



**Linnéuniversitetet**

Institutionen för socialt arbete

Examensarbete

# Våld och hot om våld inom socialt arbete

*- en studie om fem socialarbetares upplevelser och  
förståelse av våld och hot om våld från brukare*



*Författare: Frida Andersson  
Handledare: Anders Giertz  
Examinator: Kerstin Gynnerstedt  
och Rickard Ulmestig  
Termin: HT 2011  
Kurskod: 2SA46E*

## Abstract

The aim of this study was to understand how social workers perceive and understand violence and threats of violence from clients, and how it effect their working environment. It seems that the respondents understand the violence and threats of violence from clients as a result of the clients background problems, vulnerability, dependency and from "the reason" that the client is currently in the contact with the organization. How respondents interpret the client's behaviour based on the above-mentioned factors, seem to determine how the respondents perceive and define the violence and threats of violence by clients directed against them. Interestingly enough, although all respondents in the study experienced violence and threats of violence from clients, none of them perceived themselves as exposed at work. The answer to this is consensual. The respondents argue that they "knew what they got into" and thus violence and threats of violence from clients can be considered as part of the work, that the social workers must be aware of in order to work within the organization.

A further aim of this study was to examine how the social workers views the matter of who's responsible for the threats and violent incidents and how to "best" encounter the violence and threats of violence within the organization. The respondents argue that it is when the social workers communicate in a wrong way, use their power or give "bad decisions" to the clients that most threats and violent incidents occur. The role that the respondents construct for themselves can be understood as they need to ,in their professional role "withstand a little bit" of violence and threats of violence from clients. The respondents then becomes mainly responsible for the threats and violent incidents, because they communicated in a wrong way, used the "unnecessary" exercise of power, or gave "bad decisions" to clients. The clients responsibility is then reduced due to the fact that the client merely reacts to how the respondent acted towards the client. The key element in the prevention of violence and threats of violence seems to be the way the respondents builds relations to the client. However, it also appears that the respondents expect a certain amount of violence and threats of violence from clients. Violence and threats of violence therefore run the risk of becoming something that the respondents get used to and sometimes expect, and something that they to some extent can protect themselves from, but never fully avoid or prevent.

**Keywords:** violence, threats of violence, clients, social workers, working environment, responsibility, prevention of violence and threats of violence.

*Tack till mina respondenter som med sin medverkan gjorde denna studie möjlig, ni är ovärderliga!*

*Jag vill även passa på att tacka min vän Angelica som med enastående mycket tålamod stöttat mig!*

*/ Frida*

## Innehållsförteckning:

1. Inledning .....	1
1.1 Problemformulering .....	1
2. Syfte .....	3
2.1 Frågeställningar .....	3
2.2 Begreppsdefinitioner .....	3
3. Tidigare forskning och litteratur .....	4
3.1 Organisationens ansvar för våld och hot om våld på arbetsplatsen .....	4
3.2 Socialt arbete, människobehandlandeorganisationer, möten och relationer .....	5
3.3 Konsekvenser, effekter och attityder till våld och hot om våld från brukare .....	8
3.4 Förebyggande och motverkande av våld och hot om våld från brukare .....	12
4. Teori .....	13
5. Metod .....	15
5.1 Kvalitativ forskningsmetod .....	15
5.2 Semistrukturerade intervjuer .....	16
5.3 Innehållsanalys .....	16
5.4 Litteraturval .....	17
5.5 Urval .....	18
5.6 Genomförande .....	18
5.7 Validitet och reliabilitet .....	19
5.8 Etiska överväganden .....	20
5.9 Metoddiskussion .....	21
6. Resultat .....	22
6.1 Vad innebär våld och hot om våld för socialarbetarna? .....	22
6.2 Vilka erfarenheter har socialarbetarna av våld och hot om våld från brukare? .....	23
6.3 Vem bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna? .....	24
6.4 Organisationens sätt att hantera våld och hot om våld på arbetsplatserna .....	26
6.5 Personalens sätt att motverka våld och hot om våld från brukare .....	28
7. Analys och diskussion .....	31
7.1 Hur definierar, förstår och förklarar socialarbetarna våld och hot om våld? .....	31
7.2 Vem har ansvar för att våld och hot om våld uppstår? .....	34
7.3 Medvetenhet inom organisationen .....	35
7.4 Ansvar och underrapporteringar .....	36
7.5 Kan man förebygga våld och hot om våld eller är det oundvikligt? .....	38
8. Sammanfattning och avslutande reflektioner .....	41
9. Framtida forskningsbehov .....	43
Referenser .....	44
Bilagor .....	
Informationsblad .....	Bilaga 1
Intervjuguide .....	Bilaga 2

# 1. Inledning

Enligt arbetsmiljöverket rapporterades år 2005 till 2010 12 729 personer arbetsskador på grund av våld och hot om våld på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket, 2011). Våld och hot om våld drabbar människor i arbetet oftare än i något annat sammanhang, särskilt utsatta är de som arbetar inom människobehandlande organisationer såsom socialarbetare, vårdpersonal och polis. Det är ett problematiskt område delvis på grund av att det inte finns en vedertagen definition av hot respektive våld. Enligt Nationalencyklopedin avser begreppen följande, hot-a: *”varnande tillkännage sin avsikt att utsätta den tilltalade för obehagligheter (om denne inte handlar på önskat sätt)”*. Våld förklaras som: *”(otillbörlig) användning av fysisk styrka som påtrycknings- eller bestraffningsmedel mot någon”* (Nationalencyklopedin, 2011). Våld och hot om våld på arbetsplatsen medför ett stort lidande för de drabbade och deras familjer samt deras kollegor, organisationen i sig blir lidande av lägre effektivitet. För samhället i stort innebär våld och hot om våld på arbetet stora kostnader för vård och sjukskrivning (Sandström, 2007).

Socialarbetare är en utsatt yrkesgrupp som ofta arbetar med hög arbetsbelastning och upplever stora psykiska påfrestningar på arbetet. En majoritet av de långtidssjukskrivna inom socialt arbete är sjukskrivna på grund av utmattning, stress och depression. Socialarbetare arbetar ofta med påfrestande brukarkontakter vilka i kombination med tidspress och knappa resurser leder till att säkerhetsfrågan inte prioriteras. Oron i sig att utsättas för våld och hot om våld innebär för många socialarbetare en daglig psykisk påfrestning. Att bli utsatt för våld och hot om våld kan vara oerhört stressande och många utsatta lider av känslomässiga reaktioner som ångest, nedstämdhet, ilska och depression. Ouppmärksammade händelser kan leda till långvariga trauman hos den som utsatts. Hur hot- och våldssituationer hanteras och följs upp har stor vikt i läkningsprocessen för den utsatte (Sandström, 2007; Ternelius, Ohlsson, Henriksson, 2007; Hallberg, 2010).

## 1.1 Problemformulering

Förekomsten av våld och hot om våld riktad mot personal inom socialt arbete är svår att fastställa, då många utsatta väljer att inte rapportera och anmäla övergreppen till varken organisationen eller polis. Anmälningbenägenheten är beroende av flera faktorer, denna studie kommer att fokusera på arbetstagarnas position och hur de uppfattar sin roll i

arbetslivet samt synen på våld och hot om våld från brukare, rapportering och anmälningar från både arbetstagare och arbetsgivare (Hallberg, 2011).

Organisationens inställning till våld och hot om våld är central gällande underrapporteringen av hot- och våldsincidenter. Ett flertal studier på området lyfter att huruvida personalen upplever att rapporteringar och anmälningar av händelser till organisationen leder till förändring kan vara avgörande för om de väljer att anmäla eller inte (Viitasara, 2004; Littlechild, 2005; Ternelius, Ohlsson & Henriksson, 2007; Virkki, 2008).

En annan orsak till underrapportering av våld och hot om våld som lyfts i litteraturen är ett förringande och ett osynliggörande av våld eller hot om våld inom socialt arbete. Attityder som ”lite får man tåla” eller att lägga skulden för hot- eller våldssituationen på den utsatte är inte helt ovanliga. Ulrika Hallberg (2011) menar att det inte är omöjligt att det finns en uppgivenhet hos personalen att anmäla hot- och våldsincidenter trots uppmaningar från forskare och ledningar inom det sociala arbetets olika organisationer, hon menar att det finns ett stort mörkertal av hot- och våldsincidenter. Underlåtenheten att rapportera och anmäla incidenter leder till ett osynliggörande av det våld och hot om våld som socialarbetare utsätts för från brukare (Virkki, 2008; Hallberg, 2010).

En ökad medvetenhet om det våld och hot om våld som socialarbetare utsätts för i arbetslivet kan påverka hur våld och hot om våld värderas och hanteras inom det sociala arbetets organisationer. Ökad rapportering av våld och hot om våld mot socialarbetare är ett sätt att bekräfta utsatthet och därmed öka uppmärksamheten för problemet. Våld kan även ha olika mening för de inblandade aktörerna och det är därför viktigt att lyfta våld och hot om våld för att förstå hur socialarbetarna upplever och förstår utsattheten på arbetet. Brian Littlechild (2005) menar att det är av stor vikt att personalen öppet får möjlighet tala om sina upplevelser av våld och hot om våld då detta påverkar socialarbetarnas arbetsmiljö samt hur man på arbetsplatsen arbetar med hantering av hot- och våldsincidenter (Littlechild, 2005). Våld och hot om våld på arbetsplatsen är ett allvarligt arbetsmiljöproblem som är viktigt att lyfta. Det tycks finnas en konsensus inom forskning om att en förändring måste ske gällande de attityder och det osynliggörande av våld och hot om våld från brukare som tycks existera inom socialt arbete. Men hur ska förändringar kunna ske om vi inte uppmärksammar och erkänner våld och hot om våld från brukare som ett problem?

## 2. Syfte

Syftet med denna uppsats är att förstå hur yrkesverksamma inom socialt arbete upplever och förstår våld och hot om våld från brukare och hur det påverkar personalens arbetsmiljö. Ytterligare syfte med uppsatsen är att studera hur personalen ser på frågan om vem som bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna och hur man ”bäst” ska motverka våld och hot om våld på arbetet.

### 2.1 Frågeställningar

- Hur definierar socialarbetarna våld och hot om våld?
- Hur förstår och förklarar socialarbetarna våld och hot om våld från brukare?
- Vem bär ansvar för att våld och hot om våld uppstår? Socialarbetaren, brukaren eller organisationen?
- Kan man förebygga våld och hot om våld eller är det oundvikligt?

### 2.2 Begreppsdefinitioner

För att underlätta för läsaren behövs en kort redogörelse för följande två begrepp som används i studien.

Hot- och/eller våldsincident: När hot och våldsincident nämns i studien syftar det till händelser där brukaren använt våld och/eller hot om våld gentemot personal.

Rapport och anmälan: När begreppen används i denna studie syftar de till rapporter och anmälningarna som personalen är skyldiga att skriva och skicka till organisationen efter en hot- eller våldsincident, om inget annat anges.

### 3. Tidigare forskning och litteratur

Nedan följer en redovisning för den tidigare forskning och litteratur som är av relevans för denna studie. Detta för att läsaren ska få en vidare förståelse för studieobjektet: våld och hot om våld riktat mot socialarbetare från brukare.

#### 3.1 Organisationens ansvar för våld och hot om våld på arbetsplatsen

Organisationens ansvar vid våld och hot om våld inom organisationen regleras genom lagen. Arbetsmiljölagen (AML,1977:1160) är allmänt hållen och berör i princip allt som händer på en arbetsplats, men lagen syftar främst till att förebygga arbetsolyckor och arbetsskador. En grundläggande utgångspunkt för lagstiftningen inom arbetsmiljöområdet är att arbetet ska anpassas till människans fysiska och psykiska villkor. Personal ska ges möjligheter att utveckla utformningen av sitt arbete och arbetet ska organiseras och anordnas så att det kan utföras i en sund och säker miljö (AML 1977:1160).

Arbetskadestatistiken från perioden mellan 1985-1990 visade en drastisk ökning av fysiska skador som lett till sjukskrivningar på grund av våld på arbetsplatsen. Mot denna bakgrund utkom Arbetarskyddsstyrelsen den 1 mars 1992 med en författningssamling (AFS 1993:2) med föreskrifter kring åtgärder mot våld och hot om våld i arbetsmiljön, vilka trädde kraft 1 juli 1993. I föreskrifterna stadgas att arbetsgivaren ska utreda riskerna för våld som kan förekomma i arbetet samt att vidta åtgärder som kan förebygga våld och hot om våld på arbetsplatsen. Alla arbetsplatser där våld och hot om våld kan förekomma ska särskilda säkerhetsrutiner finnas, dessa ska hållas aktuella och kontinuerligt följas upp och vara kända för alla som arbetar på arbetsplatsen. Vid arbetsplatser med stor risk för hot- och våldsincidenter ansvarar arbetsgivaren för att ha larmutrustning och att det finns utarbetade rutiner för personalen vid en larmsituation. Arbetsgivaren ansvarar även för att övningar av säkerhetsrutinerna hålls på arbetsplatserna. Arbetsgivaren ansvarar för att arbetstagarna vid dessa arbetsplatser har tillräcklig utbildning och information för att på ett så säkert sätt som möjligt utföra arbetet, det är även arbetsgivarens ansvar att kontinuerligt informera arbetstagarna om de risker som finns på arbetsplatsen och hur dessa kan undvikas och förebyggas. Arbetskadorna, som trots förebyggande insatser inträffar, ska anmälas till Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket. Våld och allvariga hot om våld ska polisanmälas. Om arbetstagaren blivit utsatt för våld eller hot om våld ska denne skyndsamt få hjälp för att



lindra psykisk eller fysisk skador. Arbetstagare med ökad risk för att drabbas av våld och hot om våld på sin arbetsplats ska erbjudas regelbundna stödsamtal och handledning (AFS 1993:2).

