



# SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSE AV KLIENTRELATERAT VÅLD SOM FÖREKOMMER PÅ ARBETSPLATSEN

**MADLEEN YALDA TOMA**

*Huvudområde: Socialt arbete*  
*Nivå: Grundnivå*  
*Högskolepoäng: 15 hp*  
*Program: Socionomprogrammet*  
*Kursnamn: Examensarbete inom socialt arbete*  
*Kurskod: SAA056*

*Handledare: Gabriel Barsawme*

*Termin: HT-2022*

Socialsekreterares upplevelse av klientrelaterat våld som förekommer på arbetsplatsen  
Författare: Madleen Yalda Toma  
Mälardalens universitet  
Akademin för hälsa, vård och välfärd  
Socionomprogrammet  
Examenarbete inom socialt arbete, 15 högskolepoäng  
Hösttermin 2022

## SAMMANFATTNING

Följande undersökning syftar till att undersöka socialsekreterares erfarenheter av klientvåld på arbetsplatsen. Studien vill även belysa den påverkan och de konsekvenser som klientvåld bidrar med hos socialsekreterare när de befinner sig i en utsatt position. Utöver detta studerar även undersökningen hur socialsekreterare hanterar det klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Till studiens hjälp har efterforskning på ämnet genomförts. Den tidigare forskningen tyder på att det i stor utsträckning förekommer klientvåld gentemot socialsekreterare på arbetsplatsen. Flertalet studier rapporterar även att socialsekreterare kan riskera att utveckla någon form av psykisk ohälsa till följd av klientvåld.

Studien har valt att utgå ifrån en kvalitativ metod i form av intervjuer. För att sedan kunna analysera de svar som kommer in från respondenterna har författarna för denna studie valt att eftersöka teorier. De teorier som den teoretiska utgångspunkten består av är coping, KASAM, professionsteori och gräsrotsbyråkratin. Resultaten av studien analyseras i ljuset av tidigare forskning samt den teoretiska utgångspunkten. Resultatet visar att socialarbetare möter fler hot från klienter än fysiskt våld. Hur socialarbetare påverkas beror på en mängd olika faktorer, inklusive tillgång till stödjande medarbetare och chefer. Slutsatsen visar att socialarbetare har en mängd olika perspektiv, övertygelser och erfarenheter om hur de ska reagera på våldshandlingar och hot som riktar sig mot dem. Socialarbetare minimerar ofta svårighetsgraden av en situation genom att använda en mängd olika hanteringsmetoder.

**Nyckelord:** Klientvåld, socialsekreterare, socialt arbete och psykisk ohälsa.

Social workers' experience of client-related violence occurring in the workplace  
Author: Madleen Yalda Toma  
Mälardalen University  
School of Health, Care and Social Welfare  
The Social Work Program  
Thesis in Social Work, 15 credits  
Autum term 2022

## **ABSTRACT**

The following study aims to examine social workers' experiences of threats and client violence in the workplace. This study also aims to observe the impact and consequences that client violence has on the social workers. Furthermore, this study seeks to investigate how social workers handle violent client meetings. Research has been made on this subject and most sources report that client violence toward social workers is a common occurrence. The studies also state that client violence can lead to negative consequences for the social worker such as mental health problems.

A qualitative method has been chosen for this study and seeks to conduct interviews with social workers. In order to analyze the answers that will be submitted, the author of this study has chosen the following theories COPING, KASAM, Profession theory, and Grassroot Bureaucracy. The results of the study are analyzed in the light of previous research and the theoretical starting point. The results show that social workers face more threats from clients than physical violence. How social workers are affected depends on a variety of factors, including access to support staff and managers. The conclusion shows that social workers have a variety of perspectives, beliefs, and experiences about how to respond to acts of violence and threats directed at them. Social workers often minimize the severity of a situation by using a variety of coping methods.

**Keywords:** Client violence, social workers, social work, and mental illness.

# INNEHÅL

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>6</b>
1.1 Syfte och frågeställningar .....	7
1.2 Centrala begrepp .....	7
<b>2. TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kartläggning av klientvåld mot socialarbetare på arbetsplatsen .....	8
2.2 Socialarbetares erfarenhet av klientvåld .....	10
2.3 Hantering av arbetsrelaterat våld mot socialarbetare .....	10
2.4 Sammanfattning .....	12
<b>3. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT</b> .....	<b>13</b>
3.1 Coping .....	13
3.2 KASAM .....	13
3.3 Professionsteori .....	14
3.4 Gräsrotsbyråkraten .....	15
3.5 Betydelsen av teorierna för den aktuella studien .....	16
<b>4. METOD OCH MATERIAL</b> .....	<b>16</b>
4.1 Kvalitativ metod .....	16
4.2 Urval .....	17
4.3 Datainsamling och genomförande .....	18
4.4 Databearbetning och analysmetod .....	19
4.5 Reliabilitet och validitet .....	19
4.6 Etiska aspekter .....	20
<b>5. RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	<b>22</b>
5.1 Socialarbetarens erfarenhet av klients hot och våld på arbetsplatsen .....	22
5.1.1 <i>Föreställningar om arbetsrelaterat hot och våld</i> .....	22
5.1.2 <i>Socialsekreterares upplevelser av hot och våld</i> .....	23
5.1.4 <i>Betydelsen av kamratstöd och värdet av rutinerade kollegor</i> .....	25
5.1.5 <i>Betydelsen av att ha ett bra stöd från sin arbetsgivare</i> .....	27
5.1.6 <i>Känslor och reaktioner kring arbetsrelaterat hot och våld</i> .....	29
5.2 Hantering av arbetsrelaterat hot och våld mot socialarbetare .....	29

