



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# ”Lite får man tåla”

- En kvalitativ studie om socialsekreterares benägenhet  
att anmäla hot och våld i arbetet

**Socionomprogrammet**

**C-opsats**

**Vårterminen 2010**

**Författare:** Sandra Odbom och Susanne Jansson

**Handledare:** Staffan Johansson

## **Abstract**

<b>Titel</b>	”Lite får man tåla” – En kvalitativ studie om socialsekreterares benägenhet att anmäla hot och våld i arbetet
<b>Författare</b>	Sandra Odbom och Susanne Jansson
<b>Nyckelord</b>	hot och våld, socialsekreterare, anmälningsbenägenhet, arbetsmiljö

Att hot och våld mot socialsekreterare förekommer är ett välkänt fenomen. Men hur benägenheten att anmäla det man utsätts för är däremot inte lika känt. Vi har för att öka kunskapen om deras arbetssituation valt att låta socialsekreterarna själva berätta hur de tänker kring att göra anmälningar samt vilken betydelse de ger dem och på så sätt få förklaringar till deras benägenhet att anmäla, vilket är syftet med studien.

Uppsatsen är kvalitativ och baseras på intervjuer med åtta socialsekreterare och två chefer från två av Göteborgs stadsdelar. I studien ställde vi frågor om hur socialsekreterarna hanterar hot- och våldssituationer, vad de anser om uttrycket ”lite får man tåla” samt hur de kopplar anmälan till sin arbetsmiljö. Empirin analyserade vi med hjälp av teorier om organisationskultur, human serviceorganisationer och coping.

Resultatet visar att socialsekreterarna inte tenderar att anmäla situationer de kan hantera, vilket bl a beror på att de har en hög toleransnivå. Toleransnivån sätts inte av den enskilde socialsekreteraren utan är en frukt av en mentalitet som finns inom yrkesgruppen och samhället i stort om att det ingår i yrket att kunna hantera hot- och våldssituationer. De anmäler vidare inte situationer om de inte upplevt en rädsla och drar ingen parallell till att anmäla med syftet att använda anmälan som en del i det förebyggande arbetsmiljöarbetet.

**Förord**

Vi vill tacka våra respondenter som ställde upp på att bli intervjuade trots stor arbetsbelastning, utan deras bidrag hade det inte blivit någon uppsats.

Vidare tackar vi författare varandra för ett gott samarbete.

2010-04-22 Sandra och Susanne

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.2 Problemområde .....	1
1.3 Syfte och forskningsfrågor .....	3
1.4 Uppsatsens fortsatta disposition .....	3
2. Regelverket och relevanta begrepp .....	4
2.1 Regelverket.....	4
2.2 Tillbuds- och arbetsskadeanmälan .....	4
2.3 Ett exempel på anmälningsgången i en av Göteborgs stadsdelar.....	5
2.4 Psykosocial arbetsmiljö.....	5
3. Tidigare forskning och teoretisk referensram .....	6
3.1 Kunskapsbild.....	6
3.2 Arbetsförhållanden och klientrelationen i Human serviceorganisationer .....	10
3.3 Organisationskultur .....	11
3.4 Coping .....	13
3.5 Sammanfattning tidigare forskning och teoretisk referensram .....	14
4. Forskningsdesign och tillvägagångssätt .....	15
4.1 Val av undersökningsmetod .....	15
4.2 Undersökningsmodell och urval.....	15
4.3 Genomförande av undersökningen och respondenterna .....	18
4.4 Val av analysmetod och genomförande av analys .....	19
4.5 Etiska överväganden .....	20
5. Redovisning av empiri .....	22
5.1 Definition av våld respektive hot .....	22
5.2 Erfarenheter av hot och våld .....	22
5.3 Tillvägagångssätt efter hotsituationen.....	24
5.4 Arbetsplatskultur .....	25
5.5 Fördelar och nackdelar med att anmäla.....	27
5.6 Att inte anmäla .....	28
5.7 Lite får man tåla .....	30
5.8 Klientrelationen .....	31
5.9 Statistik.....	32

6. Analys och diskussion .....	33
6.1 Formell hållning .....	33
6.2 Subtila hot .....	33
6.3 Rädsla – förutsättning för att anmäla .....	33
6.4 Hantering av hot och våld .....	34
6.5 Chefens och handlingsplanens betydelse .....	34
6.6 Det öppna klimatet och kollegornas betydelse.....	35
6.7 Prestige .....	36
6.8 Socionomyrkets karaktär .....	36
6.9 Klientrelationen .....	37
6.10 Gränssättning.....	38
6.11 Arbetsplatskultur och grupptänkande.....	38
6.12 Hög toleransnivå .....	39
6.13 Tillvänjning .....	39
6.14 Skillnader mellan mottagnings- och försörjningsstödsgruppen .....	40
6.15 Kommer med yrket.....	41
7. Slutdiskussion.....	42
Referenslista .....	43
Bilagor	

## 1. Inledning

Att hot och våld mot socialarbetare förekommer är ett välkänt fenomen. Det finns mycket skrivet i ämnet i stort; varför situationer med hot och våld uppstår och hur man kan förebygga det. I en ny undersökning från februari 2010 av Akademikerförbundet SSR framkommer att nästan 9 av 10 socialsekreterare upplever att det finns risk för hot och våld på deras arbetsplats och att var femte själv utsatts för hot eller våld i arbetet. Enligt Arbetsmiljöverkets hemsida ([www.av.se](http://www.av.se) 1) så är det för en socialsekreterare det vanliga att någon gång ha råkat ut för hot eller våld i sitt arbete och att det förmodligen händer fler tillbud än vad som går att utläsa av statistiken, mörkertalet är antagligen stort.

Området är intressant för oss då vi snart genomgått socionomutbildningen och så småningom ska träda ut på arbetsmarknaden och in i yrkesrollen som socionomer. I det sociala arbetet stöter man på människor som på olika sätt befinner sig i utsatta livssituationer, ofta kan missbruk och psykisk ohälsa vara inblandat. Om hot och våld är en del av yrket som socialarbetare, hur ska vi då bete oss när vi råkar ut för en sådan situation? Hur hanterar vi en hot- eller våldssituation och vidare hur mycket förväntas vi hantera i form av hot eller våld från klienter eller brukare inom ramen för vårt yrke.

En bakgrund till detta är att det finns mer eller mindre uttalade föreställningar om att som socialsekreterare ska man "tåla lite" och att det ingår i professionen att hantera utsatta och frustrerade människor. I en tillsynsrapport från Arbetsmiljöverket (2007) framkommer det just att många socialsekreterare har en hög tolerans för hotfullt beteende från sina klienter, flera ansåg att "Det ingår i jobbet när man möter människor i kris". Vidare har Sveriges Radio ([www.sr.se](http://www.sr.se)) gjort en egen undersökning i samband med att tidigare nämnda undersökning från Akademikerförbundet SSR offentliggjordes. Sveriges radio har undersökt totalt 49 fall av direkta mordhot som de senaste två åren riktats mot socialsekreterare i landet och som polisanmälts. I 32 fall har polisanmälningarna inte lett till något åtal och i en stor del av de fallen hade polisen inte påbörjat en förundersökning och flera berörda socialarbetare ska ha berättat att polis, åklagare och till och med domare i tingsrätten sagt till dem att hot och våld ingår i jobbet inom socialtjänsten. Att hot- och våldssituationer kanske inte alltid tas på stort allvar av både socialsekreterare själva och samhället tycker vi är beklagligt och vi undrar hur detta kommer sig samt vad det betyder för oss själva och vår arbetssituation i framtiden.

### 1.2 Problemområde

Hot och våld inom socialt arbete är ett svårt ämne. Dels på grund av mörkertalet, man vet inte hur vanligt förekommande det är, och dels på grund av att det är svårt att definiera vad som är hot och våld. Olika människor har olika uppfattning om vad som är hot och våld för dem, vidare har man olika toleransnivå och förmåga att hantera hot- eller våldssituationer.

Jörgen Lundälv har skrivit boken Harmoni och säkra möten (2007) med syftet att försöka skapa mer diskussion om den utsatthet som möter den enskilde yrkesutövaren ute på fältet. Han menar att det är anmärkningsvärt att dessa frågor inte fått större uppmärksamhet inom exempelvis professionsområdet socialt arbete och han ger möjliga förklaringar till detta. Det moderna samhället till skillnad från andra samhällsformer har utvecklats till ett risksamhälle där hot och våldsinslag kommit att få en alltmer ökad betydelse i själva riskprofilen. Hot och våld kan vidare upplevas som känsliga och svåra områden att belysa av flera skäl. Det kan vara svårt att tala om hot och våld som ett direkt problem för socialarbetarna eftersom de står klienterna nära och möter deras utsatthet och av det kan följa en svårighet att rikta kritik mot klienterna, anmäla dem eller den egna arbetssituationen. En annan förklaring kan vara att socialarbetaren förtränger möjligheten att han eller hon, eller någon kollega i arbetsgruppen,

kan drabbas av exempelvis ett överfall. Att tänka så är naturligt och är något som människan ständigt upprepar som en typ av skyddsmekanism, detta drabbar inte mig (Lundälv, 2007).

En av oss författare gjorde sin praktik på ett socialkontor och i den aktuella personalgruppen fördes en diskussion om hot och våld utifrån begreppet arbetsmiljö, det vill säga att om det finns en stor risk att bli utsatt för hot och våld påverkar det känslan av att känna sig trygg på arbetsplatsen och i förlängningen arbetsmiljön. Socionomyrket är brett och risken för att bli utsatt för hot eller våld på sin arbetsplats skiljer sig förstås beroende på inom vilket område man jobbar. Yrkesgruppen socialsekreterare med myndighetsutövning kan sägas ha en dubbel roll då man både ska ta beslut som påverkar klientens liv och samtidigt agera stödande och relationsskapande. På ett socialkontor är det alltså en del av det dagliga arbetet att fatta och delge negativa beslut för klienten. Vi vet från tidigare forskning (Lipsky, 1980) att en anledning till att klienter uttalar hot eller brukar våld kan vara att de upplever en maktlöshet inför myndigheten eller känner sig frustrerade. Forskning säger också (Sandström, 1996) att ett gott bemötande förebygger hot och våld, men att det i situationer av stress och hög arbetsbelastning inte alltid finns möjligheter att ge det. I tillsynsrapporten från Arbetsmiljöverket (2007) visade det sig att socialsekreterarna ofta upplevde att de hade begränsade möjligheter att arbeta professionellt eftersom arbetsbelastningen och/eller begränsade resurser förhindrade dem.

Hur kommer det sig då att situationer med hot eller våld inte alltid anmäls? På det nämnda socialkontoret fanns det just diskussioner om att det ingår i arbetet att hantera besvärliga eller hotfulla klienter, men det fanns också en annan diskussion som handlade om att även om man kan hantera det så kan det vara en god idé att göra en anmälan. Anledningar som togs upp för att göra en arbetsskadeanmälan var för att ha underlag att förbättra arbetsmiljöarbetet, för att skydda sig själv och sina medarbetare och att anmälningar i form av statistik på sikt skulle kunna höja statusen för yrkesgruppen socialsekreterare.

Från socialsekreterarna på nämnda socialkontor förstod vi att det finns skilda uppfattningar om vilka situationer av hot eller våld som ska anmälas, var toleransnivån ska ligga och vad en anmälan kan föra med sig. Diskussionerna fortsatte oss författare emellan och vi tyckte att just detta hur man talar om hot och våldssituationer på det faktiska socialkontoret skulle vara intressant att titta närmare på. Till detta kommer våra erfarenheter från socionomutbildningen. Vi upplever att man där inte talar så mycket om risken för att bli utsatt för hot och våld som praktiserande socionom. En annan erfarenhet av praktiken som bidrog till vårt intresse för hur man talar om hot och våld var att vi studenter i seminarier sammanhang talade olika om hur man ska agera när man utsätts för hot och våld eller diskriminering. En del hade noll tolerans när det gäller att bli utsatt för hot eller våld medan en del hittade ursäkter till klienters beteende. Vi tror att detta med att hitta förklaringar och ursäkter är någonting som är vanligt förekommande inom yrket, då en stor del av socionomutbildningen handlar om att lära sig att förstå människor i deras sammanhang och känna empati.

Sammanfattningsvis tycker vi av ovanstående att det vore intressant att undersöka vad de olika uppfattningarna gällande hot och våld är, och vad man ska hantera eller tåla som socialsekreterare beror av. Samt vilka hot- eller våldssituationer som anses bör anmälas och varför.

### 1.3 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med denna uppsats är att beskriva och ge förklaringar till benägenheten hos socialsekreterare med myndighetsutövning att anmäla när man utsätts för hot eller våld på sin arbetsplats. Detta vill vi göra för att bidra till en ökad kunskap om socialsekreterares arbetsituation.

De forskningsfrågor vi har för avsikt att studera är:

- Hur definierar socialsekreterare och chefer vad som är en hot eller våldssituation? Skillnader och likheter.
- Vilka för- respektive nackdelar finns det med att göra en tillbuds- arbetsskade- eller polisanmälan?
- Vilken betydelse ges anmälningar på arbetsplatsen?
- Vilka förklaringar finns till att benägenheten till att anmäla skiljer sig mellan socialsekreterare?
- Vilka faktorer ligger bakom det förmodade mörkertalet av hot- och våldssituationer som inte anmäls?
- Vilken roll spelar uppfattningen ”lite ska man tåla” bland socialsekreterare och chefer när det kommer till benägenheten att anmäla hot- eller våldssituationer

### 1.4 Uppsatsens fortsatta disposition

I det följande kommer vi att presentera regelverket och några relevanta begrepp för vårt problemområde. Sedan följer ett avsnitt med tidigare forskning och vald teoretisk referensram. Vår undersökningsmodell och vårt tillvägagångssätt i insamlande av empiri samt analysmetod beskrivs innan själva resultaten presenteras i narrativ form varvat med belysande citat. Analys och diskussion av empiri följer sedan innan uppsatsen avslutas med en slutdiskussion där vi knyter an till studiens syfte.



## 2. Regelverket och relevanta begrepp

Vi vill i det följande ge ett sammanhang till vårt valda ämne. Det gör vi genom att presentera relevant lagstiftning, den formella anmälningsgången samt begreppet psykosocial arbetsmiljö.

### 2.1 Regelverket

Arbetsmiljölagen (1977:1160) är en tvingande lag med fokus på arbetstagaren och dennes arbetsställe. Dess övergripande syfte är enligt 1 kap. 1 § AML att ”förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö”. Vidare finns i AML regler om skyldigheter för arbetsgivare och andra skyddsansvariga att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet. Det finns också regler om samverkan mellan arbetsgivare och arbetstagare, t ex regler om skyddsombudens verksamhet, som bygger på att man har ett gemensamt intresse av en god arbetsmiljö (Nitzelius & Söderlöf, 2009). Arbetsgivaren har huvudansvaret i arbetsmiljöarbetet. Ofta utser arbetsgivaren en chef som företräder honom eller henne. Chefen behöver känna till arbetsmiljölagen och de arbetsmiljoregler som gäller för verksamheten, så att arbetsmiljöarbetet kan läggas upp på ett bra sätt ([www.av.se](http://www.av.se) 2).

Arbetsmiljöverket får efter Regeringens bestämmande utfärda bindande föreskrifter vilka återfinns i Arbetsmiljöverkets författningssamling (AFS). Med ett systematiskt arbetsmiljöarbete menas att det finns fungerande rutiner på arbetsplatsen för att förhindra ohälsa och olycksfall och detta arbete regleras genom (AFS 2001:1). I denna förordning får arbetsgivaren ett verktyg för att kunna styra verksamheten så att personalen får en bra arbetsmiljö både fysiskt och psykiskt (Nitzelius & Söderlöf, 2009).

Arbetsgivaren är enligt arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) skyldig att utreda orsakerna till olyckor, sjukdomar och allvarliga tillbud i arbetet. Vid allvarligare fall av en arbetsskada eller ett olycksfall på en arbetsplats som leder till sjukfrånvaro är arbetsgivaren enligt 2 § skyldig att anmäla händelsen till Arbetsmiljöverket som då beger sig ut till arbetsplatsen för att undersöka hur liknande händelser kan förebyggas i framtiden ([www.av.se](http://www.av.se) 2).

### 2.2 Tillbuds- och arbetsskadeanmälan

Enligt Arbetsmiljöverket ska man som arbetstagare anmäla alla olyckor och sjukdomar som uppstått i arbetet ([www.av.se](http://www.av.se) 2). Förutom kroppslig skada kan det gälla ohälsa på grund av den psykosociala arbetsmiljön. Det kan vara konflikter på arbetsplatsen eller hög arbetsbelastning som orsakat ohälsan, men om man på grund av hot eller våld skadats i arbetet ska även det anmälas. Händelser av psykosocial natur kan vara svåra att definiera som tillbud eller allvarliga tillbud. Tillbud kan även göras om någonting som skulle ha kunnat hända. Exempel på det kan vara en enstaka kränkande handling inom ramen för en mellanmänsklig konflikt. Ett hot om våld är vanligtvis ett tillbud och ska anmälas till verket om händelsen inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa, t ex knivhot eller hot med skjutvapen, mordhot som upplevs som allvarligt menat, annat hot om våld mot person eller svårare fall av mobbing. Om tillbudet är allvarligt ska det också anmälas som arbetsskada. Alla skador ska anmälas oavsett om de lett till sjukfrånvaro eller inte.

Om man blir skadad i sitt arbete så är man enligt lagen om arbetsskadeförsäkring skyldig att informera sin arbetsgivare om detta. Arbetsgivaren i sin tur måste då omedelbart göra en arbetsskadeanmälan till Försäkringskassan på en särskild blankett, anmälan ska vidare ske i samråd med skyddsombudet. Om arbetsgivaren inte anmäler till Försäkringskassan kan den skadade själv göra det. Vid en arbetsskada ska en Arbetsskadeanmälan vid personskada skickas till Försäkringskassan eftersom de har ansvaret för arbetsskadeförsäkringen, det vill

säga de handlägger rätten till ersättning vid en arbetsskada. Genom att medverka till att arbetsskadeanmälan fylls i så noggrant som möjligt så hjälper man till att lyfta fram och peka på brister i arbetsmiljön och genom att visa var problemen finns hjälper man Arbetsmiljöverket i dess arbete ([www.av.se](http://www.av.se) 2).

### 2.3 Ett exempel på anmälningsgången i en av Göteborgs stadsdelar

Vi pratade per telefon med en tjänsteman på personalavdelningen i SDF Lärjedalen 2010-03-01. Enligt honom så ska anmälningsgången se ut på följande sätt, sedan kan vara en skillnad från hur det de facto går till i de skilda stadsdelarna.

Arbetsgivaren (t ex chefen för aktuell enhet) ansvarar för att arbets- eller tillbudsanmälan upprättas, ofta skriver den utsatte anmälan själv och chefen skriver på eller så fylls anmälan i gemensamt. Anmälan ska sedan skickas till personalavdelningen som tar kopior på anmälan och ger en till huvudskyddsombudet på arbetsplatsen och arkiverar en annan. Originalen skickas till Försäkringskassan (det gäller bara för arbetsskadeanmälningar). En gång om året räknas sedan antal arbetsskade- och tillbudsanmälningar samman till statistik inom stadsdelen och används som underlag i t ex skyddskommittéer och samverkansteam.

### 2.4 Psykosocial arbetsmiljö

Med ordet arbetsmiljö menar lagen allt som påverkar en människa i arbetet, både den fysiska och den psykosociala omgivningen. Lennéer-Axelsson och Thylefors (2005) skriver att en god arbetsmiljö inte bara handlar om att undanröja fysiska risker och att lokalerna är ändamålsriktiga utan att det är lika viktigt med en miljö där de anställda kan påverka sin egen arbetssituation och där det inte förekommer alltför stora psykiska belastningar eller starkt styrt eller bundet arbete. Det är dessutom viktigt att man i sitt arbete får möjlighet till omväxling, sociala kontakter, sammanhang mellan olika arbetsuppgifter, självbestämmande och ansvar och helst också till personlig och yrkesmässig utveckling (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005). Författarna menar vidare att bilden av den psykosociala arbetsmiljön kompliceras av att människor upplever en och samma faktiska arbetsmiljö olika. En upplevelse färgas av personliga behov, läggning och ambitioner. Vad som för en person innebär en stimulerande frihet kan av en annan upplevas som ett ångestskapande kaos. Vissa människor trivs bäst när de får rå sig själva, medan andra vill ha samarbete och nära kontakt. De skriver vidare att hur man upplever saker och ting kan vara kopplat till faktiska förhållanden på arbetsplatsen men också beroende på tidigare erfarenheter och den aktuella livssituationen, upplevelser kan också vara medvetna eller omedvetna. Den psykosociala miljön eller klimatet skapas först sedan objektiva företeelser i omgivningen bearbetats av individen. Om klimatet ska förändras räcker det inte med att påverka yttre förhållanden. Även människors upplevelser behöver ibland förändras (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005).