### 3.2 Socialarbete, människobehandlandeorganisationer, möten och relationer

*”Det är en ständig utmaning att vara socialarbetare, att sätta sig in i människors livssituationer och att tillsammans med dom finna lösningar och vägar att gå”* (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008:31). Socialarbetare bedriver socialt arbete som representanter för en organisation. Då det finns många olika former av organisationer som bedriver socialt arbete och sätten att bedriva arbetet skiljer sig åt, är det viktigt för den enskilde socialarbetaren att förstå sin roll och själva sammanhanget där socialarbetaren verkar (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008). Människobehandlandeorganisationer inom socialt arbete bedriver enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) någon form av moraliskt projekt. Varje tjänst som utförs bygger på värdeladdade och moraliska bedömningar. Dessa organisationer är resultat av välfärdstaten och ett sätt att ”hålla samman” samhället. Uppdraget för socialarbetaren inom människobehandlandeorganisationer är att värna om brukare och göra det bästa möjliga för dem, samtidigt ska socialarbetaren tillgodose samhällets intressen och organisationens regler. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar att människobehandlandeorganisationer fyller funktioner som att socialisera individer till kommande funktioner för samhället och identifierar således individer som inte lever upp till förväntningarna som finns på dem. Organisationerna tillhandahåller även metoder och resurser för att integrera individer in i samhället (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008).

Socialt arbete sker i mötet mellan människor och både socialarbetare och brukare påverkas av att de möts. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar att i samspelet mellan socialarbetare och brukare pågår en process där båda parter definierar sig själva och sina roller inför varandra. Socialarbetarens yrkesroll förklaras av författarna som *” en social roll som har en specifik position i en organisation, är detaljerad och styrd av befattningsbeskrivningar och formella regler som t.ex. lagstiftning. Andra aspekter som ingår i yrkesrollen är hur den enskilde personen tolkar sin roll i relation till sina egna förväntningar och samspel med andra i arbetsgruppen samt de samhälliga förväntningar som finns på yrkesutövandet”* (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008:96).

Att vara brukare inom socialt arbete menar författarna, innebär att man på något sätt är beroende. Av någon anledning kan eller får inte individen ”klara sig själv”. Detta väcker olika känslor hos olika människor. Inom det mesta av socialt arbete finns tvingande inslag och att vara ”påtvungad” kontakt med socialt arbete kan upplevas som mycket betungande för brukaren. Brukaren befinner sig i ett konstant underläge då socialarbetaren är personen som förfogar över resurserna och de eventuella insatserna. Relationen mellan socialarbetare och brukare är således asymmetrisk. Det är enligt Svensson, Johnsson och Laanemets socialarbetarens som bör ta ansvar för de relationer som etableras (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008).

Teci Hill (2005) har undersökt fenomenet behandlingsallians på särskilda behandlingshem. Hon syftar i sin avhandling *Allians under tvång* till att undersöka förutsättningar för utveckling av en hållbar och gynnsam behandlingsallians mellan behandlare och unga intagna på särskilda ungdomshem. Relationen mellan brukare och professionell menar Hill är avgörande för en lyckad behandling och av stor vikt i det förebyggande arbetet av våld och hot om våld från brukare. Undersökningen genomfördes med kvalitativa intervjuer och deltagande observationer vid utvalda ungdomshem inom Statens institutions styrelse i Sverige. Behandlingsallians beskriver Hill (2005) som ”*det samarbete som skapas mellan patient och terapeut för att påverka utveckling, förändring eller hjälp i behandlingen*” (Hill, 2005:19). I avhandlingen betonas att balansen mellan kontakt och kontroll är det centrala i relationsbyggandet. Hill (2005) pekar på två relationer som tycks dominera på behandlingshemmen, mötesrelationen och uppfostringsrelationen. I mötesrelationen betonas vikten av att från början skapa en god känslomässig relation till den unge. Personalen strävar efter en ömsesidig relation där den unges önskemål och tankar får stort utrymme. I uppfostringsrelationen ser personalen sig själva som lärare och förebilder genom att uppträda på ett ”adekvat och vuxet sätt”. Relationen blir att personalen styr över den unges beteende och den unges tankar och önskemål får litet utrymme. En central aspekt i uppfostringsrelationen är att alla ungdomar ska behandlas lika oavsett brott, problematik eller personlighet. Personalen i studien som förespråkar uppfostringsrelationen tydliggör att de inte involverar sig känslomässigt i den unge. Resultaten av studien visar att maktutövning, upplevelser av inte bli hörd eller sedd och oförutsägbarhet påverkar brukarnas syn på behandlingen och personalen. Dessa ses av brukarna som svek och skapar stor frustration och aggressivitet, vilket ofta resulterar i destruktiva handlingar som misshandel, hot och trakasserier mot personalen. En majoritet av ungdomarna i studien uttrycker att när de

upplever sig hörda och sedda av personalen är de mindre benägna att ta till våld eller hot om våld (Hill, 2005).

Gunilla Carlsson (2003) behandlar i sin avhandling "det våldsamma mötet" fenomenologi och är enligt henne att förstå som studiet av det våldsamma mötet som fenomen, alltså hur mötet upplevs av patienter och vårdare. Carlsson (2003) definierar det våldsamma mötet som *"händelser där patient och vårdare möts och vårdaren erfar patienten som hotfull eller våldsam, eller att patienten själv beskriver sig som att ha uppträtt hotfull eller våldsam i mötet med vårdaren"*(Carlsson, 2003:16). Studien genomfördes med patienter och vårdare inom allmän psykiatri och kommunal hemsjukvård. Empirin är insamlad via skrivna berättelser och kvalitativa intervjuer med vårdare och patienter (Carlsson, 2003).

Det övergripande syftet med studien är att tydliggöra, analysera och beskriva det våldsamma mötet och hur det upplevs av vårdare och patienter. Carlsson (2003) lyfter att för att förstå och beskriva det våldsamma mötet som fenomen krävs det att patientens berättelse om möten där de själva upplevt att de varit hotfulla eller våldsamma mot vårdare synliggörs. För att förstå möten mellan vårdare och patienter och för att få kunskap om hur människor upplever dessa möten krävs enligt Carlsson (2003) en forskningsansats och metoder som lyckas att möta en komplex och mångfacetterad värld. Det fenomenologiska perspektivet är vägledande i studien och utgör avhandlingens kunskapsteoretiska ram och metodologiska struktur. Forskningens utgångspunkt är ett livsvärldsperspektiv, detta innebär att ett fenomen beskrivs, så som det erfars av de berörda individerna (Carlsson, 2003).

Resultaten av studien visar att det som är avgörande för det våldsamma mötet är vårdarens förmåga att "vara i ögonblicket". Fenomenets essens förstås av Carlsson (2003) som ett förkroppsligat ögonblick där allt tycks ske samtidigt och skildras av vårdarens anpassbarhet och känslighet i situationen. I hot- och våldssituationerna menar Carlsson (2003) att en viktig faktor är huruvida vårdaren förmår att vara nära men distanserad samtidigt. Viktigt enligt Carlsson (2003) är vårdarens förmåga att vara passiv och aktiv samtidigt, att vara redo att vänta med att agera men samtidigt vara redo att agera i situationen. Studien visar även att patienten inom psykiatrisk vård från början är utsatt, detta poängterar Carlsson (2003) medför en särskild sårbarhet och skörhet som kommer att påverka patienten förmåga att "härda ut" och ta emot vård från vårdaren. Carlsson lyfter särskilt vikten av patienten får uppleva sig värdig vårdarens närvaro och att patienten alltid är i fokus för att förhindra hotfulla eller

våldsamma situationer. Ett professionellt engagemang förutsätter att vårdaren använder sin personliga kunskap och erfarenhet för att erbjuda en absolut närvaro som tillgång i mötet med patienten. I den sammanlagda analysen av både vårdares och patienters berättelser framkom av studien att våldsamma möten kan skapas ur den frustration patienten känner när en vårdare inte förmår att etablera och förmedla en närvarokänsla till patienten. Det våldsamma mötet hotar enligt Carlsson (2003) den betydelsefulla relationen mellan vårdare och patient. Vårdaren ställs inför den mycket svåra uppgiften att få till stånd ett möte till patienten som präglas av gemenskap och närvaro, trots att en känsla av att situationen kan bli farlig (Carlsson, 2003).

Carlsson (2003) menar att vårdare inte specifikt kan ”lära sig att möta hot och våld”. Förståelse för och kunskap om hot och våld i vården måste enligt henne ses i det sammanhang ur vilket hot och våld uppstår. Framför allt måste förståelse för och kunskap om hur hot och våld skall förhindras sökas i insikten om hur sårbara och utsatta patienter kan bemötas utan att kränkas (Carlsson, 2003).

### 3.3 Konsekvenser, effekter och attityder till våld och hot om våld från brukare

Generellt sett leder våld och hot om våld till psykisk ohälsa (Göransson, Näswall, Sverke, 2011, Littlechild, 2005, Viitasara, Sverke, Menckel, 2003, Hallberg, 2010). Vad detta kan innebära för individen, personalgruppen och organisationen behandlas nedan.

Konsekvenserna av våld och hot om våld i svensk kommunal omvårdnad, i relation till socialt stöd och preventionsarbete, beskrivs i avhandlingen *Consequences of violence in Swedish municipal health-and-care-work- the importance of social support and prevention* (Viitasara, Sverke & Menckel 2003). Resultatet visar att känslomässiga konsekvenser, såsom ilska, ångest och nedstämdhet är mycket vanliga bland respondenterna som utsatts för våld och hot om våld. En faktor som lindrar ångest, stress och liknande känslomässiga konsekvenser är socialt stöd från kollegor, chefer och sina närstående (Viitasara, Sverke & Menckel, 2003).

Generellt fann Viitasara, Sverke och Menckel (2003) att socialt stöd har positiv effekt i samband med personalens hälsa och återhämtning vid hot- och våldscidenter. Respondenterna i studien som uppgav att de inte fått socialt stöd från kollegor och ledning på

arbetet var mer sjukskrivna och led av mer långvarig psykisk ohälsa. En större grupp respondenter i studien uttryckte olust för att arbeta som följd av hot- och våldsincidenter på arbetsplatsen. Studien visar på att det sociala stöd den utsatte får av sina kollegor och chefer på arbetsplatsen har större inverkan på återhämtning och läkningsprocessen än det stöd den utsatte erhåller från familj och närstående. Alltså det sociala stöd som upplevs som viktigast är stöd från ledningen och kollegor inom organisationen. Studien visar dock att detta stöd sällan tillhandahålls på arbetsplatserna (Viitasara, Sverke & Menckel, 2003).

Brian Littlechild (2005) har studerat effekterna av våld och hot om våld från brukare mot socialarbetare i England och Finland. I undersökningen lyfts frågor om maktutövning, vikten av chefernas fokus på personalens säkerhet och personalens hantering av våldet samt hur personalens erfarenheter används för att förbättra riskbedömningar och säkerhetsrutiner på arbetsplatsen. Undersökningen visar att socialarbetarna huvudsakligen utsätts för psykiskt våld i form av hot om våld och trakasserier. I studien uttrycker socialarbetarna att det subtila, psykiska våldet (hot mot familjen och liknande) är det som påverkar dem mest. Littlechild (2005) menar att ”verbal abuse” (verbala angrepp) och hot är svårast för respondenterna och organisationen att hantera och förebygga. Enligt Littlechild (2005) råder det en markant underrapportering av just verbala angrepp och hot på arbetsplatserna. Majoriteten av socialarbetare i studien uttrycker att de förväntar sig ett visst mått av verbala angrepp i mötet med brukarna, då detta är så pass vanligt. Littlechild (2005) fann att endast i de fall där socialarbetaren känner sig personligt utsatt är vid subtila hot som ”jag vet var du bor”. Trots detta ansåg inte socialarbetarna att det var nödvändigt eller produktivt att anmäla händelserna. Littlechild (2005) åsyftar att hur socialarbetare skapar mening och hur de förstår våldet från brukarna måste höras och synliggöras, då detta påverkar hur de utför sitt arbete samt vilka interventioner som görs. De socialarbetare som är måltavlor för verbala angrepp, våld och/eller hot om våld kan komma att mista tron på sin kapacitet och på sättet de sköter sitt arbete, då många socialarbetare känner skam och skuld i förhållande till hot- och våldsincidenter (Littlechild, 2005).

Brotts förebyggande rådet (BRÅ) fick år 2006 i uppdrag av regeringen att kartlägga omfattningen och karaktären av våld och hot om våld mot anställda inom kriminalvården. Inom kriminalvården arbetar de anställda nära de intagna som i vissa fall begått allvarliga våldsbrott. Många av kriminalvårdens klienter är missbrukare och lider av psykisk ohälsa och vissa har dokumenterade psykiska sjukdomar. De speciella förutsättningarna innebär risker

för de anställda inom kriminalvården att utsättas för våld och hot om våld. I uppdraget hörde till att analysera vilka konsekvenser hot- och våldsincidenter kan få för de anställdas yrkesutövning samt hur våld och hot om våld kan förebyggas. Undersökningen utfördes i form av en enkätundersökning med 2600 stycken anställda inom kriminalvårdens verksamheter samt ett tjugotal kvalitativa intervjuer med anställda och intagna inom kriminalvården. BRÅ (2006:6) gjorde även en genomgång av 300 stycken incidentrapporter gällande våld och hot om våld mot anställda. Undersökningen visar att trakasserier och hot om våld från klienterna är mest förekommande inom organisationen, sällan förekommande är att de anställda blir utsatta för våld och hot om våld utanför organisationen. Undersökningen visar även att våld och hot om våld riktat mot de anställdas närstående är mycket sällan förekommer (BRÅ 2006:6).

BRÅ (2006:6) framhåller att våld och hot om våld i huvudsak är direkta reaktioner på frustration från klienternas sida. De fall där motiven bakom de allvarliga hot – och våldsincidenterna inte är reaktioner på frustration är enligt BRÅ när de intagna uppsåtligt vill skrämman och/eller visa makt mot de anställda. Situationer som anses vara mest riskfyllda är då klienterna inom kriminalvården meddelas negativa beslut, såsom fängelsedomar och liknande (BRÅ, 2006:6).

Svaren från enkäterna tyder på att de anställda sällan upplever några direkta konsekvenser från att de blivit utsatta för våld eller hot om våld. De konsekvenser som respondenterna uppger efter en våldincident är mestadels att de undviker vissa arbetsuppgifter eller vissa klienter. Dessa konsekvenser uppges även vara vanligare förekommande när klienterna använder våld eller hot om våld för att skrämman eller utöva makt mot de anställda. Anledningarna till att de anställda inte påverkas av våld och hot om våld från i större grad kan enligt undersökningen vara möjligheten att flytta klienter eller att byta handläggare. Undersökningen visar dock att de drabbade tenderar att visa upp en mer ”kylligt” och distanserat attityd till klienterna. Detta kan bidra till ett sämre arbetsklimat och en negativ organisationskultur. BRÅ (2006:6) menar att detta kan komma att påverka de anställda i deras yrkesutövning och kommer således att påverka kriminalvårdens funktion i det stora hela (BRÅ, 2006:6).

