



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Utsatt för hot och våld?

-en kvalitativ studie om behandlingsassistenter på boenden  
utan krav på drogfrihet.

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

VT 2013

Författare: Niklas Andersson, Emilie Johansson och Mikaela Torbäck

Handledare: Karin Röbäck de Souza

## Abstrakt

**Titel:** ”Utsatt för hot och våld? -en kvalitativ studie om behandlingsassistenter på boenden utan krav på drogfrihet.”

**Nyckelord:** “hot och våld”, “behandlingsassistenter” och “våld i arbetslivet”

**Författare:** Niklas Andersson, Emilie Johansson och Mikaela Torbäck

Syftet med uppsatsen var att undersöka strategier vid, och påverkan av hot och/eller våld riktat mot behandlingsassistenter på boenden utan krav på drogfrihet inom Social resursförvaltning. Vi ville ta reda på hur hot och våld påverkar behandlingsassistenter professionellt och privat, vilka strategier de utarbetat samt vilket stöd och hjälp de får från kollegor, ledning och externa parter.

Studien har genomförts med en kvalitativ metod. Insamlandet av empiriskt material har utförts med hjälp av åtta semistrukturerade intervjuer med behandlingsassistenter. Det empiriska materialet har analyserats med hjälp av meningskoncentrering med ett hermeneutiskt helhetsperspektiv.

Resultaten visar att behandlingsassistenterna upplever en förhöjd stressnivå, något som också följer med vissa av dem utanför arbetet. De har normaliserat mindre hot och våldsincidenter och anser att det är en del av arbetet. Respondenterna använder sig efter en hot- och/eller våldsincident i stor utsträckning av varandra för att ventileras, snarare än att ta hjälp av den externa hjälp som finns att tillgå i form av samtalskontakt. Respondenterna är nöjda med arbetsledningens förebyggande och stöttande insatser vid hot och våld.

Till alla behandlingsassistenter som medverkat i vår uppsats och till alla behandlingsassistenter som ger så mycket av sig själva för att hjälpa andra.

Tack!

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING .....	2
1.2 DEFINITIONER.....	2
1.3 HOT OCH VÅLD- JURIDISKA ASPEKTER.....	3
1.3.1 Tillbud och arbetsskadeanmälan.....	4
1.4 UPPSATSENS DISPOSITION .....	5
<b>2 TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>6</b>
2.1 ÖKAD RISK- INDIVIDRELATERADE FAKTORER .....	6
2.2 ÖKAD RISK- ARBETSRELATERADE FAKTORER .....	7
2.3 VÅLDETS OMFATTNING, FÖREBYGGANDE ARBETE OCH STÖD EFTERÅT .....	7
2.4 EFFEKTER PÅ ANSTÄLLDA .....	8
2.5 ORSAK OCH SAMBAND .....	9
<b>3 TEORETISKA PERSPEKTIV</b> .....	<b>11</b>
3.1 ORGANISATIONSTEORI.....	11
3.1.1 Organisationskultur.....	11
3.1.2 Säkerhetskultur.....	12
3.2 COPING.....	13
3.2.1 Problemlösande (rationella) copingmönster .....	13
3.2.2 Emotionella (regressiva) copingmönster .....	14
3.3 MAKT.....	14
3.3.1 Makt.....	15
3.3.2 Motmakt.....	15
<b>4 METOD</b> .....	<b>17</b>
4.1 VAL AV METOD.....	17
4.1.1 Förförståelse och Avgränsningar.....	17
4.1.2 Tillvägagångssätt.....	18
4.1.3 Urval.....	19
4.1.4 Intervjuns uppbyggnad.....	19
4.2 VALIDITET, RELIABILITET OCH GENERALISERBARHET .....	20
4.2.1 Validitet.....	20
4.2.2 Reliabilitet.....	20
4.2.3 Generaliserbarhet.....	20
4.3 ANALYSMETOD.....	21
4.4 LITTERATURSÖKNING .....	21
4.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	22
<b>5 RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	<b>24</b>
5.1. BEGREPPET HOT- OCH/ELLER VÅLD .....	24
5.1.1 Begreppet hot och/eller våld på arbetsplatsen.....	24
5.1.2 Förekomst och form av hot och/eller våld .....	25
5.1.3 Risk för hot- och/eller våld.....	26
5.2. PÅVERKAN PROFESSIONELLT OCH PRIVAT .....	27
5.2.1 Påverkan på arbetslivet .....	27
5.2.2 Normalisering.....	29
5.2.3 Handlingsutrymme vid hot och våld.....	30
5.2.4 Påverkan och utsatthet på privatliv.....	31
5.2.5 Risken för anhöriga .....	32

5.3 BEHANDLINGSASSISTENTERNAS STRATEGIER .....	33
5.3.1 <i>Vara beredd</i> .....	33
5.3.2 <i>Bygga relationer</i> .....	34
5.3.3 <i>Vara professionell och profession</i> .....	35
5.3.4 <i>Markera att det inte är acceptabelt</i> .....	37
5.3.5 <i>Skydd av kollegor</i> .....	38
5.4 STÖD OCH HJÄLP FRÅN KOLLEGOR, ARBETSLEDNINGEN OCH EXTERNA PARTER .....	39
5.4.1 <i>Stöd från kollegor</i> .....	39
5.4.2 <i>Arbetsledning</i> .....	41
5.4.3 <i>Externa parter:Handledning och samtalskontakt</i> .....	42
<b>6 SLUTDISKUSSION</b> .....	<b>44</b>
<b>7 REFERENSER</b> .....	<b>46</b>
<b>8 BILAGOR</b> .....	<b>51</b>
8.1 BILAGA 1 INTERVJUGUIDE .....	51
8.2 BILAGA 2 INFORMATIONSBREV .....	53
8.3 BILAGA 3. SAMTYCKESAVTAL .....	54
8.4 BILAGA 4. PINNSTATISTIK AKUTBOENDE .....	55
8.5 BILAGA 5. RIKTLINJER .....	56

# 1 Inledning

Hot och våld tillhör ofta arbetsvardagen för socialarbetare och hot och våld har också blivit en integrerad del i flera yrken där arbetstagarna arbetar direkt med andra människor. En av de arbetsgrupper som är mest utsatta för hot och våld är behandlingsassistenter som möter personer med missbruksproblematik på sociala boenden (Breakwell, 1999; Foresjö, 1993; Lundälv, 2007; Rinnan & Sylwan, 2000; Sandström, 2007).

Att uppskatta mängden hot och våld i arbetslivet är problematiskt på grund av att det inte finns någon generellt accepterad definition av vad hot och våld innebär inom arbetslivet. Arbetsgivare värderar hot- och våldssituationer på olika sätt och anmälningarna till arbetsmiljöverket kan röra allt från mindre meningsmotsättningar till våld med dödlig utgång. Forskning visar dock att antalen anmälningar ökar. (Wikman, Estrada & Nilsson, 2010). Arbetsmiljöverket skriver att det varje dag förekommer så allvarliga hot- och våldssituationer att i snitt sex personer per dag blir sjukskriva från sitt arbete på grund av just hot och/eller våldssituationer (Arbetsmiljöverket, 1). Att hot- och våldsanmälningarna har ökat kan delvis förklaras av en ökad anmälningsbenägenhet och en vidgad våldsdefinition men det är också troligt att det hänger samman med en försämrad arbetsmiljö (Wikman et al., 2010). Sandström (1996) beskriver att 36% av allt våld i samhället sker på arbetsplatser. Vi har hittat tidigare forskning om socialsekreterares, sjuksköterskors, undersköterskors, och kriminalvårdares erfarenheter och upplevelser av hot och våld på arbetsplatsen. Men vi har inte funnit någon forskning som beskriver hur behandlingsassistenter inom sociala boenden upplever och hanterar hot- och våldssituationer. Enligt Lundström (2006) finns det inte någon statistik över i vilken utsträckning socialarbetare som grupp utsätts för hot- och våldssituationer utöver den statistik som förs över antalet arbetsskadeanmälningar. Den statistiken är dock långt ifrån fullständig då mörkertalet av de incidenter som inte anmäls dit är stort. Lundström (2006) diskuterar också om det överhuvudtaget är möjligt att få fram statistik som speglar verkligheten då alla individer tycks ha en egen subjektiv uppfattning om vad som bör anmälas. Dessutom, menar han, finns det ingen tydlig definitionen av "hot och våld" i arbetslivet. Vi har alla tre författare kommit i kontakt med behandlingsassistenter som arbetar med missbruk och hemlöshet både av egen yrkeslivserfarenhet och på verksamhetsförlagd utbildning (praktik). Vi blev intresserade av hot och våld riktat mot behandlingsassistenter på grund av den våldsbild vi uppfattade fanns inom yrket, vilket ledde oss till att undersöka erfarenheter och upplevelser av hot och våld hos denna specifika yrkeskategori.

Enligt Lilja (2005) är det viktigt att forskare skriver om ett problem som de själva är intresserade av och engagerade i. Vi visste av egen erfarenhet att just behandlingsassistenter på boenden utan krav på drogfrihet var utsatta för en del hot och våld i sitt dagliga arbete. Vad vi saknade var dock information om deras upplevelser av hot- och våldssituationer. Vi att det var av stor vikt att undersöka och belysa hur behandlingsassistenterna hanterar risken för hot och våld, både personligt och professionellt. Vidare ville vi även ta reda på hur de upplever att verksamheten stöttar dem och hanterar risken för hot och våld från deras klienter. I Göteborgs stad ingår boenden utan krav på drogfrihet under Social resursförvaltning. Boendeverksamheten i Social resursförvaltning erbjuder boenden för personer som på grund av missbruk eller psykosociala problem inte kan få bostad på den vanliga bostadsmarknaden. Vi undersöker i vår uppsats behandlingsassistenter på Social resursförvaltnings akutboenden och långsiktiga boenden.

## 1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med vår uppsats är att undersöka strategier vid, och påverkan av hot- och/eller våld riktat mot behandlingsassistenter på boenden utan krav på drogfrihet inom Social resursförvaltning i Göteborg.

Våra frågeställningar är:

1. När och i vilka situationer upplever behandlingsassistenter hot och/eller våld?
2. Hur påverkas behandlingsassistenter professionellt och privat av hot och våld på arbetet?
3. Vilka strategier använder behandlingsassistenter sig av vid hot och våld?
4. Vad får behandlingsassistenter för form av stöd och hjälp från kollegor, arbetsledningen och externa parter?

## 1.2 Definitioner

**Våld (hot):** Isdal (2001) har två definitioner på våld, han skriver att den enklaste definitionen på våld är *“Våld är varje användande av fysisk makt för att skada andra”* (Isdal 2001, s.33) men att han hellre använder den aningen längre definitionen *“Våld är varje handling riktad mot en annan person, som genom att denna handling skadar, smärtar, skrämmer eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från att göra något den vill”* (Isdal 2001, s.34). Isdal (2001) medger att den senare versionen/definitionen är bredare än normaldefinitionen då den inkluderar; fysiskt våld, sexuellt våld, materiellt våld, psykiskt våld (hot och kränkningar) och latent våld i våldsbegreppet. Han hävdar att det är nödvändigt att sätta epitetet “våld” på alla dessa handlingar för att få fram allvaret i handlingen.

**Hot och våld i arbetslivet:** Enligt arbetsmiljöverkets författningssamling, *“Våld och hot i arbetsmiljön”* (AFS 1993:2 s.5), definieras hot och våld som allt från *”mord till trakasserier i form av hot i via brev eller telefon”*. Det finns inte någon entydig definition av hot och våld i arbetslivet. Inom olika yrken har arbetstagare inte samma upplevelser av vad hot och våld innebär. I dagligt tal skiljer människor på betydelsen i begreppen hot och våld där varje individ har sin egen definition. Det som är gemensamt för innebörden i begreppen är dock att det rör sig om handlingar som överträder gränsen för vad som är tillåtet, socialt accepterat och vad som är lagligt (Hallberg, 2011; Sandström, 1996). Wikman, Estrada & Nilsson (2010) beskriver våld mot arbetstagare från klienter som något som inkluderar aggressiva handlingar från klienterna själva eller deras anhöriga. Detta våld sker främst i yrken med mycket klientkontakt.

Social resursförvaltning skriver i sina *“Riktlinjer för hot, våld och smittskydd - verksamhetsområde boende”*: *“Med hot menas muntliga eller skriftliga hotelser om våld eller skadegörelse som är riktade mot den anställde. Exempel på hot är obscena eller aggressiva gester och icke önskvärda sexuella närmanden. Våld är en aggressiv handling som leder till fysisk eller psykisk skada. Exempel på sådana handlingar är att slå, sparka, bita, klösa, riva, nypa, knuffa eller att hålla fast.”* (se bilaga 5).

**Akutboende:** Gruppboende med personal inom Social resursförvaltning som riktar sig till hemlösa personer med missbruk eller psykosociala problem. Akutboenden är en planerad kortsiktig boendeform. Det finns inga krav på drogfrihet på akutboendena i Göteborgs stad ([www9.goteborg.se/alternativboende/](http://www9.goteborg.se/alternativboende/)).

**Långsiktigt boende:** Långsiktigt boende erbjuder lägenhetsboende med stöd- och omvårdnadsinsatser för personer med missbruk och/eller psykosocial problematik som syftar till en så självständig och ordnad livssituation som möjligt ([www9.goteborg.se/alternativboende/](http://www9.goteborg.se/alternativboende/)).

**Behandlingsassistent:** En behandlingsassistent är en person som arbetar med människor med olika former av psykosociala problem såsom beteende- och/eller missbrukproblematik. Som behandlingsassistent kan du arbeta på institution, behandlingshem, ungdomshem, eller i klientens hem. Huvuduppgiften för behandlingssister är att lyssna på och samtala med klienterna. Behandlingsassistenter arbetar ofta enligt kontaktmannaskap och har då extra personligt behandlingsansvar för några av klienterna. Genom samtalskontakt motiveras personen att minska de psykosociala problemen som finns så att klienten på sikt mår bättre och kan leva ett självständigt liv. Behandlingsassistenter har ofta en socionomutbildning, eller en likvärdig utbildning såsom exempelvis socialpedagogutbildning och beteendevetarutbildning. Det finns dock även behandlingsassistenter utan eftergymnasial utbildning som arbetar som behandlingsassistenter (Arbetsförmedlingen, 2012).

### 1.3 Hot och våld- juridiska aspekter

Hot och våld regleras i den svenska lagstiftningen genom arbetsmiljölagen som är en ramlag. Arbetsmiljölagen (1977:1160) började gälla 1 juli 1978 och reglerar de skyldigheter som arbetsgivare, skyddsansvariga och medarbetare har för att förebygga olyckor och ohälsa på arbetsplatsen. Det finns också en kompletterande arbetsmiljöförordning (1977:1166) där bland annat arbetsgivarens anmälningsskyldighet regleras i 2§ (Hellberg, 2011). För att ta fram mer detaljerade regler har arbetsmiljöverket fått uppdrag av regeringen att ta fram föreskrifter och allmänna råd som också är juridiskt bindande för arbetsgivaren. Dessa föreskrifter arbetar arbetsmiljöverket fram tillsammans med arbetsmarknadens parter (Arbetsmiljöverket, 2).

I *Föreskriften Våld och Hot i Arbetsmiljön* (AFS 1993:2) ställer arbetsmiljöverket särskilda krav på arbetsgivare som utför arbete där det kan finnas risk för våld eller hot om våld. Där står det bland annat att arbetsgivaren ska utreda vilka risker för hot och våld som föreligger på arbetsplatsen samt vidta åtgärder för att förebygga dessa risker. På arbetsplatsen ska det finnas särskilda säkerhetsrutiner som ska vara aktuella och som löpande ska följas upp. Alla arbetstagare ska ha god kännedom om säkerhetsrutinerna och arbetsgivaren har även en skyldighet att se till att all personal är tillräckligt utbildade och informerade för att kunna utföra arbetet tryggt och säkert. Finns det risk för upprepade incidenter av hot och våld på arbetsplatsen så ska också arbetsgivaren se till att personalen blir erbjuden särskilt stöd och handledning. Vidare ska arbetsgivaren se till att det finns larmutrustning och fastställda rutiner för vem som ska ta emot larm och vad som ska göras. Larmutrustningen ska kontrolleras och underhållas och personalen ska regelbundet öva på säkerhetsrutinerna. På de arbetsplatser där det finns märkbar stor risk för att arbetstagaren utsätts för hot eller våld i vissa arbetsuppgifter får inte ensamarbete förekomma. Alla tillbud och företeelser med våld eller hot om våld ska utredas och dokumenteras (AFS 1993:2).

I *Föreskriften om Systematiskt arbetsmiljöarbete* (AFS 2001:1) anger arbetsmiljöverket noggrant hur arbetsgivaren ska bete sig för att uppfylla sitt ansvar gentemot arbetstagaren. I



arbetsmiljölagen (1977:1160) anges att arbetsgivaren ska samverka med arbetstagarna i arbetsmiljöarbetet. Det är ett uttalat krav att arbetsgivaren bedriver de organiserade arbetsmiljöarbetet tillsammans med arbetstagarna och deras representant, det vill säga skyddsombudet. Skyddsombudet är arbetstagarens företrädare på arbetsplatsen och arbetsmiljölagen (1977:1160) ger skyddsombudet ett flertal rättigheter så som bland annat rätt att få utbildning, rätt att få ta del av handlingar kring förhållandet i arbetsmiljön och rätt att få medverka vid planering och utformning av lokaler (Arbetsmiljöverket, 3).

Enligt arbetsmiljölagen (1977:1160) 6 kap 6a § kan skyddsombudet om denne anser att åtgärder behöver vidtas för att uppnå en tillfredsställande arbetsmiljö begära av arbetsgivaren att denne undersöker förhållandena och vid behov vidtar åtgärder. Om arbetsgivaren inte lyssnar på skyddsombudets begäran kan skyddsombudet vända sig till arbetsmiljöverket som i sin tur kan meddela ett föreläggande eller förbud. Det ligger även på respektive arbetstagarare att själv medverka i arbetsmiljöarbetet, använda de skyddsanordningar som finns och följa föreskrifterna på arbetsplatsen (Kristensson, 2011). Om arbetstagararen känner till rutiner men inte följer dem alternativt inte satt sig in i föreskrifter som tydligt getts av arbetsgivaren så kan detta leda till en muntlig tillsägelse, skriftlig varning eller en förflyttning/omplacering. Om arbetstagararen inte följer arbetsgivarens varning så kan arbetsgivaren som sista åtgärd avskeda arbetstagararen på grund av personliga skäl. I det regelbundna arbetsmiljöarbetet är det viktigt att arbetstagararna tillsammans med skyddsombudet och arbetsgivaren samarbetar kring frågor om arbetsmiljön. På arbetsplatsträffar, i utvecklingsamtal och samverkansgrupper bör alltid frågor rörande arbetsmiljö och hälsa tas upp. Består arbetsplatsen av mer än 50 arbetstagarare eller om arbetstagararna så begär ska också en skyddskommitté bildas. Skyddskommittén har som uppgift att delta i planering och uppföljning av arbetsmiljöarbetet och de ska vara uppdaterade på skydd mot olycksfall och hälsa (ibid.).

Det huvudsakliga ansvaret för arbetsmiljön ligger dock på arbetsgivaren och för att kontrollera att arbetsgivaren sköter sitt uppdrag har arbetsmiljöverket arbetsmiljöinspektörer som genom inspektioner kontrollerar att regler och lagar följs (Arbetsmiljöverket, 4). Inspektionerna sker oftast med arbetsgivarens kännedom men de kan också ske oanmälda. Om det vid inspektionen visar sig att det finns brister som måste åtgärdas får arbetsgivaren ett skriftligt inspektionsmeddelande (Arbetsmiljöverket, 5). Det är inte tvingande men om arbetsgivaren inte åtgärdar bristerna så kan arbetsmiljöverket enligt 7 kapitlet arbetsmiljölagen (1977:1160) utfärda föreläggande eller förbud som kan förenas med ett eventuellt vite. Om arbetsgivarna inte följer de förelägganden arbetsmiljöverket utfärdat kan detta enligt 8 kapitlet i arbetsmiljölagen (1977:1160) leda till straff i form av böter eller fängelse.

### 1.3.1 Tillbud och arbetsskadeanmälan

Tillbud och arbetsskadeanmälan regleras i 2§ arbetsmiljöförordningen (1977:1166). Där stadgas att *“har olycksfall eller annan skadlig inverkan i arbete föranlett dödsfall eller svårare personskada eller samtidigt drabbat flera arbetstagarare, skall arbetsgivaren utan dröjsmål underrätta arbetsmiljöverket. Detsamma gäller vid tillbud som inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa.”* Arbetsmiljöverket definierar tillbud som en händelse som skulle kunnat leda till personskada. Det är endast allvarliga tillbud som ska anmälas till arbetsmiljöverket, händelser som betecknas som allvarliga tillbud kan till exempel vara hot om våld om det inneburit allvarlig fara för liv och hälsa för den drabbade. Enligt arbetsmiljöverket kan det dock vara svårt att definiera händelser av psykosocial natur som tillbud eller allvarliga tillbud. Det som ska anmälas kan exempelvis vara knivhot, mordhot,

en kränkande handling i en mellanmännisklig konflikt eller andra hot riktat mot person. När den inträffade händelsen även leder till personskada ska arbetsgivaren enligt 42 kap 10§ socialförsäkringsbalken (2010:110) också anmäla arbetskadan eller arbetssjukdomen till försäkringskassan (Arbetsmiljöverket, 6,7). En definition som inte är ovanlig i arbetslivet för att underlätta för arbetstagarna är “Oj eller Aj?”. Det betyder att tillbud, det är tillfällen då du reagerar med ett “Oj, här kunde det hänt något!” och en arbetsskada är ett “Aj, det gjorde ont!” (Arbetsmiljöverket, 8).

## 1.4 Uppsatsens disposition

I den första delen av uppsatsen presenteras inledning, syfte och frågeställningar. Därefter följer definitioner och relevant juridisk information om hot och våld på arbetsplatsen. I den andra delen av uppsatsen fokuserar vi på tidigare forskning om hot och våld samt hot och våld i arbete med människor genom att presentera relevanta redan publicerade vetenskapliga arbeten. I den tredje delen av uppsatsen beskrivs de teoretiska begreppen organisation, coping och makt. Därefter i den fjärde delen kommer metodkapitlet som vi har valt att dela in i flera underrubriker för att underlätta för läsaren. Resultat, analys och slutdiskussion avslutar uppsatsen. I den avslutande delen redovisar vi när och i vilka situationer respondenterna upplever hot och våld samt påverkan av hot och våld i arbetslivet. Arbetsledningens och kollegornas roll samt vilka strategier respondenterna använder sig av. I resultat och analysdelen jämför och förenar vi vårt material med tidigare forskning och de teoretiska begreppen vi valt att använda oss av. I slutdiskussionen redogörs slutligen för de slutsatser vi anser oss ha funnit.

## 2 Tidigare forskning

I detta kapitel presenterar vi ett urval av tidigare forskning inom hot och våld i arbetslivet som vi har valt att analysera vårt insamlade material med. Med anledning av att vi inte funnit någon tidigare forskning kring behandlingsassistenter inom missbruksvårds hot- och våldsupplevelser och utsatthet så har vi valt att inkludera forskning inom bland annat vård, omsorg och kriminalvård. Vi har både använt oss av svensk och internationell forskning för att få en tillräckligt bred och omfattande bild av hot, våld och missbruk men framförallt hot och våld i arbetslivet. Vi har valt att dela upp nedanstående text i underrubriker för att underlätta för läsaren att tillgodogöra sig materialet.

