminister. Vi tolkar därmed informationen med viss försiktighet men anser att den i sig inte behöver vara missvisande.

6. Resultat

I följande kapitel presenteras studiens resultat. Huvudrubrikerna har utformats efter studiens frågeställningar vilka är "Erfarenheter av hot och våld", "Erfarenheter av stöd" och "Behov av stöd". De underteman som presenteras belyser de olika områden som vi undersökt och de utgör olika komponenter som är relaterat till varje huvudtema. Dessa är "Subtila hot", "Verbala hot och trakasserier", "Våldssituationer", "Normalisering", "Bristfälligt stöd", "Befintligt stöd", "Egna strategier", "Det kollegiala stödets betydelse", "Chefstöd" och "Politiskt ansvar".

6.1 Erfarenheter av hot och våld

6.1.1 Subtila hot

I intervjuerna framkommer det att majoriteten av deltagarna menar att de subtila hoten var det mest förekommande formen av hot. Många uttryckte även att de subtila hoten var svåra att bemöta och hantera. Det framkom att fler än hälften av deltagarna upplever att dessa former av hot sker dagligen. Många menar att de subtila hoten kan vara svårdefinierade och ibland svåra att sätta fingret på allvarlighetsgraden av dessa. Det fanns flera skäl till varför de subtila hoten ofta underrapporterades, bland annat på grund av att det var svårt att definiera om det var ett hot, men också att det skulle ta mycket tid att göra avvikelser. De subtila hoten kunde enligt deltagarna komma i uttryck på flera olika sätt. En av deltagarna beskriver de subtila hoten såhär:

Då får inte mina barn mat denna helg ... det är sånt som spelas ut och det ... är ju ändå ett en typ av hot ... som också som påverkar en väldigt mycket i ens arbete, i att ja både känna ansvar ... alltså det är ju verkligen att lägga över.

En annan deltagare beskriver det såhär:

Det vanligaste är ju att folk hotar i form av att liksom lägger över ansvaret från de själva till mig, liksom att det är mitt fel att man inte ska kunna äta mat. Och det är mitt fel att man kliver in i kriminalitet, att det är. Mitt fel att man vill ta livet av sig.

En annan deltagare beskriver också att suicidhot är vanligt förekommande och att dessa är svåra att bemöta:

Många tyvärr har också sagt att jag kommer skada mig själv om inte du ändrar mitt beslut, för jag har inga pengar eller jag kommer ta livet av mig för att få då om vi går tillbaks till andra frågor så då är man ju själv i det och då är det en svår alltså att bemöta.

Flertalet av deltagarna beskriver att de subtila hoten vanligtvis handlar om hot om självskaðebeteende och suicidhot, eller att en konsekvens av socialarbetarens beslut innebär att de inte kommer att ha råd med mat. En deltagare menar att vissa subtila hot kan vara av allvarlig karaktär där hotet inte bara riktas mot klinten utan även mot familjen: "Jag tänker på mamman då som hotar med att skjuta sina

barn. Inför barnen där blir det ju inte ett hot mot mig, men det är ju ett väldigt allvarligt hot som jag behöver hantera”.

Utöver hot om att skada sig själv, sin familj eller beskylla socialarbetaren för deras utsatthet framgår också av flera deltagare att subtila hot även kan förekomma i mejlkonversationer och i klienters uttryck och bemötande. En av deltagarna beskriver det såhär: “Att skriva ett mail med versaler. ... jag skulle säga att det som går under. ... är egentligen så här subtila hot”. En annan deltagare beskriver subtila hot såhär: “Ja men ni vet kroppsspråk, ton, allt det där kan ju också göra till att det blir. Då kände jag mig otrygg faktiskt”. Komplexiteten med de subtila hoten handlar enligt deltagarna också om relationen till klienterna. Flera av deltagarna beskriver hur det å andra sidan värnar om relationen till klienten och att det är en anledning till varför man inte rapporterar dessa former av hot. Flera deltagare menar att det dessutom skulle ta väldigt mycket tid från det dagliga arbetet.

6.1.2 Verbala hot och trakasserier

Med definitionen verbala hot och trakasserier har vi valt att exkludera de subtila hot som även de kan vara verbala till sin form. I denna resultatbeskrivning har vi därför inte räknat med de subtila hoten då de beskrivs som ett eget tema. Det framgår att samtliga deltagare någon gång utsatts för verbala hot och trakasserier på arbetsplatsen men att några deltagare utsatts mer frekvent i arbetet. Fyra deltagare menar att det förekommer relativt sällan. Två deltagare uppger att de har utsatts för trakasserier via brev. Två deltagare berättar att de har utsatts för hot om att klienten ska skada socialarbetarens familjemedlemmar. De verbala hoten och trakasserier som socialarbetarna utsatts för har bland annat varit hot om att komma med kniv till socialarbetarens arbetsplats, dödshot, hot om att bränna ner socialkontoret och sexuella trakasserier. En deltagare beskriver trakasserier såhär:

Nån som jag gett ett avslag, skickar en bild på en som också heter (deltagarens namn) som blev mördad av någon expartner som inte kunde acceptera ett slut och han skickar bara en bild på henne till mig och säger att du är väldigt lik henne. ... och det tycker jag liksom är mycket värre än om någon står och “battlar” i stundens hetta liksom.

En annan deltagare berättar om en händelse som hen uppfattade väldigt hotfull:

Av någon anledning så blev han helt så här “fixt with me” så han målade han målade mig som den goda människan och den hemska fruktansvärda människan så hans väggar var liksom dekorerad av mig och han skrev en massa saker till mig ... ja, det blev, det blev inte så bra i vår kontakt och jag sa att jag kommer inte att fortsätta vara din utredare och han var suicidal. Ja. ... men det som var det jobbiga, det var i den situationen, det var att han också förföljde mig, så han ringde och kollade liksom lade mitt nätverk liksom i ett pussel och sen så stod han utanför av med någon av mina släktingars bostad. Han satt och väntade på mig efter arbetsplatsen slut, alltså när vi slutade jobbet. Han följde efter mig när jag åkte tunnelbana.

Flera av deltagarna uppger att de har kollegor som utsatts för verbala hot och trakasserier i en större omfattning än vad de själva erfarit. Även då de flesta deltagarna uttryckt att verbala hot och trakasserier inte alltid sker dagligen uppger ändå samtliga deltagare att det finns en hotbild och att det kan uppstå hotfulla situationer i mötet med klienter. Omfattningen av verbala hot och trakasserier kan komma i uttryck på olika sätt och förekomma olika mycket beroende på arbetsplats. En deltagare uttrycker att det finns en konstant oro för att myndighetsbeslut ska leda till hot om socialarbetarens hälsa. Konsekvenserna av de verbala hoten och trakasserierna uppger samtliga deltagare orsakar oro, stress och frustration. En deltagare beskriver det såhär: "Då tror jag inte jag talar bara för mig själv. Man är orolig när man går till sin arbetsplats". Några deltagare uppger även att det finns en rädsla för att vissa hot någon gång ska leda till handling.

6.1.3 Våldssituationer

Samtliga deltagare uppger att det fysiska våldet inte förekommer ofta i det dagliga arbetet. Två av sju deltagare uppger att de har utsatts för fysiskt våld. Den ena beskriver händelsen såhär: "En kille som hotade mig och en kollega fysiskt ... puttade på oss ... han liksom hotade, han hade fått tag i två pennor som han stod liksom och skulle ja men sa att han skulle skada oss med".

Den andra deltagaren beskriver situationen såhär: "Vi hade en incident ... med lite möbler som användes som tillhygge". Några deltagare menar att klientkontakten sedan pandemin har förändrats i form av mer digitala kontaktvägar. Detta kan enligt deltagarna vara en anledning till att det fysiska våldet förekommer mer sällan. Några deltagare resonerar kring vad utvecklingen av digitaliseringen och den ökade kontakten via telefon har resulterat i. Deltagarna menar att utvecklingen kan ha resulterat i att klienterna istället vågar uttrycka sig mer hotfullt. En deltagare uttrycker sig såhär om våldsbilden mot socialtjänsten: "Jag tror att människor som inte jobbar med det här tror att vi utsätts för mycket mer hot och våld än vad vi faktiskt gör". Deltagaren påpekar att även fast det sociala arbetet innebär vissa hotfulla situationer så stämmer inte hot och våldsbilden om socialtjänsten överens med verkligheten.

6.1.4 Normalisering

Samtliga deltagare menar att det sociala arbetet är ett utsatt yrkesområde eftersom man möter människor i utsatta situationer. Många deltagare menar att de har en stor förståelse för klienternas utsatthet och de reaktioner som följer med olika myndighetsbeslut. En deltagare beskriver: "Det jag ska presentera, är det till gagn eller förlust för den här personen ... det kan komma att bli liksom ett utbrott." Flera deltagare diskuterar kring att de å ena sidan kan uppleva flera situationer som hotfulla men att de å andra sidan förstår att reaktionerna beror på att klienten inte mår bra. Såhär förklarar en deltagare: "Personen mådde inte så bra och det

berodde kanske på att personen inte mådde så bra än att det kanske var mot mig, men samtidigt så var det ju ett hot”. En annan deltagare förklarar det såhär:

Man tänker att ja, men han de säger så i affekt, det där kommer att lägga sig. Ofta kan de ju också ringa och be om ursäkt i efterhand, liksom. Så det skulle jag absolut säga att man ursäktar och att det blir lite så här ryckte på axlarna-mentalitet kring det.

Två deltagare menar att det finns en slags kultur inom socialtjänsten om hur man ser och pratar om hot och våld inom det sociala arbetet. Man ska som socialarbetare tåla lite. En deltagare beskriver det såhär:

Däremot så är det ju en kultur inom socialtjänsten att man ska ta lite det här och den har man ju skapat också för sig själv. Framför allt sig själv skulle jag säga att man inte. Men mest av egoistiska skäl att man inte vill liksom förstöra relationen till klienten och att man också inte heller kanske pallar gå igenom processen.