Kartläggningen visar att det i betydande utsträckningen vidtas konkreta åtgärder på arbetsplatserna när anställda drabbas av våld samt att organisationens ledning informeras. Organisationen erbjuder exempelvis de drabbade stödsamtal och debriefing. Cirka tre av fyra våldsincidenter rapporteras enligt BRÅ (2006:6) till organisationens ledning, dock är polisanmälningar sällan förekommande. BRÅ (2006:6) menar att trots en relativt hög rapportering av våld behövs det att samtliga hot- och våldsincidenter anmäls, således förflyttas bedömningen av det inträffade från den drabbade till organisationens ledning. BRÅ (2006:6) poängterar även att rapporteringen av samtliga händelser ska ske för att de anställda inte ska riskera att "vänja sig" vid att bli utsatta.

Virkki (2008) har studerat finska socialarbetares och sjuksköterskors attityder/inställningar till våld och hot om våld från brukare. Virkki (2008) menar att våld från brukare är socialt konstruerat och upplevs och hanteras olika inom olika kontexter och därmed är synen på våldet influerat av kulturen på arbetsplatsen såväl som av hur personalen uppfattar sin yrkesroll. Virkki (2008) fann i undersökningen att trots att statistiken visar att socialarbetare och sjuksköterskor möter mer våld på arbetsplatsen än någon annan yrkesgrupp, förringar just dessa två yrkesgrupper risken för att bli utsatt för våld. Resultatet från studien visar att det våld som respondenterna blivit utsatta för sällan erkändes som "riktigt" våld, utan förklarades av respondenterna som en "verkan" av en brukare i nöd. Studien visar att respondenterna ofta lade skulden på sig själva för det våld och hot om våld som brukarna riktade mot dem. Majoriteten av respondenterna i studien förklarar våldet från brukarna som ett resultat av brukarens utsatthet och beroendeställning. Genom denna inställning menar Virkki (2008) att respondenterna höjer sin toleransnivå för våld och hot om våld inom organisationen. Därmed menar Virkki (2008) att våldet normaliseras och således försummas och negligeras från respondenternas sida. Att respondenterna skäms eller upplever skuld för hot- och våldshändelserna kan enligt Virkki (2008) resultera i att de utsatta tappar tron på sin yrkeskompetens. Virkki (2008) bedömer att respondenterna omedvetet är aktiva i att höja toleransen och konstruktionen av våld från brukare genom att avlägsna brukarens ansvar i händelserna.

### 3.4 Förebyggande och motverkande av våld och hot om våld från brukare

Enligt arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1993:2) är arbetsgivaren skyldig att utreda riskerna är för våld och hot om våld på arbetsplatsen och att vidta praktiska åtgärder vid behov. Enligt Hallberg (2011) som sammanställt en rapport om våld och hot om våld inom vård och omsorgsarbeten för arbetsmiljöverket medför utbildning av personal en ökad medvetenhet och vikten av säkerhet för alla på arbetsplatsen. Hallberg (2011) påpekar i rapporten att all personal ska ha tillräcklig utbildning för att kunna hantera eventuella hot- och våldsincidenter på arbetsplatsen. Trots detta menar Hallberg (2011) att utbildning om säkerhet är eftersatt på många arbetsplatser. För att förebygga hot- och våldsincidenter på arbetsplatser krävs det att personalen på regelbunden basis får utbildning och information i säkerhetstänkande, potentiella risker och agerande när det gäller hot och våld på arbetsplatsen (Hallberg, 2011).

När det gäller hot- och våldsincidenter på arbetsplatsen har man funnit att det förekommer större risk på arbetsplatser där det råder låg gruppsamhörighet. Även ökad risk finns bland arbeten där man arbetar nära brukarna i intima situationer (ex. på- och avklädning och matsituationer) och i de arbetsgrupper som upplever att ledningen på arbetet behandlar dem dåligt. På de arbetsplatser där man arbetar skift och har låg bemanning och tung arbetsbelastning ökar risken för hot- och våldsincidenter drastiskt. I forskning har man funnit att det finns ett samband mellan handledning och reducering av hot- och våldsincidenter på arbetet. Det är således extra viktigt enligt Hallberg (2011) att personalen på ovan nämnda arbetsplatser får kontinuerlig och professionell handledning. Centralt i förebyggande och motverkande arbetet mot våld och hot om våld, menar Hallberg (2011) är personalens kommunikationskunskap, bemötande och konflikthantering. Dessa kunskaper är av stor betydelse för att reducera och hantera hot- och våldsincidenter på arbetsplatsen (Hallberg, 2011).



## 4. Teori

Nedan följer en redogörelse av de teorier som används för att analysera empirin i studien. Då socialkonstruktivismen, rollteorin och teorin om organisationskultur är omfattande teorier bör det lyftas att det i denna studie endast används en utvald del av teorierna. Teorierna presenteras i detta avsnitt och kommer sedan tolkas och appliceras på resultatet av studien.

Inom samhällsvetenskaplig forskning om sociala problem kan man urskilja på ansatser som gör anspråk på att förklara fenomen och på ansatser som eftersträvar att förstå fenomen. I det första fallet är huvudfrågeställningen *varför* ett fenomen uppstår och i den andra *hur* det yttrar sig och kan förstås (Meeuwisse och Swärd, 2002). Syftet med denna studie är att förstå socialarbetarnas upplevelser och förståelse av våld och hot om våld från brukare. Den socialkonstruktivistiska teorin kommer att användas för att undersöka fenomenet, konstruktionen av våld och hot om våld från brukare delvis i ljuset av kollektiva definitionsprocesser. Fokus riktas på själva processen som leder fram till att vissa fenomen beskrivs som sociala problem. Teorin aktualiseras således genom att den syftar till att på olika sätt förstå fenomenet uppkomst och utveckling (Meeuwisse och Swärd, 2002). Socialkonstruktivism är en teori som hämtats ur socialpsykologin och menar att förståelsen av verkligheten har sitt ursprung i samspel mellan människor som en del av många utbyten i en social, kulturell och historisk kontext. Socialkonstruktivism har som utgångspunkt att sociala företeelser och deras mening är något som sociala aktörer ständigt skapar. Alltså är sociala företeelser inte bara skapande via socialt samspel utan även ständigt under förändring. Socialkonstruktivismen understryker att gemensamma konstruktioner bidrar till individernas socialisering in i samhället och till olika sociala grupper som finns i samhället. Detta i en sådan utsträckning att sociala idéer blir allmänt vedertagna att det blir en slags verklighet för samhällsmedborgarna (Payne, 2008).

Rollteorin menar att människors beteende i sociala sammanhang kan förklaras genom de olika roller människan spelar. Dessa roller bestäms utifrån människans uppfattning av andras roller och sin egen position och uppgift. Teorin handlar om människors samspel med andra och hur deras förväntningar och tolkningar driver dem till att reagera på ett typiskt och karaktäristiskt sätt (Payne, 2008). I denna studie kommer teorin om individens olika roller användas för att förstå och analysera det komplexa samspelet mellan brukare och socialarbetare och hur deras olika roller samt hur de definierar dessa roller kan påverka deras handlingar. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar att samhället har institutionella uppfattningar om

socialarbetares roll i samhället och detta kommer att påverka hur socialarbetare själva uppfattar sin yrkesroll. En grundläggande förutsättning för att bedriva professionellt socialt arbete enligt Svensson, Johnsson och Laanemets, är det som socialarbetare har i form av formell kompetens, de kunskaper och färdigheter som förknippas med yrkesutövningen. Den formella delen av yrkesrollen definieras utifrån organisationen och den positionen som socialarbetaren har inom den organisationen som han/hon verkar. Hur socialarbetaren kommer att använda sin kompetens kommer att bero på hur socialarbetaren tolkar sin roll i relation till sammanhanget samt på organisationskulturen och de normer och värderingar som råder på arbetsplatsen (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008). Det förväntas generellt sett inte att socialarbetaren ska kunna laga brukaren bil.

Organisationskultur är ett socialt fenomen som skapas på en basis av gemensamma erfarenheter inom en organisation. Forskning om organisationskultur studerar hur normer och värdesystem kommuniceras och överförs i en organisation. Fokus ligger på dynamiken mellan individen och systemet. I denna studie används organisationskultur för att synliggöra hur organisationen sätter en rad olika grundläggande regler och system med syfte att definiera individens arbete inom organisationen och hur detta sedan påverkar individens faktiska agerande. Organisationskultur är även en produkt av hur individen påverkar systemet. Denna process kommer att användas i studien för att problematisera hur individerna i systemet kan påverka organisationen och tvärtom. Genom kulturen skapar gruppen integritet och skapar en identitet, denna reproduceras och kommuniceras i symbolisk form. Att kulturen är gemensam innebär dock inte att det råder samsyn och harmoni, i organisationer där det råder mycket tvetydighet kan kulturen vara en gemensam förståelse för hur medlemmarna hanterar tvetydigheten och således minimerar de mest stressande företeelserna. De strukturella perspektiven på organisationskultur framhåller att kulturen skapas genom att medlemmarna i organisationen utsätts för samma organisatoriska struktur och därför återger en enig bild av organisationens karaktäristiska drag. Kulturella perspektiv anser att kulturen inom en organisation skapas genom interaktion mellan medlemmarna i organisationen inom ramen för den gemensamma referensram som organisationen utgör (Ottosson m.fl., 2011).

Schein (2004) menar att kulturen som utvecklas inom organisationer omfattar olika nivåer, basala antaganden, uttalade värderingar och uppfattningar och artefakter. Basala antaganden utgör organisationens kärna. Dessa är outtalade, omedvetna och för givet tagna tankar, uppfattningar och känslor. Antagandena är så pass för givet tagna att de som inte delar dem,

kan antas ses som en främling och avfärdas. De uttalade värderingarna och uppfattningarna är medvetna och uttalade. Dessa måste enligt Schein (2004) vara baserade på gruppens basala antagande för att kunna anses vara en del av kulturen, om dessa inte är förankrade i personalens tidigare erfarenheter och basala antagande kan de inte förutsäga hur personalen kommer att agera utan enbart vad de kommer att uttala (Ottosson m.fl. 2011).

## 5. Metod

Den sociala verkligheten och hur vi ser på människan är sammankopplat med samhällsvetenskapliga metoder. Forskaren urskiljer olika uppfattningar om människan och om hur den sociala verkligheten är konstruerad samt hur den bör utforskas (Bryman, 2011). Beroende på om forskaren ser människan som i grunden ett handlande och verksamt subjekt som är delaktig i skapandet av sig själv eller om vi ser människan som ett passivt objekt som bestäms helt av yttre påverkan kommer detta att avspeglats i val och forskningsmetod och analys (Meeuwisse, Swärd, Eliasson-Lappalainen, Jacobsson, 2008). Denna studie utgår från människan som ett handlande subjekt som är delaktig i skapandet av sig själv. Nedan kommer att redogöras för valet av den kvalitativa forskningsmetoden samt redogörelse för forskningsprocessen, etiska överväganden med mera.

### 5.1 Kvalitativ forskningsmetod

Kvalitativ forskningsmetod bygger på en strategi där tyngdpunkten ofta ligger på förståelsen av subjektet snarare än verkligheten som objektiv. Kvalitativ forskningsmetod syftar till att undersöka fenomenets karaktär och egenskap, och är tolkande och konstruktivistisk till sin natur till skillnad mot kvantitativ forskningsdesign som söker att mäta (Bryman, 2011). Utifrån studiens syfte blev valet av kvalitativ forskningsmetod adekvat då förståelsen för hur yrkesverksamma inom socialt arbete upplever och förstår våld och hot om våld samt hur det påverkar personalens arbetsmiljö. Ytterligare syfte med uppsatsen är att studera hur personalen ser på vem som bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna och hur man ”bäst” ska motverka våld och hot om våld från brukare.

## 5.2 Semistrukturerade intervjuer

Semistrukturerade intervjuer är fördelaktiga då forskaren söker att få information om hur respondenterna upplever ett visst fenomen, och är således en vanlig forskningsmetod inom kvalitativ forskning. I semistrukturerade intervjuer ska respondenten utforma sina svar själv och forskaren ska styras så lite som möjligt. Innan intervjuerna utformades en intervjuguide med tre problemställningar som skulle beröras, hur definieras våld och hot om våld, erfarenheter av våld och hot om våld och hantering av hot och våld, detta för att få ett visst mått av struktur för att underlätta att analysera respondenternas svar (se bilaga 2). Tyngdpunkten i semistrukturerade intervjuer ligger på vad respondenten bedömer som viktigt i förhållande till det berörda temat eller fenomenet (Bryman, 2011). Vid intervjutillfällena uppkom således ytterligare två problemställningar, förebyggande och ansvar för våld och hot om våld samt synen på hot och våld då detta var något som samtliga respondenter berörde.

Kritiker pekar på allt för noggrann strukturering av intervjuer minskar öppenheten under datainsamlingen och att forskaren således tar ett steg från den kvalitativa metodens ideal. Till motsats menar andra forskare att ett visst mått av strukturering är nödvändig för att det insamlade materialet ska bli hanterbart och möjligt att analysera. Andra resonemang är att det undermedvetet alltid förekommer en viss strukturering under datainsamlingen och att det nödvändigtvis inte minskar öppenheten i intervjuerna, utan snarare att vissa aspekter av intervjun sätts i fokus (Jacobsen, 2007).

## 5.3 Innehållsanalys

I en innehållsanalys tolkas det insamlade materialet som faktiska men ändå subjektiva förhållanden, analysen görs i vissa bestämda faser. I första fasen söker forskaren efter kategorier för att skapa struktur i materialet, detta görs genom sökande efter problemställningar som tas upp av respondenterna. Ofta ger intervjuer ett omfattande datamaterial som skall studeras. För att kunna göra en så bra analys som möjlig med relevans för syfte och frågeställningar menar Jacobsen (2008) att en form av kategorisering är till stor hjälp för att få en bra överblick av det insamlade datamaterialet. Kategorisering av data innebär att forskaren samlar uppgifter från intervjuerna i olika grupper, forskare gör en abstraktion av datan. De funna problemställningarna i denna studie är följande 1) Vad innebär våld och hot om våld för socialarbetarna? 2) Vilka erfarenheter har socialarbetarna av våld

och hot om våld från brukare? 3) Vem bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna? 4) Organisationens sätt att hantera våld och hot om våld på arbetsplatserna. 5) Personalen sätt att motverka våld och hot om våld från brukare.