### 2.1 Ökad risk- individrelaterade faktorer

Den främsta individrelaterade faktorn som leder till en ökad risk för att bli utsatt av hot och våld är enligt ett flertal forskare låg ålder. Yngre arbetstagare tenderar att bli mer utsatta för hot och våld än äldre, men även kort arbetslivserfarenhet och tid i organisationen inverkar negativt. Detta förklaras exempelvis genom att äldre och mer erfarna ofta har mer arbetsvana som leder till att de har mött den här problematiken tidigare och funnit strategier att hantera det (Sandström, 2007; Viitasara, 2004). En annan möjlig förklaringsmodell till att yngre arbetstagare är mer utsatta för våld kan vara att de har en högre benägenhet att rapportera fler våldssituationer. Om detta beror på bristande professionalism/erfarenhet eller om det beror på att yngre har en lägre våldsacceptans är inte fastställt. Det kan också vara så att äldre blivit mer avtrubbade eller uppgivna för att de anser det inte blir några reaktioner på deras rapporter om hot och/eller våldssituationer (Viitasara, 2004). Enligt Arnetz (2001) finns det en underrapportering av våldshändelser inom vården. Detta kan bero på brister i hur hot och våld definieras samtidigt som hot och våld i de flesta sammanhang ses som något subjektivt. Det är den drabbades uppfattning som ligger till grund för om hotet eller våldet är tillräckligt allvarligt för att anmäla. Många låter exempelvis bli att rapportera en hot och/eller våldsincident om den inte leder till fysisk skada för den drabbade. Anmälningar kan även uppfattas som extra arbete som inte leder någonstans (ibid.). Sandström (2007) pekar specifikt på psykiska skador som underanmälda, då få vill erkänna ens för sig själva att psykisk skada inträffat.

Enligt en studie av Rowlett (i Breakwell, 1999) uppger socialarbetare att när deras kollegor blir utsatta för hot och/eller våldssituationer så beror detta på att kollegorna är oprofessionella, oerfarna, provokativa eller har liknande negativa epitet. Om däremot socialarbetaren själv blir utsatt för hot- och/eller våldssituationer så förklarade de detta med att det handlar om yttre omständigheter som de inte kunnat påverka. Breakwell (1999) menar dock att vem som helst kan bli utsatt för hot- och/eller våldssituationer. Enligt honom är det till och med så att det är en något större risk att bli utsatt som socialarbetare om socialarbetaren är erfaren, kompetent, känslig för varningssignaler, okonfrontativ, kapabel eller beslutsam. Erfarenheten kan alltså vara en positiv faktor enligt några och en negativ faktor enligt andra med olika förklaringsmodeller till varför.

Enligt Carlenius och Aakvaag (1998) så menar personal inom människovårdande yrken att en skicklig kollega har följande egenskaper: personen inger förtroende, är yrkeskunnig, involverar klienten och är bra på att informera. De skapar positiva reaktioner hos klienten och talar så att klienten förstår vad som sägs. Vidare skapar de en trygghet mellan sig själva och klienten och är skickliga på att kartlägga klientens situation. Alla de egenskaper som

kännetecknar en skicklig vårdare kännetecknar således också en våldsutsatt vårdare/socialarbetare (ibid.). Faktorerna som bestämmer hur vårdarens beteende uppfattas är en blandning av vårdarens yrkeskompetens och bemötande. De vårdare som är rädda för hot- och/eller våldsituationer hanterar inte klienter på samma sätt som de som är trygga. Detta kan resultera i en negativ händelseutveckling i det våldsamma mötet. En osäker vårdare riskerar att använda sig av övermakt som inte gagnar en positiv lösning av konflikten. Att få en våldsamt situation att vända till en positiv situation kräver en hel del skicklighet. Några individuella egenskaper hos vårdare som lyckats med detta är när de klarar av att vara närvarande i situationen, visar respekt för klienten och tar ansvar för sina handlingar. Vårdaren bör kunna se situationen ur klientens synvinkel men samtidigt kräva respekt för sin egen person. Avslutningsvis så visar forskning att arbetstagarens utbildning ökar skyddet mot hot- och/eller våldsituationer. De som har en högre utbildning har en mindre risk att utsättas för hot- och/eller våldsituationer (Carlenius & Aakvaag, 1998; Carlsson, 2003; Lundström, 2006; Lundälv 2007).

## 2.2 Ökad risk- arbetsrelaterade faktorer

Vittasara (2004) visar i sin undersökning att de arbetsrelaterade orsakerna som leder till en ökad risk att utsättas för hot och våld främst handlar om typ av arbetsplats, men även arbetsposition har betydelse. Vidare menar hon att risken är störst på arbeten där kontakten med vårdtagare är hög. Den arbetsgrupp som var mest utsatt i Vittasaras (2004) undersökning var undersköterskor. De utför ett arbete där arbetsbelastningen är hög och kontakten med vårdtagarna är något som sker större delen av arbetstiden. Att dessa arbetsinslag påverkar risken att utsättas för hot och våld är något som bekräftas av Gustavsson & Svedberg (2002) som har skrivit om hot och våld mot kriminalvårdens personal. De menar att vårdarna inom kriminalvården är den mest våldsutsatta gruppen.

Tidigt under vår undersökning talade vi med Sofia Kuldius (2012-03-27) som är en av medlemmarna i Social resursförvaltnings hot- och våldsgrupp. Hon bekräftade att akutboenden och andra boenden utan krav på drogfrihet hade fler hot- och våldsrapporter än vad de drogfria boendena hade. Vi fick ta del av en statistisk sammanställning från 2012 över hot och våld inom boendeverksamheten. Ett av de akutboenden som deltog i undersökningen räknade i sin statistik hot och våld riktat mot personal från klienter på boendet, och de hade under den vecka med högst antal incidenter 73 stycken incidenter (se: bilaga 4). Hot och våldsgruppen genomför parallellt med denna uppsats en ny statistisk sammanställning som närmare ska kartlägga den totala förekomsten av hot och våld inom deras boendeenheter.

## 2.3 Våldets omfattning, förebyggande arbete och stöd efteråt

Mueller (2011) har genomfört en enkätundersökning på arbetsförmedlingar och socialkontor där resultaten visade att 79% av de anställda rapporterade erfarenheter av fysiskt våld. Muellers (2011) undersökning visar också att det upplevda förebyggande arbetet påverkar de anställdas rädsla för att bli utsatta för hot och/eller våld. Pollack (2010) instämmer i att förebyggande arbete är en viktig aspekt i arbetet med våldsamma klienter och menar att om det misslyckas kan det exempelvis leda till arbetsrelaterade skador. Organisationen utsätter sig för en potentiell fara om inte arbetet med klienter sker i en trygg miljö. Misskötsel av förebyggande arbete kring dessa frågor kan leda till brist på förtroende hos personalen. Slutsatserna i båda undersökningarna är att riktlinjer och rutiner är viktigt för

både upplevd och faktisk säkerhet. Ledningens arbete kring dessa frågor bör därför uppmärksammas i personalgruppen för att skapa en större upplevd säkerhet hos de anställda (Mueller, 2011; Pollack, 2010). Av de som blivit utsatta för våld i Viitasaras (2004) undersökning så hade endast 39% fått stöd efteråt och 64% hade erhållit någon form av förebyggande insats. De som blivit utsatta för våld och inte fått förebyggande stöd innan och socialt stöd efter våldsincidenten visade i större utsträckning hälsorelaterade fysiska och psykiska konsekvenser. Hon menar därför att hjälp och stöd efter en våldsincident kan ha en mildrande effekt på konsekvenserna av den (ibid.). Positivt arbetsklimat och stöd från ledningen inverkar enligt Lundström (2006) på förmågan till krishantering och krisers negativa effekter. Viitasara och Menckel (2000) genomförde en svensk rikstäckande enkätstudie om hot och våld på kommunalt anställda inom vård och omsorg. De ville med studien belysa frågor kring hur många, hur ofta och på vilket sätt anställda har utsatts för hot och våld. De ville även undersöka vilken hjälp och stöd de anställda fått, vilken betydelse detta har haft samt vilka insatser som har vidtagits. Studien visade att 51% hade blivit utsatta för situationer med våld eller hot om våld och av de som utsatts uppgav 67% att detta skett ”någon gång då och då” eller ”någon gång per månad” medan 9% uppgav att de blivit utsatta i princip dagligen. Det våld som förekom var främst verbala hot, skrik och aggressioner. Handläggare var den arbetsgrupp som var mest utsatta för verbala hot, direkt eller via telefon medan anställda med vårdande uppgifter var den grupp som var mest utsatta för fysiskt våld (ibid.).

## 2.4 Effekter på anställda

Viitasara (2004) delar in effekterna av när en individ drabbas av våld (våld definieras av henne som allt från störande beteende till fysisk aggression) i fyra kategorier; ekonomiska, hälsorelaterade, emotionella och arbetsrelaterade. Enligt Viitasara (2004) studie så ledde en av fem våldsincidenter till någon form av fysisk ohälsa eller skada. Emotionella reaktioner på våld var vanligt förekommande och handlade om oro och spänningar. Våldet påverkade även de anställda både fysiskt och psykiskt till den grad att själva vården blev sämre (ibid.). Enligt Granaths (2006) undersökning om hot och våldssituationen mot anställda inom kriminalvården så skadas de anställda sällan allvarligt fysiskt vid hot- och/eller våldssituationer. Både kortsiktig och kvardröjande rädsla och obehag var vanligt förekommande. Studien visade också att hot mot anhöriga sällan utfördes i praktiken och att de flesta incidenter inte påverkade yrkesutövandet nämnvärt. De allvarligare incidenterna gav dock effekter i arbetsutövandet för ungefär en tredjedel av de anställda. Med effekter menas att arbetstagarna tvekar inför att utföra vissa arbetsuppgifter eller helt undviker dessa uppgifter. Vidare menar Granath (2006) att trakasserier för att visa makt och skrämmas hade mer negativa effekter på de anställda än rent hot och våld och/eller frustrationshot och frustrationsvåld. Inom kriminalvården så har arbetstagarna möjlighet att flytta på den intagne eller byta dennes handläggare, något som påverkar positivt på de anställdas arbetsmiljö. Granath (2006) varnar dock för att då de anställda drar sig undan från en relation och/eller intar en kyligare inställning till intagna efter hot och våldsincidenter ökar distansen mellan de intagna och vårdarna. Vilket i förlängningen kan leda till mer hot och våld. Slutligen beskrivs att endast tre av fyra våldsincidenter anmäls (ibid.).

Rinnan och Sylwan (2000) beskriver strategier för att hantera ständig risk och utsatthet för hot och/eller våld. Vårdaren kan hantera hot och våldsmiljöer antingen genom förhöjd vaksamhet vilket ofta sker i mer kontrollerade hot- och våldsmiljöer, eller genom okänslighet/avtrubning och/eller rädsla i mer oförutsägbara miljöer (ibid.). Avtrubning sker ofta med tiden i en form av en normaliseringsprocess där vårdaren vänjer sig vid saker

och situationer som tidigare varit otänkbara. Normaliseringen leder till att vårdarna inte längre ser våldet som våldsamt, fast de i alla andra situationer skulle tolkas som just våld, vårdarna tenderade att beskriva klienterna som harmlösa, trots bevis på hot- och våldshändelser (Lundström, 2006). Samband finns till relationsvåldets normaliseringsprocess, där den våldsutsatta (vanligtvis kvinnan) börjar acceptera våld och finna orsakerna till våldet i sig själv (Lundgren, 2004). Hot- och våldsutsatta arbetsplatsers arbetsklimate kan visa sig i arbetsplatsens jargong och gemenskap, då arbetsgruppen måste avdramatisera och hålla verkligheten borta. Därmed går arbetsgruppen ofta ihop i en nära gemenskap och skapar en egen skämtkultur och har ett aningen cyniskt förhållningssätt till omständigheterna. Forskning på hot och våldsutsatta vårdbiträden beskriver också att vissa vårdbiträden själva upplever att de har blivit mer aggressiva och/eller offensiva av arbetet, även på fritiden (Rinnan & Sylwan 2000). Långtidseffekten av att jobba i miljöer med konstant hot och våld, att själv bli utsatt för hot och våld eller att se andra bli utsatta för våldsamma handlingar är allvarliga om de inte bearbetas. Allt ifrån ett kroniskt beredskapstillstånd till både utbrändhet och/eller posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) kan bli resultatet (Breakwell, 1999; Isdal, 2001; Lundström, 2006; Wikman et al., 2010).

Det är därför viktigt att stanna på arbetsplatsen efter en våldshändelse och att inte åka hem förrän situationen är utredd (Carlenius & Aakvaag, 1998; Lundström 2006; Wikman et al., 2010). Direkt efter en våldshändelse så riskerar den våldsutsatte att bli "efterklok" och klandra sig själv, men här bör kollegorna och cheferna inte förebrå eller komma med förslag på alternativa lösningar (Carlenius och Aakvaag, 1998). I denna period är utomstående professionell hjälp dock inte bäst, utan en förstående och lyssnade kollega är den allra bästa hjälpen. Chefen bör samla alla eller några väl utvalda kollegor för att sitta och lyssna på den våldsutsattes beskrivning. När den våldsutsatte sedan ska återgå till jobbet, vilket bör ske så fort som möjligt, så är det bra om denne får en anpassningsperiod.

Den våldsutsatta kan exempelvis ha mindre klientkontakt och mer kontorstid ett tag. Men att få fortsätta prata även om omgivningen inte finner det inträffade allvarligt är viktigt för att förhindra att den våldsutsatte utvecklar bland annat PTSD (ibid.). Den som bevittnar våld kan ibland må sämre än den som blir utsatt för våld. Det låter paradoxalt, men Isdal (2001) menar att om en person får välja mellan att själv få ett slag eller besluta att någon närstående skulle få slaget istället, så skulle personen som väljer välja sig själv. Detta betyder att den som bevittnat våld, kan behöva lika mycket socialt stöd som den som blivit utsatt för själva hot- och/eller våldshandlingen (ibid.).

## 2.5 Orsak och samband

Att bli utsatt för våld eller hot av någon i en relationell kontext, är inte bara den vanligaste formen av våld. Det är också, oavsett om det är en arbetsrelation eller någon annan relation, en form som väcker många känslor. Ju närmare relationen till förövaren är desto mindre benägen är den våldsutsatte att anmäla eller skuldbelägga våldsutövaren. Det är i de situationerna som vårdaren ofta skuldbelägger sig själv och undrar vad den gjorde för fel istället för vad våldsutövaren gjort för fel. Notera dock att våld alltid är våldsutövarens ansvar, för oavsett provokation, så gör alltid våldsutövaren valet att använda våld (Isdal, 2001; Rinnan & Sylwan, 1994).

Missbruk, alkohol och drogpåverkan är något som samstämmigt i tidigare forskning beskrivs som en stark anledning eller förklaring till förekomsten av hot och våld på och utanför arbetsplatsen (Breakwell, 1999; Carlenius och Aakvaag, 1998; Granath, 2006; Lundälv, 2007; Rinnan & Sylwan, 1994; Sandström, 1996; 2007). Lundälv (2007) beskriver ett antal

faktorer som avgör om klienter har högre risk att utsätta andra för våld. Dessa faktorer är psykisk störning, personlighetsstörningar, missbruk, sociala missförhållanden och tidigare våldshistorik. Det är människor som faller inom dessa kategorier som kommer i kontakt med behandlingsassistenter i vår uppsats. Lundälv (2007) vidareutvecklar sina påståenden genom att hävda att alkohol och narkotika liksom läkemedel ökar risken för våld. Han beskriver att alkohol sänker hämningströskeln och att det i Sverige finns ett förväntat samband mellan alkohol och våld. Motsägelsefullt nog kan narkotika sänka våldsbenägenheten under ruset, men öka det igen under avtändningsfasen. Nash Parker (1998) hävdar lite motsatt att sambandet mellan narkotika och våld inte är tydligt. Han nämner dock att kokain är den illegala drog som leder till mest våld och att psykos i samband med missbruk är våldsgenererande, men menar att alkohol är den främsta våldsgenererande drogen (ibid.).

Oavsett yrkeskompetens och bemötande finns det några saker att tänka lite extra på för att förhindra att en våldssituation uppstår. Det är till exempel i stort sett omöjligt att ha ett ordentligt samtal med en påverkad klient, ta samtalet när klienten är nykter istället. Behandla inte klienter orättvist, men tänk på att klienter kan behöva behandlas olika. Larma hellre en gång för mycket då larmen finns i verksamheten för att användas. När en våldssituation ändå uppstår, så håll dig lugn, klienten märker av otrygghet och det kan trigga igång klienten om du blir uppstressad. Överaska inte heller klienten. Tala om för klienten att denne skrämmer dig och att du kommer trycka på larmet innan du gör det. (Carlenius & Aakvaag, 1998; Foresjö, 1993). Foresjö (1993) menar att som professionell så ingår det att härbergöra och stå ut med missnöjesyttringar från klienten. När personalen drar gränser eller nekar klienten något och detta beslut är logiskt och lämpligt så är det viktigt att de inte ändrar på beslutet på grund av aggressionsutbrott. Om de gör det så ökar den framtida risken för aggressionsutbrott. Samtidigt så bör, enligt Foresjö (1993), personalen vara så följsam som möjligt vid våldssituationer, han exemplifierar med att "Det är bättre att släppa ut en patient även om han är intagen enl LPT än att riskera att någon blir allvarligt skadad." (Foresjö 1993 s.62). Social resursförvaltnings riktlinjer (se bilaga 5) instämmer i denna sista mening då de skriver att de anställda ska ge efter eller ändra på ett beslut om detta krävs för att komma undan en hotfull situation.

Granath (2006) beskriver att hot och våldsutsattheten inom kriminalvården är som störst vid negativa besked eller tillsägningar, vid nekande svar på förfrågningar om besök och då de anställda bryter upp bråk mellan intagna/klienter. En annan stor risksituation är då de anställda inte följer regelverk eller då regelverken är otydliga. I frivårdens arbete är hot via telefon eller i reception vanliga. Granath (2006) menar att spontana reaktioner på frustration över sin situation ligger bakom många hot och våldssituationer. Han skriver att hot och våld även är ett sätt att visa makt och få status inom de intagnas hierarki, att skrämmas är då huvudmålet. Makt och skrämsel står för ungefär hälften av incidenterna och frustration för den andra hälften. Att få andra fördelar tycks inte inverka. Resultatet i Granaths (2006) undersökning visar att de allvarliga incidenterna till lika stor grad handlar om frustration som om makt/skrämsel. Kvinnliga vårdare tycks vara mer utsatta för makt- och skrämselelincidenter. Medan manliga vårdare tycks vara mer utsatta för frustrationsincidenter. Trakasserier och hot är vanligare i makt- och skrämselelincidenterna än rent våldsutövande.

## 3 Teoretiska perspektiv

I detta kapitel kommer vi att introducera de teoretiska utgångspunkterna som vi har valt att analysera vårt insamlade material med. Vi använde oss av tre teoretiska perspektiv, det första är organisationsteori och har utgått från begreppen *organisationskultur* och *säkerhetskultur*. Det andra perspektivet är coping, med huvudbegreppen *problemlösande copingstrategi* och *emotionell copingstrategi*. Det tredje perspektivet är makt. Både *makt* utifrån ett flertal olika definitioner och olika former av *motmakt* förklaras sist i detta avsnitt. Vi tror att vi genom att tillämpa dessa begrepp kan få stöd i vår analys för att förstå behandlingsassistenternas erfarenheter och upplevelser av hot och/eller våld.

### 3.1 Organisationsteori

Organisationsteorin försöker förstå och förklara hur organisationer fungerar. Den utgör en konstruktiv vetenskap genom antagandet att den kunskap som erhålls kan användas till att skapa något nytt och göra organisationen bättre. En organisation är ett socialt system som är avsiktligt bildat för att nå upp till fastställda mål. Den består därmed av individer som skapar relationer mellan varandra då de har träffat ett avtal som gör att de bildar ett socialt system där de samarbetar för att nå vissa mål (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

#### 3.1.1 Organisationskultur

Organisationskultur kännetecknas enligt Jacobsen & Thorsvik (2008) av tankar och åsikter som en grupp människor inom ett specifikt socialt sammanhang bygger upp gemensamt och delar. Åsikterna kommer att påverka hur en individ inom gruppen kommer att bete sig, men även hur de förväntas bete sig inom gruppen. Organisationskulturen utvecklas i takt med att gruppen lär sig klara av problem i förhållande till omvärlden. Då en lösning på ett problem inom gruppen vid ett flertal tillfällen visat sig fungera kommer denna lösning tillslut ses som en sanning vilket kommer forma på vilket sätt medlemmarna i gruppen tänker kring problemet. Det är inte ovanligt att detta sker omedvetet. En stark organisationskultur kännetecknas av en stark solidaritet och gemenkap. Kulturen byggs upp genom en blandning av individers åsikter, gruppåsikter, ledningsåsikter och arv från tidigare kultur och normer. Nya chefer eller medarbetare kan förändra inställningen till säkerhet men normer om vad som är tillåtet och acceptabelt är till stor del beroende på traditioner och minnen av det specifika yrket trots att de formella reglerna kan ha förändrats markant (Breakwell, 1999; Jacobsen & Thorsvik, 2008; Wolvén 2000).

Hur organisationskulturen ser ut på arbetsplatsen påverkas också av de anställdas utbildning. Utbildning ger inte bara kunskap utan också värderingar, attityder och sociala identifikationer som individen har med sig vid anställningen. Arbetstagare med en likvärdig utbildningsbakgrund söker ofta samverkan med varandra, de stöttar varandra och har ofta en benägenhet att tänka och agera likadant. När organisationens regler och riktlinjer för arbetet kommer i konflikt med de professionsutbildades normer och värderingar så har de utbildade en benägenhet att vara mer lojala mot sin egen professionskultur än mot de regler och riktlinjer som råder i organisationens formella kultur (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Inom kulturen byggs det upp normer som beskrivs som oskrivna regler. Dessa har en betydande roll i hur en individ väljer att handla i en viss situation eftersom de anger vad som anses vara ett lämpligt beteende. Normer är förväntningar på beteende som skapas och tas med av kollegor och tidigare kollegor som arbetar tillsammans under en viss tid. De inbegriper alla



former av beteende som förväntas stöttas eller accepteras av gruppen oberoende av om de är uttalade eller outtalade. De anställda uppmanas att följa de rådande normerna för att inte bli utsatta för straffåtgärder om de inte följs (Bang, 1994).

Kulturella uttryck är enligt Bang (1994) bärare av kulturen och kan beskrivas på en arbetsplats så som exempelvis handlingar och beteenden, rutiner, historier och myter, språk och jargong, belöningssystem samt fysisk struktur på arbetsplatsen. Det finns tre nivåer i en kulturbeskrivning av arbetsplatsen där kulturella uttryck utgör den översta nivån. Uttalade värderingar och normer utgör den andra och den understa nivån innehåller underliggande kulturella teman. På denna sista nivå är de anställda ofta omedvetna om vilka element som påverkar, men de är ändå styrande och bidrar till handlingar och beteenden i organisationen. Han menar att organisationskulturen finns och upprätthålls för att bland annat lösa organisationens problem. Bang (1994) har identifierat 12 olika funktioner som organisationskulturen kan ha och har delat in dessa i tre huvudfunktioner. Den första funktionen är att organisationskulturen styr beteenden genom att erbjuda modeller för handling. Den andra är att den fungerar integrerande på organisationsmedlemmarna. Den sista huvudfunktionen minskar ångesten i organisationen genom att medlemmarna får struktur och system som hjälper dem att förhålla sig till en osäker och oförutsägbar omvärld. Enligt Wolvén (2000) behöver inte en stark organisationskultur alltid vara positiv. De negativa konsekvenserna av en stark organisationskultur är bland annat att den begränsar det individuella handlandet i och med de starka normer som råder. Samtidigt som det minskar individernas förmåga att se utanför organisationen vilket kan leda till att nödvändiga åtgärder blir utelämnade. Medlemmarna i en organisation med en stark organisationskultur kommer reagera starkt när någon ifrågasätter de normer och värderingar som finns (ibid).