### 3. Tidigare forskning och teoretisk referensram

Vi sökte efter litteratur och artiklar om hot och våld i socialtjänsten via GUNDA, LIBRIS, SWEPUB och Artikelsök, främst med sökorden socialt arbete, hot och våld och arbetsmiljö. Det gav resultat i form av litteratur om bland annat vad som förebygger hot och våld och varför hot och våld uppstår. Vidare så har hemsidor hjälpt oss med information som till exempel Arbetsmiljöverket och Akademikerförbundet SSR. För att komma runt att vi inte kunde hitta något om just anmälningsbenägenhet så letade vi på sökord som kan tänkas ha med det begreppet att göra, eller ligga bakom benägenheten att anmäla. Förutom ovanstående databaser sökte vi också i Social Services Abstracts och Google Scholar. Exempel på ytterligare sökord vi använde i olika kombinationer var: arbetsplatskultur, kommunikation, human serviceorganisationer, ledarskap, socialisation, social work, work environment, organizational culture, discourse med mera.

Vi vill beskriva något om vad arbetet för myndighetsutövande socialsekreterare innebär för att ge en förståelse för den komplexitet som finns i relationen mellan yrkesutövande och klient, och för att få en förståelse hur det kommer sig att situationer med hot och våld kan uppstå därför valde vi att beskriva arbetsförhållanden och klientrelationen inom human serviceorganisationer. Vidare valde vi att använda oss utav teori om organisationskultur eftersom det finns på alla arbetsplatser och för att det kan hjälpa oss att förstå och förklara arbetsplatskulturen på socialkontor som vi tror har en betydelse för hur deras uppfattningar om hot och våld ser ut. Teorier om coping anser vi passar in i sammanhanget av vår uppsats, då de kan ge en förståelse för hur socialsekreterare hanterar hot- eller våldssituationer.

#### 3.1 Kunskapsbild

Lundälv (2007) skriver att det inte finns någon samlad kunskapsbild eller statistik över hot- och våldsutvecklingen inom socialt arbete i Sverige trots att socialarbetare mer eller mindre regelbundet blir utsatta för hot eller våld av klienter. Lundälv skriver vidare att detta är anmärkningsvärt då problemet handlar om säkerhet och trygghet för både socialarbetare och klient, men även närstående som kollegor och anhöriga som kan utgöra utsatta grupper i det här sammanhanget. Det finns inte heller någon enhetlig eller total statistik över området att tillgå, enligt Lundälv (2007) har varken arbetsgivare, arbetsgivarorganisationer, arbetstagarorganisationer, Arbetsmiljöverket, Statistiska Centralbyrån, försäkringsbolagen eller andra tänkbara statistikförande instanser någon heltäckande statistik. Men det finns statistik över antalet arbetsskadeanmälningar och polisanmälningar som följd av hot eller våld mot socialarbetare. Det finns dock ingen kunskap om mörkertalet, det vill säga förekomst och utbredning av det hot och våld som aldrig anmäls (Lundälv, 2007).

Vi instämmer med bilden som Lundälv ger. Vi har inte heller lyckats hitta någon enhetlig eller total statistik. Vi har dessutom stött på svårigheter med att hitta tidigare forskning och undersökningar gällande socialsekreterares anmälningsbenägenhet när de blir utsatta för hot eller våld. Vi vet inte mer än att det finns ett stort mörkertal och vissa anledningar till varför man inte anmäler. Dessa kommer att presenteras nedan. Vi har i brist på tidigare forskning gällande socialsekreterares anmälningsbenägenhet valt att ta med forskning inom ett bredare fält, inom vård och social omsorg, dit vi anser att socialtjänsten kan räknas tillhöra. Denna forskning presenteras också nedan, eftersom vi tycker att den kan kopplas samman med socialsekreterarna.

Arbetsmiljöverket genomförde under 2005-2006 en tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö som redovisas i en rapport från 2007. De genomförde 400 inspektioner fördelade på 139 arbetsställen/förvaltningar för att kontrollera att kommunerna som arbetsgivare vidtar de

åtgärder som krävs för att förebygga arbetsrelaterad ohälsa bland socialsekreterare. I denna tillsyn så var hot och våld ett av de prioriterade områdena. Arbetsmiljöverket skriver i rapporten (2007) att för att adekvata åtgärder ska kunna vidtas mot bl a hot och våld är arbetsskade- och tillbudsrapportering viktiga verktyg i det förebyggande arbetsmiljöarbetet. Det framkom dock i inspektionerna att dessa inte användes på ett effektivt sätt på många socialkontor. Arbetsmiljöverket redovisar att tillbud ibland rapporterades men att det ofta rådde en oklarhet om innebörden av begreppet tillbud och det visade sig vara oklart när och vad man som socialsekreterare förväntades anmäla. I och med tillsynen kom det också fram att många socialsekreterare tål väldigt mycket från sina klienter. Arbetsmiljöverket (2007) skriver att flera ansåg att ”Det ingår i jobbet när man möter människor i kris”. Detta tillsammans med okunskap om lagstiftningen var anledningen till att socialsekreterarna tog verbala kränkningar och hot utan att rapportera eller göra någon anmälan. De skriver vidare att när allvarligare hot uppstår, som exempelvis mordhot, så var det vanligare att rapporteringar och anmälningar gjordes och att grova hot eller våldshändelser i de allra flesta fall hade förgåtts av flera mindre tillbud. De menar att det av denna anledning är viktigt att ha bra rutiner för både anmälan och analys av tillbud och att rutinerna är väl kända av alla. Arbetsmiljöverket ställde efter tillsynen många krav kring rutiner för interna tillbudsanmälningar och för anmälan av allvarliga tillbud och olyckor till Arbetsmiljöverket. Arbetsmiljöverket skriver i rapporten att erfarenheten från projektet är att långt ifrån alla arbetsgivare känner till skyldigheten att anmäla tillbud som har inneburit fara för liv och hälsa (Arbetsmiljöverket, 2007).

I en undersökning som gjorts av Akademikerförbundet SSR (2004) som handlade om problemsituationer som rör hot och våld i arbetet som socialsekreterare, intervjuades 401 socialsekreterare inom kommunala förvaltningar (29 % var handläggare inom ekonomiskt bistånd). I undersökningen redovisas resultat som att 4 av 10 händelser gällande hot och våld leder till polisanmälan och att det som främst inte polisanmäls är verbala hot. Av polisanmälningarna ledde hälften av dem till rättegång. När socialsekreterarna uppskattade hur många av hot och våldshändelserna som dokumenteras och utreds inom deras verksamhet är det 24 % som anger att det är alla händelser. 19 % anger att det är nästan alla, medan 13 % anger de flesta och 18 % en del. Vidare uppger 5 % att inga händelser dokumenteras eller utreds, 2 % att de inte har haft sådana situationer och 9 % att de inte vet. På frågan om det finns dokumenterade rutiner kring hur man bör arbeta och agera vid hot och våldssituationer svarar 31 % av socialsekreterarna att de inte har eller inte vet om de har några dokumenterade rutiner, vilket betyder att 3 av 10 i undersökningen inte anser sig ha några dokumenterade rutiner (Akademikerförbundet SSR, 2004).

Akademikerförbundet skriver i sin handbok ”Hot och våld i arbetslivet” att alla tillbud eller händelser med hot eller våld ska dokumenteras och utredas och att allvarligare tillbud dessutom ska anmälas till polis, Arbetsmiljöinspektion och Försäkringskassa. Att det inte alltid görs en polisanmälan, skriver de kan bero på att situationen inte uppfattas som så allvarlig hos den som blir hotad, eller att hotet uttalats i så förtäckta ordalag att arbetstagaren av erfarenhet vet att en anmälan inte kommer att leda till åtal. I andra fall kan motståndet härröra ur rädsla för repressalier.

Arbetslivsinstitutet gav 2000 ut antologin ”Hot och våld i vård och omsorg”. Kapitlen belyser olika aspekter av hot och våld, samt förekomst och uttrycksformer i olika miljöer och för olika yrkesgrupper. Antologin skrevs som en del i ett projekt som startades på initiativ av forskare vid Arbetslivsinstitutet för att öka kunskapen om hot och våld i arbetslivet, samt för att utveckla en bas för fortsatt forskning och för intervention och förebyggande insatser. Trots

att hot och våld på arbetsplatsen beskrivs som ett allvarligt arbetsmiljöproblem i antologin anses kunskapen vara begränsad. Ett skäl till detta är att hot och våld inte alltid anmäls eller dokumenteras via intervjuer och enkäter enligt Menckel (2000a). Att många tvekar att anmäla hot- eller våldssituationer har enligt Sandström (1996) att göra med att den utsatte i många fall själv, personligen, måste stå för anmälan. Den utsattes adress, telefonnummer med mera kan på så vis komma klienten till känna, som i sin tur kan tänkas vilja hämnas. Sandström (1996) anser att det om möjligt är det lämpligt att arbetsplatsen står för anmälan, varpå det blir arbetsledarens uppgift att anmäla, vilket kan underlätta för den utsatte. Breakwell (1997) menar att skäl till att många händelser inte rapporteras är brist på organisationspolicy eller riktlinjer för att rapportera. Det handlar om okunnighet om den policy som finns, avsaknad av vägar för att rapportera samt den tid och den satsning som behövs för att rapportera (Breakwell, 1997).

Statistik från Arbetsmiljöverket över anmälda arbetsskador som orsakats av hot och våld de senare åren visar att de i genomsnitt ledde till få sjukdagar. Under 2007, 2008 och 2009 så var det sammanlagt 54 olycksfall föranledda av hot eller våld som resulterade i sjukfrånvaro. Med en viss förenkling kan man på så vis se att områdena med låg skadefrekvens, oftast har en låg genomsnittlig sjuktid. Nordin (2000) skriver i antologins ”Förekomst i olika arbetsmiljöer” att anmälningsbenägenheten är en viktig förklaring till detta. Han menar att där skadefrekvensen är låg är det främst lindrigare fall som inte anmäls. I större utsträckning anmäls de fall som bedöms allvarligare, vilket resulterar i att den genomsnittliga sjuktiden blir lång. Eftersom inte alla händelser leder till en dags arbetsfrånvaro, exempelvis vid lindrigare hot kan det innebära att många händelser aldrig kommer fram i någon statistik, eftersom de aldrig registreras (Nordin, 2000).

Sandström (1996) skriver att det är viktigt att man gör en arbetsskadeanmälan, då detta är ett sätt att visa för beslutsfattare att hot och våld förekommer på arbetsplatsen och att det kan behövas vidtas åtgärder. Carlenius och Aakvaag (1996) beskriver vidare vikten av att alla anställda inom den kommunala omsorgen, såväl socialtjänst, Försäkringskassa som sjukvårdspersonal vet var gränsen går. De menar att det inte ska vara upp till den enskilda tjänstemannen att avgöra hur mycket oacceptabelt beteende som får förekomma innan man vidtar åtgärder, till exempel när klienten bör lämna kontoret eller när en anmälan bör göras. Författarna menar att om gränsen är ungefär densamma hos alla anställda ger det mindre spelrum för de klienter som försöker skapa splittring i miljön. I längden innebär det större trygghet för både anställda och klienter. Det är därför viktigt att de olika förvaltningarna är överens om vilket slags beteende som man accepterar från klientens sida och inte accepterar. För att kunna upprätthålla detta krävs det att man lojalt håller på de gränser man kommit överens om (Carlenius & Aakvaag, 1996).

Menckel, som är redaktör för antologin ”Hot och våld i vård och omsorg” inleder med att beskriva att våld och hot på arbetsplatsen är ett allvarligt arbetsmiljöproblem inom den sociala omsorgen. Rinnan och Sylwan (2000) bidrar till antologin med kapitlet ”Reaktionsmönster och anpassningsstrategier” där de skriver att det inom allt socialt arbete uppstår konflikter mellan människor. Särskilt sker det i de relationer där en part är beroende av den andra för sitt psykiska och fysiska välbefinnande och att de hjälpsökande ofta brottas med stora problem, vilket gör att det inte är så märkligt att aggressioner kommer till uttryck. Det som författarna däremot tycker är märkligt och förskräckande är hur många arbetsplatser som sopar problemen under mattan istället för att förändra situationen. De menar att relationer och kontakter som är beroendebaserade aldrig kommer att bli enkla eller självklara, det som däremot är möjligt är att hitta teoretiska redskap och förhållningssätt. Dessa redskap kan vara

oss till hjälp för att förstå hur man kan lösa dessa konflikter. Författarna talar för behovet av forskning och utvecklingsprojekt kring den psykosociala arbetsmiljön över hela omsorgsfältet (Rinnan & Sylwan, 2000).

Vitsaara och Menckel (2000) har i antologin utvärderat en enkätstudie om utsatta yrkesgrupper, gjord av Arbetslivsinstitutet som en annan del i det ovan nämnda projektet. De skriver att det inom kommunal omsorgsverksamhet, där handläggare ingår fastän de flesta i undersökningen hör till äldreomsorgen (80 %) är vanligt att hot- och våldsincidenter inträffar dagligen eller flera gånger i veckan. Yrkesgrupper som har vårdande uppgifter utsatts oftare för fysiskt våld medan personalgrupper med arbetsledande uppgifter i större utsträckning utsatts för verbal aggression. Handläggare är den yrkesgrupp som oftast förefaller utsatta för verbalt hot direkt eller per telefon, både från vårdtagare och anhöriga (Vitsaara & Menckel, 2000).

Mörk-Karlsson (2000) gjorde ett projektarbete om ett lokalt arbetsmiljöproblem hos sin egen arbetsgivare 1998, som finns med i antologin "Hot och våld i vård och omsorg". Hot och våld från vårdtagare var den vanligaste orsaken till anmälningar av arbetsskada/tillbud inom den särskilda omsorgen i Arvika kommun. Hon för samma resonemang som Carlenius och Aakvaag (1996) med vikten av att komma fram till en gemensam definition av var gränsen går, då benägenheten att anmäla tycks ha att göra med hur man upplever incidenten. I hennes undersökning till varför man inte anmäler har någon svarat att "skadan blev så liten" och andra att de anmäler "allt". Författaren för ett resonemang om vad de menar med "allt" varpå hon skriver att det är viktigt att personalen kommer fram till en gemensam definition av hot och våld. Mörk-Karlsson (2000) skriver att om man dagligen får ducka för slag finns det risk för att man tillslut inte anser det vara hot eller våld. Konsekvensen kan bli att man först anmäler den dagen då slaget träffar, därför menar hon att det är viktigt att personalen vid återkommande tillfällen diskuterar dessa frågor vid t ex arbetsplatsträffar. Hon menar att gör man inte det är risken stor för att toleransnivån gradvis höjs tills situationen blir ohållbar.

Om en kvalitativ uppföljande studie gjord 1991 av arbetsskadeanmälningar som gjorts av personal inom den sociala hemtjänsten (gällande såväl psykiska som fysiska handikapp och missbruk m m) som råkat ut för hot och våld skriver Rinnan och Sylwan (2000) i "Hjälparens utsatthet" att den subjektiva upplevelsen av en kränkande och hotfull situation har stor betydelse för den utsatta personens vidare bearbetning av det inträffade och hur hon kommer att gå vidare. Kränkningens karaktär, relationen till förövaren, den uppfattade intentionen att skada, bakomliggande missbruk/psykisk störning och arbetsplatsens attityd till hot och våld är faktorer som kan påverka den totala upplevelsen av ett övergrepp. Vidare menar Rinnan och Sylwan (2000) att allvaret och konsekvenserna av icke fysiska hotelser, trakasserier och andra former av kränkningar är betydligt svårare att erkänna som gemensamma arbetsmiljöproblem än synliga kroppsskador.

Ett annat skäl till att kunskapen är begränsad när det gäller hot och våld är att det fortfarande finns kunskapsluckor i forskningen. Menckel (2000b) skriver att endast ett begränsat antal svenska studier har kunnat identifieras inom vård – och omsorgsarbetet och att några avhandlingar har skrivits om hot och våld gällande denna grupp. Hon skriver att den internationella forskningen är mycket bredare men oftare fokuserar på egenskaper hos förövaren/vårdtagaren och den drabbade särskilt inom den psykiatriska vården, medan den svenska forskningen i större utsträckning förefaller att fokusera på arbetsplatsen/arbetsmiljön. Det finns med andra ord olika fokus i svensk och internationell forskning när det gäller hot och våld inom omsorgsykten. I "Skilda fokus i forskningen" skriver Vitsaara (2000) att den

nuvarande kunskapen leder fram till nya frågor och vad den framtida forskningen bör inriktas mot samt att det finns behov av att utveckla nya modeller för riskanalyser. Bland annat anser han att det behövs mer forskning och utvecklingsverksamhet för att kunna kartlägga risker och för att kunna vidta nödvändiga åtgärder för att skapa en trygg och säker miljö för såväl personal som hjälpbehövande. Han poängterar att det vidare är det många frågor som behöver belysas ytterligare. Några frågor berör anmälan, om vilka anmälningar det är som leder till åtgärder eller inte, hur behovet ser ut att registrera våldshändelser hos personalen och huruvida det kan vara instrument för att höja medvetenheten kring hot och våldsproblematiken på arbetsplatsen.

Med bakgrund av tidigare forskning och de kunskapsluckor vi stött på, vill vi motivera att vår studie om socialsekreterares anmälningsbenägenhet kan vara ett bidrag för att öka den allmänna kunskapen om socialsekreterares situation gällande hot och våld. Att få reda på socialsekreterarnas egen bild av situationen gör att det kan underlätta att deras arbetsmiljö förbättras.

### 3.2 Arbetsförhållanden och klientrelationen i Human serviceorganisationer

Socialsekreterare arbetar inom socialtjänsten som placerar sig under begreppet human serviceorganisation. Human serviceorganisationer är ett samlingsbegrepp för organisationer som på olika sätt arbetar i nära kontakt med människor, begreppet kan definieras på olika sätt men det var Yeheskel Hasenfeld som myntade begreppet på 1980-talet (Jönsson, 2005).

Hasenfeld (1992) använder begreppet råmaterial om de människor som kommer i kontakt med human serviceorganisationer, inte för att han ser dem som objekt utan för att belysa att alla organisationer behöver input i form av råmaterial för att producera sina produkter eller tjänster. I kontakt med en human serviceorganisation genomgår individen en transformeringsprocess, i socialtjänsten t ex blir individen en klient som utreds och blir föremål för en insats. En parallell till detta är då Johansson (1992) skriver att det centrala i det han kallar gräsrotsbyråkraternas verksamhet (som här får anses betyda samma sak som human servicearbetare) är omvandlingen av individer till ”fall” eller ”ärenden” och att en gemensam erfarenhet för klienter är upplevelsen av att bli ”hanterad”. Hasenfeld (1992) skriver att i och med att det är människor som är råmaterial i human serviceorganisationer så blir arbetet ett moraliskt arbete eftersom en handling som involverar människor inte kan vara värdefri. Man utför inte bara en konkret handling som till exempel att betala ut försörjningsstöd utan med det följer en moralisk värdering av klienten som oundvikligen påverkar dennes självbild. Hasenfeld (1992) menar att arbetet sker i en moralisk kontext där human servicearbetarna ställs inför frågor som: ska klienter bli behandlade som objekt eller subjekt? Vem bär ansvaret för klientens situation? Vilka klienter ska prioriteras i arbetet? Ska klienter få vara med och bestämma över deras insats?

Lipsky (1980) kallar offentligt anställda tjänstemän som lärare, poliser, socialarbetare och sjukvårdspersonal för ”street-level bureaucrats”, till svenska allmänt översatt till gräsrotsbyråkrater, och vi tolkar det som att det betyder ungefär det Hasenfeld kallar humanservicearbetare. Det Lipsky (1980) menar utmärker en gräsrotsbyråkrat är att de dels har direktkontakt med medborgarna och dels har en stor handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Lipsky (1980) menar att den handlingsfrihet som gräsrotsbyråkraterna besitter kommer sig av att deras arbetsuppgifter är komplexa och inte lätt kan utföras efter regler eller manualer. En anledning till det är att de situationer som gräsrotsbyråkraterna befinner sig i är för komplicerade för att ett självklart handlings sätt ska vara aktuellt i en viss situation. Vidare så måste de mänskliga dimensionerna av situationen vägas in och för att

kunna anpassa verksamheten till individen och dess speciella omständigheter så måste handlingsfrihet föreligga (Lipsky, 1980). Det är alltså upp till den enskilde tjänstemannen att göra en bedömning av vad som är en adekvat handling i den specifika situationen med klienten. Handlingsfriheten görs sig även gällande i beslut om förmåner och sanktioner till klienter. Besluten härrör från de regler och föreskrifter som bestämts genom politiska beslut men de förmedlas direkt via gräsrotsbyråkraten till klienten. I och med att de beslut som tas får en direkt påverkan på människor följer det att gräsrotsbyråkraten måste hantera klientens reaktioner på dessa beslut (Lipsky, 1980).