I den andra fasen lyfts blicken från den enskilda intervjun och riktas mot de problemställningar som finns i materialet, detta för att få en överblick över de fenomen som tas upp och belyses av data. I tredje fasen fylls problemställningarna med innehållet från intervjun som sedan belyses med citat för att lyfta det respondenten uttrycker om den definierade problemställningen. Ambition har varit att göra en tabell där ena spalten skulle utgöras av de funna problemställningarna och att i andra spalten fylla med information från respondenterna i form av citat för att därefter förstå hur många uttalanden som hörde till problemställningarna, detta görs för att se vad respondenterna lägger vikt vid. I denna studie delades istället intervjuerna upp i olika problemställningar direkt. I den sista fasen jämfördes intervjuerna med varandra för att finna graden av samstämmighet och variation i intervjuerna (Jacobsen, 2008).

#### 5.4 Litteraturval

Sökning av litteratur, forskning och information gjordes via flera olika databaser som exempelvis Proquest, PsycArticles, Libris och SwePub. Litteratur har även sökts på Linneuniversitetets Universitets bibliotek och på Göteborgs stadsbibliotek samt via Arbetsmiljöverkets hemsida. Sökord som använts i olika sammansättningar har varit: social work, clients, prevention, abuse, violence, threats of violence, våld, hot, utsatthet, förebyggande och socialarbetare. Då det har skrivits omfattande litteratur på området har det varit svårt att begränsa litteratursökningarna i databassökningarna. Eftersökningar har även gjorts i den litteratur som visade sig mest relevant, för på så sätt få uppslag för att söka vidare och finna böcker, rapporter och artiklar. Då denna studie fokuserar på socialarbetare som utsatta för våld och hot om våld har studier och litteratur som exempelvis fokuserar på hur socialarbetare arbetar med brukare som blivit utsatta eller vittnen till/för våld och/eller hot om våld valts bort. Valet av litteratur och forskning baseras på forskningsfrågan och fokus har varit de senare studier från senast 2000-talet och framåt som avhandlat prevention av våld och hot om våld från brukare samt konsekvenser och konstruktion av våld och hot om våld riktat mot tjänstemän från brukare.

## 5.5 Urval

Denna uppsats syftar till att förstå socialarbetares bemötande och hantering av hot och våld på arbetsplatser, varpå det endast av intresse att intervjua yrkesverksamma inom socialt arbete. Detta beskrivs i forskningsteoretiska sammanhang som målinriktat urval, där forskaren väljer ut respondenter som är av intresse för forskningsfrågan (Bryman, 2011). För att få ett nyanserat material kontaktades socialarbetare vid behandlingsinstitutioner och socialkontor. Samtliga respondenter uppgav vid kontakten att de hade erfarenheter av våld och hot om våld på arbetsplatsen. Slutligen intervjuades fyra socialarbetare från två olika tvångsinstitutioner och en socialarbetare från ett socialkontor. Tre av de fyra respondenterna på institutionen har chefpositioner men samtliga medverkar i behandling av brukarna och arbetar dagligen nära brukarna. Totalt intervjuades alltså fem socialarbetare.

## 5.6 Genomförande

Sökandet efter respondenter startade via en stor kommuns hemsida. Via hemsidan återfanns tretton socialkontor och nio behandlingsinstitutioner som sedan kontaktades via telefon, totalt kontaktades 47 stycken socialarbetare. Samtliga av dessa socialkontor som kontaktades avböjde medverkan och sju behandlingsinstitutioner bad om att bli kontaktade via e-mail. Efter utskickandet via e-mail om förfrågan om medverkan och studiens syfte till samtliga nio behandlingsinstitutioner avböjde två institutioner medverkan och två socialarbetare vid en institution tackade ja till medverkan. Ett andra e-mail om förfrågan om medverkan i studien skickades till resterande sju institutioner, där samtliga institutioner valde att inte svara.

Fortsatt sökande skedde via närliggande kommuners hemsidor där elva socialkontor kontaktades via telefon angående medverkan i studien, fem socialkontor avböjde medverkan och fyra kontor valde att inte svara. En socialarbetare vid ett socialkontor i en mindre kommun tackade ja till medverkan. Sex institutioner kontaktades via telefon och e-mail i mindre närliggande kommuner. Fem institutioner avböjde medverkan och två socialarbetare vid en institution tackade ja till medverkan. Samtliga som tackade ja till medverkan fick ett e-mail om studiens syfte och genomförande.

Vid intervju tillfällena fick samtliga respondenter ett informationsblad (se bilaga 1) där syftet med studien samt hur deras personuppgifter och den insamlade datan kommer behandlas redogörs (Vetenskapsrådet, 2002). Intervjuerna genomfördes på socialarbetarnas arbetsplatser

vilket Jacobsen menar är positivt för resultatet då respondenterna är i sin naturliga miljö. Intervjuerna varade mellan 60-75 minuter. Att använda bandspelare vid intervjuer är fördelsaktigt då forskaren kan ägna fokus på vad respondenten säger utan att göra avbrott för anteckningar (Jacobsen, 2008). Samtliga respondenter i studien samtyckte till att bli inspelade. Efter intervjuerna gjordes anteckningar av mina upplevelser under intervjun såsom miljö, kroppsspråk osv. Där efter transkriberades samtliga intervjuer, då detta hjälper forskaren att så korrekt som möjligt återge vad respondenter sagt (Jacobsen, 2008; Bryman, 2011). Dock transkriberades inte hela intervjuerna, uttalanden som låg långt från studiens syfte togs bort.

## 5.7 Validitet och reliabilitet

För att se om en studie är av god validitet kan detta ses genom att syftet med studien besvaras genom resultatet av studien. Validering med hjälp av kritisk granskning av källor och information av källor innebär att forskaren kritiskt granskar forskningsprocessens mest centrala faser (Jacobsen, 2008). Studiens syfte är att förstå hur yrkesverksamma inom socialt arbete upplever och förstår våld och hot om våld och hur det påverkar personalens arbetsmiljö. Ytterligare syfte med uppsatsen är att studera hur personalen ser på frågan om vem som bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna och hur man ”bäst” ska motverka våld och hot om våld på arbetet. Respondenterna i denna studie är alla yrkesverksamma inom socialt arbete och har erfarenheter av våld och hot om våld på sina arbetsplatser. De är således förstahandskällor med närhet till fenomenet och har således större trovärdighet än om de varit andrahandskällor (Jacobsen, 2008). Validitet kan därför anses vara stärkt då samtliga respondenter är förstahandskällor med erfarenhet och kunskaper om våld och hot om våld från brukare, samt att informationen som framkommit uppfyller syftet med studien. Det undersökta ligger således inom ramen för syfte och frågeställningar. Denna studie är så pass liten med få respondenter och är således inte generaliserbar (Jacobsen, 2008; Bryman, 2011).

Samtliga intervjuer spelades in och transkriberades och resultatet återspeglar således det respondenterna sagt. Våld och hot om våld kan anses vara ett känsligt ämne och det är enligt Jacobsen, ett känt dilemma att människor vill framstå på ett socialt accepterat sätt, därför ställs frågan huruvida respondenterna i studien svar representerar deras ”riktiga” förståelse av fenomenet eller om de svarat så som de vill framstå. Forskaren kan ha effekt på hur respondenterna svarar i intervjuerna. Jacobsen menar att ett samtal alltid formas av parterna

som deltar, detta benämns i forskningssammanhang som intervjuareffekt. I intervjuerna med studiens respondenter riktades fokus på vad respondenterna uttryckte, trots att jag är oerfaren intervjuare och deltog i samtalet var min huvuduppgift att lyssna och min förhoppning är att respondenterna upplever att de getts möjlighet till att de öppet kunnat reflektera och uttrycka sig i intervjuerna

## 5.8 Etiska överväganden

En undersökning innebär i regel att man gör intrång i enskilda individers privatliv. Forskning är viktig för individen och samhällets utveckling. Samhället och dess medlemmar har rätt att ställa krav på att forskningen som bedrivs är väsentlig och håller hög kvalitet. I det forskningsetiska övervägandet är individskyddet en given grundval, vilket innebär att individen har rätt till skydd från obehörig insyn i t.ex. sitt privatliv samt att individen inte får utsättas för psykisk eller fysisk smärta eller kränkning. Individskyddet konkretiseras i fyra allmänna huvudkrav av forskningen. Dessa är följande 1) informationskravet 2) samtyckeskravet 3) konfidentialitetskravet 4) nyttjandekravet. Informationskravet innebär att forskaren ska informera alla medverkande i studien om studiens syfte, samtyckeskravet innebär att de medverkande själva har rätt att bestämma över sin medverkan, konfidentialitetskravet är kravet på att alla medverkande i studien ska ges största möjliga konfidentialitet och att deras personuppgifter ska förvaras så att inga obehöriga kan ta del av dem och nyttjandekravet är kravet på att den insamlade empirin endast få användas i forskningssyfte (Vetenskapsrådet, 2002).

Samtliga respondenter i studien fick ett informationsblad där jag redogjorde för alla ovanredogjorda krav. Jag informerade samtliga även vid intervju tillfället att medverkan i studien är frivillig, vilket innebär att de när som helst kan välja att avbryta intervjun och deras medverkan utan att ange något specifikt skäl för detta. Jag klargjorde även att de även kunde avstå från att svara på frågor som de inte vill eller kan svara på. Samtliga respondenters medverkan är anonym och all data som ev. kan avslöja identitet såsom, kön, ålder och liknande har anonymiserats och/eller avlägsnats. Då jag använde mig av bandspelare och transkriberade alla intervjuer är även samtliga respondenter så långt som möjligt korrekt återgivna. Jacobsen (2008) lyfter detta som en huvudsaklig etisk princip inom forskningen (Jacobsen, 2008).



## 5.9 Metoddiskussion

Som tidigare i detta kapitel beskrivits så har det tidvis upplevts problematiskt att få kontakt med relevanta respondenter i förhållande till uppsatsens syfte och frågeställningar. 47 olika personer har kontaktats där 42 stycken tackat nej. Anledning till det stora bortfallet kan vara att de inte velat medverka då våld och hot om våld kan upplevas som ett känsligt ämne. Det vore skäligt med fler respondenter för ytterligare fördjupning i området. Anledningarna till bortfallet var exempelvis att många socialarbetare upplevde att det hade mycket arbetsbörda och begränsad tid vid jul. Det kan även anta att många socialarbetare valde att inte medverka då våld och hot om våld kan upplevas som ett känsligt ämne för många och socialarbetarna kanske inte ville riskera att ”svartmåla” sin egen verksamhet eller fann att de ville diskutera problemet med utomstående. En annan anledning som uppgavs av ett fåtal, var att man inte upplevt våld och hot om våld från brukare och således inte kunde tala om problemet. Det kan även tänkas att det fanns de socialarbetare som inte ville dela med sig av sina upplevelser av våld och hot om våld för att det upplevs som skamset eller för känslomässigt krävande. Detta kan antas ha påverkat materialet då fler upplevelser och utsagor säkerligen skulle gett ett annat resultat.

Det råder även en överrepresentation av institutionspersonal (fyra stycken) i studien. Min avsikt var att intervjua samma antal socialarbetare vid institutioner som vid socialkontor, om detta varit möjligt kan det antas att materialet hade varit mer nyanserat. Min avsikt är dock inte att jämföra institutionens respondenter med respondenten vid socialkontoret. Tre respondenter har även chefpositioner på arbetsplatsen och detta kan antas ha ”färgat” resultatet av studien, då det kan antas att cheferna medvetet eller omedvetet velat ge en positiv bild av organisationen. Bryman (2011) lyfter att det är problematiskt att avgöra i vilken mån respondenternas svar speglar deras egentliga tankar och handlingsval eller om de ger svar som de tror att forskaren vill ha. Detta skapar en viss diskrepans mellan intervjuade och verklighet, detta är något jag varit medveten om men inte upplevt att jag som oerfaren forskare kunnat kontrollera. Dock uppger samtliga respondenter med chefposition att de medverkar i behandlingen och arbetar nära brukarna, de arbetar således ”på golvet”, som det ibland kallas. Det kan antas att cheferna som har en högre position inom organisationen, inte blir utsatta för våld och hot om våld från brukare i samma utsträckning som annan personal, då de har en större maktposition i förhållande till brukarna. Detta var dock inget som framkom i intervjuerna med respondenterna. Positivt med att intervjua respondenter med chefposition är

att de har en mer övergripande blick över organisationen. De kan således svara på frågor gällande organisationen i stort, i en annan utsträckning än de andra respondenterna. Jag har inte inriktat mig på någon specifik könstillhörighet eller åldergrupp trots medvetenhet om att dessa faktorer påverkar samhället, samhällsmedborgarna och individen på många olika sätt. Detta medvetna val är delvis gjort för att avgränsa studien samt att studien inte syftar till att undersöka konstruktionen av könen (genus) och/eller åldersfaktorer.

## 6. Resultat

Utifrån studiens insamlade empiri har jag valt att presentera studiens resultat utifrån fem teman. Dessa teman kommer att användas som underrubriker. Under dessa rubriker kommer jag att presentera respondenternas reflektioner kring temana, dessa kommer sedan att stärkas med citat från intervjuerna.