En annan deltagare beskriver hur hot och våld normaliseras:

Och sen den här normaliseringsprocessen inom socialtjänsten ... det blir så vanligt för oss att vi får de här samtalen till oss så att det blir ju lite. På min enhet och i min kommun tycker jag absolut inte att det är uppåt på något sätt, men däremot så har man själv landat i den kulturen att man rycker lite i axlarna kring det liksom och det blir ju farligt så klart.

Två deltagare spekulerar att en av anledningarna till att hot och våld normaliseras kan bero på att man inte ser hot och våldssituationer på lika stort allvar när man upplevt det många gånger under en längre tid. En deltagare beskriver normaliseringen såhär: “Saker tar inte lika hårt när man är mer erfaren ... man blir ändå som mer van vid situationer”. Samma deltagare beskriver vidare: “På ett sätt tror jag att man normaliserar hot och våld faktiskt. Att man pratar om det är jätteviktigt, jätteallvarligt, vi ska anmäla allting men sen finns det ett glapp i att det faktiskt ageras också”. Deltagarna menar på att man vänjer sig med hot och våld och därför normaliserar det.

6.2 Erfarenheter av stöd

6.2.1 Bristfälligt stöd

Flertalet av deltagarna uppger att de någon gång upplevt att det funnits ett bristande stöd vid en hot och våldssituation på arbetsplatsen. Drygt hälften av deltagarna menar ändå att det brister som har påtalats har setts över och tagits på allvar. Det framkommer att deltagarna på olika sätt upplevt att stödet brustit. Vissa deltagare menar att rutiner och det förebyggande arbete inte varit tillräckligt, två deltagare berättar att det upplevt att chefen inte följt upp incidenter eller varit tillräckligt lyhörd för deltagarens känslor. En deltagare berättar om en situation:

Jag analyserade mitt eget beteende om jag varit otydlig, eller hade jag en idé om att jag skulle ändå klara det här själv? Nej, nej sa två chefer, du var väldigt tydlig vad du behövde, och ändå fick jag det inte så att. Ja lite oklart varför man valde så.

Det framkom att flera deltagare belyser hur de saknar forum att samtala mer om hot och våld och hur det kan komma i uttryck. Samtliga deltagare uppger att de hade velat ha mer information gällande hot och våld på arbetsplatsen, att man hade pratat mer om definitionen hot och våld och hur man bemöter och sätter gränser. Mer än hälften av deltagarna uppger att de allt för sällan får ta del av utbildning gällande hot och våld på arbetsplatsen. Tre deltagare uppger att tiden för att göra tillbud och avvikelser är otillräcklig i relation till hur ofta hot förekommer.

Flera deltagare menar att introduktionen är en viktig ingång att sätta sig in i det praktiska arbetet. Det är även en viktig tid för att få vetskap och förståelse för den utsatthet som arbetet medför.

En deltagare menar att:

Att man så tidigt som möjligt under sin introduktion liksom presenteras för hur allvarligt vi ser på det här ... att det kommer förekomma liksom ... men lite så få exempel presenterade. Som jag nämnde något så här att det är faktiskt ett hot när de säger att nej, men då mina barn då får de ingen mat i helgen ... För att få någon typ av ingång i så här, vad kan jag tolerera eller liksom? Vad kan jag tolerera och inte, vad är det här liksom? Vad ska jag vänta mig och hur jag ska agera, så att ett tidigt intro i det.

En deltagare menar att tiden är knapp att göra tillbud. Deltagaren beskriver konsekvenserna såhär:

När vi gör tillbud så behöver vår chef godkänna det och jag tänker att det skulle ju bli liksom extremt många timmar som chefen skulle behöva lägga på det då och det drabbar ju också då i slutändan mig utifrån att jag får mindre tillgång till min chef. För att den sitter och godkänner tillbud liksom.

En deltagare berättar om en händelse när hen blivit utsatt för hot och trakasserier. Stödinsatser genomfördes men enligt deltagaren var stödet inte tillräckligt. Deltagaren uttryckte såhär:

Min avdelningschef sa att ja, men vi måste ju liksom gå till polis. Du måste få det här mera omfattande larmet så jag hade det under en ganska lång tidsperiod. Men det som hände sen är väl det som jag tyckte inte sköttes väl för då skulle någon annan, mina kollegor rädda upp den här situationen ... Hade det varit idag, då hade man nog bytt stadsdel. Man hade sagt att den här skulle inte vara kvar i den här stadsdelen och det var också det jag bad om. Alltså, jag vill inte komma till en arbetsplats där jag inte vet om den här personen sitter här och väntar och vad han kommer att göra, eftersom han hade liksom suttit med kniv och skulle hugga antingen sig själv eller mig ... Jag var ju tvungen att möta honom när hon skulle ha besök. ... Jag önskat att min chef då hade sagt att det är självklart att den här personen inte ska tillhöra den här stadsdelen. Men så blev det inte.

En deltagare berättar att vissa åtgärder tagit längre tid att implementera i verksamheten trots att frågan har varit på tapeten länge. Deltagaren säger såhär:

Så att liksom fläckfritt har det ju inte varit och det har ju som sagt varit att det har hänt en del saker som har föranlett att oj, vi måste ta i det ...det kan jag bara tycka att det var liksom väldigt uselt generellt att man inte hade med sig det från början ... varje dag som går är en risk att någon utsatts för någonting.

Deltagaren menar att frågan borde vara mer prioriterad med tanke på vetskapen om att hot och våld förekommer på arbetsplatsen.

6.2.2 Befintligt stöd

Samtliga deltagare beskriver att de idag har ett bra stöd när incidenter om hot och våld inträffar på arbetsplatsen. De stödinsatser som samtliga deltagare har på arbetsplatsen gällande hot och våld är: rutiner, policy och handlingsplaner, personlarm, skyddsombud, företagshälsovård, chefstöd och kollegialt stöd. Sex av deltagarna uppger att de har väktare på arbetsplatsen som ett stöd för deras säkerhet. En deltagare menar på att receptionisten ersatts med väktare: "Då har man inte en receptionist utan man har Securitas-människor som sitter"

En deltagare beskriver rutinerna kring hur man ska placera sig i rummet i mötet med en klient:

Det var ju också viktigt typ såhär hur man placerar sig i rummet. Det fick jag lära mig ganska snabbt att du ska sitta. Du ska ha klienter nära en dörr och du ska själv sitta nära en dörr. För

det finns två dörrar. För att ni båda ska kunna om den personen känner sig trängd och behöver liksom ta sig ut.

Några deltagare menar att man har ett eget ansvar att ta hjälp av chefen då chefen inte alltid är fullt insatt i ärendena. En deltagare beskriver det såhär:

Men jag tycker ändå typ såhär om det har hänt någonting, så vi är ju väldigt nära vår chef också, så om man känner att oj det här med en situation som inte känns bra då kan man gå och prata med chef eller kollega liksom också, så det tycker jag att det stödet finns. Det är väl mer att det ligger hos en själv liksom inte tar det ansvaret.

Samtliga deltagare uppger att de ges möjligheten att ha med sig en kollega vid ärenden som kan uppfattas hotfulla. En deltagare beskriver såhär: “Jo, men där är vi väldigt stöttande, till exempel på hembesök och sånt så får vi alltså. Vi tänker alltid på varandra och på hembesök får vi, måste vi alltid gå med varandra”.

De flesta deltagare uppger att de har ett bra kollegialt stöd som är av stor betydelse när incidenter uppkommer. En deltagare säger såhär: “Det gör ju någonting med en liksom och få sådana typer av hot och man vill ju ofta checka med en till kollega om jag tänker fel eller om jag tänker rätt”. En annan deltagare beskriver det såhär:

Ja, det blev ju liksom lite tumult i den här situationen så att det var ju kollegor som fångade upp mig i det och sen så var det kollegor som kontaktade chefen och chefen löste allting och sen kontaktade företagshälsan och sa att jag behövde egentligen inte göra någonting utan jag fick det serverat då.

De flesta deltagare menar att de har en bra ledning och chef som är lyhörd och tillgänglig när man behöver stöd. En deltagare beskriver stödet från chefen såhär:

Såklart ... vi pratar om det på vår arbetsplats det gör vi, och vi har vår våra närmsta chefer som också är delaktiga i den här dialogen och behöver man extra hjälp och stöd så tycker jag på den här den här arbetsplatsen, att man kan säga det och man hörsammas i det.

En deltagare beskriver att det finns rum som är säkerhetsanpassade och övervakad av vakter: “Då har vi ett speciellt rum vid övervakning. Då ser liksom vakterna övervakning ... då säger man bara till vakten, nu ska jag ha det här rummet”. Detta menar deltagaren bidrar till en ökad känsla av säkerhet.

6.2.3 Egna strategier

Det framkommer under intervjuerna att samtliga deltagare har egna strategier för att handskas med hot och våld i arbetet. Många gånger handlar det om vilken inställning man har vid mötet

med klienten och förståelsen för att bemötandet har en betydande roll. Det handlar också om hur man själv bemöter hot och våldssituationer, hur man sätter gränser och hur man inte tar hoten personligt. Flera deltagare resonerar kring att förståelsen för klienternas utsatthet bidrar till att man accepterar hoten. Flera deltagare menar att det är viktigt att skapa en god allians med klienten. Många menar att det är betydelsefullt att vara ödmjuk och visa förståelse för deras utsatthet. Att jobba på relationen med klienten gör mötet tryggare för både klienten och deltagaren. En deltagare beskriver det såhär:

De här personerna liksom känner sig hotad av oss när de kliver in, liksom att det de vet att vi sitter på en makt gällande deras liv liksom. Så att vara ödmjuk och tillmötesgående skulle jag säga att försöka lära känna personen om man jobbar med och liksom bygga relationer. Det blir mycket lättare att jobba på det sättet och minskar också hot och våld för då kan man ju också ha en helt annan typ av dialog med personer. Känner man en person kan man ju säga liksom direkt i samtalet, men hallå, vad säger du för någonting?