### 3.1.2 Säkerhetskultur

Breakwell (1999) menar att säkerhetskultur är en av aspekterna på organisationskulturen. Vilken säkerhetskultur organisationen har är ett resultat av bland annat individuella värderingar, gruppvärderingar, uppfattningar, attityder, kompetens samt beteendemönster som styr engagemanget kring hur säkerheten hanteras i organisationen. Säkerhetskulturen innefattar formella föreskrifter och öppna regler eller praxis. Men den innefattar också oskrivna och osynliga regler som inte är märkbara för utomstående men som nästan alltid är förstådda av de flesta arbetstagarna i organisationen. Dessa osynliga säkerhetsregler är viktiga och ofta direkt avgörande faktorer för agerandet i krissituationer. De avgör dels om arbetstagarna samtycker till de officiella säkerhetsreglerna men även hur arbetstagarna tolkar dessa. På en arbetsplats kan exempelvis de formella säkerhetsreglerna föreskriva att arbetstagaren ska begära hjälp om klienten blir våldsam eller hotar arbetstagaren verbalt. Detta är dock inte alltid lätt för arbetstagaren att följa om de osynliga säkerhetsreglerna på arbetsplatsen innebär att det visar på inkompetens eller feghet att anmäla. Det kan då vara mycket svårt för arbetstagaren att ignorera dessa osynliga säkerhetsregler och be om hjälp (ibid.).

Om det finns signaler om att kamratträck förorsakar risktagande bland arbetstagarna så är detta ett ledningsproblem menar Breakwell (1999). Ledaren har nämligen en viktig roll för hur säkerhetskulturen fungerar och det finns en rad viktiga faktorer som påverkar om det finns en god säkerhetskultur. Bland annat så bör säkerhetspolicy och riktlinjer vara framtagna av högre chefer då det signalerar att frågorna har en hög status och att det är viktigt att vara medveten om säkerhetsfrågorna. Det är också viktigt att chefen är synlig på arbetsplatsen, lyssnar och är intresserad av arbetstagarnas arbetsuppgifter och problem.

Vidare så bör ledaren ordna med utbildning och träning i säkerhetsfrågor och det bör kontrolleras vilka attityder arbetstagarna har till att ta risker. Det är även viktigt att säkerhetspolicyn är känd bland alla anställda och att det finns tydliga riktlinjer för när polisen ska kontaktas (ibid.).

## 3.2 Coping

Coping eller copingstrategier är strategier som människor använder sig av för att hantera eller minska farliga eller hotfulla situationer som orsakar stressreaktioner. Lazarus (1966) beskriver att: "Observable threat and stress reaction are reflections or consequences of coping process intended to reduce threat." (Lazarus, 1966 s.152).

Olika individer använder sig av copingstrategier efter trauma på olika sätt. Reagerar inte en person enligt dessa copingmönster då de utsätts för trauma så är situationen inte mer stressfylld än vad personen kan hantera (Sandström 1996; 2007). Används copingstrategier och den hot- och våldsutsatta, dess kollegor och arbetsledningen har redskapen att hantera en situation, så behöver den våldsutsatte inte hålla fast vid copingstrategierna efter händelsen. Coping delas i grunden upp av Folkman och Lazarus (1966) i problemlösande och emotionell coping. Lazarus (1993) skriver att det minst finns dessa två copingstrategier, men att det inte utesluter ytterligare mönster som han inte ser. Sandström (1996; 2007) har sin utgångspunkt i Folkman och Lazarus (1984) men han menar att det finns ytterligare två copingstrategier. Strategin att fokusera på andra och det förnekande/isolerande copingmönstret (Sandström 1996; 2007). Vi har nedan valt att placera Sandströms (1996; 2007) egna rubriker under Folkman och Lazarus (1984) huvudrubriker då vi menar att "*fokusera på andra*" är en aktiv strategi som är problemlösande och *förnekande/isolerande* är känslökyla eller frysning vilket i sig är en form av emotionell reaktion.

### 3.2.1 Problemlösande (rationella) copingmönster

Den problemlösande/rationella copingens funktion är att ändra på något i interaktionen mellan personen och omgivningen, detta kan göras antingen genom att fokusera på omgivningen eller genom att ändra på sin position eller agerande (Lazarus, 1993). Det betyder att under krisen så görs en utvärdering av krisen, där fokus är att aktivt lösa problemet. Rinnan och Sylwan (1994) beskriver den problemlösande strategin som "lugn och sansad trots inre kaos". Detta mönster är praktiskt i krissituationer, och speciellt i katastrofsituationer, då det går ut på att lösa situationen först och bryta ihop när allt är över. Problemet med att reagera på det här sättet är att copingstrategin ofta finns kvar även efter situationen och att reaktionen därför behöver lirkas ut ur personen. Detta missas ibland av omgivningen då personen förefaller lugn och sansad vilket medför att det sociala stödet uteblir. En konsekvens av detta är att den våldsutsatta "kör på" och fortsätter jobba även vid smärta och/eller psykisk utmattning. En lyckad bearbetning av situationen leder till att personen därefter skaffar social support, känslomässigt stöd och gör en mental medvetenhetsförändring. (Lazarus, 1993; Lo, 2008; Rinnan & Sylwan, 1994; Sandström, 1996; 2007).

*Fokusera på andra copingmönstret* som Sandström (1996; 2007) skriver om används ofta av personer i ansvarspositioner såsom chefer, föräldrar eller pedagoger. Detta mönster är kontextuellt, då personer kan använda *fokusera på andra mönstret* om de plötsligt befinner sig i en ansvarsposition även om de i vanliga fall använder sig av andra copingmönster. Fördelen med detta mönster är att den egna upplevelsen kommer i andra hand, då den egna

upplevelsen inte behöver hanteras i stunden. Efteråt behöver dock både tankar och känslor integreras eftersom de i situationen undantryckts (Sandström 1996; 2007).

### 3.2.2 Emotionella (regressiva) copingmönster

Den emotionella/regressiva copingens funktion är att personen genom till exempel vaksamhet eller undvikande ändrar själva innebörden av vad som händer i en hot och/eller våldssituation. Detta kan ske genom att personen minimerar problemet eller genom att personen lever ut sina känslor och därmed få stöd av andra. Att ändra perceptionen av situationen lindrar stressen trots att de faktiska förhållandena i relationen inte har ändrats. Effekten av detta blir att personen undviker eller leder bort det som upplevs som stressande och vidtar då heller inte några åtgärder för att lösa problemet. För att använda denna copingstrategi behöver det finnas en känsla av att det finns en möjlighet till förändring. Genom direkt handling kan den verkliga innebörden av situationen ändras till att exempelvis inte uppleva en hotsituation som hotfull även om den faktiskt var det. Den som blir utsatt för hot kan till exempel välja att se på hotsituationen som "otrevligt beteende" istället för hot. I dessa situationer är det vanligt med ursäkter som exempelvis att "han var nog bara stressad". En annan strategi är att fråga klienten om den verkligen menade det den sa som ett hot, för att framkalla ett nekande svar. Personen gör alltså en mindre hotande omformulering av verkligheten. För att undvika traumatiska stimuli och rädsla, tenderar traumaoffer att hantera trauma undvikande. Som ett resultat bearbetas inte rädslan vilket kan hindra återhämningsprocessen för traumaoffer. Efter ett emotionellt hanterande av situationen måste tänkande och förståelse integreras i känslorna igen (Lazarus 1993; Lo, 2008, Sandström 1996; 2007).

*Förnekande/isolerande copingmönster* eller det Rinnan och Sylwan (1994) beskriver som "frånvaro av känslor" innebär att den våldsutsatta stänger av alla känslor för att de är för svåra att hantera, de som använder sig av denna strategi kan bli aningen "robotaktiga". När dessa personer berättar om händelsen säger de snarare att de blev lite skakis, än att de blev rädda. En våldsutsatt med förnekande copingmönster fokuserar hellre på de fysiska tecknen av våld än de psykiska, blåmärket på revbenet uppmärksammas men knivhotet tas inte så allvarligt. Efter att våldssituationen är över så fortsätter dessa individer att jobba eller gör någon annan normal syssla som att hämta upp barnen eller laga mat till familjen. Utan bearbetning så kan detta copingmönster hålla i sig även långt efteråt och för att bearbeta situationen så behöver hela situationen, känslor och händelser integreras i den våldsutsattes världsbild (Rinnan & Sylwan 1994; Sandström 1996, 2007).

I västvärden föredras ofta den problemlösande copingstrategin framför den emotionella och den senare misstros även starkt. Att agera mot problem föredras framför alla andra delar av copingstrategierna. Den problemlösande copingen är en klassiskt manlig copingstrategi och den emotionella är en klassiskt kvinnlig strategi. I typiskt manliga miljöer befolkade av kvinnor har dock problemlösande copingstrategier företräde framför emotionella (Lazarus 1993; Sandström, 1996).

## 3.3 Makt

Makt är ett paraplybegrepp som inte har någon entydig definition utan innefattar en rad olika tolkningar av vad makt egentligen innebär och hur den utövas (Börjesson & Rehn, 2009). Framställningen nedan bygger på en förståelse av makt såsom vi använder begreppet makt (och motmakt) i uppsatsen.

### 3.3.1 Makt

Robert Dahl (i Lukes, 2008) har definierat makt genom att säga att makt utövas av A om A förmår B att göra något som B inte vill. Lukes (2008) menar dock att maktutövning också är om A lyckas påverka B:s önskningar genom att influera, styra och forma B. Den allra yttersta formen av maktutövning är när A förmår B att eftertrakta sådant som A vill att B ska eftertrakta vilket resulterar i att A kontrollerar B:s idéer och önskningar och får B att foga sig (ibid.). Engelstad (2006) menar att makt är förmågan att få något att hända och få individer att förändras. Weber definierar makt som ”sannolikheten att få sin vilja igenom trots motstånd” (Lindgren, 2007, s 63). Bacon menar att kunskap är makt men att makt även kan vara kunskap. De individer som har kunskap kan utöva makt över det kunskapsområdet genom att de kan bestämma vilken kunskap som ska tas fram och hur den ska definieras medan den som inte har kunskap är maktlös (Engelstad, 2006; Thúren, 2007).

Börjesson och Rehn (2009) menar att makt kan vara en handling så som hot om fysiskt våld där våldet utgör ett av maktens mest primitiva och viktigaste element. Hotet behöver inte bli verklighet men det utgör ändå ett starkt maktmedel då de flesta människor reagerar med rädsla och ett behov att vara till lags. Våld är också något som kan vara förenat med tvång och utgöra en form av symboliskt våld. Tvång är en form av maktteknik som sätter individen i en situation där denne saknar eller har mycket begränsade val. Det handlar om att minska individens alternativ oavsett individens åsikter om de begränsade valmöjligheterna. Vidare menar Börjesson och Rehn (2009) att kontroll över det som sägs och vilka konsekvenser det får också kan vara en form av makt. I flera situationer såsom exempelvis mellan klient och socialarbetare förekommer en rad processer som går ut på att disciplinera klienten. Men maktrelationen dem emellan är beroende av att de båda hela tiden upprätthåller och erkänner relationen för att den ska finnas kvar. Detta gäller båda parter då makten alltid verkar dubbelriktad och de parter som ingår maktrelationen är medskapande deltagare i relationen (ibid.).

Våld innehåller alltid makt, men makt innehåller inte alltid våld. Makt och maktmissbruk skiljes åt av etik, de mäktiga måste själva ta ansvar för att inte missbruka sin makt. Alla människor är lika värda men alla är inte jämlika i alla relationer, det finns de som har mer makt över en situation än andra. Det är dock inte lämpligt att jämna ut maktskillnaderna helt, klienten ska inte vara behandlingsassistentens kompis. Behandlingsassistenten har ett uppdrag och det måste få utövas, men behandlingsassistenten ska heller inte sätta onödiga regler och gränser enbart för att hävda sin makt. Maktspråk, makttribut eller rigiditet mot regler kan tas som kränkande av en klient. Sådana maktuttryck utövas ibland ändå då den maktutövande är otrygg i sin makt eller i sin person. Denna makt är en falsk trygghet då felaktigt maktutövande är en grogrund för våld på grund av maktlösheten den skapar. Alla har behov av att känna att de har makt över sin situation, speciellt när de är i maktunderläge eller då de inte känner sig ha kontroll över sitt liv (Carlander, 2001; Isdal, 2001).

### 3.3.2 Motmakt

Enligt Börjesson och Rehn (2009) är det ofta bland de maktlösa som motstånd mot makt föds. De motkrafter som finns mot makt utgörs av motstånd och mikromakt. Mikromakt utgår ifrån att alla besitter någon form av makt, som existerar och kan utnyttjas av individen. Mikromakt kan även vara en form av motstånd och motståndet kan vara både aktivt eller passivt. Både makt och motstånd är beroende av från vilket perspektiv det betraktas utifrån. Om en grupp eller individ vandaliserar något kan detta antingen betraktas som att gruppen eller individen är avmoraliserad, ociviliserad eller urartad eller så kan handlingen betraktas som att individen eller gruppen gör motstånd mot något (ibid.). Isdal (2001) hävdar att det

inte finns något blint våld, alla våldshandlingar har ett syfte, en funktion. Han menar vidare att våldets syfte är makt. Att vinna makt, att ha kontroll, att visa upp styrka och värdighet och att kunna hantera känslor eller att vinna fördelar. Med våld kan våldsutövaren hantera sin egen maktlöshet genom att få någon annan att känna maktlöshet. Det handlar om antagandet att "Jag blir större av att du bli mindre". Våld skapar då maktlöshet hos behandlingsassistenten istället för hos klienten. Denna strategi menar Lundström (2006) är effektiv och används. Han beskriver att just maktlöshet var den vanligaste känslomässiga reaktionen hos de vårdare som blivit utsatta för våld. Isdal (2001) har ytterligare en infallsvinkel på alkohol och narkotika kopplat till våldsbänagenhet då han menar att själva bruket av alkohol och narkotika är en reaktion på makt och maktlöshet. Han anser att de som använder våld när de är påverkade är de som redan innan påverkan av alkohol eller narkotika har problem med aggression. Det är alltså inte drogen i sig som ökar våldsbänagenheten utan det är maktlöshetsdriven aggression som är anledningen till våld även i fall då klienten är påverkad (ibid.).

Skau (2010) menar att när en individ blir en klient så sker en stor livsförändring då individen får en relation till samhällets hjälpinstitution som också är en maktinstitution. Detta innebär att individen går in i en roll som hjälpbehövande vilket blir en del av individens identitet och redan detta upplever vissa som kränkande. Relationen mellan klienten och den professionella yrkesutövaren är en process som går igenom flera olika stadier och som förs framåt och utvecklas genom dolda och öppna konflikter. Det kan exempelvis vara konflikten mellan frihet och tvång, jämlikhet och ojämlikhet, makt och maktlöshet och mellan system och individ. De professionella yrkesutövarna liksom klienterna utvecklar olika medvetna eller omedvetna strategier för att hantera dessa konflikter. Som socialarbetare är det mycket viktigt att vara medveten om den maktaspekt som råder i mötet mellan socialarbetare och klient (ibid.). Ett enkelt sätt för en klient att utöva makt på är exempelvis att under ett samtal se uttråkad ut, detta förändrar troligen inte hjälpinsatsen men det ställer socialarbetaren mot en motmakt (Börjesson & Rehn, 2009). Klienter påverkas ofta av sin maktlösa situation vilken kan leda till att de håller inne med information eller går i försvarsställning och gör motstånd. De professionella som bara ser sig själva som hjälpare missuppfattar ofta klienternas återhållsamhet och tolkar detta personligt som samarbetsvilja eller bristande ärlighet (ibid.).

## 4 Metod

I kapitlet redovisas de metoder och tillvägagångssätt vi valt att använda oss av och varför vi valt att använda oss just av dessa.

### 4.1 Val av metod

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ forskningsmetod, det betyder att istället för att hantera stora mängder av material som görs i kvantitativ forskning så fokuserar vi på ett mindre antal respondenter och gräver istället djupare in i deras erfarenheter och kunskaper. Denscombe (2000) förklarar skillnaden med att kvantitativ forskning fokuserar på siffror och att kvalitativ forskning fokuserar på ord och observationer. Vi har valt en kvalitativ metod för att kunna besvara våra frågeställningar, som ligger på en erfarenhetsmässig och känslomässig nivå, som vi tror enklast besvaras med ord, och inte med statistik eller siffror. Statistik kommer dock att användas i vår uppsats, men då för att jämföra och utveckla våra hypoteser och fynd. Vi har använt oss av åtta stycken intervjuer med relevanta respondenter ifrån ett antal olika akutboenden och långsiktiga boenden utan krav på drogfrihet. Intervjuerna genomfördes med en semistrukturerad metod, vilket innebär att vi har använt oss av en lista med specifika teman och frågor som vi har använt oss av för att styra samtalet i rätt riktning, en så kallad intervjuguide (se bilaga 1) (Bryman, 2011; Denscombe, 2000; Kvale & Brinkmann, 2009).

Vi har valt att arbeta utifrån en abduktiv eller hypotetisk-deduktiv ansats som är en blandning mellan en deduktiv och induktiv metod. Deduktiv betyder att forskaren utgår ifrån teori och applicerar den på verkligheten medan induktiv betyder att forskaren utgår från verkligheten och applicerar den på en teori. Abduktiv eller hypotetisk-deduktiv ansats innebär att vi (1) i förväg formulerade en hypotes som skulle kunna förklara våra frågeställningar. För att sedan (2) testa dessa på respondenterna. Därefter (3) pröva dessa mot teori och tidigare forskning. För att sedan (4) skapa en ny hypotes av våra fynd (Patel & Davidsson, 2011; Thomassen, 2007). Konkret innebar detta att vi inledningsvis hade som hypotes att (1) personal på boenden utan krav på drogfrihet blev påverkade personligt och professionellt av hot och våld på arbetsplatsen. Genom våra intervjuer visades att (2) denna hypotes stämde, men även att personalen ibland inte lade så stor vikt vid hot och våldrisker. Teori och tidigare forskning förklarade att (3) detta är en vanligt förekommande inställning och strategi för att hantera hot och våld. Vi skapade därefter en ny hypotes att (4) personalen blir påverkad men utvecklar handlingsmetoder för att kunna hantera risken för hot och våld. Vi kom sedan att växla mellan teori och empiri och låta analysen utvecklas parallellt mellan dem båda.

#### 4.1.2 Förförståelse och Avgränsningar

Vår förförståelse till vårt valda ämne har vi dels fått genom socionomutbildningen, relevant kurslitteratur och dels genom vår verksamhetsförlagda utbildning som vi genomförde hösten 2012. Vi har alla tre författare kommit i kontakt med hemlösa personer med missbruksproblematik. En av författarna har praktiserat inom socialtjänsten med inriktning mot vuxna missbrukare och de andra två författarna har erfarenhet av att vid sidan av studierna arbeta på ett akutboende för hemlösa personer med missbruksproblematik. I vår uppsats har vi valt att använda oss av ett hermeneutiskt synsätt vilket innebär att vi använder

en kunskapscirkel där vår tidigare erfarenhet och kunskap hjälper oss i arbetet med att utveckla ny kunskap som sedan kommer att hjälpa oss i framtiden. Avvägandet i att låta förförståelsen styra lagomt mycket samtidigt som den inte får ta överhand, är något vi jobbat med under hela uppsatsarbetet. Vi har försökt att gå in i uppsatsarbetet med ett så öppet sinne som möjligt och aktivt letat efter de omedvetna processerna. Vi anser det vara viktigt att vara medvetna om hur vår förförståelse påverkar vår studie, både för att använda oss av den, och för att undvika att bli styrd av den (Kvale & Brinkmann, 2009; Patel & Davidson, 2011; Thomassen, 2007).

Vi har valt att fokusera på när och i vilka situationer behandlingsassistenter utsätts för hot- och/eller våldssituationer, vilka strategier de använder sig av, hur de påverkas och vilket organisationsstöd de får. De behandlingsassistenter som vi intervjuat arbetar alla på boenden utan krav på drogfrihet inom Social resursförvaltning i Göteborgs stad. För att behandlingsassistenter skulle ha möjlighet att svara på frågor om utbildning och hur organisationen fungerar har vi valt att intervjua behandlingsassistenter som är fastanställda eller har längre vikariat. Även om det hade varit nog så intressant att undersöka socialt stöd till, och organisationens ansvar mot, timvikarier.

#### 4.1.3 Tillvägagångssätt

Vi startade upp intervjuarbetet genom att genomföra en pilotintervju. Pilotintervjun syftade till att undersöka intervjuguiden och hur tänkbara svar kunde se ut. Enligt Bryman (2011) är det bra att så snart som möjligt genomföra en pilotintervju för att se om det finns problem i intervjuguiden. Vår pilotintervju genomfördes med en behandlingsassistent från vår urvalsram och kontakten med denna respondent skapades genom en informell väg. Svaren vi fick från vår pilotintervju skiljde sig inte nämnvärt från de övriga intervjuerna vi genomförde. Den fick oss dock att strukturera om ordningsföljden bland frågorna samt att utöka antalet frågor i intervjuguiden. Då ytterligare frågor lades till i intervjuguiden och intervjupersonen i pilotintervjun i vissa avseenden skiljde sig från de övriga respondenterna, så har vi valt att inte ta med pilotintervjun i vår resultat- och analysdel.

Utöver pilotintervjun så genomförde vi åtta stycken intervjuer med behandlingsassistenter. Anledningen till att vi valde att göra åtta intervjuer berodde främst på den för kandidatuppsatsens begränsade tidsram. Vi uppfattade dock att vi med dessa åtta intervjuer hade uppnått en viss mättnad. Svaren vi fick var hela tiden lika intressanta, men vi började mot slutet att känna igen hur respondenterna skulle svara. Respondenterna kommer som regel enligt Ryen (2004) börja svara samma sak om forskaren intervjuar tillräckligt många respondenter, varpå forskaren vet att mättnad är uppnådd. Intervjuerna ägde rum på en ostörd plats på arbetsplatsen eller i avskilt grupprum på Göteborgs universitet. Enligt Denscombe (2000) är det viktigt att genomföra intervjuerna på en ostörd plats och med en tydlig struktur gällande tidsram och förväntningar på intervjun. Vi lät respondenterna själva välja var de ville bli intervjuade, vissa blev intervjuade på sin arbetsplats under arbetstid, och då godkände gruppchefen detta innan intervjun, och andra valde att ställa upp på sin fritid. Anledningen till varför respondenterna valde respektive plats och tid undersöktes inte närmare. Det var samma författare som intervjuade vid alla åtta tillfällen. Under fem intervjuer var det i sällskap av någon av de andra författarna och under tre av intervjuerna var författaren själv då de två andra hade personlig kännedom om arbetsplatsen. Den bisittande författaren förde anteckningar och hade möjlighet att ställa följdfrågor. Anledningen till att vi inte valde att medverka alla tre under intervjutillfället var på grund av

den maktfaktor som skulle kunna uppstå och få respondenterna att känna sig obekväma (Kvale & Brinkmann, 2009).