### 6.1 Vad innebär våld och hot om våld för socialarbetarna?

För att kunna tala om våld och hot om våld med respondenterna bads de först att själva definiera begreppen. Respondenterna fann det lättare att definiera våld än hot. Våldet beskrevs som något fysiskt och konkret såsom slag och sparkar. Respondenterna gör skillnad på riktat våld och oriktat våld, där det riktade våldet ses som mest allvarligt. Hot anses vara mer en subjektiv upplevelse, här är alltså gränserna mer otydliga. Respondenterna menar att *”det som är hot i den enas öron kanske inte upplevs som ett hot i någon annans öron”*. Vad som är ett hot är således inte helt klart för respondenterna. Tre respondenter beskriver att *”hot kan vara diffusa”* som när brukaren uppger att de kan socialarbetarens hemadress eller vilken bil socialarbetaren kör. Hoten är inte alltid verbala utan kan vara nedskrivna i mejl eller visas genom gester mot socialarbetaren. De hot som av samtliga respondenter upplevs som mest allvarliga och obehagliga är de hot som riktas mot socialarbetarens familj, barn och/eller andra närstående. En socialarbetare uttrycker i intervjun:

*”Jag har faktiskt gjort en anmälan när dom har hotat mina barn och min fru. För där är det fanimej stopp alltså. Det blev ju en polisanmälan där den personen då blev dömd till hot mot tjänsteman och sådana grejer”*

En respondent som enbart vid fåtaliga tillfällen blivit utsatt för våld uppger att man har ”brottats en del” med brukare. Vid frågan om ”brottas” inte är våld svarar respondenten att man kan se det våld men ändå inte, detta menar respondenten beror på vad det är som har hänt innan händelsen. En annan respondent menar att ”en smäll på käften” inte alltid behöver vara våld, det beror på om det var meningen eller inte att slå. Samma gäller hot, två respondenter säger att hot som ”*jag ska döda dig*” är vanliga men ofta tomma ord. En respondent säger:

*”Det är upp till den personen som blivit utsatt att säga om det var ett hot eller inte. Det kan ingen annan göra”*

## 6.2 Vilka erfarenheter har socialarbetarna av våld och hot om våld från brukare?

Samtliga fem respondenter uppger att de blivit utsatta för våld och hot om våld. Vanligast förekommande enligt respondenterna är hot om våld. Majoriteten av respondenterna menar att de i perioder dagligen blir utsatta för hot. Tre av respondenterna svarade vid intervjun att de vid flera tillfällen blivit utsatta för våld och hot om våld, vissa incidenter upplevs värre än andra. En respondent har varit med vid fyra bränder på arbetet och varit nära att ”*brinna inne*” vid ett av tillfällena. Två respondenter svarar mer tvekande på frågan om huruvida de blivit utsatta för hot och våld. De båda menar att de ”*vid något tillfälle blivit sparkade, bitna och fått knytnävslag i ansiktet*” men att det aldrig varit något allvarligt och att det inte hänt många gånger. En annan respondent menar att skadorna enbart varit kosmetiska och medan den andra respondenten menar att inget gjort ont.

*”Jag har liksom klarat mig undan med blåklockor och stora blåmärken på benen, alltså sådana grejer. Det är mer kosmetiska och lite ömhet då va”*

*”Det är ju också en sån definitionsfråga, det har jag nog....fått något slag någon gång eller någon spark någon gång eller någon som har försökt skalla någon gång. Men aldrig något allvarligt, aldrig något jag kan säga har gjort ont”*

*”Jag har fått sten slagen över axeln som egentligen var menad för huvudet, jag har hållit på att blivit innebränd och blev inlagd på sjukhus. Jag har varit med om fyra bränder. Så jag har varit med om en hel del under min yrkestid.”*

Trots samtliga respondenter uppger att de blivit utsatta för våld och hot om våld från brukare, svarar samtliga att de inte upplever sig som utsatta på arbetet eller att de upplever några

negativa konsekvenser efter att de blivit utsatta. När frågan om hur det kommer sig att de inte upplever sig utsatta svarar samtliga respondenter att man vet vad man "gett sig in på" och är medveten om att "det kommer vara lite våldsamt och hotfullt".

### 6.3 Vem bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna?

Det framkommer i intervjuerna med respondenterna att vem som bär huvudansvaret för hot- och våldsincidenterna inte är självklart. I en intervju uttrycker en respondent att ansvaret för hot eller våldsincidenter alltid ska ligga hos socialarbetaren. Respondenten menar att "när man arbetar med människor i kris så måste man vara medveten om att det kan förekomma en del hot och våld". Anledningen till detta menar respondenten är att brukare som kanske i vanliga fall inte har några problem med att kommunicera kan uppleva att socialarbetaren inte lyssnar eller förstår hans/hennes situation. Om en hot eller våldsincident uppkommit säger hon:

*"För det är ju aldrig brukarens fel, det är ju jag som kommunicerat fel! Det ska alltid ligga på den professionella (...) Jag kanske använder för mycket ord, kanske lägger det på fel kravnivå, och den kanske inte riktigt förstår vad jag menar, jag kanske är för stressad och sitter med ett jätte stressigt kroppsspråk"*

Även respondenterna vid institutionerna menar att personalen bär huvudansvaret för hot- och våldsincidenterna. En respondent förklarar detta genom att poängtera att det är när personalen varit otydliga, använt "onödig maktutövning", inte hållit vad de lovat eller inte "bemött på rätt sätt" som de allra flesta hot eller våldsincidenter uppstår. Av de respondenter som arbetar på institution lyfter två stycken att det är just det våldsamma beteendet som fört deras brukare till dem. På så sätt måste man enligt dessa respondenter, ha en större acceptansnivå på hot och våld. En av respondent menar att de är sista anhalten för brukarna och att det således måste få vara lite våldsamt. Fyra respondenter med lång erfarenhet av yrket uttrycker att medvetenheten om att det finns hot och våld inom organisationen är en förutsättning för att kunna arbeta på arbetsplatsen. En respondent uttrycker:

*"Vi har en större acceptans men vi är också det sista och det måste man vara medveten om (...)Det är det sista här och det måste få vara lite våld säger jag men det är felformulerat men du måste vara medveten om att våld finns här inne"*

Samtliga respondenter menar att riktat våld ska anmälas/rapporteras men vad som är riktat våld är inte helt klart för respondenterna. En respondent säger att *”om det är meningen att slå personalen på käften så ska det anmälas, kanske till och med polisanmälas”*. Samtidigt menar samma respondent att om de skulle anmäla/rapportera alla händelser skulle de vara tvungna att anställa personal som arbetade med anmälningar på heltid, dock menar respondenten att alla hot- och våldsincidenter dokumenteras och förs in i brukarnas/klienternas journaler.

Respondenter vid institutionerna menar att de rapporterar få hot- och våldsincidenter till organisationen. Respondenten på socialtjänsten uttrycker att de flesta våldsincidenterna inom organisationen rapporteras men att hoten sällan rapporteras. En respondent uttalar att det ibland är totalt verkningslöst att rapportera alla händelser. Anledningarna till att respondenterna rapporterar lite är många men det finns en tydlig röd tråd i respondenternas svar. Respondenterna talar om brukarnas utsatthet och att det inte skulle *”gynna dem”* om man anmälde allt. Samtliga respondenter uttrycker att när *”det går för långt”* anmäls händelsen till polisen. Denna gräns är svårt för respondenterna att definiera. Fyra respondenter menar att det måste finnas en dialog med ledningen om den *”specifika situationen”*. Tre respondenter säger att organisationens ledning kan polisanmäla händelser även om den utsatta personalen inte anser att det behövs, detta förklarar en respondent med att det finns personal som har väldigt *”hög toleransnivå”* medan de två andra menar att det kan vara bra att sätta gränser för brukarna. Samtidigt framhåller samma respondent att en polisanmälan ofta inte *”gynnar”* brukaren då brukaren redan är *”intagen”* och att polisanmälan bara leder till fortsatt tvångsvård. En annan respondent menar att brukaren redan är utsatt och inte behöver den stress som en eventuell rapport eller polisanmälan kan leda till. En respondent uttrycker:

*”Jag menar vissa saker som sker här inne skulle bli polisanmälda på en gång ute men här blir det inte det och så måste det få vara också. Därför att vi skulle inte få göra annat då än att sitta och anmäla. Sen dokumenterar vi allt, vi dokumenterar alla hot om våld dokumenteras ju”*.

Vid våld eller hot om våld mot respondenterna själva blir det tydligt i intervjuerna att det respondenterna finner förklaringar till varför brukaren agerade som han/hon gjorde och dessa kan avgöra vad som faktiskt anses vara våld och/eller hot om våld. Förklaringarna till hot- och våldsincidenterna som respondenterna nämner är exempelvis, beslut som brukaren anser vara negativt, maktutövning eller otydlighet från socialarbetarens sida. Samtliga respondenter

menar att de flesta hot som förekommer från brukaren är ofarliga och en reaktion av att brukaren upplever sig missförstådd, missnöjd och eller utsatt och maktlös och att hoten kommer när brukaren är i affekt eller upplever sig vara trängd.

#### 6.4 Organisationens sätt att hantera våld och hot om våld på arbetsplatserna.

Respondenterna framhåller att det på arbetsplatserna finns praktiska verktyg och färdiga rutiner som organisationens ledning utvecklat för att skydda personalen vid hot- och våldsincidenter. På institutionerna ska all personal bära överfallsalarm, man har särskilda befogenheter som exempelvis att vårda brukare i enskildhet om man anser att detta är nödvändigt för säkerheten på avdelningen, då avskärmas brukaren från de andra intagna på institutionen. Personalen kan även vid större utageranden eller liknande avskilja brukaren, vilket innebär att brukaren avskiljs i ett rum där det enbart finns en madrass. Detta är en åtgärd som är noga reglerad och används enbart i nödfall. Även visitationer av rummen, inventering av bestick och liknande görs kontinuerligt. På socialkontoret berättar i respondenten i intervjun att man aldrig tar emot brukare på kontoren utan man tar emot besök i speciella besöksrum. Dessa rum är bättre ur säkerhetssynpunkt då de alltid har två utgångar/flyktvägar. Personalen arbetar sällan själv och det finns tillgång till överfallsalarm. Vid hembesök uppger respondenten vid socialkontoret att man oftast två socialsekreterare som besöker, dock kan man frånga detta i de fall man haft en längre relation med brukaren.

Samtliga tre respondenter med chefspositioner lyfter att de har *”handlingsplaner som fungerar som checklistor”* vid hot- och våldsincidenter. Respondenterna lyfter även att dessa handlingsplaner får stå tillbaka då man måste se till vad den utsatte vill ha för hjälp. Respondenterna säger att alla är olika och behöver olika typer av stöd. En av cheferna lyfter *”att jag är en sådan person som vill tillbaka till arbetet så fort som möjligt men det betyder ju inte att alla vill det”*, det gäller således enligt respondenten att vara lyhörd på vad den utsatte vill och inte vill ha för typ av stöd och insatser.

När en våldsincident uppstått på institutionen svarar fyra av respondenter att chefen eller den som har beredskapen, kommer in för att tala med den utsatte. Dock framkommer det i intervjuerna att det sker vid ”större” våldsituationer. Vem som avgör vad som är en tillräckligt stor händelse framkommer dock inte i någon av intervjuerna. Två av cheferna vid institutionerna uttrycker att de har ett gott samarbete med polisen som snabbt är på plats om de kallar på dem. Samma respondent säger senare i intervjun att polisen mycket sällan kallas

in till institutionerna, då personalen ”klarar upp det mesta själva”. Respondenten vid socialkontoret säger att deras larm är direktkopplade till polisen som alltid rycker ut om det larmas.

För att förebygga våld och hot ska organisationen förse personalen med tillräckligt utbildning och information för att kunna utföra arbetet säkert med tillfredställande trygghet (AFS, 1993:2). På institutionerna berättar respondenterna att personalen ges utbildning i självskydd. Utbildningen är en metod för konflikthantering som är speciellt framtagen för behandlingsinstitutioner. Utbildningen *no power no lose* ges under en dag och är huvudsakligen uppdelad i två delar, en del fokuserar på kommunikation medan den andra delen övar personalen på grepp för självskydd. Tre av respondenterna på institutionen ställer sig positiva till kommunikationsövningarna, en respondent avböjer att svara på frågan. Dock framkommer det i intervjuerna med de tre respondenterna en viss skepsis inför greppövningarna. En respondent anser inte att de fungerar medan en annan respondent påpekar att man inte lär sig självskydd på en två timmars kurs och att det skulle behövas mer övning inom detta på institutionerna.

*”Ja vi har ju ngt som heter no power no lose som alla ska gå igenom och som är självskydd. Där det både är en praktiskt grepptekniskt del men också en del där man går igenom lagstiftning och vilka befogenheter man har men också en viss etik och så”*

Inom socialtjänsten berättar respondenten att de använder sig av *durewallmetoden*. Durewallmetoden är en etisk inriktad självskyddskurs som fokuserar på medmänskligt bemötande som främsta verktyg, berättar respondenten. Både ”*no power no loose*” och ”*durewallmetoden*” fokuserar på att så långt som möjligt undvika fysiska sammanstötningar. Vid sammanstötningar söker båda metoderna att använda så lite kraft och våld som möjligt, samt att mycket fokus ligger på att inte skada angriparen.

*”Man brukar ha det en gång om året (utbildningen) det är mycket kommunikation och man pratar också mycket om arbetsredskapet människa då, vad är vi för några som jobbar i det här yrket. Hur tar vi hand om oss så vi håller till 65 år, mkt om stressrelaterade saker då. Så vi inte bara fysiskt håller utan mentalt håller. (...) grundutbildningen brukar vara en halvdag först och sen kan den va gånger en eller två eller tre gånger då... och sen uppföljning då men det beror på behovet”*

## 6.5 Personalen sätt att motverka våld och hot om våld från brukare

Hur socialarbetarna hanterar hot- och våldsincidenter skiljer sig åt. I det akuta skeendet svarar majoriteten av respondenterna att de försöker att lugna ner brukaren *”på något sätt”*. Fyra respondenter uppger att tala lugnt och försöka möta brukaren samt att försöka förstå varför brukaren är arg. Ett annat alternativt är att avsluta mötet. En respondent tar ett steg fram mot brukaren då respondenten upplever en hotfull situation, detta för att kunna avgöra *”allvarlighetsgraden i hotet”*. Om en våldsincident uppstår berättar en respondent som arbetar på institution, att man trycker på överfallsalarmet och då kommer personal från alla avdelningar på institutionen till undsättning. Detta för att hjälpa personalen som blir utsatt eller för att avbryta pågående bråk mellan brukare. Samma socialarbetare menar att desto fler som kommer ju bättre, då detta minskar skador som kan uppstå vid en våldsituation. Vid hot- och våldsincidenter på socialkontoret larmar den utsatte och övrigt personal kommer för att *”hjälpa till”*, samtidigt kopplas larmet direkt till polisen som kommer till socialkontoret.