En deltagare berättar att det är viktigt att visa förståelse för klientens situation men att det inte alltid är helt enkelt. Deltagaren förklarar att det är viktigt att tidigt våga sätta gränser när klienten börjar bete sig hotfullt. Deltagaren beskriver det såhär:

Då måste man ju också visa ... så får du inte prata ... då kan jag faktiskt uppleva att många har lugnat ner sig och tänker till. ... Hot är aldrig okej och där brukar jag begränsa direkt ... Ibland så kan jag märka att när man har förståelse och försöker liksom vända samtalet och de bara fortsätter och fortsätter, då tror de typ att det är inte okej att prata så ... man behöver begränsa direkt liksom. Men ha förståelse ändå.

En annan deltagare menar: "Man uppmanas att polisanmäla ... jag tror inte att man gör det så ofta för att man också är mån om relationen till klienten ... och sen för sin egen del att man kanske inte pallar riktigt gå igenom processen".

Två deltagare belyser att det är viktigt att inte ta hot personligt utan försöka se det som att det egentligen är riktat mot verksamheten. En deltagare beskriver att:

Vissa har ju fått mer liksom hot rakt mot en. Jag har ju inte riktigt upplevt så. Sen om det är har varit att jag har fått mer generella hot mot mig eller om det är just att jag har upplevt att så här, då tar vi det som enhet eller så här ... jag har kunnat liksom lämpa över ... Men då är ju första steget ändå att släppa det till någon.

En av deltagarna beskriver också vikten av att reda ut sitt eget bagage för att på bästa sätt kunna hantera tuffa situationer som ingår i arbetet. Hen menar att egenterapi borde vara obligatoriskt när man jobbar inom det sociala arbetet. Deltagaren beskriver:

Jag tycker det är jättekonstigt att vi inte har det som krav, liksom för att man för man möter ju så mycket våld och så mycket elände ... dels att ta reda på sitt eget, vad man reagerar på ... identifiera vad kan jag tycka är obehagligt.

En deltagare beskriver hur samtal om hot och våld med klienten kan fungera förebyggande för att hot och våldssituationer inte ska uppstå. Deltagaren beskriver det såhär:

Hinner jag när jag träffar en ny klient så brukar jag informera om det, alltså jag med så här funkar det. Jag berättar om mina svaga sidor vad jag kan lätt misslyckas med till exempel, eller hur vi är tillsammans och tar även in på klientens, vad den behöver. Vad är värst, vad det värsta gör för dig?

Att ha sådana samtal med klienten menar deltagaren bidrar till en ökad förståelse för varandra.

6.3 Behov av stöd

6.3.1 Det kollegiala stödets betydelse

Det framkommer att samtliga deltagare tycker att det kollegiala stödet är viktigt när incidenter om hot och våld inträffar och samtliga uttrycker att de har ett gott kollegialt stöd på arbetsplatsen. Deltagarna belyser hur stödet från kollegorna är viktigt ur flera perspektiv. Stödet bidrar bland annat till trygghet, teamkänsla, upplevelsen av en trygg arbetsmiljö, öppet arbetsklimat och en god kommunikation. Flera deltagare menar att det ofta är kollegorna som man i första hand tar stöd och hjälp från när en incident inträffat. En deltagare beskriver att: "Jag skulle säga att stödet är viktigare från kollegor. Det är ju oftast också vi kollegor som känner igen oss i det här ... chefen har ju inte lika mycket klientkontakt". En annan deltagare beskriver det kollegiala stödet såhär: "Finns ett jättefint kollegialt stöd. ... jag har aldrig känt mig liksom ensam och utlämnad ... i de här situationerna även fast det är liksom ofta förekommande". Flera deltagare uppger att de ofta tar stöd från närmsta kollega vid incidenter för att få råd och stöd. En deltagare beskriver det såhär:

Jag tänker att jag alltid gått först till en kollega alltså det är ju någon man sitter bredvid kanske som bara när man lägger på luren och bara oj oj oj, så kanske det blir en snabb dragning för närmsta kollegan ... då kan också vederbörande påminna en om att såhär men gå till chefen med det nu. ... så här finns ett jättefint kollegialt stöd.

En annan deltagare beskriver det kollegiala stödet såhär:

Vi har en öppen kommunikation att känner jag mig otrygg med kanske. Det har ju varit vissa fall det här det kanske har funnits historiskt tidigare, om jag ska träffa någon som har ... utfört våld då känner jag att jag kan liksom dra med mig vem som helst. ... vi är väldigt öppna och liksom hjälpsamma med varandra och det tycker jag skapar en trygghet.

Alla deltagare beskriver vikten av att ha ett bra kollegialt stöd då stödet är en stor faktor till att deltagarna inte känner sig ensam i ärendena. En deltagare uttrycker att: "Det lindrar ju alltså såhär ...

då åker jag inte hem med någon känsla av att ... jag är särskilt utsatt ... utan mer att vi delar den". Detta menar deltagaren bidrar till en trygg arbetsmiljö.

6.3.2 Chefstöd

Samtliga deltagare belyser att stödet från chefen är viktigt i alla avseenden gällande hot och våld på arbetsplatsen. Deltagarna belyser att det är viktigt med en chef som är lyhörd och engagerad. Många deltagare uppger att de i dagsläget får den hjälp och det stöd som de behöver när en incident inträffat, och flera deltagare menar att verksamheten har fungerande rutiner, handlingsplaner och riktlinjer att förebygga hot och våld på arbetsplatsen.

Det stöd som deltagarna uppger att de vill ha mer av är bland annat fortsatt förebyggande arbete kring hot och våld, hot och våldsutbildningar, stående punkter på möten till exempel på APT (arbetsplatsträff) om hot och våld, mer samtal och dialog om vad hot och våld är mot bakgrund att hot och våld inte sällan normaliseras, handledning, återkoppling från chef om ärenden och att chefer har inblick i ärenden.

Flesta deltagare tycker att introduktionen för arbetet ska innehålla mer information om hot och våld, det vill säga där situationer som kan uppstå framgår, vilka typer av hot och våld som är vanligt förekommande på arbetsplatsen och hur man bemöter dessa på ett bra sätt. Några deltagare lyfter också vikten av att bli påmind om att man inte är ensam i ärendena.

Flera deltagare belyser att det är viktigt att ha en kontinuerlig dialog om hot och våld mot bakgrund av att människor reagerar och agerar olika i hot och våldssituationer. En deltagare beskriver det såhär: "APT ibland och så där, men det är svårt att säga hur ofta, men att vi påminns om ... vikten av att ta det på allvar och vikten av att lyfta det i arbetsgruppen". En annan deltagare beskriver att:

Men jag tänker man är en subjektiv person. Man har sina egna känslor, man har sina egna referensramar och det tänker jag också respekteras, så det är väl viktigt tycker jag att man blir sedd och hörd och lyssnad på. Att man får ha tillgång till sina känslor och kunna uttrycka dem, utan att det tystas ner.

En deltagare beskriver hur hen tycker att chefen bör visa sitt engagemang:

Nej, men alltså att hon bara följer upp. Att så här, jag kanske står här utanför eller liksom är i närheten när ni har erat nästa möte eller jag kan vara med på nästa möte. Ja men håller i bollen på en gång och ... pratar med mig, Hur mår du? Hur känns det?

Flera deltagare påtalar vikten av att ha en god introduktion i arbetet där de bland annat beskriver hur de hade behövt bli introducerade i hur man bemöter de subtila hoten. Ena deltagaren beskriver det såhär: "Det där kändes lite sådär creepy, men ja, vad är det för någonting? Så sånt tror jag man

behöver prata mer om”. En deltagare belyser att man bör få en introduktion som speglar det faktiska arbetet:

Att man så tidigt som möjligt under sin introduktion liksom presenteras för hur allvarligt vi ser på det här och att det kommer förekomma, men lite så exempel, exempel som presenteras. Som jag nämnde något såhär att det är faktiskt ett hot när de säger “men då får mina barn ingen mat i helgen”. ... för att få någon typ av ingång i ... vad kan jag tolerera och inte, vad är det här liksom? Vad ska jag vänta mig? och hur jag ska agera?

En annan deltagare beskriver det såhär:

Det tycker jag var svårt till en början, hur bemöter jag den här personen så det inte blir fel? Vad säger jag för att det inte ska liksom bli fel? Det här kan vara väldigt känsligt. Så lite mer sånt tror jag att jag hade kanske behövt till en början, men sen vet man ju inte hur alla fungerar ju ... så det är också svårt att göra det som rutin och vad man exakt ska säga, men bara så att man har lite koll vad man hänvisar till, hur man tänker, lite sånt.

En annan deltagare menar att chefer skulle ta ett större ansvar i att värdera hotfulla situationer för att underlätta för medarbetaren. Stödet skulle inte heller vara en fråga om, utan obligatoriskt. Deltagaren beskriver det såhär:

Jag tycker arbetsgivare, alltså jag tänker att de ska ta hotsituationerna på mer allvar och inte lämna det på den enskilda medarbetaren ... att värdera det liksom. Det tycker jag faktiskt att det ska inte vara självvalt om man vill ha stöd eller en extra handledning eller något.. utan det ska bara snackas på. Det tycker jag, för då känner man sig omhandtagen och då blir man mer trygg.