<i>5.2.1 Erfarenhet av säkerhetsrutiner på arbetsplatsen .....</i>	<i>29</i>
<i>5.2.2 Betydelsen av förberedelser, samt att arbeta nära kollegor .....</i>	<i>30</i>
<i>5.2.3 Hantering våldsamma eller hotfulla situationer genom att använda copingstrategier och KASAM teori.....</i>	<i>31</i>
<b>5.3 Konsekvenser som klients hot och våld får för socialsekreterare ..</b>	<b>32</b>
<i>5.3.1 Övergång till en ny professionell karriär.....</i>	<i>32</i>
<i>5.3.2 Negativa effekter på socialarbetarens hälsa .....</i>	<i>32</i>
<i>5.3.3 Påverkan på socialarbetarens privatliv .....</i>	<i>33</i>
<b>6. DISKUSSION.....</b>	<b>33</b>
<b>6.1 Resultatdiskussion.....</b>	<b>34</b>
<b>7. METODDISKUSSION .....</b>	<b>35</b>
<b>8. SLUTSATSER .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENSLISTA .....</b>	<b>37</b>

**BILAGA A - MISSIVBREV**  
**BILAGA B - INTERVJUGUIDE**

# 1. INLEDNING

Att vara socialsekreterare handlar i första hand om att möta människor i utsatta grupper men kan även innebära att socialsekreteraren själv hamnar i en utsatt position på arbetsplatsen. Denna studie har därför valt att fokusera på socialsekreterares erfarenheter av klientvåld från klienter inom socialtjänsten. Socialsekreterare är i behov av kunskap för att hantera våld som kan förekomma på arbetsplatsen. Arbetsplatsen fungerar bäst när alla följer samma uppsättning rutiner. Regelbunden träning i rutinerna ger mental beredskap, samt trygghet och kontroll hos socialarbetare (Johansson, 2016).

I en svensk studie som genomfördes av Akademikerförbundet SSR (2010) framgick det att nio av tio socialsekreterare svarar att det finns en stor risk att klientvåld kan förekomma på arbetsplatsen. I samma studie framgår det att var femte socialsekreterare har blivit utsatt för någon form av klientvåld på arbetsplatsen och flertalet har kollegor som blivit utsatta. Det visade sig även vara kvinnor och yngre som i störst bemärkelse utsattes för klientvåld på arbetsplatsen (SSR, 2010). En liknande studie visar att det är socialsekreterare med mindre erfarenhet som riskerar att bli utsatta för klientvåld på arbetsplatsen (Sicora m.fl, 2022).

Enligt Johansson (2016) är det vanligt att det saknas stöd för socialsekreterare att lära sig hantera klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Det blir istället vanligare att socialsekreterarna förväntas komma på egna förslag och sätt som fungerar för dem när situationen uppstår. Vidare beskriver författaren att det som socialsekreterare istället är i behov av är, tydliga strukturer och ramar för hur de bör agera när en våldsamt situation med en klient uppstår. För att detta ska kunna ske krävs det mer kompetensutveckling på arbetsplatsen där frågor om våld uppmärksammas för att underlätta för socialsekreteraren i dess yrke. Socialarbetare har även en skyldighet att se till att socionomstudenter förbereds med kunskap och de färdigheter som krävs för att kunna hantera och bemöta klienter i våldsamma möten (Johansson, 2016).

Utifrån ovanstående blir det tydligt att klientrelaterat våld förekommer på arbetsplatsen gentemot socialsekreterare. Att som socialsekreterare bli utsatt för klientvåld kan innebära en risk för att bli påverkad av negativa konsekvenser för sitt välmående, sin hälsa och säkerhet. Något som i sin tur kan innebära att socialsekreterare överväger att lämna yrket (Johansson, 2016). Sannolikheten att stöta på hot, våld och personliga övergrepp är större inom socialt arbete än inom många andra verksamhetsområden. Det är mycket uppenbart att detta fenomen är ett problem i dagens samhälle. För att förstå hur detta kan motarbetas är det nödvändigt att ha en medvetenhet och kunskap om frågan, och det är vad denna forskning avser att bidra med. Det blir därmed av intresse att ta reda på hur socialsekreterares erfarenheter av klientvåld ser ut samt hur de bör bemöta klientvåld på arbetsplatsen.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Arbetet syftar till att skapa en fördjupad förståelse för socialsekreterares erfarenheter av klientvåld i klientmöten på arbetsplatsen samt deras strategier för att hantera klientrelaterat våld.

Frågeställningarna är följande:

- Vilka erfarenheter har socialsekreterare av klientvåld på arbetsplatsen?
- Hur hanterar socialsekreterare klientvåld från klienter på arbetsplatsen?
- Vilka konsekvenser kan klientvåld få för socialsekreterarna?

## 1.2 Centrala begrepp

### **Klientvåld**

Klientvåld innebär våld som uppstår mellan socialsekreterare och klient. Klientvåld kan ta sig i olika former som exempelvis fysiskt våld, verbalt våld samt sexuella trakasserier (Larsson, 2012).

### **Psykisk ohälsa**

Begreppet psykisk ohälsa används för att hänvisa till ett brett spektrum av psykologiska svårigheter. Detta inkluderar tillstånd som ångest och depression samt svårare symtom som kan diagnostiseras av en psykiater (Folkhälsomyndigheten, 2022).

### **Socialsekreterare**

Socialsekreterare är kommunala tjänstemän som handlägger skilda ärenden och fall. Socialsekreteraren arbetar inom socialtjänsten och är vanligtvis utbildade socionomer (Dunk-West, 2016).