När jag frågar respondenterna angående om de på arbetsplatsen talar mycket om våld och hot om våld från brukare får jag olika men liknande svar. En respondent uttrycker att man i perioder på arbetsplatsen pratar om våld och hot om våld, detta beroende på vilka typer av ärenden man har på kontoret. Två respondenter berättar att man talar en del om våld och hot om våld men kanske *”för lite”*. En respondent säger att det mycket sällan pratar om våld och hot om våld från brukarna *”i största allmänhet”*, de gånger man talar om våld och hot om våld är när våldincidenter skett. Hoten talas det *”nästan aldrig om”*. Den fjärde respondenten säger *”ja, när det uppstått incidenter så snackar vi väl om det”*. När jag frågar respondenterna om de upplever att de får utrymme att ventilera sina känslor och tankar kring våld och hot om våld från brukare svarar samtliga ja. Dock framkommer det att fyra respondenter inte anser att de själva inte har ett behov av att tala om sina känslor i samband med hot- och våldincidenter. En respondent uttrycker:

*”Jag tror inte riktigt på deebreefing och sånt, jag gillar inte att prata på det sättet”*

På frågan om huruvida man *”bäst”* förebygger våld och hot om våld uppger respondenterna att kommunikation, relationer och förståelse för brukaren är centralt i arbetet. En respondent framhåller vikten av att all personal är insatta i brukarnas behandlingsplaner och förhållningssätt i arbetet med att reducera hot- och våldsincidenter. Respondenten menar att om personalen är trygg och tydlig så minskar våldsincidenterna. I intervjun förmedlar



respondenten vikten av att ett *”gott behandlingsinnehåll är centralt i kombination av hög slutenhet”*. När en våldsincident uppstått talar respondenten om att fokus bör ligga på att försöka i största möjligaste mån att *”reda ut situationen tillsammans med brukaren”* och försöka reparera relationen mellan brukare och personal. Genom att skapa relationer till brukarna menar respondenten att risken för hot- och våldsincidenter minimeras, då en god, respektfull relation minskar viljan att utsätta den andre för hot och våld.

*”Det e ju den gamla sanningen som jag tycker alltid håller att om vi lyckas skapa en god relation till ungdomarna och god atmosfär på avd så minskar ju helt klart våldet eller hot om våldet generellt”*

Även en annan av respondenterna som arbetar på institution lyfter betydelsen av förhållningssätt för att motverka hot- och våldsincidenter. Genom att *”förhålla sig lika”* till brukaren menar respondenten, minskar risken för att utsättas för våld och hot om våld. De plötsliga händelserna menar respondenten är mycket svåra att förebygga. Att *”relationsbyggande”* skulle verka förebyggande och kunna ge indikationer på att något snart ska hända håller respondenten delvis med om men framhåller att ingenting är förutsägbart och att man inte helt ska förlita sig på relationer.

*”Jag vet ju att det finns folk som säger att det här med relationsbyggande är (...) att det då skulle kunna förebygga eller ge indikationer på att det är ngt tokigt på gång va och det e säkert så men ändå i denna uppsjö av ADHD och damp och avtändningar från långvariga missbruk så det är inte förutsägbart, enligt mig”*

Respondenten vid socialkontoret uttrycker tidigt i intervjun att *”man arbetar mycket med bemötande på kontoret”* för att förhindra våld och hot om våld. Kommunikation är enligt respondenten centralt i arbetet, hur man talar med och till brukaren är avgörande för hur brukaren reagerar. Respondenten säger att den professionelle är ansvarig för att vara tydliga i kommunikationen och bemötandet av brukare. Respondenten menar att vad den professionelle vet om brukaren, vilken kravnivå kan man sätta och vad man som professionell sänder ut är minst lika viktigt som att veta var man ska placera sig i rummet och vart flyktvägarna är. Respondenten säger i intervjun att socialarbetaren själv kan komma i svackor som påverkar arbetet och att man således alltid måste arbeta med sig själv och sin egen kommunikation för att kunna utföra ett *”bra och professionellt arbete”*.

En respondent talar om betydelsen av att som professionell våga ta diskussioner och *"ta tag i situationen"* innan något sker. Att göra överenskommelser med brukaren och således skapa allianser av samförstånd är enligt respondenten ett sätt att förebygga och hantera våld och hot om våld. Respondenten lyfter makten som ett positivt verktyg för att hantera våldsamma brukare.

*"Det handlar ju om makten också., det är ju också ett verktyg. Det är ju jag som äger makten här inne, jag äger den formellt, jag äger den informellt, jag äger den verbalt, jag äger den. Det här ska man handskas med varsamhet tycker jag men dom (brukarna) måste också vara medvetna om vem som har makten. För dom får aldrig äga makten här inne för då blir det livsfarligt"*

För att motverka hot och våld krävs enligt respondenten att personalen på institutionen är närvarande med brukarna samt att det finns en tydlig struktur på avdelningen så att brukarna känner trygghet och har regler att förhålla sig till. Respondenten tar även upp vikten av att *"lyssna klart"* på brukarna när de är upprörda.

*"En tydlig struktur som bygger på värme och kärlek. Dom ska känna sig trygga här. Struktur är kärlek, och kärlek är struktur. (...) Struktur är grunden i allt förebyggande arbete och i allt behandlingsarbete. Man kan inte förändra en människa i kaos och för att komma ur kaoset måste man ha saker att hänga upp sig på"*

En respondent säger att man hanterar våld och hot om våld genom att skapa relationer till brukarna. Respondenten uttrycker att om brukaren tycker om socialarbetaren minskar risken att brukaren blir våldsam. Det är av stor vikt att visa vem som bestämmer lyfter respondenten i intervjun. Respondenten menar att *"balansen mellan kontakt och kontroll"*, att vara den som hjälper och lyssnar men samtidigt sätter gränser och kontrollerar är en tuff roll. Samtidigt lyfter respondenten att *"man inte helt kan förlita sig på relationen"*, då det finns människor som är *"för förstörda för att kunna bygga relationer"*. Respondenten menar att det inte är så hotfullt och våldsamt på avdelning just för att de arbetar mycket med relationen, trygghet och tydlighet. "Machopersoner" som respondenten uttrycker hör inte hemma i behandlingsarbete då prestige inte har något att göra inom behandlingsinstitutioner.

*"Och det handlar helt och hållet om relation. Jag vet någonstans att dom här killarna gillar mig, dom skulle inte vilja göra mig illa. Sen är det värre att vara inlåst med dom, som dom är då på andra avdelningar. Då kan det vara någon slags desperation att komma över"*

*nycklar och sådär. Men jag tror att relationen är (...) alltså att man är med killarna, att man gör saker med dom. Om man spelar hockeyspel med någon så flyger inte den plötsligt på en och pucklar på”*

Samtliga respondenter framhåller att det är viktigt att försöka få brukaren att förstå att man är ”där för deras skull” och att man vill ”hjälpa dem”, om brukaren förstår detta menar respondenterna att förutsättningarna för en god relation mellan socialarbetare och brukare höjs.

## 7. Analys och diskussion

Resultatet strukturerades utifrån fem teman som diskuteras med respondenterna utifrån studiens resultat kommer här en analys och diskussion att föras. Utifrån valda delar av socialkonstruktivismen, rollteorin och organisationskultur samt den forskning och litteratur som legat till grund för studien kommer respondenternas reflektioner analyseras och diskuteras.

### 7.1 Hur definierar, förstår och förklarar socialarbetarna våld och hot om våld?

För att kunna tala om våld och hot om våld med respondenterna bads de först att själva att definiera begreppen. I början av intervjuerna fann respondenterna det lättare att definiera våld än hot om våld. Våld definieras av samtliga respondenter som ett fysiskt agerande såsom slag och sparkar. Hot ses som en subjektiv upplevelse och är svårt för respondenterna att definiera. De hot som upplevs som diffusa är exempelvis när brukare uppger att det kan socialarbetarens hemadress eller vilken bil socialarbetaren kör och kan vara svåra att definiera som just hot om våld. Trots att det inte är ett uttalat hot om våld kan det ändå antas upplevas som obehagligt för respondenterna.

Respondenterna i studien uppger att de i perioder dagligen blir utsatta för hot om våld men dessa ses oftast av respondenterna som tomma ord och en reaktion på brukaren utsatthet. Detta kan liknas med BRÅ (2006:6) undersökning som visar att trakasserier och hot om våld från klienterna mot de anställda inom kriminalvården är mest förekommande inom organisationen och att dessa oftast är en direkt reaktion på frustration från klienternas sida. I likhet med Littlechild (2005) undersökning, upplever respondenterna i denna studie att de hot

som riktas mot deras familj och närstående som mest obehagliga och allvarliga. En anledning till detta kan vara att respondenterna är ”vana vid” att bli hotade och på så sätt har hoten normaliserats och således tappat innebörd för respondenterna. När respondenternas familj eller närstående blir hotade blir hoten synliga för dem och drabbar inte längre ”bara” respondenterna själva. En respondent lyfter i intervjun att *”gränsen är nådd”* när brukare hotar familj eller närstående. Kan detta tolkas som att respondenten upplever att det kommer att ”ingå lite våld och hot om våld” i arbetet och således är ingår det i yrkesrollen?

Rollteorin säger att människors beteende i sociala sammanhang kan förklaras genom de olika roller som människan spelar. Dessa roller bestäms utifrån människans uppfattning av andras roller och sin egen position och uppgift (Payne, 2008). Då respondenten har en roll på arbetet, kommer han/hon definiera denna genom sin position och uppgift inom organisationen (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008). På arbetet menar respondenterna på institutionerna att det är deras arbete att behandla våldsamma brukare, det kan tolkas som att de förväntar sig att det stundtals kommer att vara våldsamt på arbetet. Respondenten vid socialkontoret menar att när man arbetar med människor i kris kan det förekomma en del våld och hot om våld. När respondenternas familj eller närstående då blir hotade, hotas inte längre respondenten i sin yrkesroll utan som privatperson och vad den rollen innebär för respondenten. Detta kan tolkas som att respondenten ”accepterat” att det i yrkesrollen ingår att ta emot ett visst mått hot om våld och när det riktas emot respondenten i hans/hennes yrkesroll är det inte lika allvarligt som när respondenten hotas i sin privata roll. Således kan det antas att toleransnivån för våld och hot om våld från brukare på arbetsplatsen höjs.

När respondenterna sedan beskriver sina erfarenheter av våld och hot om våld från brukare, visar det sig att våld trots allt är svårdefinierat. Två respondenter finner det svårt att svara på frågan om de blivit utsatta för våld och hot om våld, trots att de talar om de sparkar och knytnävar som de fått från brukare. Detta kan förstås med Sandström (2007) som menar att våld och hot om våld är ett problematiskt område då det inte finns en vedertagen definition av vad hot och våld är. Samtliga respondenter har alltså utsatts för våld från brukare. En respondent har varit med vid fyra bränder på arbetet och varit nära att brinna inne vid ett av tillfällena.

Intressant är, trots att samtliga respondenter i studien blivit utsatta för våld och hot om våld från brukare upplever ingen av respondenterna sig som utsatta på arbetet. BRÅ (2006:6) fann i sin kartläggning att de anställda inom kriminalvården sällan upplever några direkta

konsekvenser från att de blivit utsatta för våld eller hot om våld. Undersökningen visar dock att de drabbade tenderar att visa upp en mer ”kyligt” och distanserat attityd till klienterna. Detta kan bidra till ett sämre arbetsklimat och en negativ organisationskultur. BRÅ (2006:6) menar att detta kan komma att påverka de anställda i deras yrkesutövning och kommer således att påverka kriminalvårdens funktion i det stora hela (BRÅ, 2006:6). Det framkommer av respondenterna i denna studie inte upplever några negativa konsekvenser efter hot- och våldsincidenter. Kan det vara så att respondenterna i denna studie blivit mer ”kyliga” och distanserade till brukarna eller har respondenterna förliknat sig med att våld och hot om våld kommer att förekomma och således ”vant” sig och accepterat våld och hot om våld som ett faktum?

Svaren som respondenterna ger till att de inte upplever sig vara utsatta är samstämmiga. Respondenterna menar att man är medveten om ”*vad man gett sig in på*”. I samband med när respondenterna talar om våld och hot om våld från brukare nämner samtliga respondenter brukarens bakgrunds problematik, utsatthet, beroendeställning och ”*anledningen*” till att brukaren är aktuell inom organisationen. Hur respondenternas tolkar brukarens agerande utifrån dessa ovannämnda faktorer tycks avgöra hur respondenterna upplever och definierar det våld och hot om våld som brukarna riktar mot dem. Jag tolkar respondenternas svar som att de sätter brukaren i fokus och att rollen som brukare och yrkesverksam konstrueras av respondenterna. Gemensamt för samtliga respondenter är att som professionell måste socialarbetaren alltid försöka att förstå men aldrig acceptera varför brukaren agerar våldsamt eller hotfullt och således är brukaren alltid i fokus. Carlsson (2003) poängterar att patienten inom psykiatrin från början är utsatt och att detta medför en särskild sårbarhet hos patienten. Carlsson (2003) lyfter särskilt vikten av patienten får uppleva sig värdig vårdarens närvaro och att patienten alltid är i fokus för att förhindra hotfulla eller våldsamma situationer. Man kan givetvis diskutera huruvida psykiatrins verksamheter skiljer sig från det sociala arbetet med människor i kris. Inom psykiatrin vårdas oftast personer med psykiska sjukdomar och störningar, dessa förekommer givetvis inom socialt arbete men kanske inte samma omfattning. Jag menar dock att utsattheten som patienter och klienter upplever i kontakten med organisationerna kan jämföras då de båda ”grupperna” är i en beroendeställning och således i underläge till vårdaren respektive socialarbetaren. Detta menar jag kommer att påverka hur våld och hot om våld upplevs och förstås av respondenterna.

## 7.2 Vem har ansvar för att våld och hot om våld uppstår?

Forskningen visar att många socialarbetare tar på sig skuld för det våld och hot om våld som riktas mot dem (Virkki, 2008; Hallberg, 2010). Detta är inget som framkommer av respondenterna i denna studie. Dock visar det sig att vem som bär huvudansvaret för hot- och våldsincidenterna inte är självklart för respondenterna. Jag menar att huvudansvaret för incidenterna kan avgöras av vilken roll socialarbetaren tilldelar brukaren samt hur socialarbetaren upplever sin yrkesroll och position inom organisationen. Rollen som brukare konstrueras delvis utifrån respondenternas syn på varför brukaren kommit i kontakt med organisationen där respondenterna verkar. Genom sättet respondenterna talar om brukarens bakgrunds problematik, utsatthet och beroendeställning i samband med det våld och hot om våld som respondenterna utsätts för finns en tendens av att ansvaret fräntas brukaren och läggs på respondenten.