#### 4.1.4 Urval

Vi använder oss i vår uppsats av ett målstyrt urval. Ett målstyrt urval innebär att vi själva väljer ut gruppen av personer som vi anser vara relevanta för vårt syfte. Det innebär också att vi kan se till att vi får en bredd i vårt urval (Bryman, 2011; Denscombe, 2000; Larsson, 2005). Vårt första kriterium för medverkan var att respondenterna var behandlingsassistenter på ett boende utan krav på drogfrihet inom Social resursförvaltning. Utöver det så önskade vi att anställningen skulle vara en längre anställning och inte ett timvikariat, kön och ålder var inget kriterium. Utbildning och utbildningsgrad varierade från gymnasiekompetens till flerårig högskole- och universitetsutbildning och anställningstiden varierade med ca 10 år mellan den som arbetat kortast och den som arbetat längst, alla hade dock arbetat i flertal år. Majoriteten av våra respondenter hade dock socionomutbildning eller flerårig universitet- eller högskoleutbildning.

Vi kontaktade enhetschefen och gruppchefer inom Social resursförvaltning via e-post och bad dem vidarebefordra informationsbrevet (se: bilaga 2) till sina behandlingsassistenter. Intresserade behandlingsassistenter kontaktade oss för att boka intervjuer. Vid två separata tillfällen fick vi efter en intervju på respondentens arbetsplats ytterligare en respondent i dennes kollega. Vi valde att inte intervjua mer än tre behandlingsassistenter per boende då vi ville ha ett så brett utbud som möjligt för generaliserbarhetens skull (Bryman, 2011; Denscombe, 2000; Larsson, 2005). Det utföll sig så att det blev tre intervjuer på två av boendena och två intervjuer på ett tredje boende. Vi vet inte huruvida vårt urval innebär en snedfördelning på grund av vår urvalsteknik. Vi upplever dock att respondenterna visade upp en bredd i de ovan nämnda särskiljande faktorerna.

#### 4.1.5 Intervjuns uppbyggnad.

Vi utarbetade en intervjuguide (se: bilaga 1) bestående av frågor med utgångspunkt i syfte och frågeställningar. Intervjuerna pågick mellan 45 minuter och 90 minuter. Vi använde oss av en semistrukturerad intervjuform. Den intervjuformen ger respondenten möjlighet att utforma sin egen berättelse samtidigt som den ger oss möjlighet att begränsa intervjun till sådant vi anser är relevant för vårt syfte och våra frågeställningar (Bryman, 2011; Denscombe, 2000).

Vid samtliga intervjuer användes anteckningsmaterial och vi spelade in intervjuerna för att kunna vara säkra på att respondentens ord blev korrekt förmedlade. Vi transkriberade intervjuerna i direkt anslutning till intervjutillfället för att inte förlora vår intuitiva känsla för vad som sagts och på vilket sätt. Intervjustrategin vid datainsamlingen var en allmän intervjuguide/semistrukturerad intervju där frågorna inte nödvändigtvis ställs i ordningsföljd eller formuleras exakt efter intervjuguiden. Intervjun startar med ett antal övergripande inledande bakgrundsfrågor för att sedan gå vidare in i våra teman. Under intervjuerna följde vi inte frågorna ordagrant, och vissa frågor ställdes inte till alla respondenter. Detta för att kunna vara flexibla i relationen till respondenten. Att intervjuguiden endast användes som en riktlinje innebar också att vi under intervjuerna hade möjligheten att ställa följdfrågor och fördjupa oss i de svar som vi ansåg var viktiga för vår undersökning. Intervjuguiden användes som stöd i samtliga intervjuer för att kunna säkerställa att samtliga frågeområden behandlades (Kvale & Brinkmann, 2009; Larsson, 2005; Lilja, 2005).



## 4.2 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

För att få vår undersökning vetenskapligt riktig så använde vi oss av validitet, reliabilitet och generaliserbarhet, det var viktigt för oss att vår undersökning inte bara speglar vad vi tycker och tror utan att den är förankrad i vetenskapliga metoder.

### 4.2.1 Validitet

Validitet i en kvalitativ studie handlar om att säkerställa att vi undersöker det vi avser att undersöka (Kvale & Brinkmann 2009). Kvalitativa studier har fördelen att forskaren under intervjun kan fråga om förtydligande i oklara svar och undersöka hur väl respondenten kan ämnet den talar om. Nackdelen med validitet i kvalitativa studier kan istället vara forskarens influens på samtalen. Forskaren har dock en viktig roll i valet av både urval och teman (Denscombe, 2000). Vi är tre författare av denna studie, något som vi tror hjälper oss att säkerställa att enskilda personliga åsikter inte påverkar resultatet i för hög grad. Våra intervjuer genomfördes av den författare som själv inte har arbetat på ett socialt boende. Detta för att inte svar som för yrkesaktiva är naturliga, men som för utomstående är oförståeliga, ska kunna komma med i intervjun utan reflektion. Vi valde att inte berätta för respondenterna att två av författarna hade personliga erfarenheter av att arbeta inom en liknande verksamhet innan intervjutillfället, detta för att deras vetskap om vår kunskap inte skulle påverka deras detaljbeskrivning.

### 4.2.2 Reliabilitet

Reliabilitet svarar på frågan om en annan forskare genomför samma undersökning som oss, kommer denne då att komma fram till samma resultat (Kvale & Brinkmann 2009). Enligt Denscombe (2000) så går inte en kvalitativ intervju eller studie att få helt objektiv från forskarens påverkan. Detta på grund av att intervjuer är relationsbundna, och kontextuella. Insamlad data är unik på grund av kontexten då den samlades in, detta kan ha en ogynnsam effekt på tillförlitligheten. Enligt intervjuareffekten så påverkas också respondenten av vad de tror intervjuaren vill ha för resultat (Patel & Davidsson, 2011). Vi försökte undvika detta genom att ta hjälp av vår handledare i utformning av intervjuguiden för att till exempel inte ställa onödiga ledande frågor. Det bör dock noteras att forskaren är ett subjekt/verktyg i sin egen undersökning och att detta kommer att påverka resultatet. Vi är medvetna om att det inte går att ta bort författarens påverkan fullständigt och Kvale och Brinkmann (2009) hävdar dessutom att detta ej är önskvärt. Men vi kan visa på var vi påverkar innehållet genom att vara öppna och genomskinliga med våra intervjufrågor, vår förförståelse och eventuella förutfattade meningar i vår undersökning (ibid). Vi är tre författare till denna uppsats vilket vi tror hjälper reliabiliteten då vi måste förklara oss, inte bara för läsaren, utan även för varandra under undersökningens gång. Slutligen genom att visa hur forskningen genomfördes och redogöra för varför beslut fattas och vara tydliga med vårt resonemang menar vi att vi vinner tillförlitlighet i vår undersökning.

### 4.2.3 Generaliserbarhet

Generaliserbarhet grundar sig mer eller mindre i frågan "Gäller det här för alla i urvalsgruppen?" (Kvale & Brinkmann 2009). Det hade varit praktiskt om vi hade kunnat

säga att “så här är det för alla”, men detta är inte troligt. Eftersom detta är en mindre kvalitativ studie om behandlingsassistenter på akutboenden utan krav på drogfrihet i Göteborgs stad är därför vår förhoppning att den är generaliserbar på just denna grupp. Vår målsättning med urvalet är också detta, men huruvida den är generaliserbar på en större grupp behandlingsassistenter eller vård- och omsorgspersonal har vi inga belägg för (Bryman, 2011). Bryman (2011) skriver att i kvalitativa studier säkras istället generaliserbarheten genom att koppla resultatet till annan forskning och teorier. Kvale och Brinkmann (2009) ifrågasätter även de om det är nödvändigt att generalisera kvalitativa studier till den större populationen, de hävdar istället att studien bör kunna användas i liknande relevanta situationer.

### 4.3 Analysmetod

I vår uppsats har vi använt oss av en hermeneutisk analysmetod. En hermeneutisk analys betyder att vi använder oss själva och vår förförståelse kopplat till teori i analyserandet av intervjuerna. Den hermeneutiska cirkeln betyder att vår förförståelse hjälper oss att förstå nuet och nuet blir förförståelse som sedan hjälper oss att förstå framtiden. Om vi då sammanför den kunskap vi har införskaffat med den ursprungliga frågeställningen så kommer vi att förstå den bättre. I vår uppsats betyder det att vi tar vår förkunskap och prövar den mot vår nya information, vi tar delar av intervjumaterialet och kopplar det till intervjuens helhet för att därefter ta intervjuens helhet och koppla den till delar av intervjun (Kvale och Brinkmann, 2009). För att göra det på ett effektivt och lätthanterligt sätt så använder vi oss av hermeneutiken tillsammans med meningskoncentrering. I meningskoncentrering så skapas meningsbärande enheter som sedan kondenseras ner till det mest relevanta i svaren. Detta för att få fram vad respondenten berättar i en mer lätthanterlig och läsbar mängd, det betyder att de redovisade svaren inte nödvändigtvis presenteras i citat, men de presenteras med svarets grundmening i behåll (ibid.). Vi använde meningskoncentreringens fem steg enligt Kvale och Brinkmans (2009) beskrivning av meningskoncentrering för att hantera analysen. Vi transkriberade intervjuerna ordagrant och läste sedan igenom texten noggrant. Detta för att få en uppfattning om helheten och därefter avgränsa textens delar i en nummerkodning. Vi lyfte därefter fram de teman som framträder starkast i varje nummerkod med tanken att få fram vad respondenterna förmedlade. Efter sammanställningen jämförde vi temana med syfte och frågeställningarna och skapade slutligen en deskriptiv utsaga med en sammanfattning av den relevanta informationen. Anledningen till att vi väljer att använda oss av meningskoncentrering som analysmetod är för att meningskoncentrering fokuserar på den informationen respondenterna förmedlar och inte hur denna information uttrycks. Vi menar att det passar för oss då vårt syfte är att kartlägga respondenternas påverkan av och strategier vid hot och våld (ibid.).

### 4.4 Litteratursökning

För att få en översikt över forskningen och information kring vårt ämne har vi använt oss av LIBRIS och GUNDA samt sökt internationella vetenskapliga artiklar via Göteborgs universitetsbibliotek inom områdena samhällsvetenskap, medicin och humaniora. Vi har också sökt tidigare forskning via internetsökmotorn scholar.google.com. Litteratursökningen har även skett genom att vi har sökt på vad aktuella böcker och artiklar har använt sig av för litteratur i sina undersökningar och därefter har vi införskaffat och använt oss av detta material. De sökord vi använt är bland annat och kombinationer av: “socialt arbete”,

“missbruk”, “behandlingsassistenter”, “violence in the workplace” och “våld i arbetsliv\*”. “coping våld i arbetsliv\*” “coping”, “trauma”, “professional”.

## 4.5 Etiska överväganden

Det är viktigt att beakta att våra grundläggande tankar, värderingar och åsikter kan lysa igenom i uppsatsskrivandet. Detta kan ta sig uttryck i frågor, syfte, problemställningar, perspektivval och liknande, varav etiken i uppsatsen kan bli kompromissad (Eliasson, 1995). Därmed bör vi beakta de etiska perspektiven i vår kandidatuppsats och det blir då viktigt för oss att tydligt informera om avsikten och syftet med uppsatsen och respondenternas rättigheter. De fyra forskningsetiska huvudprinciperna i svensk forskning är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Bryman, 2011; Eliasson, 1995; Kvale & Brinkmann, 2009; Vetenskapsrådet 2002).

Den första principen, *informationskravet*, innebär att respondenten innan intervjun ska bli informerad om uppsatsens syfte samt de etiska riktlinjer vi eftersträvar. Respondenterna ska få information om att de har rätt att avbryta eller att ta tillbaka sin information under både intervjun eller efteråt så länge uppsatsarbetet pågår. Den färdiga produkten är dock att betrakta som en allmän handling. Det är därför viktigt att respondentens medverkan är frivillig och att intervjuaren tydligt visar, även i handling, att ett tillbakatagande av informationen är acceptabel (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009; Vetenskapsrådet, 2002). Respondenterna fick information om vad studien syftar till redan i informationsbrevet som användes för att finna respondenter (se: bilaga 2) och även i samtyckesavtalet (se bilaga 3).

Den andra principen, *samtyckeskravet*, innebär att en respondent själv får välja om denne vill delta i undersökningen samt att respondenten har möjlighet att avstå från att svara på frågor eller avbryta intervjun helt (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009; Vetenskapsrådet, 2002). Samtyckeskravet beaktade vi genom att använda oss av det tidigare nämnda samtyckesavtalet som delades ut precis innan intervjutillfället och gick igenom muntligt och skriftligt med respondenten. Detta dels för vår egen skull, men främst för att respondenterna skulle få kännedom om sina rättigheter i intervjusituationen. Ingen av respondenterna utnyttjade möjligheten att avbryta eller inte svara på någon specifik fråga. Undvikande svar förekom dock och dessa följdes medvetet inte upp då vi tolkade detta undvikande som en vilja att avstå från att svara.

Den tredje principen, *konfidentialitetskravet*, innebär att ge intervjudeltagarna anonymitet och skydd från olovligt bruk av deras uppgifter (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009; Vetenskapsrådet, 2002). Detta genomfördes i vår uppsats genom att varken respondenten, dess arbetsplats eller karaktäristiska drag på dessa namngavs i uppsatsen. Konfidentialitetskravet uppfylldes också genom att allt intervjumaterial såsom inspelningar och anteckningar enbart användes för avsett ändamål och de har inte spridits, används eller utlånas för andra syften. Alla svar och allt transkriberat material raderas efter användandet och inga obehöriga har tillgång till materialet vid något tillfälle. Då några av intervjuerna förekommit på respondenternas arbetsplatser har vi varit synliga för respondenternas kollegor och de kan därför ha fått kännedom om att respondenten medverkat i vår studie. Vi har därför valt att byta ut karaktäristiska drag både på respondenterna och på deras arbetsplatser.

Den fjärde och sista principen, *nyttjandekravet*, innebär att forskarens insamlade intervjumaterial endast kommer att användas till forskningsändamål. Syftet med nyttjandekravet är att respondenterna ska känna sig trygga med att deras berättelse inte kommer att användas för annat forskningsändamål än det som de själva har godkänt (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009; Vetenskapsrådet, 2002). Vårt införskaffande material kommer endast att användas till vår kandidatuppsats.

## 5 Resultat och analys

I detta kapitel kommer vi att redovisa vårt resultat från de åtta intervjuer som vi har genomfört. Vi har valt att inte göra en sammanställning av varje enskild respondent. Avsikten med detta är att i största möjliga mån aidentifiera respondenterna. Vi har valt att dela upp resultat- och analyskapitlet i fyra olika teman som vi anser täcker våra frågeställningar. Våra teman är; “ Begreppet hot- och/eller våld”, “ Påverkan professionellt och privat”, “Behandlingsassistenternas strategier” och “Stöd och hjälp från kollegor, arbetsledning och externa parter”. Dessa har vi sedan delat in i underrubriker för att tydliggöra resultat och analys ytterligare.

### 5.1. Begreppet hot- och/eller våld

#### 5.1.1 Begreppet hot och/eller våld på arbetsplatsen

##### **Resultat**

Merparten av respondenterna är ambivalenta när de svarar på frågan i vilken grad hot och/eller våld förekommer i deras verksamhet och mot dem själva samt vad de menar ingår i “hot- och våldsbegreppet”. Flera av respondenterna svarade först att de inte tyckte att hot- och/eller våldssituationer var något stort problem på deras arbetsplats. Senare under intervjun nämnde de dock exempel där de själva och andra i personalgruppen varit utsatta för hot- och/eller våldssituationer och att detta var problematiskt i deras verksamheter. Vi frågade om deras subjektiva tolkning av begreppet hot och våld och fick ett flertal variationer av svar. Allt ifrån att hot och våld inbegriper kränkningar och materiell skada till att hot och våld ska inbegripa mordhot och/eller misshandel som till exempel citatet nedan visar;

*“Vissa tror ju att hot och våld behöver vara när de springer med en kniv i handen och jagar dem. Det behöver ju inte bara vara det, det gäller ju verbalt hot och det får vi ju uppleva varje dag här (...) att de springer med knivar och ska hugga ner en, det är inte riktigt, inte riktigt så ofta, trots att det händer. Men det som händer är mer det här verbala, att de kommer med hot och säger jag ska döda dig eller något sånt.”*

En respondent förklarar utförligt hot och våld och hur personen ser på hot och våld i sitt arbete på följande sätt;

*“Våld tror jag egentligen att det definieras som att det är någon form av fysisk kontakt eller skada. (...) Hot, det har det är det beror ju ganska mycket på vilka ord som används men kanske också mer kopplat till hur situationen känns (...) ibland kan någon använda ganska grova ord och att men det känns inte så farligt och då definieras det som ett mindre hot än nån som kanske använder lindrigare ord men det upplevs som mer farligt eller allvarligt menat liksom.”*

En annan respondent menade i början av intervjun att endast direkta våldshot och våldshandlingar mot personal var att betrakta som “hot och våld”, men pratade senare om kränkningar som ett stort problem. Trakasserier bedöms av vissa respondenter vara hot och våld, medan andra inte inkluderar det i sin definition. Vi noterade en skillnad mellan vart

respondenterna arbetar i deras svar på denna fråga. På en av arbetsplatserna var det tydligt att ingen inkluderade begreppet trakasserier i definitionen av hot och våld. Vissa respondenter följde inte heller sina egna definitioner av hot och våld konsekvent under intervjuutgången. En respondent började med att beskriva att hot och våld kan vara verbala kränkningar, för att sedan i nästa stund mena att det är först vid behov av polisanmälan som det är att räkna som hot och våld. Denna respondent berättade att den aldrig gjort en polisanmälan. På frågan om hur ofta hot och våld sker svarade samma respondent dock att hot och våld kan ske flera gånger om dagen, varje dag om de har otur.

### **Analys**

Att det är svårt att definiera hot- och våldssituationer och att definitionen skiljer sig kraftigt åt i vår empiri är något som stämmer väl överens med vad den tidigare forskningen visat, nämligen att det finns olika definitioner på olika arbetsplatser och olika individer gör olika bedömningar av begreppet (Arnetz 2001; Sandström, 1996). Vi har inte fått fram varför denna inkonsekvens uppkommer. Det skulle kunna vara copingstrategin "emotionell coping", där det är vanligt att omdefiniera sin verklighet till en mer hanterbar verklighetsbild (Lazarus, 1966). Det kan också vara ett tecken på normalisering av våld, definitionsproblematik, säkerhetskultur med osynliga gruppvärderingar som negligerar hot- och/eller våldssituationer (Breakwell, 1999). Ur ett maktperspektiv skulle definitionsproblematiken kunna ses som att respondenterna inte vågar erkänna sin våldsutsatthet på grund av att de inte vill förlora den makten de har genom att erkänna sin maktlöshet. Isdal (2001) beskriver att makt kan uppnås genom att ta ifrån någon annan dess makt i och med användandet av våld. Om då respondenterna erkänner sin våldsutsatthet så har de också erkänt sin maktlöshet. Han menar att det är viktigt för människor att känna att de har makt över sin situation (ibid.).

## **5.1.2 Förekomst och form av hot och/eller våld**

### **Resultat**

Något som var gemensamt för samtliga respondenter är att de alla har erfarenheter av hot och/eller våldssituationer på sin arbetsplats. De menar att trakasserier är vanligast och därefter kommer verbala hot och minst vanligt är fysiskt våld. Respondenterna berättar att kränkningar kan bestå i att klienterna använder sig av olika nedvärderande, sexistiska och rasistiska uttryck. Sex av åtta respondenter säger att trakasserier och hot är en vardagsföreteelse på deras arbetsplats. Flertalet respondenter uttrycker variationer av citatet nedan;

*"Hot mot oss riktas mot oss ganska sällan, våld ännu mer sällan, tack och lov! (...) det är mer vanligt med kränkningar"*

Sexuella trakasserier förekommer enligt sju av åtta respondenter på deras arbetsplatser, men den upplevda allvarsgraden varierar mellan respondenterna. Handlingarna skiljer sig åt mellan alltifrån att klienterna gör inviter "med glimten i ögat" eller ger "sexualiserade komplimanger" till fysiska handlingar. Som konstaterats ovan upplevs dessa handlingar olika av respondenterna. Några menade att det berodde på vem av klienterna som utförde den sexuella trakasseringen. När det var en "liten gubbe" så kändes det till exempel inte lika farligt som när det var en ung man. En respondent har dock aldrig själv upplevt eller ens hört talas om att någon kollega blivit utsatt för sexuella trakasserier i arbetet.

## Analys

Respondenterna är ambivalenta till förekomsten av hot- och våldssituationer. Men om vi särskiljer trakasserier ur begreppet hot och analyserar det för sig så menar de allra flesta av respondenterna att det är en vardagsföreteelse. Detta kan kopplas samman med Viitasara och Menckels (2000) undersökning som visar att trakasserier är vardagsföreteelser. Respondenterna tar trakasserier de utsätts för relativt lättvindigt. Den respondenten som uttryckte att hot och våld endast innefattar mordhot och misshandel som polisanmäls visar en ännu högre grad av denna åsikt. Det kan vara ett tecken på en copingstrategi där respondenterna genom att minimera omfattningen och allvarsgraden av hotet avdramatiserar hotet (Lazarus, 2006). Det kan också ses som en kulturell utveckling inom organisationen där de anställda genom att dagligen utsätts för trakasserier omedvetet väljer att lyfta bort dessa ur begreppet hot och våld för att lättare kunna hantera det. Att reagera på varje trakasserier hade varit övermäktigt (Breakwell, 1999). Vi ser tecken på att det har utvecklats en norm inom organisationen där trakasserier ses som en mindre allvarlig form av hot- och våldsutövning än vad som sägs i de riktlinjer som finns för Social resursförvaltning (se bilaga 5). Att förändra en norm är något som Jacobsen & Thorvik (2008) menar är svårt, men möjligt om det kommer uppifrån. Vi tolkar respondenternas ambivalens kring förekomsten av hot och våld som att det tidigare funnits en väldigt stark norm kring hur detta skulle uppfattas, dels av arbetstagarna men också av ledningen. Men denna verkar nu vara på väg att luckras upp och omdefinieras.

### 5.1.3 Risk för hot- och/eller våld

#### Resultat

Respondenterna uttrycker att som behandlingsassistent inom deras fält så får de räkna med och vara beredda på att det förekommer hot och/eller våld på arbetet.