En deltagare beskriver hur chefen borde påminna medarbetarna mer att till exempel bära larm. Deltagaren menar också att få det där extra samtalet om man är tillbaka från hembesöket, hur det skapar känslan av att vara viktig:

Att vara jobbig och tjata på dem som inte tar på sig larmet ute på besök eller som inte skriver upp på tavlan när man åker på hembesök och när man förväntas vara tillbaka och glömmer och återrapportera, att faktiskt få det där samtalet. Hallå, har du inte kommit hem än? eller liksom att faktiskt påminnas om att det är viktiga saker för när det väl händer så, då är det inte så kul om man har frångått om saken.

Flera deltagare menar att chefen ska finnas där för att vägleda och stötta arbetstagarna i svåra situationer och ärenden. En deltagare förklarar hur hen vill bli bemött av chefen i komplicerade ärenden: “Vill du att jag ska vara med eller någonting du behöver från mig, vad kan jag göra? Och sen har man olika alternativ om det är att man är otrygg”. En annan deltagare beskriver hur hen ser att chefen bör agera och bemöta:

Det här känns liksom inte okej. Att man då går direkt till chefen att den lyssnar, ser det

allvarligt, guidar hur man ska göra för att göra till exempel en avvikelse, kanske även erbjuder kanske en tid för att prata om det här ... men lyssna in, ha liksom ett samtal, guida rätt alltså typ, det tänker jag är de viktigaste delarna.

Enligt deltagaren bidrar detta till att hen känner sig sedd och lyssnad på.

6.3.3 Politiskt ansvar

Flera deltagare beskriver sin oro om den desinformation som cirkulerar på sociala medier angående socialtjänsten. Dels för att människor förlorar tilliten till socialtjänsten, dels att Socialstyrelsens dåliga rykte kan vara en bidragande faktor till att klienter betar sig mer hotfullt. Deltagarna menar att politikerna har ett stort ansvar och att det sociala arbetet behöver deras stöd för att göra arbetet säkrare. Bland annat genom en bättre kunskapspridningen om socialtjänsten och deras arbete samt påvisa att det är nolltolerans när det kommer till hot och våld. En deltagarna säger såhär:

Jag tycker att många gånger när det har varit någon medial uppmärksamhet då är också folk mera, vad ska man säga mer misstänksam och det blir också en känsla av att ... de är mer ifrågasatt av socialtjänsten, vilket gör att tonen också blir annorlunda i själva mötet. Att det ibland också blir att man inte riktigt känner att ja men det här var en bekväm situation om man har gått ifrån ett möte. Så jag kan tycka att media faktiskt, medias fokus på socialtjänsten när den inte är positiva, och det är ju inte ofta vi får så mycket positivt till oss tyvärr. ... Det kommer inte att bli bättre om inte vi har politiker som ser att det här är en problematik, att det är en utsatt yrkeskategori. ... Unga som kommer in i arbetet och sen så inser man att, nej men det här var inte det som man hade tänkt. För det är så slitsamt. Man möts av så många kränkningar, man möts av hot, man möts av situationer som man inte trodde skulle liksom ens existera. ... Man inser att, men jag kanske skolar om mig och jag tänker att det är det vi ser som en trend idag bland socionomer för att man inte tycker att det är värt ens eget liv att riskera.

En annan deltagare menar att rätt kunskap om socialtjänsten bör nå ut till befolkningen på flera nivåer, deltagaren beskriver det såhär:

Jag lägger väldigt mycket tid nu till exempel på att informera om det här. Idén om att socialtjänsten tar barn från muslimska familjer. Det är mycket, mycket, mycket större problem än vad man kanske tror. Det är så illa så att en mamma förra veckan hon hade fått för sig utifrån det här ryktet att om hon och hennes barn grät utomhus så kunde det vara skäl till att vi skulle ta ifrån henne hennes barn. ... Dels är det ju att det behöver gå ut på regeringsnivå tänker jag och därifrån till Socialstyrelsen att det där skulle komma ut konkreta direktiv. ... Jag ser ju att när jag förklarar det här då, ja, men det är ju många säger att det här hade vi behövt få veta när vi kom till Sverige så att det egentligen skulle vara en informationsbroschyr när man sätter sig på bussen från Arlanda, översätta då på olika språk om just det här, hur det verkligen fungerar på riktig. ... Alltså på regeringsnivå, på förvaltningsnivå, olika förvaltningars nivå, på kommunnivå, det behöver vara SFI, det behöver vara på BBC, MVC, förskolorna. Vi har ju medborgarkontor här som informerar, det behöver liksom vara på alla instanser.

Deltagaren menar att hen använder mycket tid i det dagliga arbetet för att bryta ner den desinformation som spridits om socialtjänsten. Deltagaren lägger också mycket tid på att berätta om hur socialtjänsten arbetar för att klienter ska få rätt information.

7. Analys

I följande kapitel analyseras och tolkas det redovisade resultatet utifrån tidigare forskning och teorierna coping och human relations. Vi har valt att analysera studiens resultat utifrån tre huvudteman och dess underteman som kom fram i vårt resultat. Huvudtemana är: "Erfarenheter av våld", "Erfarenheter av stöd" och "Behov av stöd". Undertemana är: "Subtila hot", "Verbala hot och trakasserier", "Våldssituationer", "Normalisering", "Bristfälligt stöd", "Befintligt stöd", "Egna strategier", "Det kollegiala stödets betydelse", "Chefstöd" och "Politiskt ansvar".

7.1 Erfarenheter av hot och våld

7.1.1 Subtila hot

Det framkommer att de subtila hoten är den mest förekommande formen av hot och att deltagarna upplever dessa hot svåra att bemöta, hantera och bedöma allvarlighetsgraden på. Enligt deltagarna är det svårt att ibland definiera dessa subtila hot som hot. Det finns också en tendens att hoten normaliseras eftersom de sker så pass ofta. Detta leder till underrapportering av de subtila hoten eftersom rapporteringen skulle ta mycket tid från det praktiska arbetet.

I tidigare studier framkommer det att olika typer av hot många gånger leder till att socialarbetare får känslor av självbeskyllning (Enosh m.fl., 2013; Virrki, 2008). Deltagarna menar att det är vanligt att klienterna försöker lägga över skulden och deras utsatthet på socialarbetaren genom de subtila hoten. Det kan till exempel komma i uttryck genom att hota med att skada sig själv eller beskylla socialarbetaren att barnen inte kommer få någon mat. Även fast dessa typer av hot leder till en viss oro så menar många på att de sällan tar det personligt. Deltagarna beskriver att de kan prata av sig med kollegor och få råd i hur de ska hantera situationen. Detta kan tolkas som en problemlösande strategi då man fokuserar på att hitta en lösning på en knepig situation. Det innebär vidare att deltagarna inför nästa möte med klienten på ett bättre sätt kan bemöta de subtila hoten (Lazarus & Folkman, 1984).

7.1.2 Verbala hot och trakasserier

Samtliga deltagare belyser att de någon gång i arbetet utsatts för hot och trakasserier, där mer än hälften menar på att de sker relativt sällan. Detta går i linje med tidigare studier där det också framkommer att det är vanligt att socialarbetare någon gång under sitt yrkesliv utsätts för någon form av hot och våld (Gönül m.fl., 2022; Munobwa m.fl., 2021; Nyberg m.fl., 2020; Padyab och Ghazinour, 2014; Radey m.fl., 2020; Tham och Lynch, 2017). Det framkommer att deltagarna inte upplevt de verbala hoten och trakasserier som vanligt förekommande i det dagliga arbetet. Detta skiljer sig från tidigare forskning som menar att de verbala hoten är dominerande i det sociala arbetet

(Gönül m.fl., 2022; Radey m.fl., 2020). Mot bakgrund av att vi valt att inte inkludera de verbala subtila hoten i resultatet för verbala hot och trakasserier, kan detta vara en anledning till att resultaten skiljer sig åt.

De verbala hoten och trakasseriererna kan enligt deltagarna komma i uttryck på flera sätt. Exempelvis uppger ungefär en fjärdedel av deltagarna att de mottagit hot om att klienten ska skada socialarbetarens familjemedlemmar. Detta kan kopplas till tidigare studier som belyser hur socialarbetare mottagit hot om att klienter ska skada socialarbetarens nätverk (Gönül m.fl.2022). Samtliga deltagare beskrev hur konsekvenserna av de verbala hoten och trakasseriererna leder till oro, stress och frustration och att det inte alltid är enkelt att hantera dessa känslor som följer. Tidigare studier belyser också hur hot och våld på arbetsplatsen leder till oro och stress (Gönül m.fl., 2022; Padyab & Ghazinour; Virrki, 2008). Hur deltagarna reagerar vid en incident ser olika ut. En deltagare menar att hen ibland kunde känna oro för att ta sig till sin arbetsplats. Andra deltagare beskriver hur det även finns en oro för att familjemedlemmar också ska bli utsatt och påverkas. Deltagarnas reaktion kan förklaras genom de känslomässiga copingstrategierna som syftar till att reglera den känslomässiga reaktion som kommer med den situation man befinner sig i (Lazarus & Folkman, 1984). För att mäkta med jobbiga arbetsförhållanden som bland annat risken att utsättas för hot och våld, kan en känslomässig copingstrategi vara att deltagarna övertygar sig själv att "det inte är så illa", detta genom att distansera sig från sina egna känslor för att klara av att jobba (Carlander & Wedeen, 2019).