Gräsrotsbyråkraterna delar även andra arbetsförhållanden (Lipsky, 1980). De resurser som finns till förfogande är inte tillräckliga i förhållande till de arbetsuppgifter som ska utföras. Så när till exempel beslut ska tas måste de ofta göras under tidspress och med begränsad information. Detta gör att en osäkerhet finns i arbetet, dels för att klienterna är komplexa och dels för att beslut måste fattas ofta och relativt snabbt. Det som är mest utmärkande med de otillräckliga resurserna är att det går många ärenden per anställd samtidigt som man har lite tid till varje ärende (Lipsky, 1980). Detta kan innebära ett problem för den anställda då han eller hon kanske tvingas att frånga de professionella normerna för hur arbetet ska utföras för att kunna hantera den rådande situationen (Jönsson, 2005). Lipsky (1980) skriver att brist på resurser är karaktäristiskt för gräsrotsbyråkratier och det kanske inte heller kan förändras då efterfrågan på service tenderar att öka så att den alltid möter upp de resurser som finns. Om man tillför mer resurser till arbetet så kommer det att ätas upp av efterfrågan så därför är det som inbyggt i arbetet som gräsrotsbyråkrat att man måste göra mera med till exempel den personalstyrka som finns. Vidare så är gräsrotsbyråkraternas klienter för det mesta ofrivilliga eftersom de erbjuder service som inte kan fås någon annanstans (Lipsky, 1980). En person som ansöker om försörjningsstöd har inte blivit tvingad av organisationen att göra det men anses ändå vara ofrivillig då person kanske inte har några alternativ att säkra sin inkomst. Då klienterna är ofrivilliga påverkar det relationen och interaktionen mellan byråkrat och klient, klienten är tvungen till att ha en kontakt och fogar sig efter den makt som byråkraten besitter i relationen (Lipsky, 1980).

Johansson (1992) skriver att den relation som uppstår mellan socialsekreterare och klient till stor del omges och bestäms av den organisation som den uppstår i och att det är det som skiljer den från andra typer av sociala relationer. Samtidigt som klientrelationen är en kontakt mellan två människor så är den också en relation mellan organisation och klient. Konflikten mellan att vara en organisationsrepresentant och människa är alltså inbyggd i yrkesrollen och att det innebär en ambivalens att växla mellan sitt personliga beteende och det beteende som organisationen föreskriver (Johansson, 1992). Johansson (1992) skriver vidare att klienten är mer än det som står i akten, i relationen framträder människan och dens individuella särdrag, personlighet och omständigheter kommer till uttryck i interaktionen med gräsrotsbyråkraten. Klienten får nu i tjänstemannens ögon alltmer karaktären av en unik individ desto oftare, under ju längre tid och ju mer intensivt relationen fortgår. Johansson (1992) skriver vidare att om förvandlingen till klient innebär en anonymisering eller depersonifiering av individen så kan relationen mellan denne och gräsrotsbyråkraten innebära en repersonifiering, personligheten kommer tillbaka och klienten blir allt mindre lik ett rent fall.

### 3.3 Organisationskultur

Med kultur avses det vanligen, enligt Wolwén (2000) de gemensamma antagandena och uppfattningarna som delas av organisationens eller gruppens medlemmar. Han beskriver att man ofta brukar använda sig utav begrepp som attityder, normer och värderingar för att beskriva de gemensamma uppfattningarna som råder. Det kan vara alltifrån hur



organisationsmedlemmarnas syn på världen ser ut till uppfattningar om tid och rum och den mänskliga naturen (Wolwén, 2000). Enligt Jacobsen och Thorsvik (1998) lärs den rådande kulturen i en grupp ut till nya medlemmar som det riktiga sättet att uppfatta, tänka och känna i förhållande till specifika problem. Den nyanställda kan på detta sätt socialiseras in i gruppens meningsvärld, vilken definierar vad som är rätt och fel, författarna beskriver det som de ”trafikregler” som gäller i gruppen. En grupps kultur behöver nödvändigtvis inte spegla organisationens formella struktur, enligt Jacobsen och Thorsvik (1998).

Breakwell (1997) skriver att alla organisationer som har egna anställda har en egen kultur och när den är grundlagd är den överordnad alla enskilda gruppmedlemmar. Alvesson (1988) benämner denna kultur som företagskultur. Företagskulturen anger ideal och riktlinjer för förståelse och handlande i företaget och påverkar bl a beslutsfattande, kommunikation och sammanhållning. Han menar att den uttrycks och kommuniceras i symbolisk form, genom t ex historier och skämt som illustrerar värderingar och ideal. Den upprätthålls av speciella riter och ritualer vid t ex anställning och befordran, av ceremonier vid personalsammankomster samt av myter om viktiga händelser och personligheter i företagets historia. Breakwell (1997) beskriver att kulturen fungerar som ett icketalat språk, på vilket vi reagerar som svar på någon hemlig komplex kod, som aldrig skrivits ned men som ändå förstås av alla. Enligt Breakwell (1997) omfattar organisationskulturer ofta både öppet och underförstått koder som avgör vilka slags människor som ska anställas, det sätt som saker ska utföras och sägas på, relationen mellan ledningen och de anställda, vikten av att tillfredsställa klienternas behov och krav, betydelsen av arbetsmiljön och de faktorer som motiverar produktivitet, t ex socialt erkännande. Författaren skriver att bl a omsorgsyrkena är särskilt komplexa eftersom de uppstår i en blandning av professionell etik och koder om praxis som samspelar med ledningssystemets etiska normer. Samtidigt påverkas de av traditioner och minnen som hör ihop med det speciella yrket (Breakwell, 1997).

Säkerhetskulturen är en av aspekterna på organisationskulturen, skriver Breakwell (1997) och fortsätter med att den är ett resultat av de individuella värderingar, gruppvärderingar, attityder och uppfattningar och den kompetens och de beteendemönster som avgör engagemanget och hur säkerheten i en organisation hanteras. Den kan delvis omges av formella, öppna regler och föreskrifter eller praxis. Andra aspekter omfattar de regler som är oskrivna och osynliga för den oinvidge men förstådda om än inte av alla i organisationen. Enligt författaren är säkerhetskoderna avgörande faktorer för beteendet i många krissituationer. De avgör t ex hur man tolkar och samtycker till de officiella säkerhetskoderna. En vanlig formell riktlinje för rutiner kan vara att man ska begära hjälp om man blir hotad av en klient. Enligt Breakwell (1997) sätter sig då den dolda säkerhetskoden emot det och säger att det skulle vara feighet eller inkompetens. Då kan det vara svårt att ignorera det och begära hjälp, enligt Breakwell (1997). Wolwén (2000) kännetecknar en stark organisationskultur bl a som att medlemmarna har god kunskap om organisationens mål och medel, att de delar uppfattningen och kan förstå sin egen roll i organisationen. Det är även viktigt att medlemmarna ska kunna kommunicera öppet med varandra, vilket förutsätter att det finns trygghet och lyhördhet inom organisationen (Wolwén, 2000). Jacobsen och Thorsvik (1998) skriver att starka kulturer inte alltid är positiva utan kan leda till motstånd mot nya synpunkter och till grupptänkande. Ett symptom till grupptänkande är att man vill utveckla ett enhetligt tänkande inom gruppen, vilket gör att gruppen på detta sätt kan utsätta eventuella avvikare för tryck om att t ex hålla tyst. Det finns alltid en fara när en grupp präglas av en enhetlig kultur, då gruppen är mer intresserad av att vara eniga än att diskutera och analysera kritiska förslag från sina gruppmedlemmar (Jacobsen & Thorsvik, 1998). Wolwén (2000) menar att konsekvenserna av

en stark organisationskultur inte heller alltid är av godo, då det kan skapas mycket kraftiga och ibland kränkande reaktioner mot den som väljer att avvika i gruppen.

### 3.4 Coping

Coping är inget enhetligt begrepp, olika teoretiker definierar det olika, beroende på vilken teoretisk grundställning de har. Söker man på coping i Nationalencyklopedin ([www.ne.se](http://www.ne.se)) får man fram att det är en: ”term inom psykologisk stressforskning, introducerad av R.S. Lazarus, för olika strategier att hantera påfrestningar och krav. Lazarus visade att kroppsliga reaktioner i en psykiskt påfrestande situation kan modifieras av mentala strategier för att hantera situationen. Dessa iakttagelser har senare styrkts i både experimentella och naturliga situationer. Även om copingbegreppet ännu väntar på en entydig definition har det fått stor betydelse inom t ex stressforskning, psykosomatik och kognitivt inriktade psykoterapier”. Lazarus och Folkman (1984) definierar coping som ”Constantly changing and behavioural efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person” (s.41). Det är utifrån denna utgångspunkt som vi väljer att betrakta coping.

Starke (2003) beskriver i sin avhandling två copingstrategier. Den känslolokaliserade och den problemfokuserade, vilka har identifierats av Lazarus, som introducerade copingbegreppet inom den psykologiska stressforskningen ([www.ne.se](http://www.ne.se)). Hon skriver att känslomässig coping utgörs av mentala ansträngningar, som bland annat innebär att individen försöker finna det positiva i sådant som kan uppfattas negativt. Enligt Starke (2003) söker individen genom kognitiva ansträngningar att förändra betydelsen eller meningen med en händelse eller situation. Detta kan ske genom att individen använder copingstrategier som leder bort från eller som undviker det som upplevs stressande, liksom att individen använder strategier som uppmärksammar orsaken till stress. Denna strategi används ofta när individen upplever att situationen inte går att förändra eller påverka (Starke, 2003). Problemfokuserad coping är enligt Starke (2003) att individen försöker påverka situationen och omständigheterna vid de tillfällen då individen uppfattar att det finns en möjlighet till förändring. Författaren menar att individen genom handling försöker att förändra den verkliga innebörden av relationen mellan sig själv och omgivningen. Denna typ av coping innebär såväl kognitiv problemlösning och direkt handling gentemot sig själv eller omgivningen (Starke, 2003).

Sandström (2007) skriver att de psykologiska försvarsreaktioner som vi mobiliserar när vi utsätts för farliga och dramatiska händelser brukar kallas för copingmönster, vilket enligt honom kommer från engelskans ”to cope” = att klara av. Man kan säga att den nedan beskrivna modellen är en teori om coping, där Sandström beskriver fyra olika mönster, som i detta sammanhang menas med hur man anpassar sig till och försöker bemästra inre och yttre hot (Sandström, 2007). Det första mönstret beskriver författaren som *förnekande av situationens realitet*, vilket är ett genomgående reaktionsmönster i traumatiska situationer där man utesluter vissa delar av verkligheten. Den som reagerar mycket rationellt behöver ta till sig de känslomässiga reaktionerna i efterhand, liksom den känslomässigt berörde behöver integrera tänkande och förståelse. När människor förnekar hela situationen är det en så pass kraftig chockreaktion att det är bra att ta till professionell hjälp (Sandström, 2007). Det andra mönstret beskrivs som *rationell reaktionstyp*, där människor som reagerar på krissituationer blir osentimentala och rationella. De gör ofta det som behöver göras, samtidigt som de skärmar av känslorna. I efterhand kommer sedan ofta känslorna fram spontant, gärna i form av sorg, gör de inte det kan man behöva hjälp att komma i kontakt med känslorna (Sandström, 2007). Sandström (1996) skriver att problemfokuserad coping i viss mån kan beskriva denna reaktionstyp. Det tredje mönstret beskrivs som *regressiv reaktionstyp*, där den regressiva

reaktionstypen ofta reagerar med att fritt uttrycka känslor av sorg, ilska, skräck eller förvirring, samtidigt som de stänger av sitt tänkande och sin förståelse. När dessa funktioner stängs av innefattar förmodligen reaktionstypen en regression, enligt Sandström (2007), vilket är en återgång till barnlika reaktioner. Det är de kognitiva funktionerna som saknas, därför behöver man tänka över situationen, för att minnas vad som hände och för att förstå sammanhanget, för att slutligen kunna förstå sina egna reaktioner (Sandström, 2007). Enligt Sandström (1996) kan den känslolokaliserade copingen beskriva denna reaktionstyp. Det fjärde mönstret beskrivs som *de som fokuserar på andra*, där vissa människor reagerar genom att fokusera på andras situation istället för på sin egen. Att man riktar sig helt mot andra, gör att fler runtomkring en också riktar uppmärksamheten mot andra, vilket kan resultera i att den utsatte blir bortglömd. Enligt Sandström (2007) kan personen därför i efterhand behöva integrera känslor och tankar, relaterade till den egna situationen. Sandström (1996) menar att olika människor reagerar olika i traumatiska situationer. De flesta människor reagerar på något av dessa sätt i krissituationer. Är fallet inte så är det oftast för att situationen inte är mer stressfylld än vad man kan hantera.

### 3.5 Sammanfattning tidigare forskning och teoretisk referensram

Från ovanstående kapitel om tidigare forskning och teorier tar vi i huvudsak med oss följande in i den fortsatta delen av uppsatsen med undersökning och analys;

Att det finns ett mörkertal gällande hot- eller våldssituationer eftersom de aldrig anmäls samt att det finns en uppfattning om att man ska hantera en viss mängd hot eller våld då man arbetar inom socialtjänsten och träffar utsatta människor på olika sätt. Human serviceyrkena delar arbetsförhållanden i och med att man har ett stort handlingsutrymme och lite resurser till sitt förfogande. Vidare så är arbetet komplext eftersom det är människor man arbetar med samtidigt som man är representant för en myndighet eller organisation. Detta gör att relationen till klienten innefattar en dubbelhet som kan skapa dilemman för human servicearbetaren. Från teorierna om organisationskultur tar vi med oss att de på alla arbetsplatser finns en kultur kring hur fenomen uppfattas och vilka arbetssätt organisationen bör ha. Kulturen förmedlas till organisationens medlemmar på ett informellt sätt och denna kultur är överordnad alla enskilda medlemmar. Angående coping så tar vi med oss att det handlar om strategier människor använder sig av för att hantera påfrestningar och krav. Strategierna är individuella och kan vara kognitiva eller direkta handlingar gentemot sig själv och omgivningen. Om man blir utsatt för en stressfylld situation som hot eller våld så brukar man reagera enligt något av fyra olika copingmönster.

## 4. Forskningsdesign och tillvägagångssätt

### 4.1 Val av undersökningsmetod

I vår uppsats har vi för avsikt att ta reda på socialsekreterares syn på och upplevelse av sin arbetsmiljö och arbetssituation för att försöka förstå hur det påverkar benägenheten att anmäla när de blir utsatta för hot och våld. Eftersom vi ska utgå ifrån personers upplevelser och berättelser anser vi att en kvalitativ metod passar bäst. Syftet med den kvalitativa metodstrategin är att utifrån ett helhetsperspektiv i ett visst studerat avseende försöka få fram kunskap om individens subjektiva upplevelser utifrån hennes egna ord, uttryck och meningsbeskrivningar (Larsson, Lilja & Mannheimer 2005).

Vi bedömer att forskningsintervjuer är lämpligast i vår undersökning. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver i ”Den kvalitativa forskningsintervjun” att tekniken man använder sig av i forskningsintervjuer är halvstrukturerad. Även om strukturen vid intervjun liknar ett vardagligt samtal utnyttjar den som professionell intervju ett angreppssätt och en frågeteknik av arteget slag. Forskningsintervjuer är varken ett öppet samtal eller ett strängt strukturerat frågeformulär. Den genomförs enligt en intervjuguide som koncentrerar sig till vissa teman och som kan omfatta förslag till frågor (Kvale & Brinkmann 2009).

Den intervjustrategi som vi använde oss av i undersökningen är ”den allmänna intervjuguiden”, som innebär att vi som intervjuare formulerade ett antal relevanta teman, som är kopplade till syftet och frågeställningarna (Larsson, Lilja & Mannheimer, 2005). Till en början formulerade vi fyra teman; arbetsmiljö, klienter, anmälan, hantering/tolerans. Frågorna vi ville ställa till dessa teman blev omfattande och även om frågorna var intressanta så fick vi vid en genomgång skära ned kraftigt på antal frågor. Frågor om arbetsmiljö och klienter gjorde vi om och vävde in i de två nya huvudtemana: anmälan och hantering/tolerans. Detta gjorde vi för att renodla undersökningen åt ett håll och undvika att ta ett alltför stort grepp om problemområdet. Då vi i undersökningen tänkt intervju både socialsekreterare och chefer gjorde vi två olika frågeformulär där frågorna anpassades efter de två grupperna. Flera av frågorna är samma till både socialsekreterare och chefer, medan andra endast ställs till en av grupperna. Frågeformulären kan läsas i Bilaga 1 och 2.

I enlighet med den allmänna intervjuguiden (Larsson, Lilja & Mannheimer, 2005) så var det öppna frågor vi formulerade till varje tema, för att möjliggöra variationer i informanternas svar. Under själva intervjuerna så ställdes inte frågorna i någon exakt ordning och frågorna formulerades inte heller exakt, detta för att kunna följa informanten i samtalet och vidare hur samtalet föll sig naturligt.

### 4.2 Undersökningsmodell och urval

Bland det första vi gjorde i arbetet med denna uppsats var att samla in statistik rörande hot och våld mot socialsekreterare, för att använda som underlag i formuleringen av syftet. Utan några siffror skulle det bli svårt att hitta ett fenomen att ta avstamp ifrån.

Vi ville hitta statistik som berättar hur många anmälningar av hot eller våldssituationer som görs av socialsekreterare i Sverige och sedan sätta det i korrelation med hur många socialsekreterare som upplever hot eller våld på sin arbetsplats. Om det skulle visa sig vara en diskrepans mellan upplevelse av hot och antal anmälningar så skulle det ge en ingång till undersökningen. Vi var medvetna om att det finns ett mörkertal, det vill säga att alla incidenter inte anmäls men vi ville ändå prova att ta fram siffror på gjorda anmälningar, dock

upptäckte vi så småningom att det inte är möjligt att göra en sådan jämförelse då underlag saknas.

I telefonkontakt med Arbetsmiljöverket i Västra Götaland mottog vi information om deras arbetsskadestatistik, följande stycke är hämtat från detta telefonsamtal, 2010-02-26. Arbetsmiljöverkets statistik bygger på arbetsskadeanmälningar som skickats till Försäkringskassan. Statistiken rör i första hand de arbetsskador som lett till sjukfrånvaro. Arbetsskadeanmälningar av olycksfall som inte leder till sjukfrånvaro når Arbetsmiljöverket via Försäkringskassan men det görs ingen manuell genomgång av dessa fall och därmed saknas tyvärr statistik för dessa. På Arbetsmiljöverkets hemsida, kan man ta del av deras arbetsskadestatistik men statistiken är sammansatt i variabler som fångar upp stora områden och vi behövde därför hjälp att utläsa statistiken då vi enbart är intresserad av en typ av arbetsskada; de som genererats av hot- och våldssituationer samt en yrkesgrupp, socialsekreterare. Tjänstemannen på Arbetsmiljöverket gjorde över telefon körningar åt oss i Arbetsmiljöverkets statistik och fick fram att under åren 2007, 2008 och 2009 så var det 54 olycksfall föranledda av hot eller våld som resulterade i sjukfrånvaro. Denna siffra gäller för hela Sverige, statistiken bygger på både socialsekreterare och kuratorer då de har samma kod i systemet, vidare omfattar statistiken hela yrkesgruppen om ca 32 000 personer. Totalt 54 fall under tre år för hela Sverige och både socialsekreterare och kuratorer tycks inte vara en hög siffra men vi observerar att siffran gäller för de arbetsskadeanmälningar som lett till sjukfrånvaro. Som underlag till denna uppsats var vi främst intresserade av siffror för de arbetsskadeanmälningar som görs av socialsekreterare i lindriga fall av hot och våld på grund av att det är där mörkertalet bör finnas. Då detta inte finns fick vi rådet av Arbetsmiljöverket att vända oss direkt till stadsdelarna i Göteborg och be att få ta del av deras anmälningssstatistik i form av gjorda arbetsskadeanmälningar men även de tillbudsanmälningar som görs då det gäller hot eller våldssituationer.

Vi vände oss till Göteborgs Stad och Stadskansliet för att få information om hur organisationen kring detta med arbetsskade- och tillbudsanmälningar är gjord och om Göteborgs Stad för gemensam statistik över detta eller om det sker ute i de enskilda stadsdelarna. Vidare skulle vi undersöka om det i Göteborgs stad finns statistik över hur socialsekreterare upplever hot och våld i de olika stadsdelarna. Med tanken att relatera enskilda stadsdelars anmälningss- och upplevelsestatistik och se om antal tillbudsanmälningar korrelerar med upplevelsen av hot. Förhoppningen var att sådana siffror skulle ge en vägledning i intressanta fall (stadsdelar) att undersöka. Vår utgångspunkt var att ringa in två stadsdelar med intressanta, och olika siffror, för att kunna göra en jämförelse i studien. Två hypotetiska ingångar till studien var: faktiska skillnader mellan socialkontor i antal anmälningar, som inte borde finnas då de upplever samma mängd hot, och se vad som förklarar skillnaderna. Upplevda skillnader, men skillnaderna är inte så stora i antalet gjorda anmälningar, och se vad som förklarar skillnaderna.

Vi fick information ifrån Stadskansliet om hur de enskilda stadsdelsförvaltningarna utför och sammanställer olika uppföljningsrapporter och rapporterar in resultatet till dess stadsdelsnämnd som i sin tur redovisar resultaten till Stadskansliet. På Stadskansliet förbereder man sedan siffrorna och rapporterar till Kommunstyrelsen d v s politikerna.