*“Jag har försökt säga det att om du ska jobba här så ska du vara beredd på att det kommer uppstå situationer, (...) Någonstans måste du ha en mental förberedelse. Vi är ett boende för hemlösa, missbrukare och psykiskt sjuka, folk kan vara ohövliga och folk kan vara abstinenta och det händer saker här.”*

Respondenterna svarade ändå med uttryck som *“Absolut!”* *“Ja!”*, *“Jadå!”* och *“Jajamänsan det finns! det, det finns!”* på frågan om det finns risk för hot och våld på deras arbetsplats. En respondent säger att;

*“Ja ja ja. Hot i synnerhet är det väl egentligen ingen som inte har blivit utsatt för om man har jobbat längre, och några har blivit utsatta för våld också.”*

Den största risken att bli utsatt för hot- och/eller våldssituationer enligt merparten av respondenterna är då de lämnar nekande svar eller vid beslut som missgynnar klienten. De platser som respondenterna menar är mest hot och våldutsatta är gemensamhetsutrymmen. Några respondenter menar att de är medvetna om att de riskerar att utsättas för hot och våld varje gång de går ut från personalutrymmena. Ensamarbete är därför något respondenterna upplever som en stor risk. Ensamarbete sker exempelvis då respondenterna har enskilda samtal, vid bilåkning, när praktiska sysslor utförs i korridorer samt i klienternas rum eller på gårdsplaner. Respondenterna säger att de känner av stämningen innan de utför ensamarbete, och väljer sedan huruvida de ber en kollega att följa med eller inte. Om klienten är alkohol- eller drogpåverkad så anser respondenterna att detta är en stor riskfaktor för att hot- och/eller

våldssituationer ska uppstå. De menar att klientens påverkansgrad är en stark bidragande faktor till hot- och våldssituationer.

### **Analys**

Att risken för hot och våld finns i respondenternas arbete framkommer tydligt. Vilket även Sandström (2007) beskriver då han menar att behandlingsassistenter inom missbruksvård har en extra hög riskutsatthet. Hur stor risken är varierar dock och är i många fall plats- och situationsbunden. Genom att använda oss av maktbegreppet tvång kan vi få förståelse för respondenternas upplevelser. Att ge nekande svar och missgynnande beslut är en direkt form av maktutövande som i sin tur har motreaktionen motmakt (Börjesson & Rehn, 2009; Skau, 2010). Granath (2006) beskriver även i sin studie att nekande svar och missgynnande beslut är den vanligaste våldorsaken inom kriminalvården. Alkohol och narkotika som respondenterna beskriver som en betydande riskfaktor för hot- och våldssituationer bekräftas även av Lundälv (2007) och Nach Parker (1998). Respondenternas arbetsplatser kommer dock aldrig bli helt fria från alkohol- och drogpåverkade klienter, då det är just på grund av sitt missbruk som många klienter befinner sig på boendet. Det är nödvändigt att det finns boenden där alkohol- och drogpåverkade klienter är välkomna samtidigt så anser vi att personalen självklart inte ska behövas utsättas för hot- och/eller våldssituationer. Detta tycks således bli ett moment 22. Ensamarbete, som enligt arbetsmiljöverket (AFS 1993:2) inte får ske i riskfyllda arbeten, utförs inte heller på verksamheterna enligt de vi intervjuat, men moment av ensamarbete sker likväl. Ensamarbete är dock helt frivilligt, personalen varken ska eller behöver rent officiellt utföra ensamarbete i riskfyllda situationer. Att känna av stämningen och själv göra riskbedömningar är dock riskfyllt i sig, då copingstrategin "förnekande/isolerande" stänger av de känslor som de inte klarar att hantera, vilket kan sätta respondenten i fara (Rinnan och Sylwan, 1994; Sandström, 1996; 2007).

## **5.2. Påverkan professionellt och privat**

### **5.2.1 Påverkan på arbetslivet**

#### **Resultat**

Några av respondenterna menar att rätt utbildning, socionomutbildning eller likvärdig utbildning, är viktigt för att kunna hantera en arbetsmiljö som är präglad av hot- och/eller våldssituationer. De menar att utbildning bidrar till ett professionellt förhållningssätt som ökar förmågan att inte handla på impuls och känslomässig styrning. Flera respondenter tog upp vikten av att bli vidareutbildad inom hot och våld när de arbetar. Respondenterna gav varierade svar på hur deras hot- och våldsutbildning såg ut och/eller innebar. Några respondenter berättade att de inte hade någon utbildning i hot och våld, men nämnde att kommunikationsutbildningar, internutbildningar och MI utbildningar utfördes. Ett par respondenter nämnde att de ville ha självförsvarsutbildningar. En respondent beskrev att denne hade fått en självförsvarskurs för länge sedan, men att självförsvarskursen inte hade visat sig vara nödvändig och ansåg att det var viktigare att tala om förhållningssätt;

*“Jag har inte haft någon nytta av självförsvar. Jag efterfrågar heller ingen utbildning, utan snarare att man diskuterar förhållningssätt, i att undvika [hot och våld] det så långt som möjligt”*

Två respondenter ville absolut inte ha någon självförsvarsutbildning då de trodde det skulle inverka negativt på riskbedömning och riskutsatthet. En respondent menade att den hade fått



några ströföreläsningar men ingen utbildning, en annan nämnde att socionomutbildningen var att räkna som hot och våldsutbildning. Tidigare utbildning inom försvarsmakten och kampsportsträning på fritiden togs också upp som ett stöd i hot- och våldshanteringen. Utbildning i hot och våld ses som regel som positivt och nödvändigt för att kunna hantera konflikter som uppstår i hot- och våldsituationer. Flera respondenter uppgav också att de vill ha mer utbildning för att få fler verktyg för att kunna hantera hot- och våldssituationer på ett mer konstruktivt sätt. Vi fick dock en avvikande mening i intervjuvärdens då respondenten istället menade att det var för mycket prat om just hot och våld i organisationen. Denne respondent menade att det fanns andra saker som var viktigare att diskutera. Respondenten tyckte exempelvis att när fokus ligger på hotet eller våldet så missar personalen varför det händer. Istället menade respondenten att organisationen exempelvis borde fokusera på sysselsättning för klienterna som en positiv förstärkning för att minska hot- och våldsutövandet. Men respondenten berättade att det inte ges utrymme till sådana kreativa problemlösningar och uttryckte sig på följande sätt;

*“Samtidigt så kan jag också tycka att det är provocerande för att man på något sätt förutsätter att vår målgrupp är hotfulla och att dom är våldsamma och vill göra varandra eller personalen illa och det är inte mina erfarenheter riktigt.(.../...) [sysselsättning] tror jag kan leda till något positivt att man får en annan identitet och att minska sitt missbruk. Alltså att många gånger är det just när personer är påverkade som dom blir hotfulla eller våldsamma”.*

Respondenterna säger samstämmigt att en längre arbetslivserfarenhet leder till en ökad förmåga att hantera hot- och våldsituationer. De beskriver också att det ger en större medvetenhet och förmåga att se vilka situationer eller händelser som skulle kunna leda till en hot- och/eller våldssituation. De menar att erfarenheten ger dem redskapen att undvika och hantera hot och våld på ett mer konstruktivt sätt. Vidare menar några respondenter att hot- och våldsituationer nu har blivit mer uppmärksammas vilket medfört att frågor om säkerhet kommit i fokus. De uppger att både arbetsgruppen och arbetsledningen har blivit mer medvetna om vikten av en säker och god arbetsmiljö. En av respondenterna känner att säkerhetsarbetet inom organisationen och stämningen i personalgruppen på boendet har bidragit till hennes känsla av trygghet, respondenten jämför med hur det var när denne började sin anställning;

*“Då var jag ju mer rädd och då hade vi inte kommit så långt i säkerheten som vi gjort nu. Då var det också en kultur i väggen att man inte fick vara rädd, att här ska vi minsann, de är så fega på det [andra] boendet och låser in sig på toaletterna och egentligen.. rädsla är ju ett väldigt känsligt drag. Det är väldigt viktigt att kunna känna rädsla (...) vi får lov att vara rädda här.”*

## **Analys**

Forskning har visat att utbildning ökar skyddet i hot- och våldsituationer samt att de med högre utbildning har mindre risk för att utsättas för hot- och våldsituationer (Lundälv 2007; Carlsson, 2003; Carlenius & Aakvaag, 1998; Lundstöm; 2006). Detta stämmer väl överens med respondenternas uppfattning om vikten av utbildning. Men en annan förklaring till respondenternas inställning kan också vara att de med likvärdig utbildningsbakgrund tenderar att samverka mer och tänker och agerar mer likvärdigt, något som även stöds av Jacobsen och Thorsvik (2008). Att en del av respondenterna uttrycker att en självförsvarsutbildning skulle kunna inverka negativt på deras riskbedömning tolkar vi som att de ser självförsvar som en våldsprovokation. De får med en sådan utbildning ytterligare maktattribut att handskas med, något som kan ses som kränkande för klienten (Carlander, 2001; Isdal 2001). Respondenten skulle med en självförsvarsutbildning därmed riskera att

försättas i en position där denne kan bli mer utsatt än tidigare. De respondenter som emellertid önskar en sådan utbildning tror vi känner ett behov av större kontroll över de hot- och/eller våldssituationer de och deras kollegor utsätts för. Vi tolkar det som att de formella regler som finns inom organisationen som bland annat innefattar att tillkalla exempelvis en väktare, som har dessa egenskaper, vid en hot- och/eller våldssituation delvis har överförts till respondenterna. En utbildning i självförsvar ses därför som en säkerhet för dem själva. Att flertalet menar att utbildning inom hot och våld behövs anser vi visa att Bacons påstående om att kunskap är makt är högst relevant (Engelstad, 2006; Thúren, 2007). Denna ökade kunskap inom området tror vi skulle leda till att respondenterna skulle uppleva en större säkerhet då rutiner och förhållningssätt skulle bli tydligare. En stark organisationskultur kännetecknas av en stark solidaritet och gemenskap (Bang, 1994; Jacobsen & Thorsvik, 2008; Wolvén 2000). Vi upplever att det är starkt sammansvetsade grupper som arbetar på de boenden vi använt oss utav i vår uppsats vilket vi tror har bidragit till att de kan hantera den ibland tuffa arbetsmiljön. Rinnan och Sylwan (2000) förklarar också att arbetsgrupper som utsätts för mycket hot och våld har en tendens att skapa starka gemenskaper. Men det kan också vara så att det finns en rädsla hos respondenterna att ifrågasätta den normalisering av hot- och/eller våldssituationer som till en viss del skett. Detta kan förklaras av att en stark organisationskultur ofta reagerar starkt då någon ifrågasätter de normer som finns (Wolvén 2000).

## 5.2.2 Normalisering

### Resultat

Respondenterna uppger att de under sin anställningstid har utvecklat en större acceptans för trakasserier och hot- och våldssituationer. Denna successiva förändring har lett till att situationer som de inte tidigare accepterade nu är vanligt förekommande inslag i arbetet. En respondent berättar;

*“Man blir så blind när man jobbar här, man tänker inte så mycket på hot och våld utan man värderar det i något annat ‘ja han är ju sån, det var väl inget märkvärdigt, han säger så varje dag han är så elak så’.”*

Reaktionerna på trakasserier var vitt skilda mellan respondenterna, vissa menade att det “ingår i jobbet” och syftar då på “containerfunktionen” hos behandlingsassistenten. Men i fall där trakasserier är personliga, då utseende, etnicitet eller personlighet var inblandade så reagerade respondenterna starkare. En respondent beskriver sin yrkesroll på följande sätt;

*“När folk går in på personliga saker och försöker trycka ner den som just mig, där ser jag det som just en kränkning. Men när någon slänger ut sig saker för att dom är frustrerade över myndigheter, över sin livssituation så ser jag det mer som att där är jag en container där de kan liksom lägga det och att det är ok för det handlar inte om mig.”*

Trots att vissa beskriver en viss acceptans av hot och våld bekräftar respondenterna ändå att det finns tillfällen då de rycker till och undrar vad som händer här, eller vad som skulle kunna hända. I samband med en allvarlig hotsituation på arbetsplatsen berättar en av respondenterna att denne reflekterat kring sin egen säkerhet i arbetsmiljön, något respondenten tror kan glömmas bort, och uttrycker sig på följande sätt;

*“Spelar jag på rouletten eller vet jag vad jag gör i situationerna, jag har hållit på med detta ganska länge nu att lyckas prata någon ur situationen eller backa då. Då kändes det inte så jättebra att åka hem och dagen efter var det inte heller så bra. Jag kände att hur många sådana här situationer kan man vara med utan att det händer något, va?”*

### **Analys**

Vi tror att många trakasserier och verbala hot har blivit så normaliserande att dessa göms i det vardagliga arbetet vilket vi menar kan vara en säkerhetsrisk. Detta är något som också bekräftas av Rinnan och Sylwans (2000) då de menar att normalisering leder till att personalen tenderar att se klienterna som harmlösa och att de därmed inte uppfattar faktiskt farliga situationer som allvarliga. En annan förklaring tror vi också skulle kunna vara att respondenterna blir härdade och därmed accepterar fler hot- och/eller våldssituationer. Avtrubning sker med tiden och är en form av normaliseringsprocess där respondenten vänjer sig vid situationer som tidigare varit otänkbara (Rinnan & Sylwan, 2000, Lundgren, 2004; Lundström, 2006). Att våra respondenter menar att hot och våld är någonting som ingår i deras arbete kan förklaras genom att det inom organisationen finns en norm som menar att hot och våld är något som ska kunna hanteras. Vi tolkar normaliseringen som en omedveten process liksom den Bang (1994) beskriver. Citatet om den ryska rolletten tolkar vi dock som att denne respondent stannade till och reflekterade kring hur den faktiskt tänkte och agerade i situationen. Normaliseringen kan då ses som avbruten och ifrågasatt i detta fall.

### 5.2.3 Handlingsutrymme vid hot och våld

#### **Resultat**

Alla utom en av respondenterna uppger att rädsla eller oro för hot- och/eller våldssituationer någon gång har begränsat dem i deras yrkesutövande. De menar att de låtit rädsla eller oro inverka på beslut eller handlingar. Exempelvis så försöker respondenterna mildra nekande beslut mot känt våldsbenägna klienter alternativt att de ger efter i spända situationer. De uttrycker att “alla strider är inte värda att vinna” och att det är bättre att backa prestigelöst än att försätta sig i fara. Detta leder till att klienten kan få fördelar eller tillåts begå mindre regelbrott utan påföljder istället för att respondenten framkallar en hot- och/eller våldssituation genom tillsägning. En respondent uttrycker spontant “Ja. Absolut!” när vi frågar om rädsla eller oro påverkat ett beslut eller handling. Rent formellt så är reglerna till för alla klienter, men en respondent uttrycker sig på följande sätt;

*“Det är mer komplicerat att gränssätta personer som tenderar att bli väldigt arga eller betar sig väldigt konstigt (... ) sen så gränssätter vi dom också, men inte riktigt på samma sätt. Och ibland med småsaker så kanske det leder till att man inte gränssätter i alla fall”*

#### **Analys**

Alla utom en av respondenterna har låtit rädsla eller oro för att utsättas för hot- och/eller våldssituationer påverka deras yrkesutövande. Viitasara (2004) menar att när arbetstagarna blir påverkade av rädsla till den grad att de anpassar sitt arbete därefter gör det att behandlingen eller som i hennes fall vården, blir sämre i längden. Vi tror att när reglerna anpassas efter några klienters önskningsar så resulterar detta i en ojämlikhet mellan klienterna. Granath (2006) beskriver ojämlikhet mellan klienter som en riskfaktor för våld. Isdal (2001) menar också att inget våld utförs utan en känsla av vinst, emotionellt eller

materiellt, detta gör det farligt att vara för följsam av rädsla eller oro för våld, då det cementerar uppfattningen att fördelar eller makt vinnas på detta sätt.

#### 5.2.4 Påverkan och utsatthet på privatliv

##### **Resultat**

En av respondenterna berättar att denne ibland efter ett arbetspass med hot- och/eller våldsincidenter kan känna sig psykiskt uttömd. Respondenten önskar att det hade funnits möjlighet att få fysisk stimulans efter hot- och våldstillfällena för att kunna varva ner innan respondenten gick hem för dagen. Några nämnde också att de upplevde att de bar med sig problemen hem och hade en förhöjd stressnivå. Dessa upplevelser hos respondenterna fanns oavsett om de hade varit direkt personligen inblandad i en hot- och/eller våldssituation eller inte. Några av respondenterna menar dock att de lärt sig att skilja på arbete och privatliv och att de inte har några problem att lämna kvar känslorna på jobbet. En respondent berättar att denne lärt sig av en kollega på sin första arbetsplats att lämna jobbet efter dagens slut. Det menar denne har lett till att den aldrig under sina yrkesverksamma år har tagit med sig jobbet hem. Men påverkan på privatlivet skiljer sig åt mellan respondenterna, vissa menar att det inte är lika lätt att stänga av;

*“Riktigt så professionell är jag inte, så att jag kan lägga det åt sidan och [tänka att] nu har jag helg å vad roligt och alla barnen kommer, inte riktigt så...”*

En annan respondent menar att det kanske inte alltid är rädsla eller oro som följer med hem utan snarare en stressnivå som inte har hunnit lägga sig innan denne går av arbetspasset. Hur respondenterna påverkas i sitt privatliv av hot- och/eller våldssituationer på arbetsplatsen skiljer sig alltså åt. Några av dem berättar att de inte oroar sig för att utsättas för hot och/eller våld av sina klienter utanför arbetet. De tror inte att det skulle uppstå några spänningar vid sådana möten. De som uttrycker att det skulle vara obehagligt med möten utanför arbetsplatsen beskriver oron som situationsbunden. De beskriver att oron infinner sig i samband med avvisning, utbokning eller en eventuell polisanmälan som har gjort klienten upprörd, alternativt om klienten är mycket påverkad. En respondent berättar att denne har mobilen lättillgänglig när den går till och från arbetet och många låtsas som att de inte ser klienterna när de möter dem utanför arbetsplatsen. En respondent skrattar till när vi frågar om denne känner sig hotad på sin fritid. Respondenten menar att visst händer det att det kan kännas obehagligt, men att det också kan bli en motsatt känsla;

*“Men det som förändrar det som jag tänker förändrar mig och som förändrar mig i botten är att jag är ganska orädd idag, och att jag inte jag tänker så ibland när jag går på stan och jag ser ungdomsgäng så tänker jag, ‘jag är inte rädd för nån av er’, \*skratt\* jag blir nästan provocerad av folk som ska tuffa sig på stan \*skratt\* sådär, ‘kom inte här och kom! Ni ska veta vilka jag har att göra med på dagarna’... liksom så man blir lite avtrubbad på det sättet...”*

Ett flertal respondenter berättar att de känner en viss oro över att lämna jobbet när en hot- och/eller våldssituation har inträffat. De uttrycker främst rädsla för att bli påhoppade av klienter som är påverkade eller som blivit avvisade eller utbokade. Detta gäller i synnerhet de respondenter som väljer att åka kommunalt eller promenera. En respondent säger att denne inte har samma “pondus” privat som i sin yrkesroll och tror därför att hot- och våldssituationer blir svårare att hantera om det skulle ske utanför arbetsplatsen. Några av respondenterna nämner att de har möjlighet att använda sig av väktarna som kan hålla utkik

när de går till bilen eller bussen. Väktaren kan också fungera som chaufför till en hållplats längre bort från arbetsplatsen eller i undantagsfall så kan de bli körda hela vägen hem. Ett flertal av respondenterna nämner att de har använt sig av denna strategi. En respondent uttrycker oron över att lämna jobbet på följande sätt;

*“Jag kommer ihåg den kvällen (...) så skulle jag gå hem och då kom han när jag skulle gå och just den gången där kändes det, “är det nu jag ska få mig [en smäll] kanske?”*

### **Analys**

Vi tror att den förhöjda beredskapen som krävs för att klara av jobbet tömmer respondenternas energinivåer även efter det att arbetspasset är slut. Forskning har också visat att de som inte får möjlighet att bearbeta sina upplevelser av hot och våld under arbetstid riskerar att få allvarliga efterverkningar så som exempelvis utbrändhet (Carlenius & Aakvaag, 1998; Lundström 2006; Wikman et al., 2010). Respondenten som beskriver att denne lärt sig att inte ta med arbetet hem efter dagen på sin första arbetsplats menar vi visar tecken på att delar av dennes informella organisationskultur följt med från tidigare arbetsplats (Jacobsen & Thorsvik 2008).

Frågan om arbetet följde med respondenterna hem besvarades dock vitt skilt. Vissa respondenter fick intervjuaren till och med en känsla av att de svarade nekande i ett försök att övertala sig själv att de inte var påverkade. Detta tror vi skulle kunna vara en form av copingstrategin “emotionell coping” där riskmoment omformuleras till mindre allvarliga problem eftersom de är svåra att ändra på. Detta bekräftades också då vissa av dessa respondenter senare under intervjun nämnde situationer då de låtit arbetet följa med dem hem. I dessa situationer tror vi att respondenterna försetts i en slags mellanposition, där de inte riktigt har samma skydd, makt eller ansvar som på arbetsplatsen, men där de och deras beslut finns i färskt minne hos klienterna. Vi anser att den respondent som uttryckte att pondusen förändrades och förminskades utanför arbetet visade med detta uttalande att personen besitter en situationsbunden (professions) makt. Skau (2010) bekräftar detta genom att konstatera att samhällets hjälpinstitution också är en maktinstitution. För att hantera den rädslan respondenterna känner när de lämnar arbetsplatsen har de utvecklat strategier för att känna större säkerhet. Vi tolkar detta som att de varit tvungna att integrera den rådande säkerhetskulturen på arbetsplatsen även efter arbetets slut. Enligt Breakwell (1999) har ledningen en viktig roll för att upprätthålla en god säkerhetskultur. Ledningen gör detta till exempel genom att de låter väktarna finnas som ett stöd för arbetstagarna för att de ska kunna ta sig på ett säkert sätt till och från jobbet. Rinnan och Sylwan (2000) förklarar att vårdare kan bli aggressiva och/eller offensiva även utanför arbetsplatsen. Vidare menar de också att anställda kan bli mer orädda vilket vi anser stämmer in på den respondent som säger “kom inte här och kom här, ni ska bara veta vilka jag jobbar med på dagarna”.

### **5.2.5 Risken för anhöriga**

#### **Resultat**

Det nämns eller antyds i flera intervjuer att det finns en oro för att de hot och de våldshandlingar som riktas mot respondenterna i arbetet ska omdirigeras till anhöriga. Flera av dem berättar att de utarbetat ett säkerhetstänk när de vistas i offentliga miljöer med sina anhöriga där det finns en möjlighet att träffa på en klient. De säger till den anhörige att inte ifrågasätta att de inte blir presenterade i möten på stan eller att de måste gå ifrån en plats där respondenten ser att en klient befinner sig. En respondent beskriver att den fysiskt placerar

sig själv mellan klient och anhörig i möten utanför arbetet. En annan respondent beskriver en situation då den träffade en klient på stan, men då klienten inte känt igen respondenten;

*“En gång var jag barnvakt, och då hade jag känt att där hade jag nog kunnat vara [utsatt] liksom där hade det kunnat bli jobbigt om han hade känt igen mig. Han har aldrig varit hotfull eller så mot mig men han kan bli ganska aggressiv och det är då [det kan hända något]”*

En respondent uttryckte också oro för att hot skulle riktas mot dennes barn, och okunskap om hur den då skulle hantera det.