7.1.3 Våldssituationer

Samtliga deltagare uppger att det fysiska våldet inte förekommer ofta i det dagliga arbetet. Två av sju deltagare uppger att de har utsatts för fysiskt våld, alltså 28,5 procent av deltagarna. Detta kan kopplas till tidigare forskning som visar liknande resultat, där framkom att mellan 25–33 procent av studiernas deltagare erfarit fysiskt våld (Gönül m.fl., 2022; Padyab & Ghazinour, 2014; Radey m.fl., 2020; Tham & Lynch, 2017). Det framkommer i tidigare forskning att en chefs engagemang, uppmärksamhet och lika behandling till de anställda, har en god effekt att förebygga hot och våld på arbetsplatsen (Shiers m.fl., 2021). Mot bakgrund att deltagarna för vår studie berättar att det sällan förekommer fysiskt våld på arbetsplatsen, är en möjlig förklaring att det beror på att deltagarna har ett bra chefsstöd. Att deltagarna menar att de dessutom har ett bra kollegialt stöd där de inte själva behöver handskas med svåra och oväntade situationer kan förstås genom kollektiva copingstrategier som menar att det finns en officiell medvetenhet om att gruppen hjälps åt och stöttar varandra (Carlander & Wedeen, 2019).

7.1.4 Normalisering

Samtliga deltagare belyser att det sociala arbetet även medför en utsatthet för socialarbetaren. Socialt

arbetet som involverar olika myndighetsbeslut kan utlösa olika reaktioner hos klienter, vilket deltagarna menar på att de har stor förståelse för. Detta leder till att deltagarna ibland ursäktar hot och våldsbeteenden på grund av medkänsla för klienten och istället ser det omständigheter som ingår i det sociala arbetet. En möjlig tolkning till detta kan kopplas till problembaserade copingteorin som syftar till att försöka omvärdera en besvärlig situation genom att se situationen ur en annan synvinkel. Detta för att minimera den personliga utsattheten i sammanhanget (Lazarus & Folkman, 1984). Genom att deltagarna härleder klientens hotfulla beteende till att de inte mår bra eller till deras utsatthet kan det minimera hoten och socialarbetarens personliga sårbarhet.

Flera deltagare menar på att detta åsamkar att man lätt normaliserar hoten, vilket liknar de resultat som presenteras i tidigare studier (Radey m.fl., 2020; Virrki, 2008). Normaliseringen av hot och våld är inte någonting som enbart sker på individuell nivå. Enligt två deltagare är normaliseringen också en kultur inom socialtjänsten. En tänkbar koppling till detta kan vara den negativa copingstrategin, att fjärma problem. Man strävar inte efter någon förbättring i verksamheten, utan det räcker med att man "vet det man vet". Man undviker utmaningar och har en inställning om att man utfört det som bör göras och att man redan är i mål (Carlander & Wedeen, 2019). Detta kan förklaras av att deltagarna accepterar klienternas inte sällan hotfulla reaktioner.

Två deltagare begrundar även normaliseringen av hot och våldssituationer av att man har arbetat länge inom det sociala arbetet och upplevt det så många gånger vilket lett till att det blivit en del av arbetet. I copingteorin pratar man om att fjärma känslor som en negativ copingstrategi. Man försöker att undvika att göra sig känslomässigt berörd genom att hålla avstånd från den andras verklighet (Lazarus & Folkman, 1984). Detta kanske är någonting deltagarna gör för att distansera sig från de negativa känslorna som hoten för med sig och istället ser dem som objektiva observationer.

7.2. Erfarenheter av stöd

7.2.1 Bristfälligt stöd

I intervjuerna framkom det att flera deltagare någon gång upplevt att det funnits brister i stödet vid en hot och våldssituation. Några deltagare menar att rutiner och förebyggande arbete inte varit tillräckligt, några menar på att de saknar forum för dialog om hot och våld på arbetsplatsen och andra menar att chefen inte varit tillräckligt lyhörd för deltagarens känslor. Vissa har upplevt att incidenter inte följts upp tillräckligt av chefen. Några deltagare menar ändå att man vidtagit vissa åtgärder på bristerna. Detta kan möjligtvis kopplas till human relations-teorin. Human relations-rörelsen menar att arbetsgivaren inte bara ska ta hänsyn till de fysiska och tekniska förutsättningarna i arbetet utan även att arbetstagarnas fysiologiska behov blir tillgodosedda. Arbetstagarna är i behov av uppskattning, uppmärksamhet och trygghet på arbetsplatsen för att upprätthålla en produktivitet i arbetet (Bruzelius & Skärvad, 2017). Detta tydliggörs i en tidigare studie som belyser hur produktiviteten hos socialarbetarna minskade när organisationen hade en hög frånvaro och att organisationen visade en

låg känsla av moral (Enosh m.fl., 2013). En möjlig förklaring till att deltagarna i vår studie inte uttalat en negativ utveckling av produktivitet i deras arbete, kan bero på att åtgärder införts i ett tidigt skede. Tre deltagare uppger att tiden för att göra tillbud och avvikelser är otillräcklig i relation till hur ofta hot förekommer. Deltagarna menar att detta, tillsammans med definitionsfrågan om hot och våld och normaliseringen av hot och våld bland annat är anledningar till varför det prioriteras bort. Detta går i linje med vad tidigare forskning säger (Radey m.fl., 2020; Virrki, 2008). Enligt copingteorin kan kollektiva copingstrategier utvecklas negativt då de inte sällan är outtalade och diffusa (Carlander & Wedeen, 2019). Mot bakgrund av det kan en tänkbar förklaring vara att det finns en outtalad så kallad negativ kultur på arbetsplatsen som "säger" att man inte ska rapportera alla former av hot och våld.

7.2.2 Befintligt stöd

Samtliga deltagare beskriver att de idag har ett bra stöd när incidenter om hot och våld inträffar på arbetsplatsen. Därför uttrycker de flesta deltagare inget större missnöje även om arbetet oavsett detta medför hotfulla möten med klienter. Det framkom att stödet deltagarna anger att de har på arbetsplatsen är policys, rutiner och handlingsplaner, personlarm, väktare, företagshälsovård, skyddsombud, chefstöd och kollegialt stöd. Att organisationen och chefen tillgodoser deltagarnas behov vad gäller ett gott förebyggande arbete och stöd vid incidenter om hot och våld går att knyta an till human relations teorin. När arbetstagarna känner att ledningen uppmärksammar deras behov minskar deras missnöje oavsett om uppmärksamheten leder till mindre tuffa arbetsförhållanden eller inte (Bruzelius & Skärvad, 2017). Hur goda arbetsförhållanden och ett bra ledarskap leder till positiva effekter för arbetstagare är även något som framgår i tidigare studier (Kullberg & Hojer, 2017; Shiers m.fl., 2021). Deltagarna för vår studie beskriver hur de i stora drag har ett bra kollegialt stöd och en fungerande ledning och chef som verkar sida vid sida när hot och våldssituationer inträffar på arbetsplatsen. Detta kan förstås med det som human relations-teorin förklarar den formella och informella organisationen som antingen kan fungera parallellt eller utgöra ett hinder för varandra (Bruzelius & Skärvad, 2017; Thompson & Mchugh, 2009).

7.2.3 Egna strategier

Det framkom att samtliga deltagare har egna strategier för att hantera hot och våldssituationer på arbetsplatsen. För många handlar det om den inställning man har till klienter och förståelsen om att bemötandet spelar en viktig roll i mötet med dem. Flera deltagare lyfter också fram att det handlar om hur man själv uppfattar hot och våld, och hur man sätter gränserna för det. Genom de strategier som deltagarna beskriver går det att tolka att dessa förhållningssätt används för att på olika sätt hantera och förebygga den stress som hot och våldssituationer kan leda till. Detta kan möjligtvis kopplas till copingteorin. Carlander och Wedeen (2019) menar att copingteori som är relaterad till den utsatthet som kontaktnära yrken medför, syftar till att möta och bemästra utsattheten genom att finna olika

strategier att klara av den situation man står inför. Författarna menar att vi omedvetet söker efter lämpliga strategier som kan bli till hjälp när vi befinner oss i utsatta situationer. En deltagare berättar att egenerapi varit en strategi som hen upplevt verksam för det praktiska arbetet. Deltagaren menar att terapin bidragit till att hen rätt ut sitt eget bagage och fått en bättre förståelse för vad hen reagerar på och upplever obehagligt. Carlander och Wedeen (2019) talar om begreppet egenomsorg vilken författarna menar är strategier för att skydda sig mot så kallad ställföreträdande traumatisering (VT). Ställföreträdande traumatisering är när en person upplever traumatiska händelser genom att höra dem från någon annan. I tidigare studier framkommer det att hot och våld inte sällan leder till utbrändhet och sjukfrånvaro. Detta skiljer sig från vår studie, då deltagarna inte direkt uttryckt att hot och våld på arbetsplatsen ska ha lett till några större men för deras psykisk hälsa. Dock framgår det av deltagarna att hot och våld medför en viss oro och stress och frustration (Gönül m.fl., 2022; Enosh m.fl., 2013; Nyberg m.fl., 2020; Virrki, 2008).

7.3 Behov av stöd

7.3.1 Det kollegiala stödets betydelse

Samtliga deltagare upplever att det kollegiala stödet är viktigt när hot och våldssituationer uppstår på arbetsplatsen. Alla deltagare beskriver hur de upplever att de har ett bra stöd från sina kollegor och att stödet bidrar till känsla av trygghet, teamkänsla, ett öppet och tryggt arbetsklimat och god kommunikation. Detta kan kopplas till tidigare studier som menar att en stabil arbetsgrupp och ett kollegialt stöd bidrar till en trygg arbetsmiljö (Kullberg & Hojer, 2017). Flera deltagare menar att det är kollegorna som de i första hand tar kontakt med om en händelse inträffar och att det är genom dem man ofta får råd och stöd i hur man ska gå vidare i nästa steg. Carlander och Wedeen, (2019) diskuterar om huruvida det går att skapa positiva copingstrategier att hantera arbetets utsatthet med. De riktar ljus mot arbetslagets sociala sammanhang och menar att när det finns möjlighet att samtala kollegialt ökar chanserna för att få en klarare bild över den situation man står inför. Deltagarna lyfter även att det kollegiala stödet bidrar till att de inte går hem med en känsla av att vara särskilt utsatt, då utsattheten delas med andra kollegor. Detta bidrar även till att deltagarna har lättare att inte ta hoten personligt då de känner en stark teamtillhörighet. Hur deltagarna aktivt väljer sitt sätt att agera och hantera en stressfylld situation går i samma linje som den problembaserade copingstrategin (Carlander & Wedeen, 2019).