Via Göteborgs Stads hemsida stötte vi på en sammanställning av de årliga Nöjd Medarbetar - enkäterna som görs runt om i staden. Nöjd Medarbetar Index för 2009 kan nås via Göteborgs Stads hemsida ([www.goteborg.se](http://www.goteborg.se)). Nöjd Medarbetar Index tas fram av SCB på uppdrag av Göteborgs Stad och mäter hur medarbetarna i staden värderar sina arbetsförhållanden. Dess

syfte är att ge en helhetssyn på arbetsförhållandena och indikera vilka områden som ska prioriteras i ett förändringsarbete. Undersökningen inkluderar i stort sett alla kommunalt anställda inom samtliga verksamhetsområden i Göteborgs Stad. I rapporten går att utläsa hur till exempel IFO verksamheterna i Göteborg värderar faktorer som till exempel Delaktighet/Påverkan, Ersättning, Trygghet/Trivsel och Arbetstillfredsställelse. Varje faktor har en rad påståenden och de besvaras med hjälp av en tiogradig skala. Enligt SCB:s undersökningar kan betyg under 5 sägas motsvara ”inte godkänt”, gränsen för ”nöjd” verkar gå vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”. Påståendena summeras sedan till ett betygsindex för den enskilda faktorn. Faktorens betygsindex kan variera mellan 0 och 100, ju högre värde desto bättre betyg. Motsvarande tolkning av betygsindexen som av de enskilda frågorna ger att betygsindex under 40 betraktas som icke godkända och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som att de är mycket godkända. IFO verksamheterna ger ett betygsindex på 69 för faktorn Trygghet/Trivsel vilket är relativt högt. Vi intresserade oss för de frågor i Trygghet/Trivsel som rör hot och våld och hade en önskan att få veta hur de olika stadsdelarnas IFO verksamheter svarat på dessa. Vi vände oss till Stadskansliet igen, eftersom de enskilda stadsdelarnas svar inte gick att urskilja i rapporten, och de kunde vara behjälpliga i att bryta ner statistiken åt oss. Vi fick statistik på vad 14 av de då 21 stadsdelarna (de 14 största stadsdelarna) svarat på följande. Påståendet ”På vår arbetsplats kan vi ta hand om hot och våldssituationer på ett bra sätt” har värderats av IFO verksamheterna (1080 svaranden) till i genomsnitt 6,7 (lägsta och högsta värde: 6,0 och 8,0). Faktorn Trygghet/Trivsel innehåller vidare även två ja- eller nejfrågor. På frågan ”Har du vid minst ett tillfälle under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för våld på din arbetsplats” har stadsdelarnas svar gjorts om till procent av de svarande medarbetarna som blivit utsatt, spannet rör sig mellan 0 och 9 %. På frågan ”Har du vid minst ett tillfälle under de senaste 12 månaderna blivit utsatt för hot på din arbetsplats” har stadsdelarnas svar rört sig mellan spannet 7 och 24 %.

Då det inte finns någon samlad statistik för antal arbetsskade- och tillbudsanmälningar i Göteborgs Stad ringde vi runt till de 14 stadsdelar som vi fått info om tidigare från Nöjd Medarbetar Index. Vi ställde frågan: Hur många arbetsskade- och tillbudsanmälningar har gjorts på grund av hot eller våld inom IFO verksamheten i stadsdelen under 2009? Vid rundringningen fick vi ta del av inte helt lika urval, någon stadsdel kunde inte särskilja arbetsskade- och tillbudsanmälningar i sin statistik till exempel, men det största problemet med att få reda på hur många anmälningar som gjorts på grund av hot eller våld av socialsekreterare är det faktum att IFO verksamheterna i Göteborg är så olika organiserade och innefattar i olika utsträckning förutom myndighetsutövande socialsekreterare även till exempel administrativ personal och receptionister men även habiliteringspersonal kan innefattas. Vi ser det som att de siffror vi fick in är en vägledning i val av stadsdelar att undersöka närmare snarare än en sanning om de enskilda socialkontorens upplevelse- och anmälningsstatistik.

Vi räknade ihop arbetsskade- och tillbudsanmälningarna (angående hot och våld) till en summa och det gav att den stadsdel, av de 14 vi undersökt, som gjort flest anmälningar under 2009 hade gjort 20 stycken medan det fanns en stadsdel som under samma år inte gjort någon anmälan alls. Med siffrorna från antal upplevda hot och antal anmälningar framför oss ringade vi in några intressanta fall. Vi beslutade att vi skulle vända oss till enheterna för ekonomiskt bistånd för att få en samstämmighet i undersökningen och underlätta jämförelser då de olika enheterna inom IFO möter olika typer av klienter och som vi föreställer oss olika typer av hotsituationer.

Den stadsdel vi såg verkade mest intressant hade 20 % upplevda hot och en tillbudsansökan men vid kontakt avböjde tyvärr stadsdelen att medverka på grund av stor arbetsbelastning. Vi tog därefter kontakt med fem andra stadsdelar vars siffror också var intressanta men svaren från stadsdelarna dröjde så därför beslutade vi att kontakta alla stadsdelar på vår lista för att få till stånd några intervjuer överhuvudtaget. Det visade sig vara ett svårt intresse av att delta, som vi förstod var på grund av stor arbetsbelastning. Till slut fick vi besked att en stadsdel ville ställa upp på intervjuer och vi bokade in ett antal intervjuer för att gardera oss om inte någon annan stadsdel ville ställa upp.

Den stadsdel som ville delta i studien var ett av våra intressanta fall. 24 % av de medverkande i Nöjd Medarbetar enkäten inom stadsdelens IFO verksamhet hade någon gång under 2009 blivit utsatt för hot och totalt hade 20 tillbuds- och arbetsskadeanmälningar gjorts under samma år. Stadsdelen är vad man kan kalla en socioekonomiskt utsatt stadsdel. De socialsekreterare som från början ville delta i intervjuer är organiserade i två olika grupper, mottagning och ekonomiskt bistånd. I mottagningsgruppen ville två personer delta och i gruppen för ekonomiskt bistånd två personer. Enhetscheferna för dessa två grupper kunde också delta. En intervjuperson som tillkom arbetar idag i ett samverkansteam men är anställd av stadsdelen och har arbetat på det aktuella socialkontoret, varpå vi gjorde bedömningen att den intervjun kunde användas. Vidare på plats i stadsdelen under en av våra intervjudagar lyckades vi få till ytterligare en intervju med en socialsekreterare i gruppen för ekonomiskt bistånd som tog sig tid att medverka.

Sent under uppsatsen fick vi tillslut klartecken att en till stadsdel kunde ställa upp och att vi där skulle få genomföra två intervjuer med socialsekreterare. Chefen i den stadsdelen kunde på grund av tidsbrist inte vara med och inte heller fler socialsekreterare. Denna stadsdel är också vad man kan kalla en socioekonomiskt utsatt stadsdel med samma siffror som den förstnämnda. 24 % hade någon gång under 2009 blivit utsatta och hade också totalt 20 tillbuds- och arbetsskadeanmälningar. En av socialsekreterarna jobbar med ekonomiskt bistånd och den andra har arbetat länge med ekonomiskt bistånd men arbetar nu i ett samverkansprojekt för människor utan myndighetsutövning. Eftersom det från början varit vår avsikt att jämföra två stadsdelar, valde vi att ta med dessa två för att i alla fall få en idé om tankar från en annan stadsdel.

Från stadsdelarna mottog vi mer detaljerade siffror om antal anmälningar gjorda under 2009 på enheterna. I den stadsdel vi intervjuade socialsekreterare från två enheter fick vi uppgifter om att i mottagningsgruppen arbetar sju socialsekreterare och de har cirka 350 ärenden, i mottagningsgruppen gjordes under 2009 fyra tillbudsansökan och tre arbetsskadeanmälningar varav två av dessa även ledde till polisanmälningar. I enheten för ekonomiskt bistånd arbetar 24 socialsekreterare och de har cirka 1450 ärenden, i enheten för ekonomiskt bistånd gjordes under 2009 två arbetsskadeanmälningar. I den andra stadsdelen arbetar 26 socialsekreterare i enheten för ekonomiskt bistånd och de har cirka 1900 ärenden, i enheten gjordes under 2009 en arbetsskadeanmälan.

### 4.3 Genomförande av undersökningen och respondenterna

Både Sandra och Susanne deltog i åtta av intervjuerna. Intervjuerna ägde rum i samtliga respondenters arbetsrum och tog mellan 35-55 minuter. Vi turades om att intervjua, den som inte intervjuade antecknade och ställde kompletterande frågor. Två av intervjuerna genomförde Sandra själv. Som hjälpmedel vid intervjuerna använde vi oss av en bandspelare, för att kunna koncentrera oss på ämnet och för att möjliggöra en dynamik i samtalet (Kvale & Brinkmann, 2009) även för att i efterhand kunna gå tillbaka till bandet och lyssna igen. Vi

började intervjun med att kort berätta om uppsatsens syfte och informera om etik, innan intervjun kan börja är det viktigt att få ett informerat samtycke av intervjupersonerna (Kvale & Brinkmann, 2009). Se 4.5 Etiska överväganden.

I intervjuerna deltog följande:

#### Stadsdel 1

##### *Enheten för ekonomiskt bistånd*

Enhetschef Pernilla 12 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Maria 4 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Therese 5 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Elin 12 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Patricia (Idag Samverkansteam) 8 års yrkeserfarenhet

##### *Mottagningsgruppen*

Enhetschef Carina 19 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Klara 3 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Vega 1 års yrkeserfarenhet

#### Stadsdel 2

##### *Enheten för ekonomiskt bistånd*

Socialsekreterare Ulla-Britt 2 års yrkeserfarenhet

Socialsekreterare Inger (Idag Samverkansteam) 16 års yrkeserfarenhet

##### *Om enheten för ekonomiskt bistånd och mottagningsgruppen*

Socialsekreterarna på enheten för ekonomiskt bistånd arbetar med utredningsarbete gällande handläggning av försörjningsstödsärenden enligt socialtjänstlagen (SoL), i nära samarbete med övriga handläggare inom individ- och familjeomsorgen och deras samverkanspartners. I enheten läggs fokus på försörjningsstöd med långtidsberoende medan mottagningsgruppen ansvarar för de nya ansökningarna om försörjningsstöd samt handhar daglig jourverksamhet. De arbetar även med tillfälligt ekonomiskt bistånd, (ca sex månader) där de utreder rätten till ekonomiskt bistånd enligt SoL.

#### 4.4 Val av analysmetod och genomförande av analys

Efter intervjuerna lyssnade vi tillsammans igenom banden och noterade intressanta uttalanden samt diskuterade svaren vi fått och dess innebörd. Sedan delade vi upp intervjuerna emellan oss och transkriberade dem på egen hand. Vi transkriberade hela intervjuerna men valde att inte skriva ut dem ordagrant med paus o s v eftersom det inte har någon betydelse för den typ av analys vi ville göra, då vi inte ska fördjupa oss i någons upplevelsevärld på det sättet. Vidare tog vi bort delar från intervjuerna som ibland kom in på frågor som rörde sig för långt bort från intervjuguiden.

Den vanligaste formen av dataanalys är idag att koda eller kategorisera intervjuuttalandena (Svenning, 2003) vilken är den metod vi har tagit hjälp av genom hela analysarbetet.

Texterna lästes efter transkriberingen noggrant igenom både självständigt och tillsammans och med texterna framför oss försökte vi sedan se mönster och teman utifrån syftet och dess frågeställningar. Svenning (2003) skriver att det på det här stadiet i analysen är viktigt att forskaren har ett öppet sinnelag, vilket vi hade i åtanke. Vi kom sedan överens om vilka utdrag från intervjuerna vi ville ha med i redovisningen av vår empiri. Då vi skulle sammanställa empirin föll det sig naturligt att sortera in dem under teman som följde av



intervjuguiden, se 5. Redovisning av empiri. Vi presenterar resultatet i narrativ form som varvas med utvalda citat som belyser resonemanget.

Med sammanställningen av empirin framför oss ställde vi frågor till materialet för att besvara vår övergripande analysfråga som vi formulerade till: Vad beror diskrepansen mellan upplevelsen av hot och antal gjorda anmälningar på? Besvarandet av denna fråga med hjälp av tidigare forskning och valda teorier ledde fram till ett antal faktorer som vi tycker oss kan se ligger bakom benägenheten hos socialsekreterare att anmäla hot- eller våldssituationer.

#### 4.5 Etiska överväganden

Kvale och Brinkmann (2009) skriver att forskning är genomsyrad av etiska och moraliska frågor och att det finns många etiska riktlinjer man bör följa i sin forskning. Etiska problem förekommer under hela uppsatsarbetet, vilket vi hade i åtanke redan i början av undersökningen när syfte, frågeställningar och frågeformulär formulerades. När vi formulerade intervjuguiden så tänkte vi på att inte ha med för personliga frågor då en person som varit utsatt för en hot- eller våldssituation eventuellt kan uppleva frågor om det som jobbigt. I och med detta tänkte vi på det Kvale och Brinkmann (2009) skriver om den etiska principen att man ska ”göra gott” och att man ska beakta att en undersökningssperson lider så lite skada som möjligt. Larsson, Lilja och Mannheimer (2005) skriver att när man gör kvalitativa studier krävs det att man som undersökare noga tänker igenom de etiska frågor som är kopplade till att få ta del av privat och i många fall känslig information från respondenten. Detta beaktade vi då vi genomförde intervjuerna och frågade om socialsekreterarna blivit utsatta för hot och våld, vi gick varsamt fram och grävde inte i händelsen/händelserna. I vissa fall där det var väldigt känsligt, stängdes bandspelare av och det som berättades behandlades inte i analysen.

I utskrift av intervjuer och analys av empiri har vi också tagit hänsyn till de etiska problemen. Namnen på respondenterna är fingerade och eftersom det var mycket färre män än kvinnor som medverkade i undersökningen har vi valt att kalla alla respondenter vid kvinnonamn för att skydda respondenternas identitet. Vår avsikt med undersökningen är inte att jämföra utifrån könstillhörighet så vi anser inte att det bör ha någon betydelse för analysen. Vidare så kommer vi inte att kunna göra en jämförelse mellan stadsdelarna, dels för att det skulle ge missvisande resultat, då åtta av respondenterna kommer från en stadsdel och två från en annan, dels för att skydda respondenternas identitet, framförallt de två som representerar en egen stadsdel. Vi gör därför i redovisningen av vår empiri ingen skillnad från vilken stadsdel uttalandena kommer ifrån.

En tumregel bland de etiska riktlinjerna är att få informerat samtycke från sina intervjupersoner, att man informerar de medverkande om undersökningens allmänna syfte och att de är informerade om hur undersökningen är upplagd samt vilka konsekvenser som kan uppstå genom medverkan, både risker och fördelar (Kvale & Brinkmann, 2009). Det är också av största vikt att undersökningsspersonernas deltagande bygger på frivillighet med rätten att dra sig ur när som helst. Vi började varje intervju med att ta upp dessa aspekter med respondenterna. Konfidentialiteten bör också uppfyllas i undersökningen, det betyder att undersökningsspersonernas identitet och uttalanden inte ska kunna avslöjas. Skulle uppgiftslämnarens identitet kunna komma att kännas igen, ska dennes godkännande ges (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi upplyste respondenterna om att det kan bli svårt att hålla dem anonyma inför varandra inom stadsdelen och i enheterna då många visste att vi skulle komma och även vilka socialsekreterare som deltog i undersökningen. Alla respondenter visade förståelse för detta och gav sitt medgivande.

## 4.6 Metodologiska reflektioner

Vår undersökningsmodell med det systematiska tillvägagångssättet i val av stadsdelar att undersöka ser vi som en tillgång till uppsatsen. Arbetet med att hitta statistik som underlag för att välja ut intressanta fall i val av stadsdelar till vår undersökning tog tid men det är även en styrka då vi inte valde stadsdelar på måfå. En nackdel med detta förarbete som vi inte insåg till fullo i början av uppsatsarbetet är att socialsekreterare inom socialtjänsten har en stor arbetsbelastning som gjorde det svårt för oss att få tag på respondenter. I efterhand ser vi att vi kanske skulle ha börjat med att kontakta stadsdelar för att öka chanserna till att få tag på två stadsdelar med lika många svarande respondenter. Då hade vi kunnat få till stånd en jämförelse även om det inte varit de mest intressanta fallen som ställde upp. Vi hade ändå tur att de stadsdelar som till slut kunde ställa upp hade intressanta siffror. Deras siffror var exakt samma och det hade varit intressant att se vilka förklaringar de gett till dessa. Stadsdelarna utgjorde som sagt två lika fall, optimalt så skulle det ha varit två olika fall. En jämförelse hade varit en styrka och det var vår intention. Dock ser vi en fördel i att ändå få respondenter från två stadsdelar i och med att vi i alla fall kunde ana nyanser på de två socialkontoren i hur socialsekreterarna talar om hot och våld. Nyanserna till trots så valde vi att inte sätta uttalanden från de två stadsdelarna emot varandra i en jämförelse eftersom det hade blivit missvisande resultat att låta två respondenter representera en stadsdel. En annan fördel med att en stadsdel tillkom är att det för respondenterna i den andra stadsdelen inte är lika lätt att urskilja vem som sagt vad. En jämförelse mellan stadsdelar hade gett oss möjlighet att sätta vår empiri i relation till ett större sammanhang. Men istället blev det mer en jämförelse av hur socialsekreterare generellt ser på de frågor vi ställde och det säger ändå något om vilka faktorer som ligger bakom socialsekreterares benägenhet att anmäla eller inte anmäla hot eller våld situationer.

Vår tanke från början var att undersöka en varsin stadsdel för att effektivisera arbetet, men vi valde istället att tillsammans intervjua informanterna i den stadsdel som först ställde upp med åtta informanter för att öka vår studies validitet. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att då forskaren både är ett mätinstrument och uttolkare av mening vid analysering av data så kan det bli ett problem med studiens reliabilitet och validitet. Att vara tillsammans under själva intervjuerna var positivt då den som satt bredvid kunde koncentrera sig på att lyssna och anteckna samt flika in kompletterande frågor som intervjuaren inte tänkt på. Vi författare hade även olika sätt att intervjua och tänka kring svaren så att vi gjorde flertalet av intervjuerna och genomlysningen av dessa tillsammans var en bra sak för att få en gemensam och kompletterande uppfattning inför analysen.

Vidare så skedde analysarbetet tillsammans vilket också kan sägas ha ökat studiens validitet, då validitet bl a handlar om undersökarens förmåga när det kommer till att analysera sin data, som att kontrollera, ifrågasätta och teoretiskt tolka sina upptäckter (Kvale & Brinkmann, 2009). Att vi gjorde så många moment tillsammans är en styrka då vi diskuterade t ex: vad menade personen med att säga så? Hur ska det här förstås? Vad tycker du?

I en kvalitativ studie sker ingen direkt mätning av ett fenomen och därför kan man inte fastställa reliabilitet på ett enkelt sätt (Kvale & Brinkmann, 2009), man är snarare ute efter att beskriva ett visst fenomenets kvalitéer, något som vi försökt göra därför kan vi inte diskutera vår empiri i form av reliabilitet. Vidare så är generalisering av våra resultat begränsad som i alla kvalitativa undersökningar (Kvale & Brinkmann, 2009) men några av våra resultat stämmer eller stämmer inte i vissa delar med tidigare forskning. Att relatera sina resultat till tidigare undersökningar kan vara en hjälp i kvalitativ forskning för att ge sina resultat en viss generaliserbarhet.

## 5. Redovisning av empiri

Resultaten av vår empiri kommer vi att redovisa nedan i en form som i stora drag följer intervjuguiden och dess teman.

### 5.1 Definition av våld respektive hot

Respondenterna hade lättare att definiera våld än hot. De beskriver våld som något fysiskt och utåtagerande, t ex när en klient kastar någonting, eller rör vid dem på något sätt i syfte att skrämmas eller för att de är arga. Ett par socialsekreterare menar att våld är mer synligt än hot och kan ge upphov till skada eller risk för att bli skadad. En annan socialsekreterare uttrycker att hon kanske inte skulle kalla det våld utan mer ett hot om någon skulle putta henne för att hon inte blir skadad utan känner sig mer rädd.

Båda cheferna går ett steg längre och menar att våld kan vara både fysiskt och psykiskt och en av dem uttrycker det som att ”man behöver inte slå för att man ska tycka det är våld mot en”. En chef menar vidare att ibland så kan man hamna i en diskussion kring det här med kulturen, att olika kulturer har olika uppfattningar om vad som är hot och våld, där någon säger att det bara är kulturen, de menar ingenting med det. Chefen poängterar att hot och våld inte har någonting att göra med kulturen och att det inte är tillåtet i någon kultur att man hotar: ”här är det lagstiftningen i Sverige som gäller och ingenting annat”.