## 2. TIDIGARE FORSKNING

Vid sökandet av vetenskapliga artiklar har författaren för detta arbete använt Mälardalens universitets databaser Social Services Abstracts, socINDEX samt Sociological Abstracts. Dessa artiklar är det underlag som är den främsta utgångspunkten för uppsatsens tidigare forskning. I syfte om att hitta artiklar som ansågs relevanta utifrån studiens ämne användes följande sökord: *social worker*, *work violence*, *client violence*, och *social services*. Endast artiklar som är peer reviewed granskade har använts för att stärka studiens resultat. I detta kapitel presenteras forskningsbidrag som berör klientvåld gentemot socialarbetare på arbetsplatsen. Forskning på området har tematiserats och presenteras nedan utifrån följande teman: Kartläggning av klientvåld gentemot socialarbetare, Socialarbeters erfarenhet av klientvåld och dess påverkan samt Hantering av klientvåld på arbetsplatsen gentemot socialarbetare.

### 2.1 Kartläggning av klientvåld mot socialarbetare på arbetsplatsen

I en studie skriven av Coles (2010) studeras klientvåld på arbetsplatsen gentemot socialarbetare i Australien. Undersökningen syftar till att avgöra förekomsten av olika former av klientvåld på arbetsplatsen. Studiens resultat visar att majoriteten av socialarbetare hade under de senaste åren upplevt någon form av våld. Vidare visar resultatet att verbala övergrepp var den mest förekommande formen av våld bland deltagarna följt av hot. Ytterligare ett resultat av studien visar att sexuella övergrepp var den form av våld som minst antal av deltagarna upplevde. Studiens slutsats pekar på att våld på arbetsplatsen är vanligt förekommande inom socialt arbete och att det främst är verbala övergrepp som socialarbetare utsätts för.

I en enkätstudie av Scaramuzzino (2020) undersöks erfarenheter av socialsekreterare och andra yrkesgrupper, såsom journalister och lärare, som har utsatts för hot och våld på jobbet i Sverige. I studien har undersökts möjliga samband mellan digitalisering, hot på arbetsplatsen och våld på arbetsplatsen och hur sådana risker kan hindra olika yrkesgruppers förmåga att utföra sina demokratiska skyldigheter. Resultaten visar en oroande bild av konsekvenserna av sådana hot och belyser skillnaderna i de sammanhang där dessa yrkesverksamma utsattes för hot samt de metoder som de levererades med. Det framkommer även att rädslan för att bli utsatt för hat, hot och trakasserier fick 40 procent av studiens respondenter att överväga att överge sitt arbete med en viss social fråga, ämne, målgrupp eller jobb.

I en kanadensisk enkätstudie av Macdonald m.fl (2005) har undersökts socialarbetarnas upplevelser av våld som förekommer från klienter på arbetsplatsen i Kanada. Studien undersöker även om respondenternas upplevelse av säkerheten på arbetsplatsen. Studiens resultat visar att verbala trakasserier är den mest förekommande formen av våld. Det framgår att hälften av respondenterna har blivit verbalt trakasserad av en klient under de senaste två åren. Vidare beskrivs att nästan 90 procent av respondenterna har blivit utsatta för verbalt våld någon gång under sin karriär. Att bli hotad om fysiskt våld är den näst vanligaste form av klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Två tredjedelar av de tillfrågade upplevde hot om fysiskt våld under sin karriär. Sexuellt trakasserier är den tredje vanligaste form av våld som respondenter har uppgivit. Det framkommer av studien att 10 procent av respondenterna har upplevt sexuella trakasserier under de senaste två åren. Vidare visade



resultatet om säkerheten på arbetsplatsen att 84,4 procent av respondenter angav att de ibland inte upplever säkerhet och trygghet på arbetsplatsen. Förekomsten av klientvåld gentemot socialsekreterare undersöks i en dansk studie av Gadegaard m.fl (2018) i Danmark och syftar till att undersöka sambandet mellan förebyggande beteenden i form av implementerade policyer för att förebygga våld. Studien undersöker även utsattheten för klientrelaterat våld på arbetsplatsen inom fyra olika hög risk arbetssektorer. Studiens resultat visar att inom äldreomsorgen, psykiatri och specialskolan var klienterna ansvariga för 99 till 100 procent av våld, medan i kriminalvården stod klienterna för 94 procent av hoten och 98 procent av våld. Psykiatri har de näst högsta medelnivån av våld bland alla områden. Kriminalvården har ett större medelvärde för hot än äldreomsorgen, men äldreomsorgen har ett större medelvärde för våld än kriminalvården. Slutligen menar studiens forskare att utifrån det resultat som framkommit bör de olika höga risksektorerna ägna särskild uppmärksamhet åt policypraxis. Detta, samtidigt som de identifierar förebyggande beteenden på flera organisatoriska nivåer, inklusive att ge support. Effekten av förebyggande beteende bör undersökas utifrån våld inom sektorn och på arbetsplatsen Gadegaard m.fl (2018). Därutöver beskrivs studiens resultat även att förebyggandet av våld är en gemensam strävan, ändå bör högsta ledningen vara medveten om sitt specifika ansvar för att förebygga frekventa fall av klientvåld.

I en studie undersöker Sicora m.fl (2022) socialsekreterares upplevelse av klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Studien utfördes med hjälp av ett frågeformulär som skickades till 42 765 respondenter. Studiens resultat påvisar att klientrelaterat våld har ökat i Italien de senaste åren. Vidare visar resultatet att majoriteten av respondenterna har upplevt våld från klienter under sin karriär. Det framkom att verbal aggression är den vanligaste formen av klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Respondenterna har även uppgett att fysiskt våld och skador på egendom är den näst vanligaste formen av klientvåld. Vidare påvisar resultatet att unga oerfarna socialsekreterare tenderar att bli utsatta för klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Socialsekreterare som arbetar isolerat eller som inte får stöd från kollegor tenderar även att bli utsatta för våld från klienter. Det flesta respondenter uppgav att åtgärdsrutiner som finns på arbetsplatsen för att förebygga klientvåld inte var effektiva. Respondenterna uppgav även att deras utbildning om hantering av klientvåld angås inte vara tillräckligt. Författaren skriver vidare att socialsekreterare som arbetar inom statliga och kommunala tjänster löper större risk för våld från klienter än socialsekreterare som arbetar inom privata tjänster.