7.3.2 Chefstöd

Samtliga deltagare uppger att de tycker att chefen har en betydande roll när det kommer till frågan om hot och våld på arbetsplatsen. Deltagarna uppger att de vill se mer av ett fortsatt förebyggande arbete

kring hot och våld, våldsutbildningar och stående punkter på möten om dialog om hot och våld i arbetet. Deltagarna lyfter även handledning som en bra resurs och att chefer bör ha god inblick i ärenden gällande hot och våld och ge återkoppling på dem. Tidigare studier lyfter också betydelsen av hur en lyhörd, närvarande och engagerad chef bidrar till ett positivt arbetsklimat, förebyggande av hot och våld och främjande av arbetstagarnas välbefinnande (Kullberg & Hojer, 2017; Shiers m.fl., 2021). Detta går även att koppla till human relations-teorin som menar att arbetstagarnas produktivitet kan minska om de inte känner att ledningen uppmärksammar och lyssnar till deras behov (Bruzelius & Skärvad, 2017). De flesta deltagare uppger att de tycker att handledning är ett bra forum för stöd och vägledning i frågor om hot och våld. Det skapar möjlighet för deltagarna att prata av sig, dela ärenden och stötta varandra som arbetsgrupp. Två deltagare berättar att de i dagsläget inte har handledning på arbetsplatsen även fast att det finns kollegor som ser stödet betydelsefullt. Hur handledning på arbetsplatsen beskrivs som en positiv resurs för arbetstagare och nyexaminerade är även något som tidigare forskning visar (Nyberg m.fl., 2020; Tham & Lynch, 2017). Detta kan relatera till copingteorin som menar på att handledning kan ses som en kollektiv copingstrategi som i regel är gynnsamma med positiva konsekvenser (Carlander & Wedeen, 2019).

Samtliga deltagare menar att dialogen om hot och våld är viktig och att det borde vara en stående punkt i dagordningen för olika möten på arbetsplatsen. Detta ger arbetstagarna möjlighet att definiera hot och våld och även diskutera sinsemellan hur de kan bemöta och hantera det på ett bra sätt. Human relations-teorin menar att en av de viktigaste rollerna en ledare har är att kunna ge arbetsgivarna goda förutsättningar till effektivt samarbete. Organisationen ska också liera sig med den informella gruppen, det vill säga den grupp som bildas inom organisationen. Detta för att kunna samarbeta tillsammans mot ett gemensamt mål. Om organisationen istället kuvar den informella organisationen kan det ge motsatt effekt (Bruzelius & Skärvad, 2017; Thompson & Mchugh, 2009).

7.3.3 Politiskt ansvar

Flera deltagare beskriver att desinformation som sprids om socialtjänsten skapar en oro hos dem. Deltagarna menar på att ryktesspridningen kan vara en bidragande faktor till att klienter betar sig hotfullt då tilliten för socialtjänsten minskar. För att göra arbetet säkrare, vill deltagarna både se att politiker tar ansvar för att rätt kunskap om socialtjänsten når ut till befolkningen och att de kan fastställa att hot och våld mot socialarbetare är oacceptabelt. Detta kan kopplas till tidigare forskning som menar att frågan om att minska hot, våld och trakasserier i det sociala arbetet är högst aktuellt såväl nationellt som internationellt (Nyberg m.fl., 2020). Att deltagarna riktar kritik mot politiker går i linje med "voice" protesten, som inom copingteorin syftar till den kritik som riktas utanför organisationen, exempelvis mot massmedia eller en tillsynsmyndighet. Det handlar om att det är viktigt att markera när krav och resurser inte stämmer överens med den utsatthet man står inför (Carlander & Wedeen, 2019). En deltagare belyser att man kan se en trend att socionomer skolar om

sig för att de möts av så många hot och kränkningar. Deltagaren menar att situationen inte kommer att bli bättre om inte politiker ser den här problematiken. Om politikerna skulle se över problemen skulle det möjligtvis bidra till att socionomer skulle välja att stanna kvar i yrket. Liknande argument presenteras i tidigare studier som uppmärksammar att en anledning till att socialarbetare väljer att stanna kvar i yrket beror på att de har goda relationer till klienterna (Kullberg & Hojer, 2017). En annan deltagare förklarar att hen får lägga ner mycket tid på att informera klienter om socialtjänsten då hen ser att många tagit del av desinformationen och har en felaktig bild om deras arbete. Deltagaren menar att om regeringen kom med konkreta direktiv för hur samhällets olika aktörer ska ge samma information om socialtjänstens arbete, hade hen inte behövt lägga lika mycket tid på att förklara för klienten att informationen hen fått är felaktig. Att deltagaren försöker hjälpa klienter att inte misstro socialtjänsten och istället bygga på tilliten, kan förklaras med den problembaserade copingstrategin eftersom deltagaren hittat en fungerande strategi att ta sig an den problematiska situationen (Lazarus & Folkman, 1984).

7.4 Sammanfattning

Sammantaget visar analysen att resultaten av vår studie bekräftar tidigare forskning. Både när det gäller erfarenheter av hot och våld, erfarenheter av stöd och behov av stöd. Vad gäller erfarenheter av hot och våld så är våra resultat samstämmiga med tidigare forskning när det gäller omfattning och karaktär av hot och våld. Det finns dock några resultat som sticker ut i vår studie som vi inte hittat i andra studier. Det framkommer i vår studie att subtila hot är de hot som förekommer oftast till skillnad från tidigare studier som visar att de verbala hoten är vanligast. Vad gäller erfarenheter av stöd är resultaten samstämmiga med tidigare forskning i den bemärkelsen att både vår studie och tidigare forskning visar att det funnits brister i stödet vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen. Det framkommer i vår studie att deltagarna har ett gott stöd vid hot och våldssituationer och detta resultat framkommer inte i tidigare forskning. En annan sak som är utmärkande i vår studie är att deltagarna har egna strategier för att hantera hot och våldssituationer i arbetet. Att socialarbetare använder egna strategier för att hantera hot och våldssituationer är inget som tydliggörs i tidigare studier. Tidigare forskning visar att hot och våld ofta leder till utbrändhet och sjukfrånvaro, detta avviker från vår studie som inte visar på dessa konsekvenser. Vad gäller behov av stöd är resultaten samstämmiga med tidigare forskning i den bemärkelsen att studierna pekar på att kollegialt stöd, chefstöd och handledning är viktiga stödresurser vid hot och våldssituationer. Ett annat resultat som sticker ut i vår studie som vi inte hittat i andra studier, är att deltagarna specifikt uttrycker att de vill se politiker agera i frågan om hot och våld i socialt arbete.

8. Slutsatser

I följande kapitel presenteras studiens slutsatser. För att sammanfatta vår analys av resultatet vill vi göra det enligt de tre huvudteman som vårt resultat bygger på. “Erfarenheter av hot och våld”, “Erfarenheter av stöd” och “Behov av stöd”.

I denna studie var intresset att få en djupare förståelse för vad socialarbetare inom socialtjänsten får för stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen i relation till det stöd som de behöver.

Av temat “erfarenheter av hot och våld” visar studien att samtliga deltagare utsatts för hot och trakasserier i det sociala arbetet. Det visar att mindre än hälften av deltagarna också utsatts för fysiskt våld. Samma resultat framkommer även i tidigare forskning. De subtila hoten är de hot som förekommer oftast och som sker dagligen. Deltagarna tycker att de subtila hoten är svåra att bemöta och hantera då subtila hot inte är ett definierat begrepp. Framförallt hot tenderar att normaliseras detta på grund av att subtila hot är svåra att definiera, för att deltagarna har medkänsla och förståelse för klienternas utsatthet och reaktioner och för att hoten förekommer ofta och har pågått under lång tid i arbetet. Detta avviker från tidigare forskning som inte specifikt nämner subtila hot i någon vidare bemärkelse. Resultaten i tidigare forskning visar istället att de verbala hoten är de hot som oftast förekommer.

Av temat “erfarenheter av stöd” visar studien att samtliga deltagare tycker att de har ett bra stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen. I tidigare forskning framkommer inte liknade resultat. De stödinsatser som deltagarna uppger att de har på arbetsplatsen är: rutiner, handlingsplaner, policy, personlarm, skyddsombud, företagshälsovård, chefstöd, kollegialt stöd och väktare. Det framkom även att deltagarna använder sig av egna strategier som hjälper dem att hantera och förebygga hot och våldssituationer. Resultatet avviker från tidigare forskning som inte påvisar att socialarbetare använder sig av egna strategier i hot och våldssituationer.

Av temat “behov av stöd” framkom i vår studie och i tidigare forskning att socialarbetare anser att stödet i hot och våldssituationer är en grundläggande förutsättning för att klara arbetets utmaningar. Stödet bör enligt deltagarna komma från flera nivåer, såväl politiskt som organisatoriskt. Det framkommer att chefstöd är en viktig stödinsats. Deltagarna vill ha en chef som är lyhörd och engagerad, som arbetar förebyggande med hot och våld och en chef som erbjuder deltagarna relevanta hot och våldsutbildningar. Dessa resultat är samstämmiga med både vår studie och i tidigare forskning. Deltagarna i vår studie vill även att möten ska innehålla stående punkter med dialog om hot och våld på arbetsplatsen. Detta resultat framkom enbart i vår studie. Deltagarna tycker också att chefen ska erbjuda handledning, ge återkoppling på ärenden och ha inblick i socialarbetarnas ärenden. Vidare framkommer att introduktionen för arbetet ska vara innehållsrikt och innehålla relevant information om hot och våld just för den arbetsplatsen. Detta för att arbetstagare ska bli förberedd på

vad arbetet innebär och på bästa sätt kunna bemöta den utsatthet som följer med arbetet. Dessa resultat är samstämmiga med både vår studie och tidigare forskning.