De flesta tycker det är svårt att definiera hot, som en socialsekreterare uttrycker det så är det en subjektiv upplevelse. Respondenterna menar att det finns många olika former av hot, det kan vara att en klient uttalar någon form av hot eller att de betar sig på ett sätt som blir hotfullt. Hot kan t ex komma via brev, meddelanden, i telefon, via telefonsvararen eller vara indirekta hot via andra. Hoten, beskriver en annan socialsekreterare, kan vara diffusa, det behöver egentligen inte uttalas ett hot men upplevelsen kan ändå bli hotfull. Det kan vara något skrämmande i blicken eller sättet att prata. En socialsekreterare beskriver vidare att det oftast är ett hot när man får ”den obehagliga magkänslan” som kan komma utan att klienten uttalat något specifikt. Hoten kan även handla om hot om våld, det kan vara något som klienterna uttrycker att de kommer att göra som t ex att säga ”jag ska döda dig...” eller hota med att de ska skada socialsekreterarna eller deras barn på något sätt. Vidare kan de hota om att de ska leta efter dem, ta reda på var de bor eller att de ska kontakta dem efter jobbet. En socialsekreterare uttrycker att hot kan vara lika obehagligt som våld medan en annan menar på att hot kan vara lika påfrestande som våld och att begreppen därför är svåra att skilja åt eftersom de kan ge samma konsekvenser som t ex sjukskrivning.

En chef säger att hot är allt som sägs mot socialsekreterarens vilja och den andra chefen är inne på samma bana och menar att hot är den subjektiva upplevelsen, den enskildes uppfattning om vad som är hot och menar att hot för denna chef inte är en objektiv bedömning ”är det någon som upplever ett hot, ja då är det ett hot”.

En socialsekreterare lyfter fram en annan aspekt då hon menar att stress i arbetsmiljön i sig utgör ett hot. Om man som handläggare i ett möte är stressad så känner klienten av det och kan känna sig kränkt vilket hon menar kan leda till en hotsituation.

### 5.2 Erfarenheter av hot och våld

Samtliga socialsekreterare och chefer som vi intervjuat uppger att de någon gång under sitt yrkesliv har blivit hotade av klienter, för de allra flesta har det hänt flera gånger. Att ha blivit utsatt för våld är mer ovanligt men har förekommit om än inte i samma utsträckning. Reaktionerna hos socialsekreterarna när de blivit utsatta för en hotsituation skiljer sig åt i

deras berättelser om hotsituationer de varit med om men känslor som återkommer är rädsla, ilska, ledsenhet och känsla av obehag. Nedan redogör vi för utdrag ur respondenternas berättelser om känslor och reaktioner vid hotsituationen.

Vega berättar att hon i hotsituationer blir känslomässigt avskärmad och inte tar det personligt. Hon beskriver det som att hon går in i den professionella rollen och gör en jämförelse med om hon mött en person på stan som uppförde sig så som klienter kan uppföra sig, då hade hon blivit rädd. Therese berättar att hon känner sig väldigt kränkt och förbannad att hon ska bli utsatt för det eftersom hon bara gör sitt jobb. Hon fortsätter att hon får en klump i magen när hon blir hotad och blir ledsen över att situationen spårat ur. Klara berättar om två sorters upplevelser. I en hotsituation där klienten var påverkad av narkotika och handlade i vredesmod uppfattade hon inte hotet som så illa. I en annan situation där klienten som hon uttrycker borde vara vid sina sinnens fulla bruk så kände hon främst ilska och att hon inte skulle behöva stå ut med detta. Hon kände starkt att klienten inte skulle få göra så mot henne utan konsekvenser.

Maria säger att oavsett hur många gånger man blir utsatt så är man ovan då någon inkräktar på ens trygghet. Hon beskriver det som att man först får en chock och att efter det så kommer frågorna om hur man ska gå vidare och vad man kan få för hjälp. En chef säger att man blir rädd varje gång även om det ingår i yrket att vara utsatt, men att man kanske släpper känslan tidigare i processen efter hotsituationen. Elin beskriver också rädsla då man blir utsatt vilket hon menar brukar försvinna efter några dagar eller veckor. Klara berättar att hon känt sig rädd efter en händelse, speciellt till och från arbetsplatsen. Hon kände en oro av att klienten kunde stå och vänta på henne, eftersom han hade förföljt henne innan. Hon var orolig för att han skulle söka upp henne och fullfölja den hotbild han uttalat.

Inger beskriver en hotsituation som väldigt obehaglig och att det tog mycket kraft att tänka på om klienten menade allvar eller inte, att hon blev rädd och att den rädslan satt kvar i henne med tankar som ”tänk om han dyker upp och förföljer mig”. Inger säger vidare i sammanhanget att ”man kan inte sitta som en container och ta emot skit, hur kul är det att man har utbildat sig i 3,5 år med avsikt att hjälpa folk och de ringer och skäller hotar och kränker en, klart man mår dåligt när man låser dörren och åker hem”.

Ulla-Britt berättar om en händelse där klientens hot inte utgjorde den primära känsloupplevelsen. Det var då hon blev utsatt för ett hot och på uppmaning av en kollega larmade. Då tänkte hon ”herregud, vilken stor grej det blev av det här”. När alla kollegorna kom springande var det detta som gjorde att hon blev uppstressad själv, hon beskriver att hon fick hjärtklappning av att situationen blev en så stor grej. Situationen kändes inte bekväm då cheferna efteråt kom in direkt i anslutning till händelsen och ville prata även om hon säger att det visar på att rutinerna för hot och våld fungerar. Ulla-Britt säger vidare att hon efter händelsen tyckte det var jobbigt att gå till arbetsplatsen eftersom hon inte orkade med all uppmärksamhet från sina kollegor och att de tyckte synd om henne. Hon tyckte dock att det var fint av kollegorna och är tacksam för omtanken men eftersom hon inte tyckte att händelsen var så allvarlig kände hon det som att alla trodde att hon förminskade händelsen och inte tog det till sig. Ulla-Britt säger att kollegorna menade att det var en slags försvarsmekanism och att reaktionerna kommer sedan. Hon upplevde detta som mer besvärande än själva hotsituationen. Hon tror att hon troligen känt annorlunda om hon upplevt situationen som verkligen hotfull för då hade uppbackningen känts mer på sin plats. Som situationen var så uttrycker hon att det var mer synd om klienten eftersom det är han som har det svårt och inte hon.

Patricia beskriver att det var ”pirr i magen” att komma till jobbet dagen efter eftersom hon inte visste om klienten skulle komma tillbaka. Klienten var psykiskt ostabil och växlade mycket i humöret så hon visste aldrig hur han skulle bete sig.

### 5.3 Tillvägagångssätt efter hotsituationen

Efter att respondenterna varit med om hotsituationer så har processen gällande hur man gått vidare med händelsen sett olika ut. Många har gått vägen via chef och anmälan medan andra vänt sig till kollegor eller hållit det för sig själva.

Båda cheferna berättar att de har en handlingsplan mot hot och våld som innehåller en checklista för vilka moment som ska gås igenom vid en hot- eller våldssituation, vilket socialsekreterarna instämmer i och generellt tycker fungerar bra. Chefen Carina säger att de använder den checklistan vid både tillbud och arbetsskador och fortsätter med att det också handlar om att den enskilde ska få stöd i form av ett samtal när händelsen inträffat. Efter ett par dagar följer man upp händelsen med handläggaren för att se hur det är. Sedan efter en längre period, kanske en månad, följer man upp igen hur det är med handläggaren. Hon säger vidare att handläggaren alltid kan komma för samtal förutom de här tre tillfällena. Vidare så erbjuder arbetsplatsen externt samtalsstöd och taxi till och från arbetsplatsen. Tillsammans med handläggaren diskuteras om en polisanmälan ska göras. Carina vill gärna att man gör en anmälan för att markera för klienten. Hon försöker diskutera med handläggaren att det är viktigt att göra det och att hon kommer finnas med i tingsrätten om det blir förhandling. Men hon poängterar att det alltid är den enskilde handläggaren som bestämmer ”vi tvingar ingen att göra anmälan”. Carina uppger att tillbuds- och arbetsskadeanmälan alltid görs vid hot- eller våldssituationer.

Klara berättar att hon är mycket nöjd med stödet från sin arbetsgivare efter hotsituationen. Hon säger att arbetsgivaren fanns med från första stund i form av erbjudande om samtal men även i praktisk form som taxi hem från jobbet. Flera av socialsekreterarna instämmer i detta med att bli erbjuden samtal och taxi. Det ser olika ut vilka resurser som socialsekreterarna har tackat ja till. Ulla-Britt beskriver att hon uppfattade erbjudandet att åka taxi som tvång men att hon ändå tackade nej till detta då hon tyckte att det drog till sig för mycket uppmärksamhet. På erbjudandet om att få åka hem efter händelsen valde Ulla-Britt att stanna för att hon inte ville förstora händelsen. Även Inger avböjde taxi hem och tänkte ”jag tar spårvagnen, han kanske bara ändå hotade varför ska jag göra så stor grej utav det?”.

Patricia bekräftar gången vid en hot- eller våldssituation från arbetsgivarens sida. Hon tillägger att man kan träffas efteråt och att det då är flera klienter som bett om förlåtelse när de varit hotfulla mot handläggarna, hon menar att det har blivit någonting bra efteråt. Ibland händer det att man byter handläggare och att det då det kan vara jobbigt för alla inblandade.

Vega säger att hon berättade om händelsen för sin chef även fast det inte var ett uttalat hot, chefen frågade då om det var något hon ville göra någonting åt. Vega tyckte inte att hon behövde något stöd från arbetsplatsen efter att ha pratat med sina kollegor. Hon valde att inte anmäla och chefen frågade inte heller om hon ville göra tillbuds- eller arbetsskadeanmälan.

Patricia berättar om en situation där inga direkta åtgärder vidtogs. Chefen frågade om hon ville anmäla men hon anmälde inte, ingen sorts anmälan gjordes, och hon fortsatte som handläggare till klienten. Therese säger däremot att hennes chef vid alla tillfällen ombett henne att skriva en arbetsskadeanmälan och att de även har diskuterat om polisanmälan ska

göras eller inte. De pratade igenom situationen och hon fick information om möjligheten att få stöd genom externa samtal. I ett fall gick Therese inte direkt till chefen, utan frågade chefen om de kunde prata senare vid tillfälle. Hon tror själv att det berodde på att hon blivit lite avtrubbad. Chefen fick henne sedan i samtalet att inse ”det här är inte okej”. Hon säger vidare att man tyvärr nog har lite högre toleransnivå än vad man borde. Therese säger att:

Vår chef är väldigt bra när det gäller detta, så man vet att hon tar det på allvar om det är nåt, vilket gör att man inte behöver ha den känslan jag är lite löjlig eller så, det kan då vara minst lika enkelt att prata med henne som med kollegorna. Ska man gå vidare och prata med klienten ställer hon upp och är med

Ulla-Britt berättar om en situation som inte erbjöd möjlighet till direkt stöd. Hon var ensam kvar på kontoret, alla hade gått hem. Hon ville inte gå från kontoret själv och hon hittade en kollega på en annan enhet som hade bil och som hon fick åka med in till stan. Ulla-Britt berättar att hade hon inte hittat kollegan tror hon att hon hade ringt någon eftersom hon inte ville gå från kontoret själv. Efteråt gick hon inte vidare på något sätt, hon pratade inte heller med sin chef om det inträffade dock pratade hon senare med sin förste socialsekreterare.

Elin berättar om när hon blev hotad i början av yrkeslivet som socialsekreterare, hon säger att hon inte hanterade händelsen så bra genom att inte gå vidare med det till chefen eller i form av anmälan. Hon säger att hon idag troligen hade reagerat annorlunda och inte bara nöjt sig med det. Elin fortsätter att man idag inom socialtjänsten pratar mer och mer om anmälan och att hennes nuvarande arbetsgivare är tydlig med att de ska anmäla händelser.

Vidare angående handlingsplanen tycker Vega att den tillämpas bra när det händer någonting men att den inte kan svara på när det ska eller inte ska göras en anmälan. Maria säger att hot är en del av arbetet. Det händer inte varje dag men det förekommer så därför måste man ha en beredskap. Hon berättar att de på arbetsplatsen jobbar mycket förebyggande och det är implementerat i deras arbetssätt, t ex är de alltid två när de anar att det kan bli ett känsligt läge. Att bära larm, vara två vid hembesök, ringa när man kommit tillbaka från hembesöket görs för att förebygga hotsituationer ”rutinerna ingår i vårt arbete precis som att bevilja ekonomiskt bistånd, det sitter i ryggmärgen”. Therese berättar att hon är slarvig med att följa rutinerna, t ex att man ska ha larm på sig som hon nästan alltid glömmer, hon tror att de är luttrade på något vis, när det dyker upp en händelse upplever hon att alla skärper sig ett tag men att många sedan tappar det. Hon hoppas dock att inte alla är som hon. Therese fortsätter generellt om handlingsplaner och säger att hon föredrar att prata om små saker som man kan komma ihåg ordentligt ”istället för att de blir stora feta dokument som ser fina ut men som folk inte riktigt vet vad de innehåller”.

#### 5.4 Arbetsplatskultur

De flesta av socialsekreterarna säger att det är ett öppet klimat på deras arbetsplats på så sätt att man kan prata och ventilera med varandra om hot- och våldsfrågor. Det är ofta när en incident inträffat som diskussioner på arbetsplatsen blossar upp. En socialsekreterare säger vidare att ”man kan inte gå runt och tänka på att det finns risk för hot och våld i vårt arbete dagligen, då blir man nervös bara genom att gå i korridoren”. Annars tas ämnet kontinuerligt upp under året bland annat som en punkt på APT eller vid behov vid handledningstillfällen. Att få berätta om händelsen anses som viktigt bland respondenterna, att vara observanta inför varandra och ta sig själv på allvar är saker som ges betydelse i samtal med kollegor.

Så här säger Vega ”folk är ganska uppmärksamma på om man säger nåt att: men det är inte ok, det kanske du borde säga till chefen om”. Liknande säger även Therese. Hon tror vidare

att man reagerar starkare när någon annan berättar medan om det händer en själv så vill man kanske förklara situationen. Patricia nämner dock att alla inte vill berätta om vad de varit med om och att det hänt flera gånger att flera av kollegorna inte har haft en aning om att någon kollega blivit hotad eftersom den utsatta inte ville berätta. Marias uttalande stödjer detta; hon säger att man inte behöver gå ut och berätta att man blivit hotad, vilket hon inte heller gjorde, men att arbetsledningen informerade kollegorna om vad som hänt. I hennes fall blev det en diskussionsfråga för hela gruppen, som hon dock inte deltog aktivt i. Patricia tycker själv att det är bra för arbetsklimatet att man talar om vad som hänt för att slippa ”korridorssnack”, vet man inte vad som hänt menar hon, är det lätt att börja spekulera. Patricia menar vidare att det är viktigt att veta vilken kollega det handlar om så att hon kan ta hänsyn till den och erbjuda sin hjälp.

Therese däremot menar ”vad har man rätt att veta som kollega?” och att detta är situationer man ställs inför när arbetsledningen meddelar att en hotsituation har inträffat. Beroende på grad av hot brukar arbetsgruppen samlas vilket hon förknippar med en samtidig rädsla för att man gör det för stort, ”att man håsar upp stämningen”. Klara berättar att de haft diskussioner på arbetsplatsen, där många tycker att man för gruppens skull borde göra en anmälan, hon menar att det är väldigt lätt att tänka och känna så rent generellt men menar att om man sitter i en sits där man faktiskt blir hotad och ska ta det beslutet själv, kanske man inte vill. Hon fortsätter att i den situationen känna sig tvingad att göra det nog inte alls skulle vara behagligt utan snarare jobbigt. Hon tycker att det är en fin tanke att alltid anmäla, även om det inte håller i praktiken.

Klara berättar också att hennes arbetsgrupp är väldigt tajt och att de pratar om det mesta öppet. Men hon kan inte säga att relationen till hennes arbetsgivare är lika öppen. Däremot när det gäller hot och våld så menar hon att hon skulle säga till för att det vill hon inte bära själv. Hon fortsätter dock med att säga att med de polisanmälningar hon gjort så kan hon känna att om det skulle komma fler så kanske hon skulle uppfattas som jobbig av chefen. Hon är orolig för att hennes förmåga att bemöta kanske skulle bli ifrågasatt i längden. Hon tror inte att något skulle sägas rakt ut men att det skulle kännas av.

Socialsekreterarna upplever att de har ett gott stöd i sina kollegor ”det märks att vi är socionomer, vi tar hand om varandra”, menar en socialsekreterare. Ulla-Britt menar att i hennes fall så blev uppmärksamheten från kollegorna nästan överdriven, visserligen tycker hon att det är bra att det inte tystas ned. Hon menar att olika chefer ser på hot och våld på olika sätt, chefer hon haft genom åren har varit mer att de ”har sopat det under mattan, vi ska inte göra en stor grej utav det och skrämna upp folk”. Hon berättar att cheferna ansåg att det inte gör gott att mejla ut och överinformera, för att folk blir rädda. Med sin nuvarande chef upplever hon det inte så.

Om arbetskultur säger Patricia vidare att ”hur kulturen är har mycket att göra med arbetsgruppen, hur man hanterar problem, inte bara hot och våld”. Hon ställer frågan om i fall att man inte upplever att man får stöd och hjälp, varför ska man då anmäla? Hon menar att om man mår bra och det är en bra arbetsmiljö där man känner att man får stöd så finns det en mening att anmäla.

Chefen Carina säger att hon tror att stödet från kollegor kan skilja sig från grupper till grupper men att hon har en uppfattning om att man hyser stor omsorg om varandra. Den andra chefen Pernilla säger att ”det är väldigt öppet, det är okej att vara rädd, det har vi också i hot- och våldsplanen”.

Inger säger:

Vi är rutinerade eftersom det händer hela tiden, tror att alla någon gång råkat ut för det om man jobbat mer än ett år här. Då vågar man prata om det, det hör till vanligheterna. Händer flera gånger per månad, det är som att prata om väder

Flera har svårt att svara på var toleransnivån ligger i deras arbetsgrupp men Therese säger att man aldrig förnekar andras känslor av att något var hotfullt. Men hon tror däremot att alla är ganska härdade, de klarar och tar emot ganska mycket, kanske för mycket menar hon. Hon har aldrig upplevt en machokultur ”kom igen nu eller vad löjligt att du tänker så”. Den enda gången hon stött på attityden att man ska vara lite macho är när hon blev hotad på telefon, hon blev inte jätterädd men irriterad och ställd och berättade om vad som hänt till sin förste socialsekreterare, varpå den sade ”varför hotar du inte tillbaka?”. Det tyckte hon inte var okej och att det var illa att höra från sin förste. Men hon gick inte vidare med hotet då hon inte var speciellt rädd.

Efter en hotsituation säger en socialsekreterare att hon ”pratar av sig” med kollegor och även hemma ibland. Hon menar att det är svårt att göra det hemma, eftersom de blir rädda för hennes skull, det är svårt för dem att sätta sig in i arbetet, de vet inte vad det handlar om, något som även en annan socialsekreterare talar om. Hon fortsätter att när man berättar om hotsituationen hemma och får deras reaktioner förstår hon vilken skev bild hon har av vad man ska kunna hantera. Vega menar att om man aldrig har jobbat på ett socialkontor vet man inte vilka hot som kan uppstå eller hur man kan hantera dem. Hon pratar mycket med kollegor, då de ofta upplevt liknande situationer, vilket gör det lättare för henne att hantera den upplevda situationen.

## 5.5 Fördelar och nackdelar med att anmäla

Flera av socialsekreterarna ser fördelar med att anmäla hot och våldssituationer i och med att de uppmärksammar de situationer som förekommer på arbetsplatsen och speglar hur problemet med hot och våld ser ut i verkligheten, genom bl a statistik.

Båda cheferna säger att tillbudsanmälningarna är bra att ha som underlag för att kunna utveckla verksamheten. Carina säger: ”tillbuden, det händer inte så mycket med dem, utan de blir en del av statistiken för att kunna se helheten, hur vi kan jobba med detta för att undvika liknande situationer”. Klara säger samma sak, att arbetsgivaren på så sätt också kan se samband i rutiner eller i den fysiska miljön och på så sätt förbättra och minska risken att liknande situationer uppstår igen.

Fördelar som Elin, Maria och en av cheferna, Pernilla uttrycker det med arbetsskadeanmälan är att det går att härleda händelsen när det handlar om ersättningar och försäkringar eller om man skulle behöva bli sjukskriven efter händelsen. Chefen Carina säger att arbetsskadeanmälningarna även kan ha en nytta gentemot klienterna på så sätt att de förstår att de är en viss nivå på de samtal som pågår på kontoret och att de måste vara med på spelreglerna. Hon berättar att hon som chef ibland har samtal tillsammans med klienten och den utsatta handläggaren, efter det inträffade.

När det handlar om fördelar med att polisanmäla klienter, framkommer en vilja hos socialsekreterarna av att sätta gränser för att visa att det inte är okej vad de utsatts för. Chefen Pernilla menar att det alltid är bra att polisanmäla.