*“Just hot och våld, när det står en här med en kanyl i handen och säger ‘jag ska döda dig och jag ska döda dina barn’ (...) det skulle man nog vilja ha en utbildning i”, hur man hanterat en sån hotfull situation, många gånger blir man så stirrig när det händer någonting man blir så uppjagad, man tappar fokus och hur håller jag fokus. Vad gör jag nu, hur ska jag reagera?”*

## **Analys**

Svaren på om risken för att anhöriga skulle utsättas för hot och/eller våld var inte entydig, även här visades stark ambivalens upp. Vi funderar återigen på om detta är en copingstrategi då hot mot anhöriga är ett stort och svårt ämne att ta in. Granath (2006) beskriver dock att hot mot anhöriga mycket sällan genomförs. Hantering av hot mot sin egen person kan ofta rationaliseras bort genom vetskapen om att det sällan händer någonting. Men hot mot anhöriga är mer komplicerat och bygger på den maktlöshet som respondenterna tidigare gav uttryck för och motviljan mot att anhöriga ska bli utsatta för våld kopplat till respondenten (Isdal, 2001). Det finns inga riktlinjer för hur hot mot respondenterna själva och anhöriga ska hanteras utanför arbetstid. Detta tycker vi är en brist då det inte finns några kollegor eller larm på stan. Inom kriminalvården är de som vistas på anstalt och häkte inlåsta vilket medför att de anställda inom kriminalvården, tillskillnad från respondenterna i vår studie, inte riskerar att möta de intagna i direkt anslutning till incidenten på sin fritid. Granath (2006) beskriver att de anställda inom frivården riskerar att möta hotfulla klienter utanför arbetstid. Fördelen inom frivården är dock att de kan byta handläggare till klienten efter en hot- och/eller våldssituation. På de långsiktiga boendena i vår undersökning kan personalen genom intervjuer eller genom tidigare kännedom neka klienter som har uppträtt hot- och/eller våldsbenäget att flytta in. Denna möjlighet finns dock inte på akutboendena där klienterna efter att spärrtiden har gått ut kan vara tillbaka på boendet inom en snar framtid.

## **5.3 Behandlingsassistenternas strategier**

### **5.3.1 Vara beredd**

#### **Resultat**

Respondenterna beskriver en känsla av att hela tiden vara på sin vakt och de talar om att det är svårt att förutspå en hot- och/eller våldssituation som de menar kan ske när som helst. Detta på grund av den konstanta risken för att klienter har hög påverkansgrad eller befinner sig i en psykos. En respondent berättar att denne alltid tänker på var den ställer sig i förhållande till klienterna och nödutgången för att klienten alltid ska ha en möjlig flyktväg. En annan respondent berättar att känslan av att vara på sin vakt blir mer påtaglig vid risksituationer så som exempelvis då de går och kontrollerar om klienten använder sig av boendet och om klienten mår bra.

*“Så fort man öppnar dörren [till gemensamhetslokalen/klienternas privata boende] och går ut så tar man på sig varningsklockor man är på hjälpänn hela tiden (...) vi vet aldrig vad vi upptäcker när vi öppnar dörren och vi vet aldrig vad som finns där inne”*

En respondent nämner att de innan en klient skrivs in på boendet försöker få en bild av dennes bakgrund genom att läsa placeringsunderlagen noggrant. I dessa kan det stå om tidigare hot- och våldssituationer men respondenten menar samtidigt att de måste vara försiktiga med att lita fullt ut på placeringsunderlaget och de får aldrig sluta vara på sin vakt.

*“Det är inte bara vad som står i placeringsunderlag, för ibland har man ju fått placeringsunderlag där det stått att han är inga problem och sen så visar det sig senare att den här klienten är ju helt tokig så att... nej.. varje gång tycker jag att man ska vara försiktig när man går ut.”*

### **Analys**

Ständig beredskap som strategi kan vara en reaktion på motmakt från klienterna. I personalutrymmena och då behandlingsassistenterna står i dörren så bär de den platsbundna makten. Behandlingsassistenterna har också möjlighet att avvisa, avboka eller rekommendera annat boende, vilket är starka maktmedel. Kombinerad platsbunden och personbunden makt ger ett stort maktövertag, så när behandlingsassistenterna förlorar den platsbundna makten till klienterna så har klienterna möjlighet att öka sin makt drastiskt (Skau, 2010). Makten att bestämma hur personalen vågar röra sig och vilken sinnesstämning personalen har på vissa platser anser vi är stor. Granath (2006) beskriver att skrämelse är ett sätt att skaffa sig makt inom kriminalvården. Vi anser att klienterna har lyckats uppnå en viss makt då respondenterna beskriver att de alltid är beredda på våld, att de är förberedda mentalt och fysiskt på våld varje gång de lämnar personalutrymmena, som är deras maktområde. Gemensamma lokaler och privata lägenheter eller rum skulle då vara klienternas maktområde där deras sociala normer och regler styr, vilket försätter dem i en maktposition (Carlander, 2001; Isdal, 2001). Bruk av alkohol och narkotika är enligt Isdal (2001) en maktlöshetsreaktion, vilket gör det logiskt att det ökar viljan att hävda makt och utöva våld. Lundälv (2007) och Nach Parker (1998) menar dock att alkohol (och i vissa fall narkotika) är våldsgenererande i sig.

### **5.3.2 Bygga relationer**

#### **Resultat**

Respondenterna beskriver att vilken relation de har till klienten bidrar till hur de väljer att agera i hotfulla situationer. Ett par respondenter nämner att ett kontaktmannaskap kan leda till att en relation utvecklas som i vissa fall leder till att respondenterna ser mellan fingrarna när det kommer till hot och våld. Kontaktmannaskapet används också för att förebygga risksituationer. En respondent beskriver att de försöker matcha kontaktperson efter klient då tidigare kännedom om klienten finns. Kännedom om klienten kan även mildra bedömningen vid en hot- och/eller våldssituation, hot tas emellertid inte alltid på allvar då respondenten har en relation till klienten.

*“Det kan hända att jag blivit utsatt för något hot någon gång som jag inte tar på allvar... därför att det sägs av nån som man tycker man har en relation med och det är affekt, normalt blir man utskriven vid hot och våld och det finns nog gånger man har tummat på det och inte gått hela vägen för att det inte känns 'på riktigt'.”*

Anledningen till varför en hot- och/eller våldssituation sker inverkar enligt en respondent på hur denne reagerar på hotet. I vissa fall kan respondenten själv känna att denne har gjort något fel gentemot klienten och ett verbalt hot i en sådan situation kan då i vissa fall tolkas som bara respektlöst;

*“Jag tror jag skulle tolka det mer som otrevligt beteende bara. Beroende på viken person det var, i praktiken då och då kanske man inte.. Hade någon varit jättearg som sa det, då hade man nog skrivit ut den, men hade det varit en gubbe då eller en gammal person som bara verkade väldigt sur, då kanske man inte hade skrivit ut personen, då kanske man först hade försökt att kommentera det här beteendet, fråga ‘vad menar du med det här beteendet?’.”*

### **Analys**

Engelstad (2006) menar att makt handlar om förmågan att få något att hända och få individer att förändras. Då respondenterna arbetar med klienter som befinner sig i en psykosocialt påfrestande livssituation kan det tänkas att det är svårt att bygga starka relationer mellan klient och personal. Vi tolkar respondenternas försök att skapa relationer dels som ett sätt att försöka vinna makt för att kunna förändra deras klienters situationer, men också som ett sätt att kunna skydda sig själva när en hot- och/eller våldssituation uppstår. Börjesson & Rehn (2009) menar att kontroll över vad som sägs och utförs är en form av makt för att disciplinera. Att respondenterna ser mellan fingrarna vid vissa tillfällen är något som vi tolkar som att de försöker upprätthålla den maktrelation de har till klienten. Detta då det är viktigt att klienten måste tillåta sig själv att vara den som har mindre makt för att maktrelationen ska bestå. Detta är något som kan underlättas om klienten vid vissa tillfällen får sin vilja igenom och om inte klienten betraktas som ond bara för att denne har utfört en ond handling. Anledningen till varför ett hot skett inverkar på reaktionen på hotet. I citatet ovan om “otrevligt beteende” vill också respondenten att klienten ska förklara sig så de kan lösa situationen. Detta ser vi som ett tecken på en problemlösande copingstrategi. En problemlösande copingstrategi kan leda till att den hot- och våldsutsatte aktivt frågar om en omformulering av hotet. Därmed undviker den hotade att faktiskt behöva känna sig/bli hotad och kan betrakta klienten som otrevlig istället (Lazarus, 1966; Lundgren 2004; Sandström 2007).

### **5.3.3 Vara professionell och profession**

#### **Resultat**

Respondenterna kopplar ihop att vara professionell med hur de hanterar trakasserier och hot, de menar också att erfarenhet leder till att de som behandlingsassistenter tål lite mer. En respondent uttrycker sig på följande sätt;

*“Men man får en helt annan förståelse. Jag jobbar professionellt, [då] kan man säga det är inte acceptabelt men jag vet [också] att det inte är något personligt mot mig. Och har man det sättet att tänka så blir det mycket lättare för mig att jobba.”*

Respondenterna ser främst trakasserier och hot som en reaktion på klientens livssituation och berättar att det inte handlar om dem själva och deras personlighet. Några respondenter nämner att det måste vara okej för klienten att rikta sin ilska uppåt eftersom de inte har någon annan möjlighet att hävda sig. Respondenterna uppger att de har en förståelse för att det inte handlar om klienterna som individer, utan att det är ett uttryck för maktlöshet. Detta



är något som respondenterna menar att de måste hantera som professionella. De menar också att denna acceptans kan ses som en avtrubning, att de är så vana vid trakasserier att de inte längre reagerar på detta. En annan förklaring som framkom hos ett par respondenter var att de varit med om så många situationer då det inte hänt något efter ett hot, speciellt då de känner klienten väl, att de inte längre blir rädda av enbart hot.

*“Alltså det är ju så att när man jobbat så många år så blir man också lite, vad ska man säga, man stänger av [sina känslor]. Ja men det gör man nog, det blir lite jaja vad fan honom har man ju känt så många år. Han bara pratar”*

Yrkeserfarenhet tas främst upp som en positiv faktor, de menar att de med längre yrkeserfarenhet hanterar stressituationer och bedömningar av risksituationer på ett mer rutinerat sätt. Trots en hög stressnivå så hanterar alltså de med längre yrkeserfarenhet när och var gränssättning kan ske, när de ska släppa en situation och backa och när de ska tillkalla väktare istället på ett bättre sätt än de med mindre yrkeserfarenhet. De flesta av respondenterna beskriver att de arbetar på ett icke-konfrontativt sätt och väljer att i situationer som de upplever hotfulla att backa istället för att konfrontera. Många respondenter berättar att de väljer vilka diskussioner de ger sig in i och menar att gå emot någon kan ses som en provokation som leder till ytterligare hot och våld.

*“Det spelar inte någon roll vad man säger att bara liksom i de lägena. Kanske ok, hålla sig så kort som möjligt och inte gå in i någon diskussion. Jag tänker att det är ofta det de söker efter, att backa då och gå därifrån och avlägsna sig då man känner att sådana situationer uppstår och behålla lugnet. Det kommer man långt med”*

Professionalitet och yrkeserfarenhet används i stort sett synonymt med varandra till skillnad från exempelvis utbildning och professionalitet som tycks betraktas som olika företeelser. Respondenterna menar dock att erfarenheten främst hjälper dem i att inte ta åt sig, snarare än skyddar dem från förekomsten av hot och våld

### **Analys**

Den tidigare forskningen om yrkeserfarenhet och profession inom detta område är inte enhetlig, olika studier visar för och nackdelar med yrkeserfarenhet och professionellt handlingsätt (Viitasara, 2004; Sandström, 2007; Breakwell, 1999). Respondenterna är dock samstämmiga i att både yrkeserfarenhet och profession hjälper dem hantera hot- och våldssituationer. De menar att de lärt sig med tiden när de ska backa, och hur långt de kan gå i maktutövandet. Att backa istället för att konfrontera är ett exempel på det icke-konfrontativa förhållningsätt som hela organisationen utgår ifrån (se: bilaga 5). Maktperspektivet i dessa situationer blir extra problematiskt i icke-konfrontationen och eftergifterna då klienterna i sådana situationer vinner fördelar som gör våldsutövandet vinstskapande (Isdal, 2001; Skau, 2010). Erfarenhet som positiv faktor kan även kopplas till att medlemmarna av gruppen känner sig tryggare när de lärt sig informella säkerhetsregler eftersom de andra i gruppen bekräftar handlande som sker i enlighet med gruppens normer. Det betyder att gruppmedlemmarna får mer positiva kommentarer om att de gjort rätt och att de är professionella när de lärt sig gruppens informella säkerhetskultur (Bang, 1994; Breakwell, 1999).

### 5.3.4 Markera att det inte är acceptabelt

#### Resultat

Många respondenter nämner att det är viktigt att markera och gränssätta för att visa att de inte accepterar vissa beteenden, samtidigt som de menar att detta inte är något som ska ske till vilket pris som helst. De pratar om att gränssätta lagom mycket. I många situationer är det dock enligt respondenterna bra att markera tydligt, detta för att inte klienterna ska tro att beteendet är acceptabelt och därmed upprepa det.

*“Ett sätt är att konfrontera personen inför andra, till exempel [att säga till honom/henne] att det inte är ok att kalla folk för negrer.”*

Samtliga av respondenterna säger att de använder sig av varningar som kan innehålla hot om avvisning när det kommer till hot- och/eller våldssituationer för att markera att det inte är acceptabelt. I de fall detta inte hjälper avvisar de istället klienten och i värsta fall blir klienten utbokad och får inte behålla sitt boende. På respondenternas arbetsplatser finns det också möjlighet att påverka vilka som blir inbokade med hjälp av exempelvis en spärrlista på akutboendena. Spärrtiden varierar allt från en kortare tid till personbunden permanent spärrning vid till exempel mordförsök, då klienten inte får återkomma så länge den utsatte personalen är kvar på boendet. Ett annat tillvägagångssätt är de intervjuer som de långsiktiga boendena använder sig av där de efter intervjuerna bestämmer vem som får bo där. Detta upplevs som en trygghet av respondenterna.

Majoriteten av respondenterna upplever att larmen bidrar till en ökad trygghet. De beskriver att det är ett bra säkerhetsredskap och vitalt för att de ska klara av att jobba i den miljön som boendet innebär. En av respondenterna tycker dock att larmet även kan vara en negativ faktor då det sänder signaler till klienterna att de är farliga och att de i personalen är rädda för klienterna. Respondenten menar att detta i sin tur kan öka risken för att en hot och/eller våldssituation uppstår och att det inte är den relation denne vill ha till sina klienter. Möjligheten att använda sig av stationerade väktare eller att ringa in väktare är något samtliga av respondenterna uppger bidra till en upplevd ökad säkerhet. Det är något de inte tvekar att använda sig av i situationer de upplever hotfulla. Alla respondenterna benämner att det är den egna subjektiva tolkningen av när de är rädda, och inte egentligen definitionen av hot och våld som avgör om de ringer till väktarna alternativt väljer att använda sig av larmet för att påkalla väktare och/eller polis. Olika situationer och olika personer bedöms olika.

#### Analys

Det respondenterna beskriver är att de använder sig av en strategi för att markera inför klienterna vad som är acceptabelt eller inte. I markeringen är maktutövningen tydlig enligt Webers maktdefinition, då markeringen säger att “Jag bestämmer vad du får göra vad du än vill göra!” (Lindgren, 2007). Denna hållning är ingenting som föreskrivs i organisationens riktlinjer som en våldsförhindrande strategi och kanske kan det till och med vara våldsfrämjande enligt Isdals (2001) motmaktstanke. Foresjö (1993) resonerar dock liksom några av respondenterna att tillåtande en gång, gör att beteendet upprepar sig. Varningar, avvisningar, utbokningar och larmanvändningen är starka maktmedel som innebär en stark markering. Varpå motmakten också riskerar att bli stark, men det upplevs inte som de mest hotfulla situationerna vilket kanske beror på att väktare och polis kan assistera i de fallen. Det tycks snarare som att de små situationernas markeringar är de situationerna där respondenterna tvekar. Att gränssätta lagom mycket kan jämföras med Isdals (2001) förklaring om viljan att ha kontroll över sitt eget liv och motmaktens födelse. Då kan den

tillåtande inställningen vara att föredra i vissa situationer. Tillåtandet att låta klienterna ha makt över mindre saker då och då blir en strategi för att undvika stora motmaktreaktioner.

### 5.3.5 Skydd av kollegor

#### Resultat

Att ha en kollega i närheten är något som anses vara ett skydd vid hot- och/eller våldssituationer. Men en kollega kan ibland ses som ett hinder, om respondenten vill ha ett personligt samtal med en klient. Om en kollega finns med eller inte handlar enligt respondenterna i slutändan om hur situationen ”känns”. Ibland kan respondenterna vänta med ett samtal om stämningen bedöms vara osäker och ta det vid ett senare tillfälle som känns säkrare. Speciellt om klienten är påverkad. Flertalet av respondenterna har berättat att de har bevittnat våld och/eller hot riktat mot en kollega. En respondent berättar att denne väljer att gå emellan då det uppstår en hot och/eller våldssituation där denne har en bättre relation med klienten som hotar än kollegan som blir hotad. En annan respondent berättar att det första denne gör i en sådan situation är att försöka få den hotade personen till ett säkert ställe. I specifika fallbeskrivningar uttrycker respondenter att de känner sig ha ansvar för varandra i hot och våldssituationer, att ha uppsikt över kollegorna eller att gå in och bryta upp situationer även rent fysiskt om en kollega är utsatt för risk.

*“Om jag till exempel står här ute vid dörren och min kollega springer ut och situationen verkar vara hotfull [så finns jag tillhands] så att inte hon eller han får vara ute själv.”*

Några respondenter nämner att vikarier ibland känns som en stor ansvarsbörda då den fastanställda får ta allt ansvar och inte kan räkna med att vikarierna har den rutin och erfarenhet som krävs för att hantera hot och våldssituationer. En respondent beskriver;

*“Jag blev ganska ensam i att sätta gränsen, för att vikarien kanske inte uppfattade situationen som lika kritisk (...) Det bidrog till, alltså, att jag kände mig ganska ensam och var därför mer utsatt”*

#### Analys

Kollegial närvaro anses av våra respondenter vara ett skydd och mängden ensamarbete minimeras. Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2) och riktlinjerna inom Social resursförvaltning (se bilaga 5) är tydliga med att vid risksituationer så ska inte ensamarbete förekomma. Att kollegan beskrivs som i vägen ibland, kan härledas till makt- ojämlikheten i den två mot en situation som klienten ständigt hamnar i (Skau, 2010). Att ta ansvar för att andra inte skadas är kompatibelt med “fokusera på andra” copingmönstret. Då slipper den våldsutsatta fokusera på sin egen rädsla och kan istället vara “hjälte”. Denna copingstrategi beskrivs som kontextuell, då människor i ansvarspositioner tar till denna copingstrategi trots att de kan finnas en annan ursprunglig strategi. Detta kopplar vi till att vikarier ibland känns som en stor arbetsbörda, då ansvaret för en vikarie skulle tvinga respondenten att ändra sitt copingmönster (Sandström 1996; 2007). Även om inte denna copingstrategi används så kan det vara traumatiskt att se andra bli utsatta för hot- och/eller våldssituationer. Att andra blir utsatta för hot och/eller våld kan till och med vara lika eller mer traumatiskt som att själv bli utsatt (Isdal, 2001). Det antyds att vikariens rutin och erfarenhet kunde inverka på situationens allvarsgrad. Detta eftersom vikarien inte har kännedom om organisationens säkerhetskultur och därmed inte kan läsa kollegans varningssignaler (Breakwell, 1999), Att respondenterna använder sig av varandra som skydd i stor utsträckning i arbetet kan tolkas

som att de känner en stark solidaritet och delar värderingar kring detta, något som kännetecknar en stark medlem i en stark organisationskultur (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

## 5.4 Stöd och hjälp från kollegor, arbetsledningen och externa parter

### 5.4.1 Stöd från kollegor

#### **Resultat**

Respondenterna berättar att de använder sig av varandra och pratar med varandra efter hot och/eller våldssituationer för att ventilera händelsen. De menar att det är viktigt att det finns utrymme för det.

*“Det är som att säga. Vid vilken händelse som helst som du får en chockreaktion så vill du väl ha stöd. Värme, varsamhet. Prata med, vätska. Det får ta den tid det tar. I vissa lägen inte åka hem själv utan bli hemkörd.”*

Några berättar att detta utrymme är något som finns nu, men som saknades bara för några år sedan;

*“Vad jag minns det som var att vi stängde in oss i personalrummet och vilade så att säga sen så tror jag i och för sig att man gjort en massa praktiska grejer ändå och jobbade på rutinmässigt så och hade det hänt nu så tror jag att man inte hade jobbar mer den dagen alls men då tror jag att kollegorna och ledningen inte hade lika tydliga direktiv om vad vi skulle göra.”*

Vikten av samtal är något som återkommer i alla intervjuer och då främst samtalet med kollegor. Några diskuterar att de väljer ut specifika kollegor att samtala med, eventuellt den som deltog i situationen eller någon de känner samhörighet med. Respondenternas första reaktion tycks ändå vara att prata och vara där för sina kollegor. Alla respondenterna uppger att det är viktigt att visa kollegorna att man bryr sig om dem. Något som kommer fram tydligt i intervjuerna är också betydelsen av att utrymmet och möjligheten till kollegialt stöd finns. Ibland kan möjligheten till stöd vara ett stöd i sig. En respondent beskriver en situation då stödet bestod av närvaro av en kollega som bara satt med i soffan som en fast punkt. Det lugnade respondenten att kollegan var uppmärksam på respondenten men inte gjorde något speciellt, varken samtalsmässigt eller fysiskt. Vissa respondenter berättar också att de inte vill ha socialt stöd i direkt anslutning till en hot och/eller våldssituation. En respondent berättar att den bara ville iväg hem så fort som möjligt efter en våldssituation, och att det kollegiala stödet fick komma i efterhand när respondenten hade åkt hem och bearbetat den första chocken;

*“Och jag hade ingen lust, jag hade ingen lust att bryta ihop på jobbet, och det fick jag ju såklart [åka hem] jag skulle ändå sluta, men det skulle jag fått ändå. Men ja.. det var nog mest det här att jag , att jag var liksom i chock, jag liksom. Eller i chock, det var så överkligt att det hade hänt.”*

Det finns en konsensus bland respondenterna om att arbetstagarna är bra på att stötta varandra. I vissa fall diskuterar de tillsammans med sina kollegor en förbättringsprocess, med anledning av att det inte alltid har varit lika bra, men samtliga tror att deras nuvarande

kollegor kan stötta dem efter en hot och/eller våldssituation. Det kollegiala stödet kan också bestå i att respondenterna kan backa och säga, 'Nu orkar jag inte ta den här klienten, vi har haft så många dispyter idag' och då tar en kollega över den klienten ett tag. Att ta över för en kollega sker också mer strukturerat då en allvarlig hot- eller våldssituation har skett. Några respondenter beskriver att de kan dela upp sysslor lite grann beroende på hur deras kollegor känner sig den dagen.

*“Då vill man väl finnas till hands och finnas där om personen vill prata eller sätta sig en stund och bara att man bara tar över lite i själva arbetet att den får sätta sig ner och andas lite och finnas där om nån vill prata, den personen som blivit utsatt för våld direkt i stunden inte ska behöva gå ut och fortsätta.”*

Men det finns också exempel på när kollegialt stöd uteblir, eller att kollegan till och med förvärrar situationen. En respondent berättar att denne under en hotsituation upplevde att den inte fick något socialt stöd från sin kollega överhuvudtaget, utan att kollegan snarare förvärrade situationen. Respondenten berättade att det var först när de två pratade igenom situationen efter att hotet var överspelat och de befann sig i säkerhet som respondenten kunde få utlopp för sina känslor.