I en enkätstudie genomförd i Australien av Glenn m.fl (2003) påvisas att socialsekreterare som yrkesgrupp löper högre risk att utsättas för arbetsrelaterat våld än andra yrkesgrupper. Studien genomfördes med hjälp av 171 respondenter som arbetar inom socialt arbete. Av resultatet framgår det att klientrelaterat våld är relativt vanligt förekommande bland socialarbetare. De flesta respondenter uppgav att de har upplevt klientrelaterat våld. I studien uppgav cirka hälften av respondenter att de hade upplevt hotfulla incidenter från en klient som de trodde skulle kunna attackera socialsekreterare under mötet. Missbruk ansågs vara en bidragande faktor för uppkomsten av klientvåld. Hälften av respondenterna rapporterade att majoriteten av tiden där hotfull eller våldsamt incident inträffar brukar klienten vara påverkad.

## 2.2 Socialarbetarens erfarenhet av klientvåld

I en komparativ studie mellan Sverige och Iran genomförd av Ghazinour m.fl (2015) undersöks förekomsten av klientvåld. Inledningsvis belyser forskarna att klientvåld är en problematik som förekommer i dessa länder. Syftet med undersökningen var att jämföra förekomsten av klientvåld för att belysa problematiken samt möjliggöra arbete för att finna åtgärder. Forskarna fokuserar på att framföra information om hur klientvåld påverkar socialarbetare i respektive land och framför förslag på förbättringsområden i arbetet att förebygga våld. I undersökningen uppmärksammar forskarna hur klientvåld påvisas vara problematiskt då det har en betydlig påverkan på socialarbetarnas utförda insatser likväl som på socialarbetarens fysiska och psykiska välmående. Resultatet visar att förekomsten av våld i Sverige var 72 procent och att det var 68 procent i Iran. Klientvåld som iranska socialarbetare blir utsatta för har bidragit till att allmän psykisk ohälsa har ökat i Iran. Ökning av psykisk ohälsa som ett resultat av klientrelaterat våld hade inte stigit i lika stor utsträckning i Sverige.

Vidare lyfter Ghazinour m.fl (2015) fram att klientvåld kan resultera i att socialarbetaren utsätts för fysisk påverkan som kroppsskador och även psykisk problematik som negativa känslor. Dessa känslor kan påverka arbetet och kan riskera att socialarbetaren känner ångest och rädsla inför yrket. Forskarna hänvisar till tidigare studier vars undersökning kommit fram till att våldsoffer i första hand tenderar att skuldbelägga sig själva för våld som inträffat. Den skuldbeläggning som sker är beroende av vilken typ av utbildning och träning som socialarbetaren fått tillgång till. Professorer inom socialt arbete utbildar på ett sätt som förmedlar budskapet att socialsekreterare riskerar att bli utsatta för hot och våld på arbetsplatsen eftersom de inte har tillräcklig kompetens. Detta kan i sin tur bidra till att socialarbetaren tvingas bemöta och bearbeta en rad negativa känslor som exempelvis skam, hjälplöshet och frustration. Socialarbetarens självkänsla och självförtroende påverkas också, vilket kan bidra till en negativ effekt på dennes privatliv samt arbetsliv Ghazinour m.fl (2015).

På liknande vis skriver Macdonald m.fl (2005) att socialsekreterare kan uppleva svårigheter med att prata om klientvåld eftersom socialsekreterare kan känna att de bidrar till förtryck gentemot klienten som redan befinner i en utsatt situation. Av studien framgår vidare att socialsekreterare som har blivit utsatta för verbalt eller fysiskt våld är mer benägna att bli deprimerade eller utbrända. Detta kan leda till att socialsekreteraren beslutar sig för att lämna sin yrkesroll.

## 2.3 Hantering av arbetsrelaterat våld mot socialarbetare

I studien genomförd av Munobowa m.fl (2021) undersöker författaren klientrelaterat våld mot socialsekreterare i Sverige. Studiens resultat visar att socialsekreterare har blivit utsatta för både fysiskt och psykiskt våld av klienter. Vidare hävdar författarna att klientrelaterat våld var i första hand ett svar på socialsekreterarens utförande av offentlig makt; organisationen och leveransen av socialtjänsten verkade missgynna klienterna, som tog till våld i ett försök att påverka socialsekreterarens beslut. I studien redogörs för skilda metoder som används för förebyggandet av klientvåld. Det beskrivs vara att socialarbetare ibland använder alltför specifika tillvägagångssätt som är kontraproduktiva för deras klienter. Med detta menar författarna att socialsekreterare inte endast kan utgå ifrån klientens avvikande beteende för att förstå klientens situation utan bör även granska andra faktorer exempelvis

beakta systemiska faktorer vid administrationen av socialtjänsten. Slutligen påpekar författarna behovet av att främja en organisationskultur som respekterar och stödjer förhoppningar, identiteter och välbefinnande hos både klienter och socialsekreterare. Denna typ av kultur på arbetsplatsen kan medföra att konflikter som annars skulle bli våldsamma kan lösas fredligt. Dessutom tjänar resultaten som en användbar påminnelse om att typen och omfattningen av klientvåld varierar beroende på miljön.