Generellt nämner inte socialsekreterarna speciellt många nackdelar med olika sorters anmälningar. Ingen påtalar att det finns nackdelar med tillbuds- eller arbetsskadeanmälningar. En nackdel med att göra en polisanmälan tror Elin kan vara att man skulle bli orolig för hämnd, hon kan därför förstå kollegor som nöjer sig med att inte anmäla, som är rädda att bara förvärra situationen. Ulla-Britt tror i likhet att man kanske inte känner sig trygg eller skyddad som anmälare och därför kanske inte anmäler. Patricia säger att hon har svårt att se hur man kan fortsätta att jobba med en klient som man anmält, varpå det skulle bli en nackdel. Klara säger att det kanske kan bli en nackdel för en själv om anmälningarna blir för många, som nämns innan kan man få känslan av att chefen tvivlar på en.

Inger berättar om första gången hon blev hotad och gjorde en polisanmälan. Några månader efter att anmälan gjorts blev hon kort uppringd av polisen som sa att ”ord står mot ord” och att det inte var någon idé att gå vidare med händelsen. Hon kände det som att polisen bara ville ha ett okej från henne, så att de kunde lägga ned anmälan, vilket hon upplevde som kränkande. Andra gången hon blev utsatt för hot valde hon att inte anmäla, då hon tänkte ”det leder ändå inte till någonting, så vad tjänar det till?” Polisanmälan ledde inte till något berättar även Maria och kommer inte ihåg om det gjordes en förundersökning. Klara har bättre erfarenhet av att göra polisanmälan, där klienterna i fråga blivit dömda och erkänt. Hon tycker att det var värt att polisanmäla eftersom det är viktigt att markera vad som är rätt och fel, hon fortsätter med att det var viktigt för henne som person. En annan poäng med anmälan tror hon kan vara att nya medarbetare ser exempel på att det är okej att gå vidare med en händelse, så som hon gjort. Hon tror dock att det krävs att man jobbat ett tag för att anmäla. Hon berättar att hon själv i början som socialsekreterare ibland fick höra saker på telefon men att hon då inte var så pass säker i sitt jobb eller på sig själv, att hon lät det passera.

## 5.6 Att inte anmäla

Fastän socialsekreterarna inte berättar om så många nackdelar med att anmäla finns det ändå många skäl till att de inte anmäler eller till att de tror att de inte anmäler, vilka redovisas nedan.

Skäl kan vara att hoten inte anses som tillräckligt grova av socialsekreterarna eller att det för dem kan vara svårt att veta när det är ett hot, det finns många subtila hot. Therese berättar att man på arbetsplatsen pratat om att dessa hot också är hot men att hon själv angående detta ”är helt värdelös med att gå vidare med det”. Hon tror att om man räknar med de subtila hoten, så är det nog mycket som inte anmäls. Andra skäl kan vara att man inte känner sig så hotad och att man inte blir rädd. Många påtalar dock att de tror att de allra flesta anmäler om man verkligen känt obehag. Andra skäl kan handla om att socialsekreterarna har vana av att bli utsatta för hot och våld eller undervärderar vad de varit med om. Vega säger: ”det är en sak att få ett hot öga mot öga men det händer ju i telefon väldigt ofta, man glömmer lite bort det sen när telefontiden är slut, tror man blir van”. Klara ger fler förklaringar om att inte polisanmäla:

Jag tror man är orolig, att man tänker det är omständligt, det kanske blir rättegång. Ska jag behöva träffa den här personen, får det efterverkningar, blir han ännu mer förbannad om man polisanmäler? Vad kommer mina kollegor att tycka kommer de tycka att jag är mesig, jag tror det finns en sådan rädsla

Det är flera socialsekreterare som uttalar en rädsla för att kollegor ska tycka att de är mesiga eller att de överdriver genom att anmäla händelsen.

Angående att inte arbetsskadeanmälan görs tror Klara är för att man inte tycker händelsen var så farlig och så tänker man inte mer på det. Dessutom måste man gå in till chefen och fylla i

papper, vilket hon tror folk tycker är bökigt. Therese menar att om man inte tar tag i situationen direkt kan det vara knepigt att ta det vid ett senare tillfälle, finns inte tiden kan man tappa det. Hon säger:

Det är så stressat här, ibland kan man trycka undan sin egen magkänsla, man tappar bort den, man har inte tid att vara rädd. Det är så mycket kring klienterna att man tappar bort sina egna känslor

Elin säger dels att man ibland väger in i bedömningen att vissa av klienterna mår väldigt dåligt och dels att "lite skit får man ta" vilket bidrar till att man inte anmäler. "En som sa att hon skulle skjuta mig ångrade sig sedan. Jag hade känt henne jättelänge och var inte ett dugg rädd för henne, därför anmälde jag inte" säger Therese.

Patricia säger att hennes personliga åsikt är att svenskar kan vara mer benägna att anmäla:

Det kan vara så att man tror på att rätt ska vara rätt. Invandrarhandläggare kan tycka vad hjälper det? Vad är det för mening att anmäla? Eller att man har högre tolerans och kan stänga av lite grann.

Vad som är ett hot och hur man upplever känslan av att bli hotad skiljer sig och beror även på personlighet, hur mycket man tolererar eller vad man upplever som hot och kränkning. En socialsekreterare ger ett exempel med en kvinna från en annan kultur som sagt att hon skulle döda henne. I samtal med chefen tillsammans med kvinnan tyckte hon att det blev väldigt uppfostrande och tyckte att det var rätt löjligt och insåg att hon inte var ett dugg rädd för kvinnan men kvinnan behövde förstå innebörden av det sagda och förstå att man inte får göra så. Senare berättade en kollega för henne som var från samma land som kvinnan att de grova orden i deras kultur inte betyder så mycket, därför kände hon att det skulle vara fel att polisanmäla men att det var viktigt att prata med kvinnan om det.

Nedan följer några exempel från socialsekreterare om när anmälan ska göras.

Klara säger att man kan göra en anmälan även om man inte är rädd, om man själv vill det, för att enligt handlingsplanen ska alla hot anmälas. Maria nämner också handlingsplanen och säger att det i den ingår att alltid göra anmälan. Patricia berättar om ett sätt hon tycker är bra efter en incident:

Det är nyttigare för alla inblandade att man efteråt har ett försoningsmöte med chef eller förste för att reda ut vad som hänt, om man fortfarande står kvar vid sitt hot i efterhand när man inte längre är upprörd. Gör man det skulle jag anmäla. Ångrar man sig skulle jag inte anmäla det

Chefen Pernilla säger att skäl till att man inte anmäler är att man är rädd och att det även beror på om man har erfarenhet av att göra anmälan eller inte. Hon säger att alla blir rädda, även de äldre men har man varit med om några situationer så kanske man vågar mer än om man är ny.

En socialsekreterare berättar om att hon tycker att hon har hittat ett bra sätt att bemöta ett uttalat hot. Vid ett par tillfällen har hon gjort som så att hon frågat klienten "ska jag uppfatta detta som ett hot, hotar du mig nu?". Då har klienten svarat "nä tolka det inte så" hon förklarar vidare "om du hotar mig nu, är jag skyldig att polisanmäla" När klienten tagit tillbaka det sagda och bett om ursäkt har hon nöjt sig med det och inte gjort någon anmälan. En annan socialsekreterare berättar att om någon klient är otrevlig eller hotfull på ett möte kan man inte fästa så stor vikt vid det eftersom det är en själv som ska ha hand om den klienten nästa månad också. Hon menar att man på något sätt får tänka att klienten blev frustrerad i en viss

situation som gick ut över en och inträffar det sedan fler gånger måste man göra någonting åt det.

### 5.7 Lite får man tåla

Flera av socialsekreterarna uttrycker att man får tåla att klienterna ibland gapar och skriker och använder fula ord. De visar en förståelse för klienternas utsatta situation och deras frustration vid t ex ett avslagsbeslut. Däremot säger de att de tycker det börjar närma sig ett hot när frustrationen tar sig uttryck som ett slag i bordet eller när uttalanden riktas mot handläggarens person. Maria säger att under själva hotsituationen så måste man tåla det, någon måste ju hantera klienten, men fortsätter att det är viktigt att sedan gå vidare enligt handlingsplanen och anmäla. Klara ger ett exempel där hon själv stött på uttrycket. Hon berättar om att i en rättegång så blev personen dömd men vid ett yrkande om skadestånd gavs motiveringen att de har en utbildning som gör att man ska kunna härbärgera människors ångest och hantera att man ibland utsätts för hot och sådant.

Chefen Carina tycker inte alls om uttrycket ”lite får man tåla” och menar att detta är en arbetsplats där man måste få känna sig trygg och må bra. Chefen Pernilla säger att man inte ska tåla hot och våld men att ibland så använder klienter fula ord och att det är en annan sak, att det ”tyvärr kanske ingår i arbetet när man jobbar med utsatta människor”.

Vega säger att mentaliteten finns. Hon tror att det också är de själva som satt den ribban: ”vi jobbar med socialt arbete och då ingår det att kunna härbärgera folks känslor, skulle det då komma sådana saker så får man ta det”. Hon beskriver det som att det har blivit som en snöboll som rullat på, att det är okej. Men hon tycker egentligen inte att det är okej. Hon berättar om att i början när man är ny så känner man inte att man är säker på klienten och när man kan avbryta samtalet. Hon tillägger att ”man kan avbryta mötet när man vill, så fort man känner sig obekvämt”. Klara berättar om att när man är ny så vill man och har gärna en tro på att man ska kunna göra en förändring hos människor och att man alltid har möjligheten att göra det. När man jobbat ett tag så menar hon att man inser att det faktiskt kanske inte går. Hon tror att det finns en viss övertro och att man på grund av det någonstans kanske blir besviken om man blir hotad, ”man tänker oj då, jag lyckades inte”.

Ulla-Britt säger att man när man börjar som handläggare på ekonomiskt bistånd är man förberedd på att det kommer med yrket, man får ta det onda med det goda. Hon säger att:

Man ska inte tåla att bli hotad men man ska nog vara jäkligt medveten på vad man ger sig in i för yrke. Man ska inte tåla det men vara medveten att klienter kan hota, vet man med sig att man är en väldigt känslig person får man nog söka sig någon annanstans inom socialt arbete helt enkelt

Inger tar upp en aspekt som inte någon annan nämner och det är att någonting som hon tycker händer oftare än tydliga hot är kränkningar av olika slag. Hon berättar att hon i början tog emot mycket men att hon nu börjat säga ifrån efter att en kollega sagt till henne att hon inte behövde tåla sådana kränkningar från klienter. Hon fortsätter: ”jag önskar att jag hade vetat från dag ett att det inte finns någon anledning för oss att sitta och ta skit och grejor som hora och när de håller på finns det ingen nytta att hålla i luren”. En annan socialsekreterare menar:

Vi gör mycket mer än vad man ska göra. Egentligen tycker jag inte man ska acceptera nåt sånt beteende men samtidigt är det vårt arbete och vi har utbildats för att kunna ta emot frustration. Vi är klienternas sista utpost och det är vi som bestämmer om de ska kunna betala hyran. Sen om de anser att vi har fattat fel beslut, jag kan förstå frustrationen även om det inte är okej att man hotar en annan person.

Händer det en gång och man vet att den här personen inte är sån i vanliga fall, så tycker jag att det är okej men inte att det upprepas

## 5.8 Klientrelationen

Vilken typ av relation man har med klienten ges av många av socialsekreterarna betydelse för både hur man uppfattar hotet liksom hur man går tillväga efter situationen om man anmäler eller inte. Chefen Pernilla tror inte att man inte anmäler för att man haft en bra relation med klienten ”jag känner den här klienten, han menar inte allvar, så tänker vi inte”.

Chefen Carina säger att hon hoppas att hennes medarbetare är så pass professionella att de inte låter klientrelationen och kännedom om klientens situation väga in i sin bedömning när det kommer till att anmäla hot och våld. Hon tror dock att om man känner en person väl, kanske man vet vad man inte ska säga, hon menar då att antal hotsituationer förmodligen blir färre. Maria menar att man inte tolererar mer när man känner personen men att man kanske inte märker när personen blir hotfull eftersom man känner varandra väl. Elin vill inte heller se att relationen inverkar på ens benägenhet att anmäla, hennes erfarenhet är att hot och våld uppstår tidigt i kontakten när man inte känner varandra riktigt och hon tycker att det klingar av ju bättre man lär känna varandra.

Några socialsekreterare menar att upplevelsen av hot beror på vem det är som hotar. Vet man lite om personen, t ex hur de är i psyket eller lite om kulturella skillnader som gör att det kan låta värre än vad det är kan man kanske ta ett hot även om man borde ta det på fullt allvar. Är det någon man inte riktigt känner tycker de att det är mycket mer obehagligt. Ofta tenderar man att vilja ge en förklaring till det inträffade. Klara föreställer sig att vid ett allvarligt hot som ”jag ska döda dig” kan man däremot bli mer rädd om det är en klient man känner väl än en klient man träffat första gången, i och med att man då känner sig mer sviken och kränkt.

En del tycker att klientrelationen påverkar ens benägenhet att anmäla, ett exempel som ges är att en relation som man jobbat på och byggt upp kan förstöras. Therese tycker att klientrelationen påverkat och säger när det handlar om att polisanmäla:

Jag tycker att man som klient ska ha möjlighet att ångra sig, även om det inte är okej att hota kan man ha en känsla av att personen förstår hur fel det blev. Känner man sedan att det inte finns något egentligt hot påverkar det med att man inte anmäler eftersom man inte vill göra en stor grej utav det. Det är hemskt att säga men så är det

Hon säger vidare att det nästan kan bli en nackdel att gå vidare för att om personen inte får möjlighet att ta tillbaka det kan det i sig bli en konflikt, att man inte tar emot ursikten. Hon säger dock att är det någon som inte visar någon som helst slags förståelse för att man blivit kränkt och hotad som handläggare, så ska man för allas bästa gå vidare. Vidare så upplever hon att oftast så ber de allra flesta om ursäkt eftersom man har en relation.

Socialsekreterarna ger mottagningsgruppen och enheten för ekonomiskt bistånd olika arbetsförutsättningar. Vega berättar att det i mottagningsgruppen är svårt att veta vilka klienterna är eftersom det ofta är de som träffar dem första gången och då vet de inte hur klienterna ska reagera vid första avslaget. Hon tror både att det är lättare att anmäla klienter som man inte har en så bra relation med, samtidigt som klienterna i sin tur har lättare att hota en socialsekreterare de inte har någon relation med.

En annan socialsekreterare säger i samma linje som Vega att de på hennes enhet till skillnad från mottagningsgruppen har en långvarig kontakt med klienterna, varpå hon tror hon att det

är mer hot i mottagningsgruppen. Hon uttrycker det som att man i hennes enhet kan välja en konflikt mer och att man kan strida för någonting med klienten men att man sen kan släppa det. I mottagningsgruppen tror hon att man måste vara mer fyrkantig, vilket gör att det kan uppstå konfrontationer. Denna socialsekreterare säger att de i hennes enhet har bättre förutsättningar att förklara sina beslut och ge en andra chans.

## 5.9 Statistik

För att vi ytterligare skulle få en känsla av mörkertalet, alltså det som inte anmäls fick samtliga informanter ge spontana kommentarer till sin egen stadsdels siffror i upplevelsen av hot och våld och antal gjorda anmälningar under 2009.

Chefen Pernilla uttrycker att siffrorna var höga i förhållande till den nollvision de har i stadsdelen och att hon hade hoppats på bättre siffror men menar att det är oundvikligt när folk har det svårt med lågkonjunktur och trångboddhet. Hon menar att siffrorna kan låta mycket men att man ska ta dem i förhållande till den volym man hanterar i stadsdelen.

När det gäller antal gjorda anmälningar tycker flera socialsekreterare att siffrorna är låga. Ett par socialsekreterare tror att det finns ett mörkertal som inte anmäls, de ger samma anledning till det då det tror att handläggarna i deras stadsdel har en hög smärtröskel, en socialsekreterare menar att två tredjedelar av alla händelser inte blir anmälda. En annan socialsekreterare tror samtidigt att de i hennes stadsdel är rätt bra på att anmäla vilket har med ledningen att göra och vilken inställning chefen har till det hela. Så här säger ytterligare en socialsekreterare om antalet gjorda anmälningar för 2009:

Alldeles för få. I genomsnitt en gång per vecka får vi mail från chefen att handläggarna varit utsatta och vad som hänt. Därför låter det väldigt lite med tanke på den problematik vi har i området och med tanke på de människor som är aktuella, som är traumatiserade och har psykoser m m

Chefen Carina säger att hon inte vet hur många incidenter som inte blir anmälda utan bara vet när handläggarna kommer till henne och att hon hoppas att de uppfattar att det är okej att komma till henne när som helst ”jag vet ju inte vad som händer för de enskilda handläggarna men jag hoppas vi har ett sådant klimat att man faktisk kommer om man blivit utsatt”.

## 6. Analys och diskussion

Chefer och socialsekreterare anser att hot och våld ska anmälas men i vår undersökning framkommer det att det är långt ifrån alla hotsituationer som anmäls. Det finns ett stort mörkertal, vilket även tidigare forskning stödjer. Vad beror diskrepansen mellan upplevelsen av hot och antal gjorda anmälningar på?

### 6.1 Formell hållning

Socialsekreterarna i undersökningen har en samsyn i deras definitioner av hot och våld. De menar att våld är lättare att definiera än hot. I vår undersökning så framkommer att det är mer ovanligt att bli utsatt för våld än hot. Däremot har samtliga socialsekreterare och chefer uppgett att de blivit hotade av klienterna och för de allra flesta har det hänt flera gånger. Enligt Vitsaara och Menckel (2000) så är det vanligare att utsättas för verbal aggression som handläggare än för fysiskt våld. Det fysiska våldet drabbar oftare personer som arbetar med vårdande uppgifter. Cheferna anar vi garderar sig kring sina definitioner av hot och våld då de säger att våld också kan vara psykiskt, ”man behöver inte slå för att man ska tycka det är våld mot en”. Det är anmärkningsvärt att ingen av socialsekreterarna definierar begreppet på liknande sätt, en socialsekreterare säger t ex att ”jag skulle nog inte kalla det våld utan mer ett hot om någon skulle putta mig för att jag inte blir skadad utan känner mig mer rädd”. Detta tror vi kan bero på att cheferna måste hålla en högre nivå i deras definition, det vill säga att de har en befattning som kräver att de utåt och formellt sett har en låg bedömningsnivå av vad som är hot respektive våld. Bedömningen av vad som är en hotsituation för en socialsekreterare är enligt respondenterna subjektiv vilket framkommer i resultaten av empirin. Det kan vara en anledning till att cheferna måste gardera sig så att allas subjektiva upplevelser av hot eller våld accepteras på arbetsplatsen. De har ett ansvar inför medarbetarna att förmedla att inget hot eller våld tolereras, dels för att följa handlingsplanen och dels för att följa lagstiftningen.

### 6.2 Subtila hot

Respondenterna har svårigheter att definiera hot, vilket kan vara en förklaring till att inte alla händelser anmäls. De menar på att det finns många olika former av hot. Vi förstår det som att de kanske svåraste hoten att greppa är de subtila hoten. En socialsekreterare beskriver att ett hot kan vara när man får ”den obehagliga magkänslan” som kan komma utan att klienten egentligen uttalat ett hot. Det handlar i dessa fall mer om klientens sätt att prata eller att de har någonting som upplevs skrämmande i blicken. En annan socialsekreterare berättar att eftersom det finns många diffusa hot går man inte vidare då man inte kan sätta fingret på vad som hänt. Vi tänker angående dessa situationer att man som socialsekreterare inte då heller anmäler eftersom man inte vet vad det är som man ska anmäla.

### 6.3 Rädsla – förutsättning för att anmäla

Enligt Sandström (2007) så reagerar man oftast enligt fyra olika copingmönster då man utsätts för farliga och dramatiska händelser. Han menar vidare att om man inte reagerar enligt något av dessa mönster så är situationen oftast inte mer stressfylld än vad man kan hantera. Enligt Arbetsmiljöverkets rapport från 2007 så anmäls allvarligare hot framförallt, vilket vi även kan se i vår undersökning. För att göra en anmälan kan vi se ett genomgående mönster hos socialsekreterarna i vår undersökning att även de behöver bli rädda eller att det ska vara en mycket obehaglig upplevelse för att de ska anmäla. Vi tror att det beror på att man inte ser en anledning att anmäla en situation som man kan hantera, eftersom man inte blivit rädd. Det verkar som att man inte anmäler om man anser sig kunna hantera en situation.

Socialsekreterarna kan se flera fördelar som en anmälan för med sig, som att de kan uppmärksamma arbetssituationen och ge underlag till försäkring vid eventuell sjukskrivning. Däremot så kan vi inte se att man kopplar ihop att en tillbuds- eller arbetsskadeanmälan kan göras även om man inte blev rädd i situationen. Det verkar inte som att fördelarna en anmälan kan föra med sig bidrar till att de anmäler fler situationer. Vår slutsats är alltså att socialsekreterarna inte gör en anmälan för att det ska bli ett verktyg i arbetsmiljöarbetet, det är snarare en effekt de kan se när anmälan väl är gjord.