*“Då bara: ‘Vad i helvete? Du hjälpte ju inte mig, du skyddade inte mig du förvärrade bara situationen’. Då kom allt, alla mina rädslor. Då var jag verkligen chockad och jag pratade med chefen och vi fick gå i handledning och sådär. Nu är det överstökad.”*

En annan respondent berättade att denne ofta upplevs som lugn och samlad efter en krissituation, och det påverkar det kollegiala stödet. Eftersom kollegorna då inte märker att respondenten var påverkad av situationen så uteblev stödet.

### **Analys**

Att respondenterna känner en stark samhörighet med varandra och känner att de har möjlighet att använda varandra som ett stöd under, innan och efter en hot- och/eller våldssituation anser vi tyda på att det finns en stark uttalad norm om att det är så det ska gå till. Bang (1994) beskriver att det inom en organisation som kännetecknas av en stark organisationskultur ryms ett antal beteenden där exempelvis socialt stöd och acceptans ingår. Att respondenterna är så tydliga med att de i första hand använder sig av en kollega vid en hotfull situation tolkar vi som att det är en norm som funnits under en längre period som i princip har blivit en regel snarare än någonting valbart. Att kollegor tar över i situationer då respondenten känner att gränsen är nådd för vad den kan hantera tolkar vi som en organisatorisk strategi som lyckats. Detta genom att arbetsgruppen implementerat att det är tillåtet att backa och låta någon annan ta över (Bang, 1994).

Citatet då de två kollegorna pratade igenom situationen efter att hotet var överspelat och att denne då kunde få utlopp för sina känslor tolkar vi som en lyckad copingstrategi. Kollegan som "förvärrade" situationen har eventuellt använt sig av en förnekande copingstrategi eftersom denne inte alls uppmärksammade hotet (Lazarus, 1993; Sandström, 1996; 2007). Det kan också tänkas att kollegan i det här fallet inte var bekant med rådande säkerhetskultur inom arbetsgruppen, om kollegan kom utifrån eller hade arbetat en kortare period. De oskrivna regler som innefattas av säkerhetskulturen är ofta något som kan verka oförståeligt utifrån, men som arbetsgruppen har lätt att förstå. Att inhysa nya medlemmar i den rådande säkerhetskulturen är dock något som kan ta ett tag (Breakwell, 1999). Att de pratade igenom

situationen efteråt skulle indirekt kunna tolkas som att den drabbade respondenten uppmanade dennes kollega att följa de normer och värderingar som finns inom arbetslaget.

Respondenten som beskrev att denne upplevdes som lugn och samlad efter en krissituation, använde eventuellt en problemlösande copingstrategi, där den traumadrabbade visar upp en lugn fasad (Lazarus, 1993; Sandström, 1996; 2007). Att detta påverkade det kollegiala stödet tror vi dock är en organisatorisk fråga. Respondenten som ville hem direkt efter en situation hade eventuellt mått bra av en avsatt obligatorisk tid då tidigare forskning och copingteorin starkt pekar på vikten av att bearbeta trauma kollegialt i direkt anslutning till traumat. Det skulle också kunna tolkas som att denne respondent valde att låta bli att bryta ihop på jobbet då arbetsgruppen är så starkt sammansvetsad och de normer som råder inte tillåter den enskilde att bryta ihop på det sättet som denne valde att vänta med att göra. Hade respondenten fått utlopp för sina känslor på arbetsplatsen hade det kunnat leda till att de övriga i arbetsgruppen reagerade starkt emot denne då denne i sådana fall agerade normbrytande. Något som kan upplevas obehagligt för den grupp som kännetecknas av en stark organisationskultur, som i förlängningen begränsar det individuella handlandet (Wolvén 2000).

## 5.4.2 Arbetsledning

### Resultat

Respondenterna upplever att de får det sociala stödet de behöver från arbetsledningen och berättar att de tycker att arbetsledningen tar hot- och våldssituationer på allvar och är behjälpliga när det behövs. De berättar att arbetsledningen är duktig på att följa upp händelser för att se hur respondenterna mår vilket är något som upplevs positivt av respondenterna. En respondent berättar att ledningen lade om dennes schema för att i största möjliga mån undvika tider då arbetsuppgifter utförs ensam efter en hot och våldssituation. Respondenterna beskriver att cheferna tar tag i hot- och våldssituationer på en mängd olika sätt, det kan vara att de sätter sig med arbetstagarna och skriver tillbud eller arbetsskadeanmälningar tillsammans. Att chefen sätter sig och pratar igenom en situation och ger information om vad som hände efter att arbetstagaren gått hem eller att chefen ringer hem dagen efter. Men också att chefen följer med och gör polisanmälan eller bara bekräftar att utskrivning eller annan åtgärd var rätt genom att säga 'Det var rätt gjort! Hade inte du gjort så, så hade jag ändå gjort det i efterhand'. En respondent beskrev även att högre chefer kan ringa och höra hur en våldsutsatt mår några dagar senare. Cheferna arbetar också genom att uppmana sina arbetstagare att själva avgöra när de ska använda larmet och låta arbetstagarnas egna upplevelser av situationen vara det viktiga, samt att de anställda inte ska ta personlig risk. En respondent beskriver det på följande sätt;

*“Vi har ju ett väldigt icke-konfrontativt sätt att arbeta. [chefen] förväntar sig inte, eller det är det ingen som gör, från förvaltning eller chefer någonstans förväntar sig inte att vi ska, ingen förväntar sig någonting! Så känns det som om det här spårar ut så kan vi i stort sätt trycka på larmet och gå och stänga in oss någonstans.”*

De flesta respondenter är nöjda över att hot och/eller våld uppmärksammas och tas på allvar, något som vissa berättar att arbetsledningen inte har gjort på samma sätt tidigare.

*“Verksamheten har blivit bättre under de åren jag har arbetat både med de formella rutinerna och de har kanske tydliggjorts (...) det är bättre än för 4-5 år sedan och det underlättar också så.... jag tänker det är bättre nu”*

Ett par anser dock att det är en fråga som bör uppmärksammas ännu mer då hot och våld är ett så vanligt förekommande inslag i deras arbete. Några respondenter berättar om den så kallade “pinnstatistiken” (se bilaga 4) som genomförts i deras verksamhet. Där ombads de att föra statistik över olika hot och våldshändelser för att få en överblick hur vanligt förekommande hot och/eller våld är på deras arbetsplats. Detta är något som de tror har bidragit till att dessa problem har blivit mer uppmärksammade och tas på större allvar av organisationen. Men de menar även att det har ökat deras egen förståelse för i vilken omfattning hot- och/eller våldssituationer förekommer i deras arbetsmiljö. En respondent berättar också om att det genomförs arbetsmiljöronder samt att det finns ett huvudskyddsombud som arbetar aktivt med dessa frågor och när något påpekas så åtgärdar denne det.

### **Analys**

Vi upplever att behandlingsassistenterna har ett stort förtroende för arbetsledning och chefer, vilket Mueller (2011) och Pollack (2010) menar är nödvändigt för att det förebyggande arbetet ska fungera samt för att organisationen inte ska utsättas för risker. Vi upplever också att ledningens arbete är något som uppmärksammas bland respondenterna då flertalet av dem har kännedom om vad som faktiskt görs. Att arbetsledningens arbete är något som uppmärksammas bland personalen är något som bidrar till en större upplevd säkerhet bland personalen och underlättar deras arbete (Mueller, 2011; Pollack, 2010). Genom att arbetsledningen erbjuder modeller och riktlinjer som vi upplever var relativt tydliga hos respondenterna bidrar det till att de får en tydligare struktur och hjälper dem att förhålla sig till den hot- och våldsutsatta arbetsmiljö de faktiskt arbetar i (Bang, 1998). Att respondenterna är nöjda med det förebyggande arbetet kan därför tolkas som att arbetsledningens preventiva arbete har resulterat i att det faktiskt blivit lättare för respondenterna att förhålla sig till det hot och våld som förekommer på deras arbetsplats. Av respondenternas berättelser om arbetsledningen och dess förebyggande hot- och våldsarbete drar vi slutsatsen att de upplever att det existerar en god säkerhetskultur i organisationen trots den utsatthet som finns. De förutsättningar som krävs för att en god säkerhetskultur ska existera som exempelvis att chefen är synlig på arbetsplatsen, lyssnar och är intresserad av arbetstagarnas arbetsuppgifter och problem framkommer tydligt i respondenternas svar. En annan viktig aspekt för att en god säkerhetskultur ska upprätthållas är att arbetsledningen kontrollerar vilka attityder som finns kring just hot och/eller våld. Detta är något vi tolkar som att de gör genom att vara så aktiva som möjligt och att de diskuterar igenom varje enskild situation med den drabbade (Breakwell, 1999).

### **5.4.3 Externa parter:Handledning och samtalskontakt**

#### **Resultat**

Alla respondenterna uppger att de får handledning och ser detta som något positivt. De berättar att de vid handledning får möjlighet att reflektera kring hot och våldssituationer med någon utifrån. Något som inte annars är så lätt på grund av den sekretess som råder. Ett par av respondenterna har också använt sig av psykolog- och samtalskontakt efter hot- och våldssituationer och samtliga är väl medvetna om att den möjligheten finns. En respondent beskriver det på följande sätt;

*“Jo! jag blev erbjuden professionell hjälp men jag kände inte att det var nödvändigt. Jag fick möjlighet att prata med en psykolog och så, det gjorde jag inte, men det stod till mitt förfogande, och det står det fortfarande ju och det skulle komma tillbaka.”*

Flertalet av respondenterna berättar att de valt att avstå från psykolog- eller samtalskontakt efter hot och våldssituationer då de inte upplevt att de har haft behov av det.

### **Analys**

Att respondenterna får och upplever handledning som någonting positivt ur ett hot- och/eller våldsperspektiv ser vi som ett tecken på att det finns ett behov av att tala kring dessa upplevelser. Att de däremot inte använder sig av samtalskontakt i lika stor utsträckning för att bearbeta hot- och våldssituationer kan vara problematiskt. Det skulle kunna förklaras genom att det på deras arbetsplats finns en viss jargong kring när det är legitimt att använda sig av de externa parter som erbjuds. Vi upplevde inte under intervjuerna att respondenterna reflekterade kring varför de inte valde att använda sig av samtalskontakt efter hotfulla eller våldsamma situationer. Bang (1994) har i sin beskrivning av de kulturella uttryck som bärare av kulturen beskrivit att en tredje nivå där de anställda ibland är omedvetna om vilka kulturella element inom organisationen som påverkar deras handlingar kring ett specifikt område. Att respondenterna inte väljer att använda sig av samtalskontakt kan tolkas som att den jargong som finns kring detta är något som sker omedvetet. Det har alltså skapats en norm kring huruvida samtalskontakt är något som ska användas eller inte. Rinnan & Sylwan (2000) beskriver att arbetsgrupper på hot- och våldsutsatta arbetsplatser måste försöka hålla verkligheten borta vilket exempelvis kan ske genom att avdramatisera olika situationer. Detta skulle kunna vara ytterligare en förklaring till varför samtalskontakt inte används av respondenterna då användandet av en terapeut skulle leda till att verkligheten blir allt för påtaglig. Vi tror också att det skulle kunna vara så att den som inte väljer att använda sig av samtalskontakt efter en hot- och/eller våldssituation vill förhindra att upplevas som en svag individ av de övriga i gruppen. Detta är något som också bekräftas av Breakwell (1999) som menar att arbetstagarna kan tro att det visar på inkompetens eller feghet att anmäla en hot- och/eller våldssituation eller att be om hjälp. Carlenius och Aakwaag (1998) menar dock att förstående och lyssnande kollegor är den bästa hjälpen och de menar att det till och med kan vara bättre i krissituationer än professionell hjälp.



## 6 Slutdiskussion

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka behandlingsassistenternas strategier vid, och påverkan av, hot och/eller våld på boenden utan krav på drogfrihet inom Social resursförvaltning i Göteborg. För att besvara syftet har vi använt oss av kvalitativa intervjuer där vi sökt svar på frågan om hur behandlingsassistenter påverkas, när och i vilka situationer de upplever hot- och/eller våld, vilka strategier de använder sig av och vilken form av stöd de har fått när de utsatts för hot- och/eller våldssituationer. Vi anser att det empiriska material vi samlat in besvarar våra frågeställningar och därmed anser vi också att syftet med uppsatsen är uppfyllt.

Vårt resultat visar att respondenterna upplevde en konstant risk för att bli utsatta för hot- och/eller våld i det direkta arbetet med klienterna. Riskerna för att bli utsatt för hot och/eller våld visade sig vara som störst vid gränssättning, nekande svar eller missgynnande beslut. Flera av respondenterna uppgav att de kände oro vid ensamarbete, när de lämnade personalutrymmena eller när de mötte klienter utanför arbetstid. Vi tror att det är ofrånkomligt att makt och motmaktsituationer uppkommer då maktasymmetrin är inbyggd i systemet genom att klienten får en relation till både respondenten och till samhällets hjälpinstitution som också är en maktinstitution. Vi tycker däremot inte att detta är något som respondenterna bör acceptera. Att ständigt känna oro för att bli utsatt för hot- och/eller våld på sin arbetsplats anser vi är oacceptabelt. Vi menar därför att respondenterna tillsammans med ledningen bör arbeta aktivt med hur de kan minska denna oro.

De flesta respondenter uppger att de påverkas professionellt av hot- och/eller våldssituationerna på arbetsplatsen. Det framkommer då de uttrycker att rädsla eller oro för hot- och/eller våldssituationer någon eller flera gånger begränsat dem i deras yrkesutövande. Detta finner vi anmärkningsvärt och det borde inverka negativt på kvalitén i arbetet med klienterna och respondenternas handlingsutrymme. Respondenterna uppger också att de påverkas av hot och våld på arbetsplatsen. De känner en förhöjd stressnivå och är konstant vaksamma under arbetstid. Stressnivån tycks också följa med en del av dem utanför arbetsplatsen i deras privatliv. Några av dem beskriver till och med en oro för att anhöriga ska utsättas för det arbetsrelaterade våldet. Detta är en slutsats som vi fann nedslående och överraskande. Vi trodde inte innan vi inledde vår studie att det arbetsrelaterade våldet skulle påverka livet även utanför arbetet i den utsträckningen som det tycks göra. Att tvingas leva i ett konstant beredskapstillstånd är inte heller positivt för den egna hälsan.

Respondenterna visar även tecken på att ha genomgått en normaliseringsprocess. Flera av dem reagerar inte på verbala trakasserier vilket vi tror är en säkerhetsrisk då det kan leda till att de undervärderar situationer som senare kan visa sig vara farliga. Vi förstår att respondenterna omöjligt kan reagera på alla hot- och/eller våldssituationer då många av situationerna består av mindre verbala trakasserier. Vi kan konstatera att respondenterna för att hantera olika hot och/eller våldssituationer använder sig av olika copingstrategier. Vi anser dock att det är viktigt att de inte bara hanterar hot och våld utan att de också får möjlighet att bearbeta det. Detta tror vi är nödvändigt för att kunna hantera den vardag som respondenterna befinner sig i, både för deras egna psykiska välmående och för att de ska kunna utföra ett säkert arbete. Respondenterna uppger att kollegorna utgör det största stödet. Det är genom samtal med kollegorna som de bearbetar de flesta hot- och/eller våldssituationerna. Många uttrycker att arbetskollegorna är ovärderliga för att orka med arbetet. Alla respondenter har även tillgång till extern hjälp i form av samtalskontakt och

handledning.Handledning upplevde alla respondenter som mycket positivt men vår undersökning visade att det endast är ett fåtal som väljer att använda sig av samtalskontakt. Det är svårt att uttala sig säkert om varför de väljer att inte använda sig av samtalskontakt då alla tycks ha ett behov av att bearbeta hot- och/eller våldsituationer. Vi har funderat på om att detta kan bero på att det finns en jargong på arbetsplatserna som gör att det inte är accepterat att vända sig till en terapeut då detta kanske kan uppfattas som en svaghet hos kollegan. Vi tycker oavsett att det är synd att de inte använder sig av alla de stödfunktioner de har tillgång till då vi anser att det är starkt att visa sig svag.

Respondenterna upplever även att arbetsledningen ger dem ett stöd genom att uppmärksamma deras arbetsmiljö och låta säkerhetsfrågorna ständigt finnas på agendan. Trots detta är det inte alla respondenter som uppger att de blivit erbjudna utbildning kring hot och/eller våldsituationer. Vi tycker att detta är anmärkningsvärt med tanke på att arbetsmiljöverkets föreskrifter ger arbetsgivaren en skyldighet att se till att personalen är tillräckligt utbildade och informerade för att kunna utföra arbetet på ett tryggt och säkert sätt. Göteborgs stad har som arbetsgivare under hösten 2012 och parallellt med denna uppsats våren 2013 fört statistik över antalet hot- och/eller våldsincidenter vilket vi tycker är mycket bra. Vi kan dock genom vår studie konstatera att de har mycket arbete kvar för att öka säkerheten för behandlingsassistenter på akutboenden utan krav på drogfrihet.

Arbetsmiljön hos behandlingsassistenter inom boenden utan krav på drogfrihet är ett outforskat område som vi anser bör uppmärksammas ytterligare. Vi tror att vår uppsats kan leda till en diskussion om säkerhetstänk och gränser för vad som ska kunna hanteras. Respondenterna uttrycker en åsikt om att "inte vem som helst kan jobba här" vilket vi tolkar som att behandlingsassistenterna anser att de måste acceptera och kunna förhålla sig till en viss förekomst av hot- och/eller våldsituationer. Vi tror inte att detta är en officiell åsikt som kommer från ledningen då riktlinjerna för boendeverksamheten inte ger uttryck för sådan förväntan. Vi är därför av den åsikten att vi tror att en diskussion behövs inom arbetsgrupperna för att förändra attityderna på marknivå.

Under arbetets gång har vi haft ett flertal andra idéer som vi gärna hade vidarutvecklat men inte haft möjlighet att utforska vidare på grund av kandidatuppsatsens tidsram. Vi hade exempelvis gärna jämfört våra resultat med liknande arbetsplatser och yrkeskategoriers erfarenheter, som exempelvis behandlingsassistenter på drogfria boenden. Det hade även varit intressant att undersöka i vilken form och i vilken omfattning hot och/eller våldsituationer förekommer mellan klienter.

Avslutningsvis vill vi poängtera att våld aldrig är den våldsutsattes ansvar och att den våldsutsatte aldrig bör anklagas för att ha orsakat våldet (Isdal, 2001).

## 7 Referenser

Arnetz, Judith E. (2001). Våld i vårdarbete: ett utbildningsmaterial om hot och våld för personer som arbetar inom vården. Lund: Studentlitteratur

AFS (1993) -*Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2): Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna.* Tillgänglig på Internet:  
[www.av.se/lagochratt/afs/afs1993\\_02.aspx](http://www.av.se/lagochratt/afs/afs1993_02.aspx)

AFS (2001) *Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1): Systematiskt arbetsmiljöarbete: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete och allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna.* Solna: Arbetsmiljöverket Tillgänglig på Internet:  
[www.av.se/dokument/afs/afs2001\\_01.pdf](http://www.av.se/dokument/afs/afs2001_01.pdf)

Bang, Henning (1994). Organisationskultur. Lund: Studentlitteratur

Breakwell, Glynis M. (1999). Klara av aggressivitet och våld. Lysekil: Slussen

Bryman, Alan (2011). Samhällsvetenskapliga metoder. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Börjesson, Mats & Rehn, Alf (2009). Makt. 1. uppl. Stockholm: Liber

Carlander, Jacob (2001) "*Att acceptera otrygghetens närvaro*" i Eriksson, Kerstin, Hansson-Pourtaheri, Ann-Sofie. & Wikander, Birgitta. (2002). Trygga och otrygga möten vardagsetik och bemötande i arbete med människor. Enskede: TPB

Carlenius, Per & Aakvaag, Per Torvild (1998). Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet. Stockholm: Kommentus

Carlsson, Gunilla (2003). Det våldsamma mötets fenomenologi: om hot och våld i psykiatrisk vård. Diss. (sammanfattning) Växjö: Univ., 2003

Denscombe, Martyn (2000). Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna. Lund: Studentlitteratur

Eliasson, Rosmari (1995). Forskningsetik och perspektivval. 2., [omarb. och utvidgade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Engelstad, Fredrik (2006). Vad är makt? Stockholm: Natur och kultur

Foresjö, Stefan (1993). Att bemöta konfliktsituationer, hot och våld i arbetsmiljön. Huskvarna: Foresjö psykologkonsult

Granath (2006) *Hot och våld mot kriminalvårdens personal* [Elektronisk resurs]. Stockholm. Hämtad 2013-03-22 Tillgänglig på internet:

[http://www.bra.se/download/18.cba82f7130f475a2f1800010552/2006\\_5\\_hot\\_vald\\_mot\\_kriminalvardens\\_personal.pdf](http://www.bra.se/download/18.cba82f7130f475a2f1800010552/2006_5_hot_vald_mot_kriminalvardens_personal.pdf)

Gustavsson, Jan & Svedberg, Boy (2002). Hot och våld mot personal i kriminalvården. Norrköping: Kriminalvården

Hallberg, Ulrika, (2011). Kunskapsöversikt- Hot och våld inom vård och omsorg Arbetsmiljöverket 2011:16, Hämtad 130401, Tillgänglig på internet: [http://www.av.se/dokument/aktuellt/kunskapsoversikt/RAP2011\\_16.pdf](http://www.av.se/dokument/aktuellt/kunskapsoversikt/RAP2011_16.pdf)).

Hellberg, Annika (red.) (2011). Arbetsmiljölagen: och dess förordning med kommentarer i lydelse den 1 augusti 2011. Stockholm: Arbetsmiljöverket  
Tillgänglig på Internet: <http://www.av.se/publikationer/bocker/h008.aspx>

Isdal, Per (2001). Meningen med våld. Stockholm: Gothia

Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2008). Hur moderna organisationer fungerar. 3., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Kristensson Ragnar (2011) Arbetsmiljö för dig som är arbetsgivare: Sveriges kommuner och landsting.  
[http://www.skl.se/vi\\_arbetar\\_med/arbetsgivarpolitik/arbetsmiljo\\_1/arbetsmiljoansvar\\_1/arbetsmiljo-for-arbetsgivare](http://www.skl.se/vi_arbetar_med/arbetsgivarpolitik/arbetsmiljo_1/arbetsmiljoansvar_1/arbetsmiljo-for-arbetsgivare) Hämtad: 2013-04-04

Kuldius, Sofia. Projektledare inom Kvinnovårdkedjan, Boendeverksamheten Social resursförvaltning. Möte 2013-03-27.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). Den kvalitativa forskningsintervjun. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Larsson, Sam (2005) ”Kvalitativ metod” i Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005). Forskningsmetoder i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur

Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer

Lazarus, Richard S(1993) vol:55 iss:3 s:234 -247 [Elektronisk resurs]. Hämtad 2013-04-02. Tillgänglig på internet: <http://www.psychosomaticmedicine.org/content/55/3/234.full.pdf>

Lazarus, Richard S. (1966). Psychological stress and the coping process.. New York.