I sin studie skriver Rey (1996) om förekomsten av klientvåld på arbetsplatsen gentemot socialarbetare. Studiens resultat påvisar att socialarbetare i större utsträckning utsätts för någon form av klientvåld på arbetsplatsen. Utifrån den information som framställts blir syftet att överväga flertalet färdigheter och förmågor som anses vara relevanta för att socialarbetare på arbetsplatsen ska kunna hantera de klientvåld som förekommer. Det framgår att ett omfattande program gällande teorier om orsakerna till klientvåld blir av relevans, eftersom socialarbetare ska ha möjligheten att skapa en bättre förståelse för vad problematiken grundar sig i, för att utifrån detta förstå hur det bör hanteras. Ytterligare nämns förståelse för problemets omfattning vara en betydelsefull faktor för att förebygga och hantera våld som förekommer på arbetsplatsen. Forskaren påpekar även vikten av att kunna bedöma sannolikheten för att en klient kommer agera våldsamt i en situation, i syfte om att förbereda socialarbetaren. Den bedömning som görs, ansvarar i första hand socialarbetaren för, då de interagerar med klienten i möten. Det gäller att vara uppmärksam på kroppsspråk, signaler och verbala uttryck som kan antyda att klienten kommer agera våldsamt. Utöver dessa faktorer nämns även kriterier som mer specifikt är riktad åt socialarbetaren och dennes egen självmedvetenhet, gällande självkontroll och personliga reaktioner. Rey (1996) betonar vikten i att förbereda socionomstudenter inför deras socionomkarriär med träning i självkännedom om känslor såväl som utbildningar i ångesthantering. Dessa färdigheter förväntas underlätta för socialarbetaren i förberedandet för en potentiellt våldsam situation med en klient. Slutligen beskrivs säkerhetsåtgärder vara sådant som blir av stor betydelse som exempelvis, säkra kontorsutrymmen, säkerhetsrutiner, stöd till traumatiserade arbetstagare för att förebygga psykisk ohälsa. Rey (1996) nämner även vikten av verksamhetsrutiner för att försöka hantera och följa upp de våld som förekommer på arbetsplatsen.

I resultatet för Glenn m.fl (2003) undersökning framgick det att hälften av respondenterna har fått utbildning gällande hantering av våldsamma klientsituationer som kan uppstå på arbetsplatsen. Resterande respondenter uppgav att det finns brister gällande rutiner och riktlinjer om hur anställda ska gå tillväga när hotfulla situationer inträffar. Forskaren betonar vikten av interna utbildningar för socialarbetare. Författaren menar att interna utbildningar bidrar till att socialarbetare får mer kunskap om hantering av arbetsrelaterat våld. Genom bland annat tydligare rutiner, riktlinjer och utbildning på arbetsplatsen kan hotfulla och våldsamma incidenter som inträffar på arbetsplatsen förebyggas (Glenn, 2003). Arbetsgivaren har det yttersta ansvaret gällande arbetsmiljön. Det är arbetsgivarens uppgift att utbilda de anställda och garantera en trygg arbetsmiljö och informera om de säkerhetsrutiner som finns. Därför är det av stor betydelse att arbetsgivaren upplyser och förebygger de risker som finns på arbetsplatsen. Klientvåld som förekommer på arbetsplatsen beskrivs vara en allvarlig arbetsmiljöfråga (SSR, 2015).

Andersen m.fl (2019) undersöker i sin studie om socialarbetares utsatthet för klientrelaterat våld. Syftet med studien var även att undersöka om vilka våldsförebyggande åtgärder det finns på arbetsplatsen. Socialarbetare som arbetar inom områden där klientvåld inte är

vanligt förekommande, när det väl uppstår våld tenderar socialarbetaren att definiera våldssituationer som en olyckshändelse. Detta kan leda till att socialarbetare accepterar klientens attityder kring våld och hot, vilket kan i sin tur leda till att arbetsrelaterat våld ökar. En annan konsekvens är att det kan leda till att anställda kan börja uppleva att våld relaterat till arbete inte kan förebyggas och att det måste uthärdas. Vidare påvisar studiens resultat att utbildning för anställda anses vara en del av det förebyggande arbetet. Majoriteten av respondenterna har angivit att de hade nytta av utbildningen som erbjuds på arbetsplatsen. Författaren nämner vidare att ökad kunskap hos de anställda om hantering av våld kan bidra till att förekomsten av våld minskar. Det är även viktigt att anställda vågar berätta om deras upplevelser gällande arbetsrelaterat våld samt att de vågar rapportera när våldsincidenter inträffar. När fler våldsincidenter rapporteras synliggörs problemet för arbetsgivaren. Detta kan bidra till att arbetsgivaren inför fler förebyggande åtgärder. Andersen m.fl (2019) förklarar vidare att en annan åtgärd som används på arbetsplatsen är problemfokuserad och känslufokuserad coping. Denna åtgärd används för att socialarbetare skulle få möjligheten att bearbeta incidenten.

## 2.4 Sammanfattning

Både nationella och internationella studier tyder på att socialsekreterare utsätts för någon form av våld på arbetsplatsen. Samtliga studier rapporterar att majoriteten av de socialsekreterare som deltog uppger att de blivit utsatta för klientvåld under sin karriär. Verbalt våld framkommer som den vanligaste formen av klientvåld enligt presenterad forskning. När det gäller socialsekreterares erfarenheter av klientvåld presenterar två av studierna (Ghazinour m.fl 2015; Macdonald m.fl 2005) att klientvåld kan resultera i att socialsekreteraren kan utveckla någon form av psykisk ohälsa. Författarna beskriver även att klientvåld kan påverka socialsekreterarens fysiska såväl som psykiska välmående. Vidare påpekar författarna att det finns en risk för att utveckla depression eller bli utbränd. Till skillnad från dessa faktorer betonar en av dessa studier att många socialsekreterare finner en rädsla och skam i samband med att ha blivit utsatt för klientvåld. I denna studie förklarar de att många socialsekreterare tenderar att uppleva svårigheter med att diskutera de klientvåld som de utsätts för.