#### 6.4 Hantering av hot och våld

Vidare så har vi sett i vår empiri att det finns en tidsaspekt när det kommer till att varför en tillbuds- eller arbetsskadeanmälan inte blir gjord. En socialsekreterare tror att många inte anmäler när de bedömer att händelsen inte var så allvarlig och att det har att göra med att det innebär merarbete i form av att gå till chefen och fylla i papper. En annan socialsekreterare ger en annan förklaring och tar också hon upp tidsaspekten om än på ett annat sätt

Det är så stressat här, ibland kan man trycka undan sin egen magkänsla, man tappar bort den, man har inte tid att vara rädd. Det är så mycket kring klienterna att man tappar bort sina egna känslor

Socialsekreterarna har mycket att göra och hinner inte riktigt tänka på vad de blivit utsatta för, vilket är typiskt för human serviceyrken, att förfoga över lite resurser som t ex tid. Enligt Lipsky (1980) så kommer detta arbetsförhållande inte heller att kunna ändras i och med att det ligger i arbetets natur, att efterfrågan på service möter upp de resurser som finns.

Vi tror att socialsekreterare efter en hotsituation kan tro att de hanterat den men i själva verket kanske det är så att deras arbetsförhållanden gör att de inte har tid att hantera. Om man upplever att man inte har möjlighet att förändra situationen skriver Starke (2003) att man kan använda känslomässiga copingstrategier för att undvika eller leda bort det som upplevs som stressande, något vi tror sker hos en socialsekreterare när magkänslan om att man varit utsatt trycks undan. Ett exempel på problemfokuserad coping, d v s när man uppfattar att det finns en möjlighet till förändring (Starke, 2003), är en socialsekreterare som berättar om hur hon hanterar situationen när hon uppfattat att någon uttalat ett hot mot henne, hon frågar då: ”hotar du mig nu, för om du gör det är jag skyldig att anmäla dig”. Då brukar klienterna backa och be om ursäkt och hon låter det vara så och anmäler inte. Genom sin direkta handling ändrar denna socialsekreterare den verkliga innebörden av situationen till att klienten inte har hotat henne. Om en stressfylld situation trycks undan kommer enligt Sandström (2007) känslorna ofta fram i efterhand i form av sorg och att man då i efterhand kan behöva bearbeta dessa känslor. Vi kan se en risk för att det här inte är ett ovanligt scenario för socialsekreterare i och med den arbetsbelastning som råder på socialkontor. Vi tänker att det inte är svårt att förstå att om man inte får chansen att bearbeta vad man har varit med om och känslorna sedan hinner ikapp en blir det för mycket att hantera. Vi tror att det inte är ovanligt att det kanske blir en sjukskrivning som följd av att man inte bearbetade känslorna i anslutning till händelsen.

#### 6.5 Chefens och handlingsplanens betydelse

I Arbetsmiljöverkets rapport från 2007 framkommer att långt ifrån alla arbetsgivare känner till skyldigheten att anmäla tillbud som inneburit fara för liv och hälsa, vilket är en orsak till att anmälningar inte görs. Detta har inte vi kunnat se i vår undersökning, vilket vi bl a tror dels kan bero på att cheferna själva varit utsatta för situationer och därmed tar det på allvar men också att de tycker att frågan är viktig. Cheferna upplevs av socialsekreterarna som engagerade i frågan och angelägna om att de ska anmäla. En chef säger att tillbuds- och arbetsskadeanmälan alltid görs vid hot- eller våldssituationer. Två socialsekreterare uppger

däremot att de varit med om att ha pratat med sin chef om vad de blivit utsatta för men att inga anmälningar gjorts. De ger ett exempel på att situationer som kommer till chefsens kännedom ändå inte alltid anmäls, d v s att mörkertalet smyger sig in i de händelser som blivit uppmärksammade på chefsnivå.

I Akademikerförbundets SSR:s undersökning från 2004 talas om att 31 % av socialsekreterarna inte hade eller visste om de hade några dokumenterade rutiner kring hot och våld. I kontrast till detta står socialsekreterarna i vår undersökning som är väl bekanta med att det finns en handlingsplan och även vad den säger i stort. Att man är väl medveten om handlingsplanen beror enligt flera respondenter på att den diskuteras regelbundet samt att hot är vanligt förekommande i stadsdelarna och därför lyfts frågan ofta till diskussion. Diskussionen hålls levande, något som en socialsekreterare uttrycker är viktigt. Socialsekreteraren har erfarenhet från att ha jobbat i en annan stadsdel som inte var speciellt utsatt och menar att där låg handlingsplanen i en låda ungefär och togs fram utifall att det hände något, vilket inte hörde till vanligheterna. Vi tänker oss att om det är så att handlingsplanen hålls levande utifrån att det händer mycket på socialkontoret hur ser det då ut på socialkontor i mindre utsatta stadsdelar? Det skulle kunna vara som så att handlingsplanen och rutiner inte är lika kända som i de stadsdelar vi undersökt. Vilket skulle kunna resultera i att när det väl sker en hotsituation så finns inte kunskapen om hur man går tillväga för att hantera situationen, men även efter situationen med hur man gör en anmälan vilket skulle kunna vara en förklaring till att mörkertalet späs på. Vi ser att handlingsplanen är betydelsefull för att sätta en formell gräns för vad man ska hantera men vi ser det som att den informella toleransnivån är starkare. Så att det händer mycket i stadsdelarna och att handlingsplanen därför är levande gör att rutinerna kring hur man förebygger hot- och våldssituationer blir bättre men det påverkar förmodligen inte socialsekreterarna att anmäla mer.

## 6.6 Det öppna klimatet och kollegornas betydelse

Kännedom om handlingsplanen och att hot- och våldssituationer ska anmälas finns som sagt hos socialsekreterarna. Breakwell (1997) skriver att säkerhetskulturen är en av aspekterna på organisationskulturen. Han menar att på arbetsplatser så är en vanlig formell riktlinje för rutiner i en krissituation att man ska begära hjälp när man blir hotad av en klient. I kontrast till den formella riktlinjen menar han att det kan finnas en dold säkerhetskod i organisationskulturen som säger att begära hjälp när man blir hotad skulle kunna tyda på feighet eller inkompetens. Vi har stött på denna rädsla i vår undersökning ”vad kommer mina kollegor att tycka?”. Vi kan ana att det finns en informell, osynlig praxis om att man förminskar det man själv varit med om vid en hot- eller våldssituation, i kontrast till den formella praxisen om att alla hot- och våldssituationer ska anmälas.

En socialsekreterare säger att det inte finns någon machokultur på arbetsplatsen, vilket vi uppfattar som att det är i högt i tak med att berätta för kollegor om när man blivit utsatt, det finns ingen som t ex säger ”vad fänig du är nu”. Man pratar mycket kollegor emellan och hjälper varandra att uppmärksamma att den situation de varit med om inte är okej och frågar ”ska du inte gå till chefen?” men samtidigt förminskar man det man själv varit med om. Man tar varandra på allvar, men tar man sig själv verkligen på allvar, frågar vi oss. Vi tror att det finns flera anledningar till att det ser ut så.

En möjlig anledning till att man inte själv begär hjälp men att det är lättare att begära hjälp åt en kollega är att man då inte själv bryter mot säkerhetskoden på detta sätt. I undersökningen berättar socialsekreterarna att det finns ett öppet klimat på så sätt att man kan prata om hot



och våld t ex på fikarasten då man berättar om en klient som sagt någonting grovt. Vi tror att trots säkerhetskoden ger det öppna klimatet en möjlighet för socialsekreterarna att ventilerat situationen, även om de väljer att inte gå den formella vägen genom att berätta för chefen och göra en anmälan. Hanteringen av händelsen stannar därmed i fikarummet och förklarar varför mycket av det som händer aldrig når chefen, vilket är en anledning till att det finns ett mörkertal som inte registreras i statistiken. Detta mörkertal antar vi är mycket större än det tidigare mörkertal vi nämnde med de situationer som inte blir anmälda trots att de nått chefen.

En annan anledning till att man kan fokusera mer på sina kollegor än på sig själv är att vi föreställer oss att genom att ta hand om en kollega som blivit utsatt så kanske man bearbetar en situation som hänt en tidigare men som man inte berättade om för någon när det hände. Vi tänker att en socialsekreterare på detta sätt kan bearbeta sin egen händelse. Enligt Sandström (2007) så är ett copingmönster att man fokuserar på andra, att man istället för att reagera på sin egen situation fokuserar på andras.

## 6.7 Prestige

Vi tror vidare att det finns en prestige i yrket som gör att man inte gärna vill berätta om en situation som man kanske uppfattar som ett misslyckande. Har man en tro på att förändring kan ske hos klienten så kan man då man blir utsatt för en hotsituation bli besviken ”man tänker oj då, jag lyckades inte” som en socialsekreterare uttrycker det. När man blir besviken är det förståeligt om man känner en prestige inför att berätta om det för andra. Alla yrken har aspekter som föder en yrkesstolthet, i socionomyrket så tror vi att vara professionell i mötet med klienten och få till stånd ett förändringsarbete med klienten är viktigt för den enskilde socialsekreterarens känsla av kompetens och stolthet. Att berätta för sina kollegor tycks i vår undersökning inte vara så farligt, det kan socialsekreterarna bjuda på om än i förminskande ordalag men däremot att gå till chefen är värre. En socialsekreterare berättar om att hennes förmåga att bemöta klienter i längden kanske skulle bli ifrågasatt om hon gör fler anmälningar. Hon tror inte att det skulle sägas rakt ut men att det skulle kännas av. Detta ser vi som ett exempel på arbetsplatskulturen som Breakwell (1996) beskriver förmedlas till dess medlemmar via ett icketalat språk. De koder som arbetsplatskulturen förmedlar är inte nedskrivna men förstås ändå av alla. Vidare så tror vi inte att man i andra yrken har den här typen av prestige i mötet med människor, t ex i en matbutik om man som kassör ska bli hotad tror vi inte att det är ett problem att tala om vad man blivit utsatt för eller är något man håller för sig själv.

## 6.8 Socionomyrkets karaktär

Vi tror också att en anledning till att man bryr sig så mycket om varandra och känner lojalitet med sina kollegor har att göra med själva socionomyrket, vilket innefattar att känna empati och kunna sätta sig in i andras situation. ”Det märks att vi är socionomer, vi tar hand om varandra”, menar en socialsekreterare. En fråga som här föds hos oss författare är hur det ser ut hos andra yrkeskategorier, hur t ex poliser eller åklagare tar hand om varandra efter en hot- eller våldssituation.

Det finns mycket som förenar så kallade gräsrotsbyråkrater i deras arbetsförhållanden. Att man har ett stort handlingsutrymme tillsammans med begränsade resurser att utföra sitt arbete, att de personer man arbetar med ofta är ofrivilliga i kontakten med organisationerna, samt att man i direkt kontakt får möta människor och deras reaktioner på de beslut man fattar (Lipsky, 1980). Vi tror att när det gäller hantering av hot- eller våldssituationer så skiljer det sig mellan yrkeskategorierna inom human serviceorganisationerna. Det som vi ser är utmärkande för just socionomer är till exempel detta att en hantering sker kollegor emellan, att man visar stor

förståelse för kollegans utsatthet och att man hyser stor omsorg om varandra. Det gör man säkert i de andra yrkeskategorierna också på olika sätt men det som tillkommer ytterligare för socionomyrket är att ett förändringsarbete pågår som kräver någon form av hållbar relation med klienten, som t ex poliser och åklagare inte har. Att förklara klienters beteende eller ge dem chansen att be om förlåtelse för sina handlingar tror vi ligger nära hos socionomer då en relation ofta är nödvändig mellan socialarbetaren och klienten. Vi tror inte att det är nödvändigt att försöka förstå en person som hotat en då man inte har någon relation med dem. Vidare så kanske inte andra yrkesgrupper känner sig misslyckade om de skulle bli utsatta för ett hot i och med att de inte har sig själv som insats i relationen med klienten. Vi tror inte heller att valet mellan att anmäla en situation eller inte är lika komplext inom vissa andra human servicekategorier, undantaget skulle kunna vara sjukvårds- och omsorgsyркиen som även de i många fall har en relation till sina patienter.

## 6.9 Klientrelationen

Vi har uppfattat att klientrelationen alltså kan ha en speciell inverkan på socialsekreterare i och med de särskilda förhållanden som den lever under, med ett förändringsarbete i kontrast till myndighetspersonen, human servicearbetaren. Klientrelationen har en dubbel karaktär då det är dels en kontakt mellan två människor och dels en kontakt mellan en organisation och en klient (Johansson, 1992). Hur socialsekreterarna hanterar denna komplexitet ser lite olika ut och deras utsagor om i fall att klientrelationen påverkar deras benägenhet att anmäla hot- eller våldssituationer likaså. Ibland så ger socialsekreterarna klienten möjlighet att förklara sig eller ta tillbaka hotet, en socialsekreterare menar att om man då inte tar emot ursikten så kan det i sig bli en konflikt och det menar vi då också på sätt och vis skadar relationen. Att förlåtelse finns som en möjlighet är att socialsekreterarna visar en förståelse för klientens situation, att socialtjänsten är sista utposten. Johansson (1992) beskriver att klienten i en långvarig relation framstår som en unik individ och vi tror att det kan påverka benägenheten att förlåta eller förstå en klient. Inom andra yrken tror vi inte att det här med förlåtelse existerar i samma grad för är man inte som socialsekreterarna heller beredda på att bli hotade lär man gå vidare och anmäla händelsen i en helt annan utsträckning.

Men vi tror att klientrelationen påverkar benägenheten att anmäla i och med de nackdelar att anmäla för klientrelationen som beskrivs av socialsekreterare. En socialsekreterare säger att hon har svårt att se hur man skulle kunna fortsätta arbeta med en klient man anmält, som vi tror handlar om att man inte vill att en relation man byggt upp ska förstöras. En annan säger att man inte fäster så stor vikt vid händelsen då man måste träffa klienten igen i kommande möten, vilket vi tror handlar om att man måste försöka bibehålla en någorlunda god relation till klienten för att kunna arbeta tillsammans. Vi tänker oss att i en långvarig relation lägger man ned mycket arbete och även en del av sig själv, man använder sig själv som verktyg då känns det mer när man bli hotad. En socialsekreterare föreställer sig att hon skulle bli mer rädd om en klient som hon känner väl skulle hota en till livet i och med att man känner sig mer sviken och kränkt. Det blir därför naturligt att hitta förklaringar och vilja ställa till rätta samt veta vad man gjort för fel.

Socialsekreterarens relation med klienten har betydelse både för hur man känner när man blir hotad och om man anmäler eller inte, vilket framkommer i vår undersökning. En av cheferna säger dock ”jag känner den här klienten, han menar inte allvar så tänker vi inte här” Vissa av socialsekreterarna kan inte heller se att relationen skulle inverka på ens benägenhet att anmäla medan några av socialsekreterarna menar att upplevelsen av hot visst beror på vem det är som hotar. Att upplevelsen av hot beror på vem det är som hotar stöds även av tidigare forskning. Rinnan och Sylwan (2000) menar att man efter en hotsituation bearbetar och går vidare med

händelsen på olika sätt beroende på hur den subjektiva upplevelsen av hotsituationen ser ut vilket bl a har att göra med relationen till förövaren.

En socialsekreterare berättar att hon kände starkt att klienten inte skulle få göra så mot henne utan konsekvenser då hon bara gör sitt jobb, en polisanmälan gjordes men så ser det inte ut i alla situationer. En annan socialsekreterare berättar angående att göra polisanmälan; att om klienten ångrar sig och ber om ursäkt så låter hon det vara för att inte göra en stor grej av det. En annan socialsekreterare berättar att hon tycker att det är bra efter en incident att man har ett s k ”försoningsmöte” tillsammans med både klienten och chefen. Hon menar att om inte klienten då står kvar vid sitt hot när de inte längre är upprörda och ångrar sig, anmäler hon inte. Vi tänker att om man i ett möte med klienten efter händelsen lyckas nå ut och som vi ser det fostra klienten genom att få dem att förstå att de gjort fel samt att de ber om förlåtelse ser man ingen anledning att anmäla det men om de inte ber om ursäkt och inte förstår att de gjort fel så går man vidare och gör anmälan. För att sätta en gräns och försöka få klienten att förstå.

## 6.10 Gränssättning

Carlenius och Aakvaag (1996) skriver att det är viktigt att alla anställda inom t ex socialtjänsten vet var gränsen går för vilket beteende som accepteras av klienten innan man vidtar åtgärder. De menar att om gränsen är ungefär densamma hos de anställda så ger det mindre spelrum för klienter som försöker skapa splittring i miljön. För att upprätthålla den här gränsen så gäller det dock att alla lojalt håller på den gräns man kommit överens om (Carlenius & Aakvaag, 1996). Som vi ser det så har arbetsplatsen formellt en nolltolerans och en klar gräns för vad som är accepterat beteende från klienterna, men den hålls inte där och det tror vi beror på att hot är en subjektiv upplevelse och är svårdefinierat men vi tror också att det beror på att den informella gränsen är högre än den formella. Socialsekreterarna säger att det råder ett öppet klimat på arbetsplatsen för att tala om hot och våld. Vidare så uttrycks en vilja att få ta del i vad som händer och vilken kollega det är som är utsatt, men någon undrar också hur mycket man har rätt att veta som kollega. På arbetsplatsen tycker många att man för gruppens skull borde göra en anmälan, men en socialsekreterare menar att det är lätt att tänka och tycka så, när man själv sitter i sitsen att anmäla är det inte lika enkelt. Det är ju så att anmälan är frivillig. Då man står inför att polisanmäla kanske man inte vill och skulle man då känna sig tvingad hamnar man i en svår situation mellan att kollegorna tycker man är mesig och de nackdelar som finns och som en anmälan kan föra med sig såsom rädsla för hämnd från klienten och oro över att det är omständligt och att man ska möta klienten i rätten. ”Jag tycker det är en fin tanke att alltid anmäla även om det inte håller i praktiken”.

## 6.11 Arbetsplatskultur och grupptänkande

De flesta av socialsekreterarna säger som nämnts tidigare att det är ett öppet klimat på deras arbetsplats, vilket bl a enligt Wolwén (2000) är ett viktigt drag för en stark organisationskultur. Att kommunicera öppet med varandra förutsätter att det finns trygghet och lyhördhet i organisationen, vilket vi tycker oss se. Att ha en stark kultur enligt Jacobsen och Thorsvik (1998) är inte alltid positivt då det kan leda till motstånd mot nya synpunkter och leda till ett grupptänkande. Vi ser ett grupptänkande hos socialsekreterarna i t ex detta att om det är hotfullt för kollegan så ifrågasätter man det inte.

Om man avviker från grupptänkandet däremot och lämnar den gängse toleransnivån för vad som är ett hot ses det inte som positivt av de andra kollegorna. En socialsekreterare tar upp ett exempel med en kollega på hennes enhet som inte anmäler någonting, som sticker ut. Vi antar att den här kollegan har en högre toleransnivå än sina kollegor och på så sätt blir han en avvikare i de andras ögon. Även om arbetsplatskulturen kan vara stark och är överordnad de enskilda medlemmarna (Breakwell, 1997) som i exemplet ovan kan vi se att personer i vissa

fall har en individuell coping som är överordnad arbetsplatsens gemensamma toleransnivå och hur de går vidare när det uppstått en hotsituation. Förefaller det sig så här kan man som avvikare få ta konsekvenser av det, genom kraftiga reaktioner som av Wolwén (2000) beskrivs kan te sig kränkande för den som avviker.

Vi har ett exempel på en socialsekreterare i vår undersökning som vi tolkar har en toleransnivå som skiljer sig från kollegornas. Hon berättar om en situation där hon uppmanades av en kollega att trycka på larmet, vilket hon annars troligen inte hade gjort. Detta tror vi kan ha att göra med att hennes chef på hennes tidigare arbetsplats inte uppmärksammade hotsituationer utan hellre ”sopade dem under mattan” som hon beskriver, varpå hennes toleransnivå troligen var högre än vad den gängse toleransnivån var på den nya arbetsplatsen. Vi ser det som att hon nu blev fostrad av sina kollegor att sänka toleransnivån i enlighet med deras nivå. Hon tyckte vidare att det var jobbigt att som hon beskriver bli påtvingad kollegornas uppfattning om att hon blivit utsatt för någonting hon själv inte upplevde att hon blivit. Att kollegorna menade på att det var ett copingmönster och att hon förnekade händelsen allvar gjorde att det blev såpass jobbigt att hon inte kände för att gå till arbetsplatsen dagen därpå.

## 6.12 Hög toleransnivå

Arbetsmiljöverket skriver i sin rapport från 2007 att många socialsekreterare i deras undersökning tål mycket från sina klienter och att de menar att det ingår i jobbet när man möter människor i kris. Detta ser vi också i vår undersökning. Att socialsekreterarna har just en hög toleransnivå tror vi kan vara en anledning till att det finns ett mörkertal av situationer som aldrig blir anmälda. Ett sätt att hantera är att ha en hög toleransnivå för då ”händer” ju inte så många situationer. Ett belysande exempel på att det finns en hög toleransnivå generellt inom yrket är då en socialsekreterare berättar om hur hon själv får upp ögonen för vilken skev bild hon har om vad man ska hantera när hon hemma berättar om situationer på jobbet och får starka reaktioner på det.