Resultaten från vår studie och tidigare forskning visar även att socialarbetare värdesätter det kollegiala stödet eftersom det är kollegorna som de i första hand tar stöd och hjälp från när en incident inträffat. I vår studie framkom det att deltagarna vill se att politiker tar sitt ansvar i frågan om hot och våld mot anställda inom socialtjänsten. Deltagarna menar att politiker måste bistå befolkningen med rätt information om socialtjänsten och deras arbete, då desinformation kan leda till en ökad risk för hot och våld för deltagarna. Deltagarna vill även att politiker påvisar att det är nolltolerans när det kommer till hot och våld mot socialarbetare. Resultaten för vår studie avviker från tidigare forskning som inte belyser detta.

9. Diskussion

Mot bakgrund av vår förförståelse och det som framgår i tidigare forskning att socialarbetare ofta upplevt bristande stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen, blev vi förvånade över att samtliga deltagare i vår studie upplever att de har ett gott stöd. Resultatet tycker vi är viktigt eftersom det visar att det finns möjligheter att förbättra stödet för socialarbetare. Den tidigare forskningen lyfter även att utsattheten medför negativa konsekvenser, bland annat sömnsvårigheter, sjukskrivningar och utbrändhet (Enosh m.fl., 2013; Padyab och Ghazinour, 2014; Nyberg m.fl., 2020; Virkki, 2008).

Något som blev tydligt av resultaten var att deltagarna påpekar hur viktig dialogen om hot är, men att de saknar forum för prata om detta. Tidigare forskning belyser vikten av att chefen bör stärka klimatet och öppenheten så att medarbetare kan känna en trygghet i att dela med sig av sina upplevelser av hot och våld (Nyberg m.fl., 2020). Det tydliggörs också i *Arbetsmiljölagen* (1977:1160) 3 kap 1a §, att en samverkan ska finnas mellan arbetsgivare och arbetstagare för att bidra till en god arbetsmiljö. Vi tror att samtal om hot och våld kan bidra till en ökad medvetenhet och förståelse för riskerna som är förknippade med arbetet. Det kan också hjälpa till att skapa en kultur där hot och våld inte accepteras. För arbetsgruppen kan det leda till ökad sammanhållning och förbättrad kommunikation. För chefen kan det bidra till en ökad medvetenhet om riskerna och förbättra det förebyggande arbetet. Det skapar också en trygg arbetsmiljö för socialarbetarna.

Vi blev förvånade över att deltagarna i vår studie upplevt att de subtila hoten var det mest framträdande formen av hot men att det inte uppmärksammats i tidigare forskning på samma sätt. Orsakerna till det resultatet kan vi enbart spekulera kring men en möjlig förklaring kan vara att författarna i tidigare forskning definierat subtila hot som "hot" och inte gjort någon tydlig avgränsning för dessa hot. En annan möjlig förklaring kan vara att intervjupersonerna för tidigare forskning definierar subtila hot som hot. Det framkommer i vår studie och i tidigare studier att hot och våld underrapporteras på grund av att socialarbetarna har medkänsla för klienterna (Radey m.fl., 2020; Virkki, 2008). Enligt våra deltagare beror underrapporteringen även på att det inte prioriteras och att man som socialarbetare normaliserar hot och våld efter en tid i arbetet. Deltagarna menar även att de subtila hoten särskilt underrapporteras eftersom de är svåra att definiera och svåra att sätta fingret på allvarlighetsgraden. En fundering som väcks är att om de subtila hoten skulle vara mer definierade och klassade som hot, skulle då antalet rapporteringar öka? Och i en förlängning, vad skulle det innebära för socialarbetarnas arbete inom socialtjänsten?

Våra resultat stärker tidigare forskning som belyser vikten av att få en tydlig och informationsrik introduktion gällande hot och våld på arbetsplatsen. Introduktionen kan bidra till att förbereda anställda för att hantera potentiellt farliga situationer och ge dem verktyg att minimera riskerna. Det kan också bidra till att minska stress och ångest som kan uppstå när man utsätts för hot och våld (Tham & Lynch, 2017). Vi tror att det kan finnas ett samband mellan en grundlig introduktion om hot

och våld på arbetsplatsen och att känna sig förberedd och kunna bemöta och hantera de hot och våldssituationer som kan uppstå i arbetet. Detta kan förstås utifrån en deltagares resonemang kring introduktionens betydelse för arbetet: "Vad kan jag tolerera och inte, vad är det här liksom? Vad ska jag vänta mig och hur jag ska agera? så att ett tidigt intro i det". Det skulle av den anledningen därför vara intressant att göra vidare studier på introduktionens betydelse i verksamheter där hot och våld är närvarande. Det framkom att deltagarna vill se en förändring när det kommer till att politiker bör ta mer ansvar i frågan om socialarbetarnas utsatthet för hot och våld. Deltagarna vill specifikt att politiker tar ansvar i frågan om den desinformation som spridits om socialtjänsten då desinformationen lett till negativa effekter som påverkar arbetet. Samtidigt ser vi att politiker har lyssnat till problemen och kommit med vissa åtgärder, bland annat ett regeringsbeslut som ändrat Socialstyrelsens uppdrag för att bekämpa ryktesspridning och desinformation om socialtjänsten Regeringen (dnr. S2022/03244, 2023-02-02) och ett kommittédirektiv om *Åtgärder för att minska offentliganställdas utsatthet* Regeringen (Dir 2022:31). Det vore vidare intressant att undersöka och utvärdera om klientvåldet inom socialtjänsten minskar genom dessa åtgärder.

Sammanfattningsvis, och mot bakgrund av studiens syfte: *Att skapa en djupare förståelse för vilket stöd som socialarbetare inom socialtjänsten får vid hot och våldssituationer i arbetet i relation till de stöd som socialarbetare tycker att de behöver*, visar vår studie att de flesta deltagare var nöjda med stödet som de får och anser sig behöva i hot och våldssituationer på arbetsplatsen. Det finns dock vissa delar i stödet som deltagarna tycker kan utvecklas. Detta står i kontrast till tidigare studier som visar att många socialarbetare upplever brister i stödet. Det kan av den anledning vara intressant att göra vidare studier som kan undersöka vilka faktorer som påverkar socialarbetarens upplevelse av stöd på arbetsplatsen i hot och våldssituationer. Då vår studie är begränsad till endast sju deltagare är vi försiktiga med att dra slutsatser som talar för hela populationen utanför studien.

Det skulle vidare vara intressant att undersöka stödnivåerna för socialarbetare mer brett för att få en mer fullständig bild av situationen. Vi tror att det är viktigt att fortsätta undersöka frågan om det stöd som socialarbetare får vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen. Genom att undersöka det mer ingående kan vi få en bättre förståelse för vilka faktorer som påverkar socialarbetarens upplevelse av stöd i dessa situationer. Detta kan i sin tur hjälpa till att utveckla riktlinjer och resurser som kan hjälpa socialarbetare att känna sig mer stöttade och säkrare på arbetsplatsen.

10. Referenslista

- Afa försäkringar. (2022). *Socialt arbete: Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro F6345 delrapport-socialt-arbete.pdf* ([afaforsakring.se](https://www.afaforsakring.se))
- AFS 1993:2. *Våld och hot i arbetsmiljön - Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna.* <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/vald-och-hot-i-arbetsmiljon-foreskrifter-afs1993-2.pdf>
- Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod -En handbok*. Liber.
- Arbetsmiljöverket (2011). *Kunskap: vägen till ett hållbart arbetsliv* [Broschyr]. <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyror/kunskap-vagen-till-ett-hallbart-arbetsliv-adi656.pdf>
- Arbetsmiljöverket. (2015). *Ansvar och befogenhet i arbetsmiljön* [Broschyr]. [Ansvar och befogenhet i arbetsmiljön \(ADI 379\), broschyr \(av.se\)](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyror/ansvar-och-befogenhet-i-arbetsmiljon-adi379-broschyr-av-se.pdf)
- Arbetsmiljöverket. (2016). *Arbetsmiljöstatistik Rapport 2016:2: Arbetsmiljön 2015*. (ISSN 1652-1110). <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljon-2015/arbetsmiljostatistik-arbetsmiljon-2015-rapport-2016-2.pdf>
- Bauer M. & Kristiansson M. (2019). *Hot och våld på jobbet*. (2., uppdat.uppl.) Studentlitteratur.
- Bergqvist, F. (2022, 8 februari). Facket oroas över hotkampanjen mot socialarbetare. *Dagens Nyheter*. <https://www.dn.se/sverige/facket-oroas-over-hotkampanjen-mot-socialarbetare/>
- Bruzelius, L. H., & Skärvad, P. H. (2017). *Integrerad Organisationslära*. (11 ed.) Studentlitteratur AB.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3. uppl.) Liber.