Detta eftersom de anser att diskussionen kan väcka negativa reaktioner från omgivningen. De åtgärder som socialsekreterare kan vara i behov av beskrivs i samtliga studier vara utbildning och tekniker som kan gynna socialsekreterarens sätt att bemöta aggressiva klientmöten Munobowa m.fl (2021). Författarna påpekar även innebörden i att främja en organisationskultur som stödjer välbefinnandet hos både klienter och socialarbetare. Utifrån ovanstående blir det tydligt att det är vanligt förekommande att socialsekreterare utsätts för klientvåld på arbetsplatsen. Det framgår även att det har en stor påverkan på socialsekreterarens fysiska och psykiska välmående. Att som socialsekreterare utsättas för klientvåld kan innebära en stor risk som kan leda till att den lämnar sin yrkesroll. Det finns en uppenbar och synlig problematik i detta som behöver åtgärdas. Det är därför av stor betydelse för verksamheten att se till att socialsekreteraren har de verktyg som krävs för att de ska kunna hantera ett våldsamt möte. Detta kan exempelvis vara utbildningar och kunskap som kan vara användbara för att kunna hantera en klient som agerar aggressivt. För att ha möjligheten att förse socialsekreteraren med mer kunskap krävs även mer forskning på ämnet.

### 3. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT

I följande avsnitt presenteras studiens teoretiska perspektiv. De utvalda teoretiska perspektiven och utgångspunkten är coping, KASAM, gräsrotsbyråkrati samt professionsteori. De utvalda teorierna anses vara relevanta för studien eftersom de i kombination med varandra kommer att bidra med att skapa en förståelse kring den insamlade empirin.

#### 3.1 Coping

Alla människor hanterar verbalt och fysiskt våld på olika sätt. Det sättet som används för att hantera våld och andra kritiska situationer kallas för copingstrategier. Larsson et al (2012) förklarar att copingstrategier innebär handlingar som personer i kritiska situationer vidtar för att hantera dem. Payne (2015) skriver att coping har utvecklats från psykodynamisk praktik och handlar om hur människor hanterar stressfyllda situationer. Konsekvensen av våld är bland annat att det kan påverka socialarbetares känslomässiga tillstånd på ett negativt sätt.

Lazarus och Folkman (2018) skriver att det finns två former av copingstrategier, problemfokuserad- och emotionsfokuserad copingstrategier. Problemfokuserad coping handlar om att lokalisera och hantera det faktiska problemet för att kunna minska stressen. Enligt denna strategi kan individen hantera kritiska situationer genom att analysera sin situation och utifrån det försöka finna en lösning för problemet. Enligt Larsson m.fl (2012) när en individ fokuserar på att lösa den hotfulla situationen leder det till att energin som byggts upp av rädslan ersätts av stress. Emotionsfokuserad coping handlar om hantering av de känslor situationen orsakar. Författaren menar att dessa två strategier påverkar varandra när en stressig situation uppstår. Det är vanligare för män att hantera stress med problemfokuserad coping medan det är vanligare bland kvinnor att hantera stress med en emotionsfokuserad copingstrategi.

Syftet med dessa strategier är att minimera individens fysiska samt mentala påverkan av hotfulla incidenter. Vidare skriver Larsson m.fl (2012) att det råder brist på förutsägbarhet avseende hot, vilket leder till att det blir svårare att förbereda sig för det. När hotfulla incidenter uppstår tenderar den som blir stressad att även bli rädd, vilket kan leda till negativa hälsokonsekvenser. En individ som har kronisk stress löper högre risk att bli utbränd och kan utveckla kroniskt trötthetssyndrom. Lazarus och Folkman (2018) förklarar att en person som har effektiv copingförmåga tenderar att använda sig av flera olika strategier vid hotfulla situationer. Medan en person som har låg copingförmåga kommer behöva anstränga sig mer för att lösa situationen. Vidare framgår det att individens copingstrategier ändras med tiden, då användning av copingstrategier i större utsträckning innebär en utveckling av förmågan att hantera svåra situationer.

#### 3.2 KASAM

Enligt Antonovsky (2008) står begreppet KASAM för känsla av sammanhang. För att en individ ska må bra är det viktigt att den känner sig delaktig i ett sammanhang som är meningsfull för personen. Känslan av sammanhang har en avgörande roll för hur personen klarar av att hantera olika stressmoment i livet, vilket i sin tur är avgörande för individens

välstående. Författaren menar att människor möter livshändelse motgångar i livet som exempelvis motgångar, skilsmässa, en familjemedlems död eller konflikt på arbetsplatsen. Det är styrkan i KASAM hos individen som avgör om konsekvensen av händelsen kommer att påverka dennes hälsotillstånd på ett negativt sätt. Vidare menar författaren att en individ som har hög grad av KASAM tenderar att ha förmågan att hantera motgångar samt stressiga situationer som kan uppstå i livet. Känslan av sammanhang bygger på tre delar enligt Antonovsky (2008).

Begriplighet innebär förmågan av att förstå sig själv, sin omgivning, bedöma verkligheten genom att förstå hur saker och ting förhåller sig. Begriplighet är en kognitiv komponent som handlar om individens upplevelse av sitt inre och yttre stimuli. En person som har en hög känsla av begriplighet har lättare att hantera svåra livssituationer samt göra händelsen begriplig för sig Antonovsky (2008). Hanterbarhet är en handlingsinriktad komponent som handlar om individens förmåga att hantera svåra livssituationer utan att den känner sig som ett offer för omständigheterna. Det handlar även om individens upplevelse av de resurser som den kan ta hjälp av när det väl uppstår motgång eller konflikt. Resurser som individen kan använda sig av för att få stöd är exempelvis familj, vänner, kollegor eller sin chef. Det är viktigt att individen upplever att den har tillgång till olika resurser för att hantera motgångarna. Författaren menar att hög grad av hanterbarhet bidrar till att individen inte känner sig som ett offer för omständigheterna utan personen ser själv som stark och försöker i stället hantera det utmanande problemet Antonovsky (2008).