En respondent menar att ansvaret för en hot- och våldsincident alltid ska *"ligga på den professionelle"* medan de andra respondenterna vid institutionerna menar att man aldrig får glömma att brukaren är aktuell inom organisationen just för att han/hon är våldsam och att det är deras arbete att behandla dessa brukare. Respondenternas svar tolkar jag som, hur socialarbetaren bemöter brukaren kommer sannolikt att avgöra hur brukaren agerar. En respondent menar att man aldrig kan förutse om en brukare får spader och således är det svårt att förebygga "allt" våld och hot om våld. Respondenten skiljer sig således från vad de andra sagt, dock framhåller respondenten att ett gott bemötande i viss mån hjälper till att hindra hot- och våldsincidenter. Respondentens svar kan liknas med Carlsson (2003) som menar att vårdare inte specifikt kan "lära sig att möta hot och våld". Förståelse för och kunskap om hot och våld i vården måste enligt henne ses i det sammanhang ur vilket hot och våld uppstår.

Social konstruktivismens utgångspunkt går ut på att sociala företeelser och deras mening är något som sociala aktörer ständigt får till stånd (Payne, 2008). Jag tolkar att respondenterna minskar brukarens ansvar för sitt agerande genom de förklaringar som respondenterna konstruerar till det våldsamma agerandet. Brukarna kan tolkas som ett slags "offer för omständigheterna" genom sin bakgrunds problematik, utsatthet i kombination med när socialarbetarna kommunicerar fel, använder maktutövning eller ger "dåliga beslut". Rollen som respondenterna konstruerar och tilldelar sig själva kan ses som att de i sin yrkesroll ska

”tåla lite” våld och hot om våld på arbetet. Respondenterna blir då huvudansvariga för hot- och våldsincidenter genom att de exempelvis kommunicerat fel, använt ”onödig” maktutövning eller gett ”dåliga beslut” och brukaren ansvar förminskas genom att han/hon enbart reagerar på hur respondenten agerat och bemött brukaren. Genom detta synsätt blir det alltså personals ansvar att motverka hot- och våldsincidenter genom att möta brukarna på rätt sätt så brukaren inte reagerar hotfullt eller våldsamt.

### 7.3 Medvetenhet inom organisationen

Inom organisationerna där respondenterna verkar finns en medvetenhet om att det stundtals kan vara våldsamt på arbetsplatsen. Strukturella perspektiv på organisationskultur framhåller att organisationskulturen skapas genom att medlemmarna i organisationen utsätts för samma organisatoriska struktur och därför återger en enig bild av organisationens karaktäristiska drag (Ottosson, m.fl.2011) Fyra respondenter menar att medvetenheten om att det kommer att förekomma våld och hot om våld på arbetsplatsen är en förutsättning för att kunna arbeta inom organisationen. Respondenternas svar kan liknas med vad Schein anger som basala antaganden, basala antaganden är outtalade, omedvetna och för givet tagna tankar, uppfattningar och känslor och den som inte delar dessa kan komma att ses som främlingar och kan riskera att avfärdas. Respondenter har i så fall socialiserats in i kulturen och övertagit dessa basala antaganden (Ottosson, m.fl.2011).

”Medvetenheten” kan även ses som medvetna uttalade värderingar som bygger på gruppens basala antagningar och erfarenheter (Ottosson, m.fl., 2011). Då kan medvetenheten om att våld och hot om våld förekommer på arbetsplatsen ses som ett basalt antagande och genom att personalen förmedlar detta sinsemellan och till ny personal på arbetsplatsen överförs och reproduceras kulturen och gruppen skapar en identitet och en typ av organisationskultur på arbetsplatsen (Ottosson, m.fl., 2011). Medvetenhet och synen på ansvar tolkar jag, genomsyrar hela organisationen i stort. Organisationen och personalen inom organisationen kan alltså motverka våld och hot om våld i viss mån men ett visst mått våld och hot om våld ”accepteras” då det ses som oundvikligt. Genom denna syn på ansvar och konstruktion av våld och hot om våld kan nivån för vad som ska anses vara tolererbart våld och hot om våld ständigt förändras. Samtliga respondenterna uttrycker att det är upp till var och en att bedöma

om man har utsatts för våld eller hot om våld. Detta blir problematiskt om toleransnivån ständigt förändras.

Vid frågan om man på arbetsplatsen talar om hur personalen bör bemöta och hantera våld svarar respondenterna att det finns riktlinjer och liknande rutinlistor men att man i personalgruppen och inom organisationen sällan talar om våld och hot om våld. Jag ställer mig bakom Littlechild (2005) om att det är av stor vikt att personalen öppet får möjlighet tala om sina upplevelser av våld och hot om våld då detta påverkar vilka insatser som socialarbetaren gör och hur personalgruppen arbetar med förebyggande och hantering av hot- och våldsincidenter (Littlechild, 2005).

Om en diskussion om hur personalen ser på våld och hot om våld från brukare lyfts inom organisationen, finns det enligt mig en chans att man finner att det som personalen ”omedvetet” trodde förväntades av dem och det som varit en ”outtalad” gemensam ”överenskommelse” mellan personalen inte alls stämmer överrens om hur de egentligen ser på sin yrkesroll och position i relation till våld och hot om våld.

#### 7.4 Ansvar och underrapporteringar

Organisationens ansvar vid våld och hot om våld inom organisationen regleras genom lagen (AML,1977:1160; AFS 1993:2). Det stadgas bland annat att arbetsgivaren ska utreda riskerna för våld som kan förekomma i arbetet samt att vidta åtgärder som kan förebygga våld och hot om våld på arbetsplatsen. Alla arbetsplatser där våld och hot om våld kan förekomma ska särskilda säkerhetsrutiner och riktlinjer finnas, dessa ska hållas aktuella och kontinuerligt följas upp och vara kända för alla som arbetar på arbetsplatsen (AFS 1993:2). Det framkommer i intervjuerna att organisationen har riktlinjer, rutiner och checklistor för att förebygga och hantera våld och hot om våld från brukare. Respondenterna lyfter exempelvis att det finns larm för att kalla på hjälp vid hot- och våldsincidenter, att rummen är speciellt utformade med flyktvägar och att de har särskilda befogenheter såsom avskiljning av våldsamma brukare. Dessa är exempel på hur organisationerna arbetar för att reducera hot- och våldsincidenter på arbetsplatserna.

Trots dessa verktyg från organisationens sida, uttrycker respondenterna i likhet med tidigare forskning att det råder en underrapportering av det våld och hot om våld som personalen utsätts för. I tidigare forskning lyfts organisationens inställning till våld och hot om våld som



centralt gällande underrapporteringen av hot- och våldsincidenter (Littlechild, 2005; Hallberg, 2010). Forskare lyfter att huruvida personalen upplever att rapporteringar och anmälningar av händelser till organisationen leder till förändring kan vara avgörande för om de väljer att anmäla eller inte (Viitasara, m.fl., 2003; Littlechild, 2005; Ternelius, Ohlsson & Henriksson, 2007; Virkki, 2008). En respondent lyfter i denna studie att det är ”*totalt verkningslöst*” att rapportera eller anmäla alla incidenter, detta kan tolkas som att respondenten inte upplevt att organisationen tar rapporteringarna på allvar. Det är viktigt att organisationen tar personalens erfarenheter och synpunkter på allvar när det gäller rapporteringar angående hot- och våldsincidenter då tidigare forskning visar att om personalen inte upplever några förändringar från organisationen sida i samband med rapporteringar, kan detta resultera i att de slutar rapportera (Littlechild, 2005).

Som tidigare diskuterats så kan brukaren ses av personalen ”som ett offer för omständigheterna” med lite ansvar för sin situation. Denna syn kan tolkas genom att organisationskultur skapas på en basis av gemensamma erfarenheter inom en organisation. De normer och värdesystem som råder inom organisationen kommuniceras och överförs bland medlemmarna i organisationen (Ottosson, m.fl., 2010). Synen och organisationskulturen som råder på arbetsplatsen skulle också kunna vara en faktor till den underrapportering som sker, att brukaren behandlas med en ökad acceptans för ett annars icke accepterat beteende bland personalen inom organisationen. En respondent uttrycker exempelvis att brukaren redan är utsatt och inte behöver den stress en eventuell anmälan skulle kunna medföra. Respondenten vill således skydda brukaren genom att inte rapportera eller anmäla. En annan anledning kan även vara att organisationen och dess medlemmar har förlikat sig med att våld och hot om våld i viss mån kommer att riktas mot personalen. En respondent säger i intervjun att om de skulle rapportera alla händelser skulle de vara tvungna att anställa personal som arbetade med rapporteringar på heltid. Våld och hot om våld kan då tolkas som något oundvikligt för respondenten. BRÅ (2006:6) visar att det i betydande utsträckningen vidtas konkreta åtgärder på arbetsplatserna inom kriminalvården när anställda drabbas av våld samt att organisationen ledning informeras. Cirka tre av fyra våldsincidenter rapporteras enligt BRÅ (2006:6) till kriminalvårdens ledning och BRÅ poängterar att rapporteringen av samtliga händelser bör ske för att de anställda inte ska riskera att ”vänja sig” vid att bli utsatta. Jag ställer mig bakom argumentationen och menar att anledningarna till rapporteringar och anmälningar kan behöva diskuteras inom organisationen då synen på rapporteringar och anmälningar kan tänkas bidra till om personalen väljer att rapportera eller inte. Respondenterna uppger att rapporteringarna

delvis kan syfta till en gränssättning för brukaren när våld och/eller hot om våld går ”för långt”. Vad som är ”för långt” kan dock ingen respondent specificera, det är enligt respondenterna upp till den som utsatts att göra den bedömningen. Att ingen av respondenterna kan specificera när gränsen är nådd kan sammankopplas med att de inte heller kan definiera vad våld och hot om våld är. Gränsen tycks utgöras av den unika situationen just ”där och då”. Genom detta synsätt konstruerar respondenterna rapporteringarnas syfte till att sätta gränser för brukaren.

Rapportering av våld och hot om våld ses även av en respondent, som ett stressmoment som brukaren ska skyddas från. Detta kan vidare tolkas som att rapporteringarna ses som ett straff mot brukaren. Om organisationen inte tydliggör syftet med rapporteringarna, vad rapporteringarna är till för, läggs ansvaret att göra en avvägning mellan allvarlighetsgraden i våldsincidenten och brukarens behov av skydd på den enskilde socialarbetaren. Denna tankegång kan kännas igen i BRÅ (2006:6) kartläggning där de poängterar att trots en relativt hög rapportering av våld så behövs det att samtliga hot- och våldsincidenter anmäls, för när detta sker förflyttas bedömningen av det inträffade, alltså bedömningen av incidenten från den drabbade individen till organisationens ledning.

## 7.5 Kan man förebygga våld och hot om våld eller är det oundvikligt?

Jag har tidigare diskuterat respondenternas förståelse av och inställning till våld och hot om våld från brukare. Det tycks råda en inställning bland respondenterna att man som socialarbetare måste ”tåla lite” våld och hot om våld från brukare. Respondenterna förväntar även att ett visst mått våld och hot om våld från brukare kommer att förekomma på arbetsplatsen. Är det realistiskt eller naivt att tänka att våld och hot om våld från brukare kan förebyggas inom det sociala arbetets organisationer? Eller är våld och hot om våld från brukare något som socialarbetare måste acceptera och hantera för att kunna arbeta med utsatta människor? Kan man förebygga våld och hot om våld, eller är det oundvikligt? Enligt Hallberg (2011) är personalens kommunikationskunskap, bemötande och konflikthantering av stor betydelse för att reducera och hantera hot- och våldsincidenter på arbetsplatsen

Vad som anses vara "bästa" sätt att hantera och förebygga våld och hot om våld från brukare skiljer sig en aning mellan respondenterna, Respondenterna uppger i likhet med Hallberg (2011) att kommunikation, relationer och förståelse för brukaren som förebyggande arbetet. Men centralt tycks vara sättet som respondenterna bemöter och skapar en relation till brukaren. Samtliga respondenter framhåller att det är viktigt att försöka få brukaren att förstå att socialarbetaren är "*där för deras skull*" och att socialarbetaren vill "*hjälpa dem*". Om respondenterna således får brukaren att förstå att socialarbetarens yrkesroll innefattar att hjälpa och värna om brukaren, och dennes intressen så kommer förutsättningarna för en god relation som motverkar våld och hot om våld öka. När en våldsincident uppstått på arbetet talar en respondent om att fokus bör ligga på att försöka i största möjligaste mån att "*reda ut situationen tillsammans med brukaren*" och på så sätt försöka "*reparera relationen*" mellan brukare och personal. Tydliga överenskommelser med brukaren för att skapa "*allianser av samförstånd*" är enligt en respondent centralt för att förebygga och hantera våld och hot om våld. En annan respondent uttrycker att man hanterar våld och hot om våld "bäst" genom att skapa en god och respektfull relation till brukaren.

Respondenternas resonemang kring "relationen" kan liknas med Hill (2005) som menar att relationen mellan socialarbetare och brukare är avgörande för en lyckad behandling och är av stor vikt i det förebyggande arbetet av våld och hot om våld från brukare. Enligt Carlsson (2003) hotar det våldsamma mötet den betydelsefulla relationen mellan vårdare och patient. Enligt en respondent förutsätts det att brukaren "kan" skapa relationer till andra människor för att relationen ska kunna verka förebyggande. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) är det socialarbetarens ansvar att etablera och försöka bibehålla relationen mellan socialarbetaren och brukaren. De menar att relationen mellan socialarbetare och brukare är asymmetrisk där brukaren befinner sig i ett konstant underläge och i beroendeställning till socialarbetaren (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008).

Brukarens underläge och beroendeställning är något jag anser måste lyftas i diskussionen om relationen mellan socialarbetare och brukare kan verka som förebyggande mot våld och hot om våld. Rollteorin menar att människans förväntningar och tolkningar av den andre kommer att driver dem till att reagera på ett typiskt och karaktäristiskt sätt (Payne, 2008). Inom det mesta av socialt arbete finns tvingande inslag och att vara "påtvungad" kontakt med socialt arbete kan upplevas som mycket betungande för brukaren (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008).