Den höga toleransnivå som finns på jobbet gäller dock bara där, en socialsekreterare uttrycker: ”ute på stan skulle jag bli jätterädd”. Det verkar som om man har en roll hemma och en professionell yrkesroll. Vi föreställer oss att när man kommer till jobbet träder man in i den professionella yrkesrollen och anammar den toleransnivå som kommer med yrket. Även om det verkar vara så att en tolerans för att hot och våld förekommer generellt inom yrket, så ser toleransnivåerna förmodligen olika ut beroende på vilket socialkontor man jobbar på och som befästs genom arbetsplatskulturen. Arbetsplatskulturen sätter ramar för hur man ska förstå och gå tillväga i olika frågor inom organisationen (Breakwell, 1997). Vi tror att arbetsplatskulturen även påverkar hur man går tillväga vid hot- eller våldssituationer. Handlingsutrymmet inom human servicearbete är stort (Lipsky, 1980) och arbetsplatskulturen hjälper till att begränsa det genom att forma hur arbetet ska göras men även vilka värderingar och ideal som bärs av organisationen (Breakwell 1997).

## 6.13 Tillvänjning

En annan viktig faktor till att toleransnivån är hög hos socialsekreterarna kan vara för att det skett en tillvänjning hos dem. En teori som vi har angående tillvänjning är att man med åren som socialsekreterare borde bli mer van vid hotsituationer. Man skulle då kunna tänka sig att det skulle kunna vara som så att man då inte anmäler så mycket eftersom man är van och inte ser det som ett hot. Men ett sådant mönster kan vi inte se i vår undersökning, det vi ser är att det verkar vara precis tvärtom att man anmäler mer och att det på så sätt betyder att man har fått en lägre toleransnivå med åren. I undersökningen gavs exempel på att man inte gjort någon anmälan när man varit ny i yrket. Förklaringar som ges till det är att man som ny är

osäker på sitt jobb och även på sig själv och inte har någonting att göra med vilken toleransnivå man egentligen har. Därför tror vi att fler anmälningar görs när man jobbat några år och är mer säker på sitt jobb och sig själv.

Dock blir man alltid rädd när en hotsituation sker men efter många erfarenheter kanske man lär sig hantera situationer och därför inte reagerar då ”mindre” hot uppstår. Vidare om man känner klienten så uppstår förmodligen mindre antal hot eftersom man då vet vilka ”knappar man inte ska trycka på”.

#### 6.14 Skillnader mellan mottagnings- och försörjningsstödsgruppen

I intervjuerna tog en del socialsekreterare upp att förutsättningarna för att råka ut för en hotsituation skiljer sig beroende på i vilken enhet man jobbar. De tror att socialsekreterarna i mottagningsgruppen är mer utsatta. I mottagningsgruppen möter man klienter för första gången och ofta är det där som man får leverera det första avslagsbeslutet. Hur klienten reagerar på det vet man inte eftersom man inte känner personen och det kan medföra en osäkerhet i mötet. En socialsekreterare säger att hon tror det är lättare att anmäla klienter som man inte har en relation med och att klienter i sin tur har lättare att hota en socialsekreterare de inte har en relation med.

Kanske är det så att man i mottagningsgruppen är mer tillvanda eftersom fler hot händer men samtidigt har man inget behov av att förstå eller ta emot ursäkter då man inte känner personen. Vi tror inte heller att det finns prestige på det sättet att man känner ett misslyckande eftersom man inte har hunnit satsa i ett förändringsarbete. Detta tror vi är anledningarna till att man anmäler mer i mottagningsgruppen. Vi kan även se i siffrorna från den ena stadsdelen att det har skett fler anmälningar i mottagningsgruppen, sju stycken jämfört med två stycken i försörjningsstödsgruppen. Siffrorna säger ännu mer om vi betänker att i mottagningsgruppen arbetar sju socialsekreterare med 350 ärenden och att det i försörjningsstödsgruppen arbetar 24 socialsekreterare och de har 1450 ärenden.

I försörjningsstödsgruppen så känner man klienterna väl vilket gör att mindre antal hot uppstår. Vidare så uppstår mindre hot eftersom socialsekreterarna inte behöver vara så ”fyrkantiga”, de kan välja vilka konflikter de går in i med klienten i större utsträckning. Försörjningsstödsgruppen är alltså mindre utsatta men ursäktar också mer när det väl händer. De har bättre förutsättningar att förklara sina beslut och ge en andra chans, vi förstår det som att de inte behöver vara lika hårda som i mottagningsgruppen. Vi ser det som att i mottagningsgruppen så står socialsekreteraren på det ”byråkratiska” benet, att relationen där främst är ovan nämnda relation mellan en klient och en organisation. I försörjningsstödsgruppen så står socialsekreteraren på det ”mänskliga” benet, att relationen där främst är mellan två människor.

Det finns ett stort mörkertal i båda enheterna som uppstår av olika anledningar och kan förklaras av de anledningar vi nämner ovan. En socialsekreterare menar att två tredjedelar av det som sker på kontoret inte anmäls, likaså menar en annan socialsekreterare att det är alldeles för få anmälningar då de i genomsnitt en gång per vecka får mejl från chefen att en handläggare varit utsatt. En chef uttrycker att siffrorna är höga i förhållande till den nollvision stadsdelen har men att siffrorna ska sättas i relation till den volym man hanterar i stadsdelen. Vi tycker att siffrorna angående upplevda hot och anmälningar som vi gick in i studien med är missvisande. De två stadsdelar vi har undersökt har flest antal gjorda anmälningar i staden men om man slår ut antalet på stadsdelarnas volym så förstår vi det som att det inte handlar om att stadsdelarna är bättre på att anmäla, de är snarare mer utsatta och egentligen kanske de

har mindre benägenhet att anmäla utifrån resonemanget att mer utsatthet ger en högre toleransnivå.

### 6.15 Kommer med yrket

Vi frågar oss var den toleransnivå som finns kommer ifrån. En chef säger att tyvärr så kommer det med yrket att ta emot fula ord och att en risk för att hot- eller våld uppstår, eftersom man arbetar med utsatta människor. Vidare menar en annan socialsekreterare att man bör känna till att risken att bli utsatt för hot och våld föreligger eftersom det ingår i yrket. Vi tror att talet om att det ingår i yrket och att man får vara beredd på det bidrar till att toleransnivån ser ut som den gör. Som en socialsekreterare säger ”man får ta det onda med det goda”.

En socialsekreterare säger att mentaliteten med ”lite får man tåla” finns i samhället men att hon tror att de sätter ribban själva. ”Vi jobbar med socialt arbete och då ingår det att kunna härbärgera folks känslor, skulle det då komma sådana saker så får man ta det”. Hon tycker dock inte att det är okej, utan beskriver det som att det mer blivit som en snöboll som rullar på. Även om man alltid blir rädd när en hotsituation uppstår så vet man att risken finns.

Vi tror inte att man som enskild kan man gå emot det här eftersom mentaliteten har ett starkt fäste. Förutom att toleransnivån kommer från yrkeskåren och socialsekreterarna själva, förmedlas den även via samhället, bl a från institutioner som domstolar, polis och även socionomutbildningen. Exempel på detta är en socialsekreterare som i en rättegång nekades skadestånd då rätten ansåg att hon har en utbildning som gör att hon ska kunna härbärgera människors ångest och hantera att man ibland utsätts för hot och liknande. Ett annat exempel är en socialsekreterare som polisanmälde första gången hon blev utsatt, men anmälan lades ned eftersom ”ord stod mot ord”, och andra gången det hände såg hon ingen poäng med att polisanmäla, då det ändå inte skulle leda någonvart. Från utbildningen kan vi författare bidra med ett eget exempel på hur man direkt socialiseras in i att tänka som en socionom. Vi anser att utbildningen också förmedlar att man får tåla lite som socialarbetare, då mycket fokus ligger på klienten och dess situation. Självklart är detta naturligt men då man använder sig själv som redskap är det viktigt att bli medveten om vad som kan tolereras och när en gräns ska dras för vad man bör kunna hantera och ursäkta.

Som ny i yrkesrollen vet man inte detta och då finns en risk att man tolererar mer än vad som egentligen kan krävas, trots ens profession, vilket många av våra respondenter bekräftar. Om man som ny kommer till en arbetsplats där den generella och förmedlade toleransnivån är hög så kan det bli att man försöker matcha kollegor som har en större hanteringsförmåga i och med deras erfarenheter. Som ny kan man inte matcha den erfarenheten, hanteringsförmåga bör komma med erfarenhet och kan inte appliceras om man inte har uppnått den nivån på egen hand. Det måste finnas ett utrymme att ha en egen toleransnivå, inte bara när man är ny utan även senare då vi alla har olika inbyggda förmågor för vad vi kan hantera som människor. Vi har olika förutsättningar från början och det ska finnas utrymme för dessa variationer. Som vi nämnt tidigare försöker cheferna hålla en låg toleransnivå generellt och i det formella talet. En chef berättar att hon på introduktionen av nya medarbetare särskilt försöker fånga upp de unga medarbetarna innan de sätter sin toleransnivå till kollegornas. Hon menar att det är extra viktigt på sin enhet eftersom det är vanligt att man som ny socionom börjar som handläggare inom ekonomiskt bistånd.

## 7. Slutdiskussion

De slutsatser vi dragit i analysen besvarar de forskningsfrågor vi hade för avsikt att studera och syftet med vår uppsats att beskriva och ge förklaringar till benägenheten hos socialsekreterare att anmäla när de utsätts för hot- eller våldssituationer, är därmed uppfyllt.

En slutsats är att socialsekreterarna inte anmäler situationer som de anser sig hantera. Om de inte blir rädda anmäler de inte. De har en rad sätt att hantera situationen, bl a genom att ha en hög toleransnivå. Vi tror att den höga toleransnivån är specifikt för socialsekreterare då arbetet innefattar en komplexitet i och med klientrelationen. Utrymme för förståelse och förlåtelse tror vi skapas genom den och det får till följd att många situationer hanteras och arbetet går vidare utan att en anmälan har gjorts. Socialsekreterarna kan se fördelar med en anmälan i det förebyggande arbetsmiljöarbetet men det är dock inte en faktor som får dem att göra en anmälan.

En annan slutsats vi drar från vår undersökning är att det finns ett formellt tal om att alla hot- och våldssituationer ska anmälas som står emot ett informellt tal om att en viss mängd ska man kunna hantera. Det informella talet tycker vi oss se påverkar socialsekreterarna starkare och bidrar till att situationer inte anmäls. Som enskild socialsekreterare sätter man inte sin egen toleransnivå inför hur mycket hot- och våld man kan hantera även om det skulle vara önskvärt. Den uppstår i arbetsgruppen och förmedlas via arbetsplatskulturen. Toleransnivån förmedlas även av samma mentalitet i yrkeskåren och även samhället i stort som säger att ”lite får man tåla”. Om benägenheten hos socialsekreterare att anmäla hot- och våldssituationer ska bli högre så tror vi att toleransnivån måste sänkas hos alla aktörer.

Vår undersökning kan bidra till socialt arbete genom reflektioner kring vad man hanterar i arbetet som socialsekreterare och sätta det i relation till vad man egentligen kan begära att man ska hantera. Ett redskap att sänka toleransnivån och även bidra till arbetsmiljöarbetet kan vara att uppmärksamma vad man faktiskt hanterar genom att göra en tillbuds- eller arbetsskadeanmälan. Om man som ny börjar arbeta som socialsekreterare så ska man kunna hantera en viss mängd som ett led i professionen. Men den mentalitet som finns med ”lite får man tåla” är inte beständig i och med att den faktiskt till stor del kommer från yrkeskåren själv. Med andra ord så kan vi påverka att åtminstone få till stånd en diskussion kring hur mycket man ska tåla.

Under undersökningen påpekade en socialsekreterare att hon tycker att kränkningar från klienter är ett större problem än hot och våld. En intressant fråga är var gränsen går för hur mycket kränkningar man ska ta emot och var den toleransnivån ligger hos socialsekreterare, vilket är vårt förslag till framtida forskning. Ett annat förslag till vidare forskning är att om bemötandet är viktigt för att undvika hot- och våldssituationer, har socialsekreterarna tiden som behövs till det? Hur mycket klienttid man har på socialkontoret kan vara intressant att undersöka inte bara inom området hot och våld utan även inom ramen för klientarbete, då det gäller att ha tid att förklara beslut och planering av insatser och göra klienten delaktig i förändringsprocessen.

## Referenslista

Akademikerförbundet SSR (2010): *Socialsekreterare om hot och våld*. Hämtad från <http://www.akademssr.se/portal/page/portal/akademssr/press/rapporter/Socialsekreterare%20om%20hot%20och%20v%C3%A5ld%202010%20Rapport.pdf>

Akademikerförbundet SSR (2004): *Socialsekreterare om hot och våld i arbetet*. Hämtad från: <http://www.akademssr.se/portal/page/portal/akademssr/press/rapporter/110192Rapport.pdf>

Akademikerförbundet SSR: s handbok: *Hot och våld i arbetslivet*. Hämtad från: <https://www.pirab.se/FTP/Kund12711/KundOrder751052/Handbok%20hot%20o%20v%C3%A5ld.pdf>

Alvesson, M /Berg P-O (1988): *Företagskultur och organisationssymbolism: utveckling, teoretiska perspektiv och aktuell debatt*. Lund: Studentlitteratur.

Arbetsmiljöverket (2007): *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006*. Hämtad från [http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007\\_05.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf)

Breakwell, G (1997): *Klara av aggressivitet och våld*. Lysekil: Slussens bokförlag.

Carlenius, P/Aakvaag, P-T (1996): *Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet*. Oslo: Kommuneförlaget AS.

Hasenfeld, Y (1992): *Human services as complex organizations*. New York: Sage publications.

Jacobsen, D-I/Thorsvik, J (1998): *Hur moderna organisationer fungerar: introduktion i organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, R (1992): *Vid byråkratins gränser – Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv förlag.

Jönsson, S (2005): *Client work, job satisfaction and work environment aspects in human service organizations*. Avhandling, Lunds universitet Department of Psychology.

Kvale, S & Brinkmann, S (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S/Lilja, J & Mannheimer, K (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lazarus, R-S/Folkman, S (1984): *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer, cop.

Lennér-Axelsson, B/Thylefors, I (2005): *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och kultur.

Lipsky, M (1980): *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Rusell Sage Foundation.

Lundälv, J (2007): *Harmoni och säkra möten*. Gävle: Meyer Information och Förlag AB.



- Menckel, E (Red.)(2000a): *Hot och våld i vård och omsorg*. Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Menckel, E (2000b): Kunskap, forskningsbehov och förebyggande strategier. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 157-171). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Mörk-Karlsson, B (2000): Särskilda omsorgen i Arvika kommun. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 132-147). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Nitzelius, T/Söderlöf, G (2009): *Praktiska typfall i omsorgerna, vården och socialtjänsten*. Stockholm: Nordsteds Juridik AB.
- Nordin, H (2000): Förekomst i olika arbetsmiljöer. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 11-27). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Rinnan, T & Sylwan, U (2000): Reaktionsmönster och anpassningsstrategier. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 114-131). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Rinnan, T & Sylwan, U (2000): Hjälparens utsatthet. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 102-113). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Sandström, S (1996): *Hot och våld i människovårdande yrken: Teori och bemötande*. Stockholm: Liber.
- Sandström, S (2007): *Hot och våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Stockholm: Gothia.
- Starke, M (2003): *Att bli tonåring: ett föräldraperspektiv*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.
- Svenning, C (2003): *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag.
- Viitasara, E (2000): Skilda fokus i forskningen. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 49-72). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Viitasara, E & Menckel, E (2000): En enkätstudie om utsatta yrkesgrupper. I E. Menckel (Red.) *Hot och våld i vård och omsorg* (s. 37-48). Arbetslivsinstitutet. Hämtad från:  
<http://www.fas.forskning.se/upload/dokument/ALI%20pdf-skrifter/isbn9170455651.pdf>
- Wolwén, L-E (2000): *Att utveckla mänskliga resurser i organisationer*. Lund: Studentlitteratur.

[www.av.se](http://www.av.se) 1. <http://www.av.se/teman/socialsekreterare/risker/>  
[www.av.se](http://www.av.se) 2. [http://www.av.se/dokument/publikationer/adi/adi\\_161.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/adi/adi_161.pdf)  
[www.goteborg.se](http://www.goteborg.se)  
[http://www.enkater.goteborg.se/2009/2\\_\\_SCB\\_RAPPORTER/MEDARBETARE\\_2009.pdf](http://www.enkater.goteborg.se/2009/2__SCB_RAPPORTER/MEDARBETARE_2009.pdf)

[www.ne.se](http://www.ne.se)  
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/coping>

[www.sr.se](http://www.sr.se)  
Gagliano, A (2010, februari). Hot mot socialarbetare leder inte till åtal. Hämtad från  
<http://www.sr.se/cgi-bin/ekot/artikel.asp?artikel=3477944>

## Bilagor

### 1. Intervjuguide socialsekreterare

#### Hantering/Tolerans

Vad definierar du som hot, respektive våld?

Har du varit utsatt för en hot eller våldssituation?

Om ja: hur reagerade du?

Vad gjordes av arbetsplatsen, dig och dina kollegor?

Om nej: Hur tror du att du skulle reagera?

När en kollega blivit utsatt för en hot eller våldssituation, vad gjordes då från arbetsplatsen, dig och dina kollegor?

Om inte, hur skulle du agera om du/en kollega blev utsatt?

Hur anser du att policyn/handlingsplanen tillämpas på din arbetsplats? (Implementering)

Hur ser arbetsplatskulturen ut på din arbetsplats gällande synen på hot och våld? Hur, var och med vilka pratar du om hot och våld? (Informella attityder och åsikter)

Kan du beskriva din relation till personalgruppen och chef? (Stöd, förtroende, öppenhet)

Vilka typer av situationer ska man kunna hantera som socialsekreterare, enligt dig? Vad anser du om uttrycket "lite får man tåla"? Var tror du uttrycket kommer ifrån?

#### Anmälan

När tycker du att det är läge för att göra en anmälan, gällande hot och våld? (Verbalt, fysiskt hot eller våld)

När tillbud, när arbetsskada, när polisanmälan? Varför? (Vilka kriterier)

Har du gjort en tillbuds- eller arbetsskadeanmälan? Hur gjorde du?

Om inte, Varför anmälde du inte? Vilken kunskap har du om att göra en anmälan?

Vilken roll spelar klientrelationen när det gäller din benägenhet att anmäla?

Vad kan du se för nytta med att anmälan (tillbud, arbetsskada, polisanmälan)? Vad finns det för nackdelar?

Hur många incidenter bedömer du aldrig blir anmälda på din arbetsplats?

(Följdfråga: Vi har uppgifter om att 20 anmälningar gjorts under 2009 inom IFO). Vad tänker du om siffrorna?

Om du gjort en anmälan, ledde den till åtgärder?

Slutet mot framtiden: vad tror du förebygger hot och våld situationer i klientmötet?  
Förutsättningar för gott bemötande?

## **2. Intervjuguide chef**

### **Hantering/Tolerans**

Vad definierar du som hot respektive våld?

Hur tillämpas handlingsplanen/policyn för hot och våld på din arbetsplats? (introduktion, utbildning, forum). Hur implementeras den?

När någon i personalen varit utsatt för en hot- eller våldssituation, hur ser era rutiner ut? Vad är din roll? Socialsekreterarnas? Kollegorna?

Har du själv varit utsatt?

Hur upplever du att personalen pratar om sina erfarenheter av hot och våld med dig? Vad är din uppfattning av arbetsplatskulturen på din arbetsplats gällande synen på hot och våld? Hur, var och med vilka verkas det pratas om hot och våld? (Informella attityder och åsikter)

Vilka typer av situationer, anser du att man som socialsekreterare bör kunna hantera? Varför?

Vad tycker du om uttrycket ”lite får man tåla”? Var tror du det kommer ifrån?

### **Anmälan**

När tillbud, när arbetsskada, när polisanmälan? Varför? (Vilka kriterier verbalt, fysiskt hot eller våld)

Vilken roll tror du att klientrelationen spelar när det gäller benägenheten att anmäla?  
Vad kan du se för nytta med att anmälan (tillbud, arbetsskada, polisanmälan)? Vad finns det för nackdelar?

Hur leder anmälningar till åtgärder?  
Analyseras anmälningarna, används de i SAM?

Hur många incidenter bedömer du aldrig blir anmälda på din arbetsplats?  
(Följdfråga: Vi har uppgifter om att 20 anmälningar gjorts under 2009 inom IFO). Vad tänker du om siffrorna?

Slutet mot framtiden: vad tror du förebygger hot och våld situationer i klientmötet?  
Förutsättningar för gott bemötande?