Meningsfullhet är en motiverande komponent som handlar om individens förmåga att känna delaktighet och känsla av att påverka motgång som kan uppstå i livet. Antonovsky (2008) menar att meningsfullhet är den viktigaste komponenten, eftersom den ger motivation på att finna lösning på de krav som en given situation ställer. Westlund m.fl (2008) förklarar att en person med stark KASAM har ett problemlösande förhållningssätt och är mer benägen att välja den mest lämpliga strategin för att övervinna motgångar och händelser som uppstår både i arbetslivet och vardagslivet. Detta till skillnad från individer som har svag KASAM, som är mer benägna att ge upp i förhand. Personen tenderar även att fokusera på den känslomässiga sidan av motgången eller problemet i sin övertygelse om att kaos är oundvikligt. Författaren förklarar vidare att balansen mellan begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet har en stor påverkan på hur individen hanterar kaotiska situationer. Framgångsrik problemlösning är beroende av hur de tre komponenterna samspelar med varandra. För att utveckla en stark KASAM bör individen ha förståelse för olika situationer. Ju högre grad av KASAM som en person har, desto bättre kan han eller hon hantera utmaningar och stressiga händelser de möter i livet Westlund m.fl (2008).

### **3.3 Professionsteori**

Professionsteori enligt Abrahamsson (2008) utvecklades för att förstå och förklara sambandet mellan högre utbildning och arbetsmarknaden, exemplifierat av monopoliseringen av akademiska yrkesgrupperingar. Ordet professionell kommer ifrån den latinska termen yrke som betyder erkännande, uppgift och yrke. Profession var ett begrepp för en betydande mängd forskning under 1900-talet. Flera studier har undersökt vilka yrkesgrupper som kan kategoriseras som profession. Profession ansågs kunna erbjuda exceptionell service baserat på sin breda och specialiserade intellektuella utbildning (Abrahamsson, 2008). Professionsteori enligt Abrahamsson (2008) består av en uppsättning

doktriner som medlemmarna uppfattar som grundläggande och väsentliga för sin plikt och yrke. Till exempel har militären sin egen uppsättning doktriner om strategi och logistik som dess medlemmar anser vara avgörande för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Denna teori syftar till att styrka ens förmåga att fungera självständigt inom sitt område och att få erkännande för sitt arbete. Abrahamsson (2008) menar att socialarbetare antar att de måste vara experter på ett visst ämne och förstå, bättre än sina klienter, vilka problem de har eller som finns i deras omgivning. Detta är huvudprincipen bakom professionsteorin, och det är något som socialarbetare främst sysslar med.

Att vara professionell enligt (Brante, 2009) innebär det att kunna hantera oklarheter eller mer specifikt en mängd olika utmanande situationer. Det är också väsentligt för professioner att ha förmågan att analysera och utvärdera information, det vill säga utvärderingar måste utföras av professioner för att ett systematiskt kvalitetsarbete ska genomföras korrekt inom verksamheten. Därför behövs det ett handlingsutrymme som möjliggör en omsättning av kunskapen i praktiken (Brante, 2009). Författaren skriver även att det finns tre distinkta kategorier av professioner, dessa är klassiska professioner, preprofessioner och semiprofessioner. Klassiska professioner inkluderar grupper såsom läkare, ingenjör, arkitekt och ekonom.

Begreppet "semiprofessionell" används för att beskriva yrken som delar specifika egenskaper med klassiska professioner, men inte alla eller inte i samma grad. Tillväxten av den semiprofessionella yrken beror främst på efterkrigstidens förbättringar av trygghets- och välfärdssystemen. Semiprofessioner inkluderar grupper som till exempel sjuksköterskor och socialarbetare typiska exempel på semiprofessioner. Semiprofessioner kan ställas i kontrast till "klassiska professioner" eftersom semiprofessioner är föremål för mer omdebatterat och inte är lika väletablerat som klassiska professioner samt att utbildningen för semiprofessioner är inte alls lika specialiserad men den är i mycket högre grad tvärvetenskaplig (Brante, 2009).

Preprofessioner inkluderar bland annat grupper som exempelvis fastighetsmäklare, systemanalytiker, olika typer av coacher, fritidsledare och många andra typer av yrkesverksamma. Denna grupp kan särskiljas från de andra eftersom de saknar en grundläggande vetenskaplig disciplin i jämförelse med de två första professionsgrupperna enligt (Brante, 2009). Författaren nämner att man bör inte bara överväga en linjär eller funktionell koppling mellan de tre professionsgenerationerna, till exempel kan preprofessioner uppnå höjdpunkten av framgång när det gäller prestige, ekonomisk säkerhet och akademiska meriter. Författaren drar slutsatsen att alla professioner delar kravet på att de ska ha en stark förankring inom vetenskap, vilket innebär att yrkesutövaren i fråga ska införliva sin vetenskapliga expertis i sin verksamhet, även om detaljerna i detta krav kan variera kraftigt från ett expertområde till ett annat (Brante, 2009).

### **3.4 Gräsrotsbyråkraten**

Begreppet gräsrotsbyråkratin utformades på 1970-talet för att analysera och belysa karaktären av det arbete som gräsrotsbyråkrater utför inom den offentliga sektorn. Enligt Lipsky (2010) ges ett betydande utrymme för självständigt agerande till gräsrotsbyråkrater inom alla verksamhetsområden, inklusive lärare, poliser, sjukvårdspersonal och socialarbetare. Begreppet gräsrotsbyråkratin skapades från termen street-level bureaucracy

av Lipsky (2010). Detta begrepp hänvisar till den beslutande myndighet och den direkta interaktion som regeringstjänstemän har med den allmänna befolkningen. I bedömningar och beslut styrs byråkraternas arbete på lokal nivå av lagar och regler som ska följas. Vilket gör det svårare för den lokala byråkratin att slutföra sina uppgifter. Gräsrotsbyråkrater kan utöva kontroll genom att använda dessa officiella normer och strukturerade procedurer (Lipsky, 2010).