Vem äger då rätten till att definiera relationen? Respondenterna framhåller att de arbetar för att hjälpa brukaren med dennes situation och problematik, och om detta tydliggörs och förstås av brukaren reduceras hot- och våldsincidenterna genom att man byggt en "god relation". Brukarens underläge och beroendeställning kan dock tänkas ge socialarbetaren tolkningsföreträde och således rätten att definiera relationen. Kan relationen mellan brukare och socialarbetare motverka hot- och våldsincidenter om brukaren inte definierar relationen på "samma sätt" som socialarbetaren? Jag menar att brukarens underläge och beroendeställning till socialarbetaren troligen kommer att påverka brukarens uppfattning av relationen mellan dem. Krävs det att båda parter definierar relationen på samma sätt för att relationen ska verka som förebyggande? Socialarbetarens syn på våld och hot om våld från brukare kommer troligen också påverka relationen mellan socialarbetare och brukare. Om socialarbetaren anser att han/hon ska "tåla lite" våld och hot om våld från brukare kommer acceptansen för våldsamt eller hotfullt beteende från brukare öka. Vad detta skulle innebära för relationen mellan socialarbetare och brukare är svårt att svara på men om acceptansen för våld och hot om våld ökar, kan detta då innebära att våld och hot om våld ökar?

Kan våld och hot om våld från brukare förebyggas om det inom organisationen finns en inställning till att ett visst mått våld och hot om våld måste accepteras? Samtliga respondenter menar att de är medvetna om att det kommer att förekomma våld och hot om våld på arbetsplatsen, fyra respondenter menar till och med att detta är en förutsättning för att kunna arbeta inom organisationen. Medvetenhet tänker jag, tenderar att genomsyrar organisationen och arbetet i stort. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar att socialarbetare kommer att tolka sin roll inte bara utifrån organisationens ramar utan även samhällets och socialarbetarens egen uppfattning på yrkesrollen. Genom att respondenterna "förstår men aldrig accepterar" våld och hot om våld från brukare i kombination med medvetenheten om att de själva förmodligen kommer att utsättas, tolkar jag som att våldet i viss mån upplevs som oundvikligt för respondenterna. Våldet riskerar således att bli något som respondenterna vänjer sig vid och ibland förutsätter, och som de i viss mån kan skydda sig från men aldrig helt undvika och förebygga.

## 8. Sammanfattning och avslutande reflektioner

Syftet med denna uppsats är att förstå hur yrkesverksamma inom socialt arbete upplever och förstår våld och hot om våld från brukare och hur det påverkar personalens arbetsmiljö. Det tycks att respondenterna förstår våld och hot om våld från brukare som ett resultat av brukarens bakgrunds problematik, utsatthet, beroendeställning och ”anledningen” till att brukaren är aktuell inom organisationen. Hur respondenternas tolkar brukarens agerande utifrån dessa ovannämnda faktorer tycks avgöra hur respondenterna upplever och definierar det våld och hot om våld som brukarna riktar mot dem. Intressant är, trots att samtliga respondenter i studien blivit utsatta för våld och hot om våld från brukare upplever ingen av respondenterna sig som utsatta på arbetet. Svaren till varför respondenterna inte upplever sig vara utsatta är samstämmiga. Respondenterna menar att man är medveten om ”vad man gett sig in på” och på så sätt kan våld och hot om våld från brukare ses som en del av arbetet som socialarbetaren måste vara medveten om för att arbeta på arbetsplatsen.

Ytterligare syfte med uppsatsen är att studera hur personalen ser på frågan om vem som bär ansvaret för hot- och våldsincidenterna och hur man ”bäst” ska motverka våld och hot om våld på arbetet. Jag tolkar att respondenterna minskar brukarens ansvar för sitt agerande genom de förklaringar som respondenterna konstruerar till det våldsamma agerandet. Respondenterna menar att det är när socialarbetarna kommunicerar fel, använder maktutövning eller ger ”dåliga beslut” som de flesta hot- och våldsincidenter sker. Rollen som respondenterna konstruerar och tilldelar sig själva kan ses som att de i sin yrkesroll ska ”tåla lite” våld och hot om våld på arbetet. Respondenterna blir då huvudansvariga för hot- och våldsincidenter genom att de exempelvis kommunicerat fel, använt ”onödigt” maktutövning eller gett ”dåliga beslut” och brukarens ansvar förminskas genom att brukaren enbart reagerar på hur respondenten agerat och bemött brukaren. Respondenterna uttrycker att kommunikation, relation och förståelse för brukaren är de viktigaste faktorerna för det förebyggande arbetet. Centralt i det förebyggande arbetet tycks vara sättet som respondenterna bemöter och skapar en relation till brukaren. Det visar sig dock att respondenterna förväntar sig att ett visst mått våld och hot om våld från brukare kommer att förekomma på arbetsplatsen. Våld och hot om våld riskerar således att bli något som respondenterna vänjer sig vid och ibland förutsätter, och som de i viss mån kan skydda sig från men aldrig helt undvika och förebygga.

Våld och hot om våld på arbetsplatsen är ett allvarligt arbetsmiljöproblem och är viktigt att lyfta för att kunna genomföra förändringar. Men hur ska då förändringar kunna ske om inte våld och hot om våld från brukare uppmärksammas och erkänns som ett problem? Måste man "tåla lite" våld och hot om våld för att arbeta inom socialt arbete? Jag menar i likhet med ett flertal forskare att "tåla lite" som socialarbetare tenderar att osynliggöra våld och hot om våld från brukare och kan antas sätta en enorm press på socialarbetaren, för ingen vill väl egentligen bli slagen eller hotad och "tåla lite"? Attityder och inställningar till våld och hot om våld från brukare måste således aktualiseras och uppmärksammas då det påverkar hur våld och hot om våld hanteras och värderas inom det sociala arbetets organisationer. Även huruvida socialarbetaren ser på sin yrkesroll och vilken roll socialarbetaren ger brukaren är av stor vikt att lyfta då det kan antas bidra till osynliggörandet av socialarbetarens utsatthet. Jag tror att det går att "förstå" brukarens utsatthet, sårbarhet och bakgrunds problematik utan att "acceptera" det våldsamma beteendet. Men att "förstå" men aldrig "acceptera" våld och hot om våld från brukare upplever jag som svårt speciellt om man som socialarbetare ska "tåla lite" våld och hot om våld från brukare. Kan "förstå" och "acceptera" då få samma innebörd?

Som diskuterats tidigare i denna studie så medför våld och hot om våld på arbetsplatsen ett stort lidande för de drabbade och deras familjer och närstående samt deras kollegor, enbart detta anser jag motiverar varför det är ett viktigt område att uppmärksamma. Men även organisationen i sig blir lidande av lägre effektivitet och för samhället i stort innebär våld och hot om våld på arbetet stora kostnader för vård och sjukskrivning, detta trots det stora mörkertal som kan antas finnas. Att helt förebygga våld och hot om våld inom socialt arbete, eller i samhället i stort är sannolikt inte genomförbart men jag menar att det ändå måste vara vårt mål när vi talar om våld och hot om våld. Vi måste våga tro på att det är möjligt att kraftigt reducera det våld och hot om våld som existerar inom socialt arbete, vi måste tro på förändring för att genomföra förändringar. En mycket vis man sa en gång:

*"We may never be strong enough to be entirely nonviolent in thought, word and deed. But we must keep nonviolence as our goal and make strong progress toward it"* (Mahatma Ghandi)

## 9. Framtida forskningsbehov

Det är känt att socialt arbete präglas av en betydande tidsbrist på grund av en stor brukartillströmning och en för ändamålet otillräcklig personalstyrka (Hallberg, 2011). Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) är *”det är en ständig utmaning att vara socialarbetare, att sätta sig in i människors livssituationer och att tillsammans med dom finna lösningar och vägar att gå”* (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008:31).

En tanke som uppkommit under arbetet med studien är huruvida socialarbetare upplever att tidsbrist och knappa resurserna påverkar deras arbete, då speciellt i relation till våld och hot om våld från brukare. Kan det finnas ett samband mellan socialarbetarnas tidsbrist och arbetsbörda och en ökad risk för att utsättas för våld och hot om våld från brukare? Upplever socialarbetare att de har tillräckligt med tid till att lyssna och sätta sig in alla brukares livssituationer och hjälpa dem att finna lösningar på sina problem?

## Referenser

Arbetskyddsstyrelsen, 1993:2. *Arbetskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön. Våld och hot i arbetsmiljön.*

Bryman, Alan, 2011 *Samhällsvetenskapliga metoder*. Lund: Liber

Brotts förebyggande rådet (BRÅ) 2006 *Hot och våld mot kriminalvårdens personal*. Rapport:2006:6 Västerås: Edita Nordstedt

Carlsson, Gunilla 2003 *Det våldsamma mötets fenomenologi: om hot och våld i psykiatrisk vård*. Växjö: Växjö University Press

Göransson, Sara, Näswall, Katharina, Sverke, Magnus 2011 *Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*. Rapport: 2011:7. Arbetsmiljöverket

Hallberg, Ulrika 2011 *Hot och våld inom vård och omsorg*. Rapport 2011:16 Arbetsmiljöverket

Hill, Teci 2005 *Allians under tvång behandlingssamarbete mellan elever och personal på särskilda ungdomshem*. Linköping : Institutionen för beteendevetenskap

Jacobsen, Dag Ingvar, 2008 *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Studentlitteratur

Littlechild, Brian, 2005 *The stresses arising from violence, threat and aggression against child protection social workers*. Journal of social work, SAGE

Meeuwisse, Anna., Swärd, Hans, Eliasson-Lappalainen, Rosmari., Jacobsson, Katarina, 2008 *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur.



Meeuwisse, Anna, Swärd Hans (2002) *Perspektiv på sociala problem- några positioner* i Meeuwisse, Anna, Swärd Hans (2002) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.

Nygren, Lennart (2002) *Sociala problem- har strukturer något med dessa att göra?* i Meeuwisse, Anna, Swärd Hans (2002) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.

Ottosson, Jan, Nylén, Per, Johansson, Bengt, Surakka, Jouni, Walding, Marianne, Wikström, Peter, Gunnarsson, Erik, Edgar, Catarina, Hultgren Saksi, Maya 2010 *Bra samspel och samverkan skapar säkerhet- om klimat och kultur på arbetsplatsen*. Rapport 2010:1 Arbetsmiljöverket

Payne, Malcom 2008 *Modern teoribildning I socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur

Sandström, Stefan 2007 *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Stockholm : Gothia

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva, Laanemets, Leili 2008 *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur

Ternelius, Anna-Lisa, Ohlsson, Annicka, Henriksson, Britt-Marie 2007 *Tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006*. Rapport 2007:5 Arbetsmiljöverket

Vetenskapsrådet 2002 *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Elanders Gotab

Viitasara, Eija, 2004 *Violence in caring : risk factors, outcomes and support*. Stockholm : National Institute for Working Life (Arbetslivsinstitutet),

Viitasara, Eija, Sverke, Erik, Menckel, Eva 2003 *Consequences of violence in Swedish municipal health-and-care-work- the importance of social support and prevention*. I *Violence in caring : risk factors, outcomes and support*. Stockholm : National Institute for Working Life (Arbetslivsinstitutet),

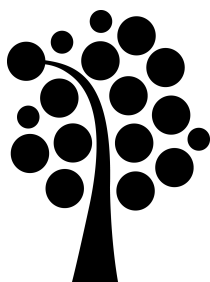
Virkki, Tuija 2008 *Habitual trust in encountering violence at work. Attitudes towards Client violence among Finnish Social workers and nurses.* Journal of social work, SAGE

## Elektroniska referenser

Nationalencyklopedin 2011, [www.ne.se](http://www.ne.se)

# Bilagor

## Informationsblad



### Informationsblad

Jag som skriver uppsatsen heter Frida Andersson och jag läser sjätte terminen på Socionomprogrammet, institutionen för socialt arbete vid Linnéuniversitetet i Växjö. Uppsatsen kommer att belysa hot och våld inom socialt arbete. Syftet med min studie är att förstå hur yrkesverksamma inom socialt arbete upplever våld och hot om våld från brukare och hur det påverkar personalens arbetsmiljö.

Jag är väldigt tacksam för din medverkan, dina erfarenheter och upplevelser är betydelsefulla.

Medverkan i studien är frivillig, vilket innebär att du när som helst kan välja att avbryta intervjun och din medverkan utan att ange något specifikt skäl för detta. Du kan även avstå från att svara på frågor som du inte vill eller kan svara på. Din medverkan är anonym och all data som ev. kan avslöja identitet såsom, kön, ålder och liknande, kommer att anonymiseras och/eller avlägsnas. Jag garanterar att dina personuppgifter inte kommer att spridas och att uppgifterna du lämnar enbart kommer att användas till min studie.

Jag kommer att använda mig av en bandspelare under intervjun, detta för att kunna ge en så fullständig återgivning som möjligt av det du sagt under intervjun. Det är enbart jag och eventuellt min handledare och examinator som har tillgång till det inspelade materialet och det kommer att förstöras när uppsatsen är klar.

Du kan alltid kontakta mig efter intervjun om du har några frågor eller synpunkter. Du kan även kontakta min handledare vid Linnéuniversitetet, Anders Giertz.

Återigen, tack så mycket för din medverkan!

## Intervjuguide

### Intervjuguide

#### TEMA: VÅLD OCH HOT OM VÅLD

#### Frågor:

- Hur skulle du definiera våld och hot om våld?
- Förekommer det våld och hot om våld på din arbetsplats?
- Vad har ni för säkerhetsanpassning på arbetsplatsen?
- Finns det några specifika rutiner när hot- och våldsincidenter uppstår? Ja, hur fungerar de? Nej, varför inte?
- Har ni fått någon utbildning från organisationen angående hantering och förebyggande av våld och hot om våld?
- Upplever du att dig som utsatt på ditt arbete?
- Har du blivit utsatt för våld och hot under din yrkesverksamma tid?
- *vill du berätta lite om det?*
- Vad gör du när du känner dig utsatt?
- Vad gör du om/när du känner dig hotad?
- Talar ni om våld och hot om våld på din arbetsplats?
- *upplever du att du kan berätta hur du känner när något känns jobbigt?*