Lilja, John (2005) ”Problemformuleringar” i Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005). Forskningsmetoder i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur

Lo, Suk-yee (2008) Coping theory and research: past, present, and future: Psychosomatic medicine [0033-3174] Vulnerability and resilience to workplace violence among health care workers in public hospitals. Publisher: The University of Hong Kong (Pokfulam, Hong Kong) Hämtad 2013-04-08. Tillgänglig på internet: <http://hub.hku.hk/handle/10722/54636>

Lukes, Steven (2008). Maktens ansikten. [Ny utök. utg.] Göteborg: Daidalos

Lundgren, Eva (2004). Våldets normaliseringsprocess. Stockholm: Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS)

Lundström, Mats (2006). Våld - utmaning och utmattning: vårdares utsatthet och upplevelser i samband med våld i gruppboheter för personer med utvecklingsstörning. Diss. (sammanfattning) Umeå: Umeå universitet, 2006. Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-780>

Lundälv, Jörgen (2007). Harmoni och säkra möten. Gävle: Meyer

Lindgren, Simon (2007). Sociologi 2.0: samhällsteori och samtidskultur. Malmö: Gleerup

Mueller, Sonja (2011). Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. ; Tschan, Franziska. *Journal of Occupational Health Psychology* 16. 2 (Apr 2011): 217-229. Hämtad 2013-03-25. Tillgänglig på internet: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21244166>

Nash Parker, Robert (1998). Alcohol, Drugs, and Violence. *Annual Review of Sociology* , Vol. 24, (1998), pp. 291-311. Hämtad 2013-03-25. Tillgänglig på internet <http://www.jstor.org.ezproxy.ub.gu.se/stable/223483>

Patel, Runa & Davidson, Bo. (2011). Forskningsmetodikens grunder att planera, genomföra och rapportera en undersökning. Johanneshov: TPB

Pollack, Daniel (2010). *Social work and violent clients: An international perspective* (2010) *International Social Work*, 53 (2) , pp. 277-282. Hämtad 2013-03-13. Finns tillgänglig på internet: <http://isw.sagepub.com.ezproxy.ub.gu.se/content/53/2/277>

Rinnan, Tove & Sylwan, Ulrika (1994). Hjälpens utsatthet: psykiska påfrestningar i social omsorg. Stockholm: Natur och kultur

Rinnan, Tove & Sylwan, Ulrika (2000) ”Hjälpens utsatthet: psykiska påfrestningar i social omsorg” i Menckel, Ewa (red.) (2000). Hot och våld i vård och omsorg: fakta, forskning och förebyggande arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Ryen, Anne (2004). Kvalitativ intervju: från vetenskapsteori till fältstudier. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi

Sandström, Stefan (2007). Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete. 1. uppl. Stockholm: Gothia

Sandström, Stefan (1996). Våld och hot i människovårdande yrken: teori och bemötande. 1. uppl. Stockholm: Liber utbildning

Skau, Greta Marie (2007). Mellan makt och hjälp: [om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare]. 3.,[uppdaterade] uppl. Stockholm: Liber

Thomassen, Magdalene (2007). Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning

Thurén, Torsten (2007). Vetenskapsteori för nybörjare. Stockholm: Liber

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

Viitasara Eija. (2004). Våld i omsorgsarbete: riskfaktorer, konsekvenser och stöd. Arbete och Hälsa 2004:1, Arbetslivsinstitutet, Stockholm. Finns tillgänglig på internet:  
[http://nile.lub.lu.se/arbarch/ah/2004/ah2004\\_01.pdf](http://nile.lub.lu.se/arbarch/ah/2004/ah2004_01.pdf)

Viitasara Eija & Menckel Ewa (2000) ”En enkätstudie om utsatta yrkesgrupper” i Menckel, Ewa (red.) (2000). Hot och våld i vård och omsorg: fakta, forskning och förebyggande arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Wikman, Sofia, Estrada, Felipe & Nilsson, Anders (2010). Våld i arbetslivet: en kriminologisk kunskapsöversikt. Stockholm: Arbetsmiljöverket (2010:4)

Wolwén, L-E (2000): Att utveckla mänskliga resurser i organisationer. Lund: Studentlitteratur

#### Internetkällor:

Akutboende. ([www9.goteborg.se/alternativboende](http://www9.goteborg.se/alternativboende), 1). *Boendeverksamheten-Alternativboende i Göteborgs Stad*  
[www9.goteborg.se/alternativboende/nav.asp?MenyID=1&SidID=1](http://www9.goteborg.se/alternativboende/nav.asp?MenyID=1&SidID=1) hämtad 2013-03-20

Långsiktigt boende.([www9.goteborg.se/alternativboende](http://www9.goteborg.se/alternativboende), 2). *Boendeverksamheten-Alternativboende i Göteborgs Stad*  
[www9.goteborg.se/alternativboende/nav.asp?MenyID=7&SidID=7](http://www9.goteborg.se/alternativboende/nav.asp?MenyID=7&SidID=7) hämtad 2013-03-20

Arbetsmiljöverket, 1 [www.av.se/teman/hotochvald/](http://www.av.se/teman/hotochvald/) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket, 2 [www.av.se/lagochratt/regelarbete/](http://www.av.se/lagochratt/regelarbete/) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket, 3 [www.av.se/skyddsombud/](http://www.av.se/skyddsombud/) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket, 4 [www.av.se/inspektion/](http://www.av.se/inspektion/) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket 5 [www.av.se/inspektion/stegforsteg/index.aspx](http://www.av.se/inspektion/stegforsteg/index.aspx) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket, 6 [www.anmalarbetskada.se/](http://www.anmalarbetskada.se/) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket 7 [www.av.se/blanketter/paragraf2/forklaring\\_tillbud.aspx](http://www.av.se/blanketter/paragraf2/forklaring_tillbud.aspx) hämtad 130401

Arbetsmiljöverket 8 [www.av.se/teman/hushall/\\_risker/tillbudsrapportering/](http://www.av.se/teman/hushall/_risker/tillbudsrapportering/) hämtad 130401

Arbetsförmedlingen (2012). Redaktionen för yrkesinformation, 2012-05-04.

Arbetsförmedlingen. <http://www.arbetsformedlingen.se/yrkenao?sv.url=12.78280711d502730c1800072&url=1119789672%2FYrken%2FYrkesBeskrivning.aspx%3FiYrkeId%3D30> (Hämtad 2013-04-16.)

# 8 bilagor

## 8.1 bilaga 1 Intervjuguide

Inledning:

Ålder?

Vad har du för utbildning?

Vad har du för yrkesbakgrund?

Vad fick dig att välja det här yrket?

Hur ser klientgruppen ut hos er?

Hur mycket träffar du klienten under ett arbetspass?

Hot och våld:

Vad betyder orden "hot och våld på arbetsplatsen" för dig?

Finns det risk att bli utsatt för hot och/eller våld i din arbetsvardag?

(Är sexuellt hot och/eller våld något som sker på din arbetsplats?)

Har du blivit utsatt för hot och/eller våld på ditt nuvarande arbete?

Vid ja: Kan du beskriva senaste hot och/eller våldssituationen?

Kan du beskriva händelsen/händelserna?

Vad var det första du gjorde när hotet och/eller våldet var överspelat?

Kan du berätta hur kände du dig vid det tillfället/tillfällena?

Hur hanterade du de beskrivna känslorna i direkt anslutning till hotet och/eller våldet?

Hur hanterar du de känslorna idag?

Har någon gång oro för hot och/eller våld påverkat ett beslut eller handling i ditt arbete?

Blir det rent praktiskt några konsekvenser för klienten om klienten hotar eller använder våld mot dig? / Vad skulle du vilja hända?

Socialt stöd:

På vilket sätt stöttade dina kollegor dig vid det tillfället?

Var det någon annan som stöttade dig? (chef, polis, väktare, räddningstjänst, kurator, präst)

Vad är din första spontana reaktion om din kollega blivit utsatt för hot och/eller våld?

Pratar ni på arbetsplatsen om hur ni ska bete er mot era kollegor i sådana situationer?

Har du bevittnat en hot och/eller våldssituation riktad mot en kollega?

Hur upplever du att relationen mellan personal och klienter är på din arbetsplats?

Erbjuds du någon stöttning om du blir utsatt för hot/ våld av chef eller arbetsledning?

Hur vill du bli stöttad efter att du varit utsatt för en hot och våld situation?

Chef, arbetsledning och regelverk:

Vid svar: "Ja" på om hot och/eller våld skett:

Anmälde du händelsen till någon? (polis, klients handläggare, chef/arbetsledning)

Har du i någon situation tvekat över att anmäla en händelse till din chef? Varför?

Hur gör cheferna för att minska risken för hot och våld? / Är dessa metoder effektiva?

När gör du tillbud eller arbetskadeanmälan på en hot och/eller våldssituation?

När polisanmäler du en hot/våldssituation?

Får ni utbildning i hot/våld? hjälper den dig?

Finns något du skulle vilja ändra i säkerheten på arbetsplatsen i nuläget?

Profession och privatliv:

Vad tänker du när du går hem från jobbet efter en hot och våldssituation?



Har du tagit med dig jobbet hem efter en hot och våldsituation?

Har du upplevt ett obehag över att gå till eller hem ifrån jobbet efter en hot och/eller våldsituation?

Har du på din fritid känt obehag i att möta klienter?

Har du varit sjukskriven pga. hot och/eller våld?

Vid ja: Hur kändes det att komma tillbaka till arbetet efter sjukskrivningen?

Scenario:

Du serverar kaffe, men kaffemjölken har blivit sur och en klient blir arg eftersom du serverat denne sur mjölk. Stämningen blir hotfull och klienten säger att den ska slå ner dig för att du var så respektlös. Efter du löst situationen så berättar du för en kollega vad klienten sagt till dig, och kollegan svarar med orden "jaja, men lite får man tåla i det här arbetet"? Hur reagerar du?

Skulle du prata med någon om denna händelse (scenariot)?

Påverkar det om du är kontaktman till klienten ifråga?

Påverkar det om klienten är påverkad vid denna händelse (scenariot)?

Avslut: Tycker du att vi har missat någon fråga?

Kan vi återkomma via telefon om vi har missat något?

## 8.2 bilaga 2 Informationsbrev



### GÖTEBORGS UNIVERSITET INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Frivilliga sökes till en kandidatuppsats om hot och våld mot behandlingsassistenter.

Vi är tre studerande på socionomprogrammet på Göteborgs universitet som ska skriva en kandidatuppsats med det övergripande syftet att undersöka erfarenheter och upplevelser kring hot och våld mot behandlingsassistenter inom Social resursförvaltning. Vi kommer att ställa frågor kring dina erfarenheter av hot och våld. Vi kommer även att ställa frågor kring hur hot och våld hanteras av arbetsledningen och vad för stöttning du anser att du får.

Vi söker Dig som behandlingsassistent på ett boende utan krav på drogfrihet inom Social resursförvaltning i Göteborgs stad.

Intervjun beräknas ta cirka en timme. Vi kommer, om du tillåter, att spela in intervjun och sedan skriva ut den. Vid intervjutillfället så kommer två av författarna till uppsatsen medverka, en för att spela in alternativt anteckna och en för att ställa frågor. Deltagandet är helt frivilligt och du har när som helst rätt att avbryta intervjun eller deltagandet om du så önskar. Dina uppgifter kommer endast att användas till vår studie och ingen obehörig kommer få ta del av enskilda intervjuer. Resultaten från uppsatsen kommer att presenteras på ett sådant sätt att ingen enskild kan identifieras.

Genom överenskommelse kommer plats och tid för intervjuerna anpassas efter era önskemål, vi genomför gärna intervjuerna på din arbetsplats. Vid behov har vi även tillgång till lokaler i Göteborgs universitet. Vi önskar genomföra intervjuerna så snart som möjligt, helst vecka XX-XX. Vi har även möjlighet att genomföra Intervjuerna helgtid om detta passar er bättre.

Hör av Dig till oss om du vill ställa upp på en intervju! Ditt svar vill vi ha senast XX. Vid frågor kring vår uppsats är du varmt välkommen att höra av dig till oss eller vår handledare.

Med vänliga hälsningar; Niklas Andersson, Emilie Johansson och Mikaela Torbäck  
E-post: KandidatuppsatsVT13@gmail.com  
Telefonnummer: XXX-XX XX X

Karin Röbbäck de Souza (handledare).  
E-post: [karin.souza@socwork.gu.se](mailto:karin.souza@socwork.gu.se)

## 8.3 Bilaga 3. Samtyckesavtal



### GÖTEBORGS UNIVERSITET INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Detta samtyckesavtal är mellan Mikaela Torbäck, Emilie Johansson, Niklas Andersson och respondenten\_\_\_\_\_.

Vår uppsats är en studie med syfte att undersöka behandlingsassistenter inom Social resursförvaltnings erfarenheter och upplever kring hot och våld på sin arbetsplats. Intervjuerna kommer att resultera i en slutprodukt i form utav en kandidatuppsats som presenteras vid Göteborgs universitet. Uppsatsen består av intervjuerna samt teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Syftet med intervjuerna är att få information kring hur du upplever hot och våld och hur hot och våld hanteras på din arbetsplats, det finns inga svar som är "rätt" eller "fel".

Vi vill träffa dig i rollen som behandlingsassistent och intervjun kommer pågå i ungefär en timma. Samtalet kommer att spelas in och kommer enbart användas i vår kandidatuppsats. Ingen obehörig kommer att få tillgång till materialet som kommer att förstöras efter att uppsatsen är färdig. Allt intervjumaterial såsom inspelningar och anteckningar kommer enbart att användas för avsett ändamål och kommer inte att spridas, användas eller utlånas för andra syften. Intervjun sker på dina villkor, det betyder att du kan välja att avbryta din medverkan innan, under eller efter intervjun. Du kan också välja att inte svara på vissa frågor och/eller avbryta intervjun. Vi kommer i största möjliga mån att göra din medverkan anonym, inga namn kännetecken eller andra personliga uppgifter på varken dig eller din arbetsplats kommer att nämnas. Den färdiga kandidatuppsatsen kommer att behandlas som en offentlig handling och kommer eventuellt att publiceras genom Göteborgs universitet på [www.gu.se](http://www.gu.se).

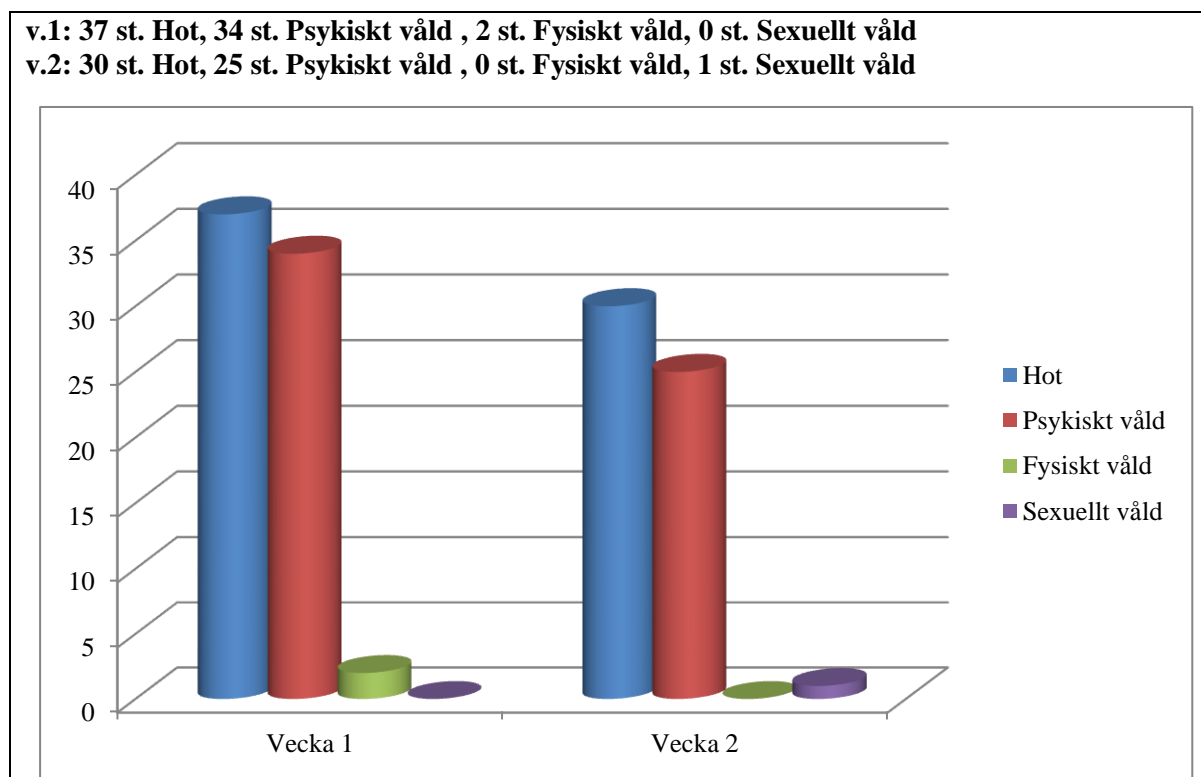
Jag har läst igenom ovanstående text och samtycker härmed till att:

1. Jag samtycker till att bli intervjuad och att intervjun spelas in.
2. Jag samtycker till att materialet blir publicerat i denna kandidatuppsats och att materialet behandlas i forskningssyfte.
3. Jag vet att jag har rätt att avsluta intervjun, ta tillbaka min medverkan när som helst under arbetets gång och själv bestämma hur mycket jag vill svara på de enskilda frågorna.

Underskrift:\_\_\_\_\_ Ort och datum:\_\_\_\_\_

Intervjuare:\_\_\_\_\_ Ort och datum:\_\_\_\_\_

## 8.4 Bilaga 4. Pinnstatistik akutboende



Pinnstatistiken visar de två första veckorna av den statistiska undersökningen på ett av akutboendena i Boendeenheten, Social resursförvaltning. Räkningen utfördes hösten 2012. Under samma period var det flera drogfria boenden som rapporterade noll incidenter av hot och våld.

## 8.5 Bilaga 5. Riktlinjer



### RIKTLINJER FÖR HOT, VÅLD OCH SMITTSKYDD – verksamhetsområde Boende

Med **hot** menas muntliga eller skriftliga hotelser om våld eller skadegörelse som är riktade mot den anställda. Exempel på hot är obscena eller aggressiva gester och icke önskvärda sexuella närmanden.

**Våld** är en aggressiv handling som leder till fysisk eller psykisk skada. Exempel på sådana handlingar är att slå, sparka, bita, klösa, riva, nypa, knuffa eller att hålla fast.

Med **smittskydd** avses i detta material risker gällande hepatit B, hepatit C och HIV som kan spridas via blod och sexuellt umgänge

#### 1. RISKBEDÖMNING

Arbetet med riskbedömning genomförs systematiskt enligt följande;

- **Kontinuerligt** - vid kontakt med ny klient.
- **Minst en gång per år** på arbetsplatsmöte utifrån nedanstående frågeställningar. Gå också igenom tidigare arbetsskadeanmälningar och tillbud om hot och våld.

1. **Vilka** riskmoment/situationer finns?
2. **Var** på arbetsplatsen finns dessa moment/situationer?
3. **När** är risken som störst?
4. **Hur har den kontinuerliga** riskbedömningen fungerat vid kontakt med ny klient?

## 2. FÖREBYGGANDE RUTINER GÄLLANDE HOT- ELLER VÅLDSSITUATION

### Utbildning

- Alla skall ha god kännedom om vad som ska göras i en våldssituation.
- All tills vidareanställd personal samt visstidsanställda (minst 1 år) skall genomgå utbildning om hot och våld i arbetet.

### Nyanställda

- All nyanställd personal, såväl timanställd som månadsanställd, skall informeras när det finns kända risker för hot eller våld på arbetsplatsen.

### Säkerhet

- Bemöt alltid den enskilde på ett respektfullt sätt.
- Bär ALLTID larm, i de fall larm finns på arbetsplatsen.
- Den fysiska arbetsmiljön ska utformas så att utrymningsvägar finns. Möbler eller andra lösa föremål får inte blockera utrymningsvägar.
- Vassa föremål så som knivar och kanyler ska förvaras på ett säkert sätt.
- Särskild försiktighet krävs när samtal av känslig natur ska genomföras.
- Be om hjälp om du upplever rädsla/osäkerhet inför en boende. Informera kollegor och be dem att hålla sig i närheten.
- Samtal med person som uppvisar ett hotfullt beteende eller bedöms kunna bli hotfull bör genomföras av minst två personer.
- Tänk på den fysiska placeringen i rummet och sök en position som gör det enkelt att komma ut ur rummet.
- Informera alltid övrig personal när du går in i särskilt rum med boende / besökare eller lämnar arbetsplatsen, exempelvis vid hembesök. Tala om vart du ska gå och hur länge du blir borta.

### Fysisk miljö

- Lokaler och gemensamma utrymmen bör vara hela, rena, inbjudande och ombonade. Den fysiska miljön ska vara en del av bemötandet och förebygga konflikter.
- Alla gemensamma utrymmen ska vara väl upplysta. På särskilt utsatta ställen bör belysningen vara tänd dygnet runt.
- Undvik i möjligaste mån att skapa mörka och trånga utrymmen där den enskilde kan känna sig trängd.

### Ensamarbete

- Bär larm vid ensamarbete.
- Mobiltelefonen ska alltid vara påslagen och viktiga telefonnummer ska finnas inprogrammerade via kortnummer.
- Arbeta aldrig ensam om situationen bedöms som osäker.

### 3. AKUT HOT- ELLER VÅLDSSITUATION

- Sätt dig själv i säkerhet.

▪ **Ring 112** eller aktivera direktlarm vid allvarlig/akut hot- eller våldssituation och tillkalla polis, läkare eller ambulans. Tjänstgörande personal svarar för anmälan när akut polisingripande krävs.

- Försök att påkalla arbetskamraternas uppmärksamhet.
- Tänk på hur ditt kroppsspråk kan uppfattas och försök att inte signalera makt eller kamp.
- Sök om möjligt upp "fria ytor" så att varken du själv eller klienten känner sig trängd. Håll fysisk distans.
- Ta den hotfulle på allvar, lyssna aktivt till vad han har att säga, försök att avleda genom att leda in samtalet på något annat. Försök att uppträda lugnt och behärskat.
- Ändra beslutet eller "ge efter" i pressade situationer för att avvärja en hotfull situation.
- Försök aldrig att övermanna en hotfull person. Personlig risk får ej tas.

### 4. NÄR NÅGOT HAR INTRÄFFAT

#### Omedelbart stöd och omhändertagande

- Om allvarligt fall av våld eller hot har inträffat ska den drabbade och/eller arbetsgruppen erbjudas akut krisstöd.

Krisstödet nås på telefon  dygnet runt (se bilaga).

- Om personen behöver vård – uppsök läkare.
- Se till att den drabbade inte lämnas ensam. Kontakta vid behov anhörig.
- Låt personen prata om det som hänt, lyssna. Ifrågasätt inte handlandet. Bra frågor - Vad har hänt? Hur mår du? Vad behöver vi göra?
- Se till att den drabbade har det ordnat vid hemkomst.
- När situationen så kräver, samla arbetsgruppen för att gå igenom händelsen och känslor som uppstått hos var och en.
- Se till att de boende får möjlighet att tala om det inträffade.

#### Efterarbete/Uppföljningsarbete/Lärande

- Gruppchef på arbetsplatsen ska kontaktas om händelsen.
- Gruppchef tar ställning till om den drabbade behöver fortsatt stöd och hur det ska utformas. Vid behov kontaktas företagshälsovården.
- Vid konkret hot eller våld i arbetet ska en anmälan om arbetsskada göras.
- Hot- och våldssituationer polisanmäls av den drabbade (målsägare) eller närmast överordnad chef.
- Målsägaren skall få stöd.
- Analys av det inträffade i syfte att lära och förebygga eventuella händelser i en framtid.