- Carlander & Wedeen (2019). *Att förstå sin egen utsatthet – stöd för professionella i människovårdande yrken*. Liber.
- Dir 2022:31. Åtgärder för att minska offentliganställdas utsatthet: Beslut vid regeringssammanträde den 21 april 2022.
- Enosh, G., Tzafrir, S. S., & Gur, A. (2013). Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel—A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(6), 1123–1142. <https://doi-org.esh.idm.oclc.org/10.1177/0886260512468230>
- Gönül, A., Şahin, F., & Yıldırım, B. (2022). Examining Social Workers' Exposure to Client Violence: The Case of Turkey. *Journal of Human & Society / İnsan ve Toplum*, 12 (4), 211–234. <https://doi-org.esh.idm.oclc.org/10.12658/M0672>
- Karolinska Institutet. (28 april 2023). *Är artikeln peer reviewed?*. <https://kib.ki.se/soka-vardera/vardera-information/ar-artikeln-peer-reviewed>
- Kullberg, K., & Hojer, S. (2017). Varför stannar de kvar? Socialarbetare som arbetat längre än tre år inom den sociala barnvården i Sverige, England och Italien. *Socionomen*, 41, 20. <http://www.e-magin.se/paper/n7ghdr1/paper/1#/paper/n7ghdr1/16>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3., [rev] uppl.). Studentlitteratur.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Lindkvist, L., Bakka, J. F., Fivelsdal, E. (2014). *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*. Upplaga 6. Liber AB
- Munobwa, J. S., Ahmadi, F., & Öberg, P. (2021). Creeping under the skin: manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic social*

work research. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1927807>

Nationalencyklopedin. (2023, 13 april). *Uppslagsverk*. [Uppslagsverk - NE.se](https://www.encyklopedin.se/)

Nyberg, A., Rajaleid, K., Kecklund., & Magnusson Hansson, L. (2020) *Våld i arbetslivet inom hälso- och sjukvård, socialt arbete och utbildningssektorn: Kunskapsläge och fortsatt forskningsbehov*. FORTE, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd.
<https://forte.se/app/uploads/2020/06/fort-0013-rapport-vald-i-arbetslivet-ta.pdf>

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*, 18(1), 129-139. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.883367>

Prop. 2022/3:106. *Skärpt syn på brott mot journalister och vissa andra samhällsnyttiga funktioner*.

Radey, M., Langenderfer-Magruder, L., & Schelbe, L. (2022). "Business as Usual": Child Protective Services Workers' Perceptions and Experiences of and Responses to Client-Perpetrated Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 37 (3/4), NP2101-NP2125.
<https://doi-org.esh.idm.oclc.org/10.1177/0886260520934446>

Regeringen dnr. S2022/03244, 2023-02-02

Regeringskansliet. (2023, 13 april). *Socialtjänst*. [Socialtjänst - Regeringen.se](https://www.regeringen.se/)

Shier, M. L., Turpin, A., Nicholas, D., & Graham, J. R. (2021). Supervisor–Worker Relationship Dynamics for Workplace Violence Prevention in Public Sector Human Service Organizations. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 45(2), 109–124.
<https://doi.org/10.1080/23303131.2021.1891169>

Socialstyrelsens (2023, 17 april). *Våld i nära relationer*.
<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/vald-och-brott/vald-i-nara-relationer/>

- Sohlberg, P. & Sohlberg, B-M. (2019). *Kunskapens former –vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik*. (4. uppl.). Liber.
- Tham, P., & Lynch, D. (2017). ‘Lost in transition?’ – Newly educated social workers’ reflections on their first months in practice. *European Journal of Social Work* 2019, 22(3), 400-411. <https://doi-org.esh.idm.oclc.org/10.1080/13691457.2017.1364701>
- Thompson, P. & McHugh, D. (2009). *Att arbeta i organisationer- ett kritiskt perspektiv på organisation och arbete*. (1.1 uppl.). Liber.
- Thurén, T. (2019). *Vetenskapsteori för nybörjare*. (3. omarb. uppl.). Liber.
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*.
- Virkki T. (2008). Habitual trust in encountering violence at work: attitudes towards client violence among Finnish social workers and nurses. *Journal of Social Work*, 8(3), 247–267. <https://doi-org.esh.idm.oclc.org/10.1177/1468017308091039>
- Vision. (2021). *”Har du familj...?”: En rapport om utsatthet för hot, personangrepp och våld i socialt arbete*. <https://via.tt.se/data/attachments/00821/8189c6c6-887f-4832-8775-9363cc3d2111.pdf>

11. Bilagor

11.1 Bilaga 1 – Informationsbrev till Stockholm kommuns stadsdelsförvaltningar



Hej!

Julia och Alexander heter vi 😊

Vi är två socionomstudenter som studerar på Marie Cederschiöld Högskola i Stockholm. Vi är nu inne på vår sjätte termin och ska göra vårt examensarbete som handlar om socialarbetarens erfarenhet av hot och våld på arbetsplatsen.

Vi skulle vilja komma i kontakt med handläggare/socialsekreterare på:

- Ekonomiskt bistånd
- Missbruk och beroende
- Barn- och ungdomsenheten
- Socialpsykiatri
- LSS och äldre

Vi kommer att göra en kvalitativ studie där vi behöver deltagare som är villiga att medverka i en intervju på ca 30 - 40 minuter. Intervjun kan genomföras digitalt och deltagandet kommer vara anonymt.

Vi hoppas på att få svar från er så snart som möjligt då vi planerar för att börja med intervjuerna i april.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Julia Ranégie och Alexander Karhula

11.2 Bilaga 2 – informationsbrev Facebook

HUR SER STÖDET UT VID HOT OCH VÅLD SITUATIONER PÅ ER ARBETSPLATS?

Hej!

Arbetar du inom socialtjänsten och skulle tycka att det vore spännande att få vara med på en intervju och dela med dig av dina erfarenheter och tankar om det stöd du får/fått eller saknat vid hot och våldssituationer på din arbetsplats?

Jag och min skrivarkollega Julia håller på med vårt examensarbete som handlar om hot och våld i socialt arbete och hur stödet ser ut under en sådan situation.

Hoppas det finns några som vill delta och bidra med att utveckla förståelsen kring vad ett bra stöd innebär.

Ni kan kontakta mig via direktmeddelanden här på facebook eller maila oss på:

Med vänliga hälsningar 😊

Alexander och Julia

11.3 Bilaga 3 – informationsbrev och samtyckesblankett



Hej!

Vi är två socionomstudenter som studerar på Marie Cederschiöld Högskola (f.d Ersta Sköndal Bräcke högskola) i Stockholm. Vi är nu inne på vår sjätte termin och ska göra vårt examensarbete som handlar om socialarbetarens erfarenhet av stöd vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen.

Uppsatsens syfte är att undersöka socialarbetarens erfarenheter av stödet som ges vid hot och våldssituationer på arbetsplatsen riktat mot socialarbetaren. Intresset har varit att få en ökad förståelse för vilket stöd socialarbetaren får i hot och våldssituationer och vilket stöd som socialarbetaren själv tycker att de behöver.

Detta kommer vi att undersöka genom intervjuer med socialarbetare som arbetar inom socialtjänsten. Intervjun tar ca 1 timme och är semistrukturerad till sin form. Intervjun kan genomföras på plats, digitalt eller över telefon. Deltagandet är helt frivilligt och du kan när som helst säga att du inte längre vill delta helt utan att du behöver förklara varför. Du som deltagare är anonym och allt som sägs under intervjun kommer hållas konfidentiellt. Under intervjun kommer vi föra anteckningar och vi kommer att spela in det som sägs för att sedan transkribera materialet. Materialet som samlas in kommer hållas oåtkomligt för obehöriga och när uppsatsen är klar och godkänd kommer vi radera alla inspelningar och anteckningar.

När uppsatsen är klar kommer den att publiceras på DiVA portal, en hemsida för forskningspublikationer och forskningsuppsatser. Är du intresserad får du gärna ta del av den färdiga uppsatsen. Du är välkommen att kontakta oss om du har vidare funderingar.

Studerande: Alexander Karhula Telefon: E-post: Julia Ranégie Telefon: E-post:	Handledare: Filip Wollter Institutionen för socialvetenskap Marie E-post:
--	--



Härmed intygar jag till att jag tagit del av den etiska informationen och ger mitt samtycke:

Underskrift och datum

Namnförtydligande

11.4 Bilaga 4 – intervjuguide



Intervjuguide

Bakgrund

- Har du en socionomexamen?
- Hur länge har du arbetat med socialt arbete?
- Vill du berätta om vad du jobbat med tidigare inom socialt arbete?
- Hur länge har du jobbat på din nuvarande arbetsplats?
- Berätta hur klientkontakten ser ut i det dagliga arbetet?

Hot och våld

- Vad är dina erfarenheter av hot och våld?
- Hur ofta förekommer hot och våld på din arbetsplats?
- Vilka påverkas av hotet och våldet?
- Varför tror du att det förekommer hot och våld inom socialt arbete och på din arbetsplats?
- Hur pratas det om hot och våld på arbetsplatsen?

Stöd vid hot och våld

- Vad är viktigt för dig när du är ny på en arbetsplats gällande risk för hot och våldssituationer?
- Vad har ni för rutiner vid hot och våldssituationer på enheten/avdelningen?
- Hur ser det förebyggande arbetet ut?
- Skulle du säga att det finns tydliga strategier och rutiner för hur verksamheten hanterar hot och våld på din arbetsplats?

- Om du varit med om en hot och våldssituation, vill du berätta vad som hände? Och hur stödet såg ut i denna situation.
- Vad tycker du är ett bra stöd vid hot och våldssituationer?
- Vad anser du är ett bra chefstöd i en hot och våldssituation?
- Vad behöver du för att känna dig trygg på din arbetsplats?
- Hur ser stödet ut efter en hot och våldssituation?
- Om du varit med om att en kollega blivit utsatt för hot och våld, vet du vad som hände och hur situationen hanterades?
- Hur tror du att dina kollegor uppfattar det stöd som ges vid hot och våldssituationer?

Avslutande frågor

- Hur tror du framtiden ser ut för det sociala arbetet och hot och våldssituationen.
- Hur tror du att det kommer se ut med hot och våld i det sociala arbetet?
- Hur tror du socialarbetarna/arbetsgivarna/regeringen kommer arbeta med problemet?
- Finns det något vi inte har frågat om, som du vill ta upp?
- Går det bra fört dig att vi hör av oss om vi skall ha fler frågor?