Lipsky (2010) menar att restriktioner som styr vad en gräsrotsbyråkrat får och bör besluta om inte bara begränsar arbetet utan även möjligheten till att skapa relationer med klienter. Författaren menar att tjänstemän har makten att uppnå målen genom att följa lagen via engagemang med klienter. Politiska ledare och andra högt uppsatta myndigheter inom ett visst område nämns som källan till legitimitet. Socialarbetaren är ett exempel på en gräsrotsbyråkrat. Handlingsutrymme för initiativ möjliggörs genom lagar och riktlinjer fungerar mer som ett ramverk för att uppnå specifika mål. Att anpassa regler och utvärdera klienter kräver speciell kunskap om ramlagstiftningen och riktlinjer som endast den lokala byråkratin kan tillhandahålla. Det är en avgörande motsägelse, som påstått av Lipsky (2010), att gräsrotsbyråkrater förväntas arbeta utifrån en objektiv policy samtidigt som de tillgodoser klientens behov. Uppgifter som en gräsrotsbyråkrat innehar är att ta reda på klientens problem och sedan utforma den lämpliga lösningen. Klienten kan behöva uppmuntras under tvivlande perioder för att de ska kunna anstränga sig i svåra situationer. Byråkraten är som en växel i detta system och hjälper till att driva förändringsprocessen framåt.

### **3.5 Sammanfattning av teorierna för den aktuella studien**

Denna studie använder teoretiska utgångspunkter för att analysera och förstå empiriska data. Coping är ett begrepp som gör det möjligt för en att förstå hur socialarbetare reagerar på eller hanterar stressiga händelser, som kan vara både interna och externa. KASAM utvärderar känslan av sammanhang, det vill säga i vilken grad känner socialarbetare sig säkra på sin förmåga att övervinna motgångar, vilket är förknippat med välbefinnande och hälsa. Professionsteori utforskar sambanden mellan professionella, teoretisk förståelse och praktisk tillämpning, professioner är således professionella grupperingar som omsätter teoretisk kunskap till handlingsbara uppgifter. Gräsrotsbyråkratin syftar på offentliganställda tjänstemän som engagerar sig direkt med invånarna på jobbet.

## **4. METOD OCH MATERIAL**

Studiens syfte är att undersöka socialsekreterarens erfarenheter och hanteringen av den klientrelaterade våld som idag förekommer på arbetsplatsen. Vidare undersöks de konsekvenser som förekommer i samband med detta. I denna studie har den kvalitativa forskningsmetoden använts genom genomförda intervjuer med socialsekreterare för grunden till empirin.

### **4.1 Kvalitativ metod**

Den kvalitativa metodiken innebär en forskningsstrategi som lägger fokus på den sociala verkligheten och den tonvikten av studien är att förstå och tolka ord. Vidare beskrivs det att kvalitativa studier sällan handlar om att forskare arbetar med siffror utan att fokus mer ligger



på att förstå relationer mellan skilda sammanhang. Kvalitativ metod beskrivs vara tolkande och anses i de flesta fall vara ett synsätt inom samhällsvetenskapen (Bryman, 2018).

Den valda metoden har haft både styrkor och svagheter för undersökningens genomförande. En styrka med den kvalitativa metodiken är att den möjliggör att tillhandahålla mer komplexa svar. Detta eftersom intervjupersoner kan använda egna formuleringar för att besvara en fråga. I sin tur bidrar detta till en stor mängd unika data gynnar arbetets resultat. Den kvalitativa metodiken tillfört mer personliga reflektioner och skapar trovärdighet, i jämförelse med den kvantitativa metoden. Detta har gynnat undersökningen genom att undersöka individers personliga erfarenheter och tankar. För att förtydliga, blir det enkelt för respondenten att vara mer flexibel i sina svar då de kan uttrycka sina tankar fritt (Bryman, 2018). Å andra sidan, har den kvalitativa metoden även svagheter, exempelvis att den beskrivs alltför subjektiv. Detta innebär att forskaren för studien tenderar att fånga upp den information som anses vara av betydelse för studiens ämne. Detta kan i sin tur bidra till att andra uppgifter som intervjupersonen uppger kan upplevas som diffusa och studien i sig får en bristande mängd information. Utöver detta påpekas även tidsaspekten när det kommer till kvalitativ metod, då det är en metod som är väldigt tidskrävande. Detta resulterar i att forskaren indirekt tvingas minska antalet respondenter för att finna tid för transkribering (Kvale & Brinkmann 2014).

Ett minskat antal respondenter ger dessutom en begränsad beskrivning av fenomenet. I och med att intervjuer i de flesta fall är personliga, blir det svårt att anta samma resultat för en annan grupp människa som förmodligen har andra individuella uppfattningar, tankar och åsikter kring ämnet. Eftersom denna studie har gjorts på ett målstyrt urval där ett representativt urval av befolkningen valts, finns argument för att denna studie inte är generaliserbar (Bryman, 2018). Till följd av detta anser studiens författare att kvalitativ metod är av större relevans för studiens syfte och frågeställningar. Detta då syftet är att undersöka socialsekreterares erfarenheter och skapa en större förståelse för de klientvård som de utsätts för. Utifrån detta bedöms studiens frågeställningar besvaras på bästa sätt i intervjuer med socialsekreterare. Detta för att kunna ge socialsekreteraren möjligheten att prata fritt utifrån egna formuleringar och berätta om sina erfarenheter på ett så flexibelt sätt som möjligt. Med hjälp av intervju inhämtas den empiri som studien söker för att besvara syftet och studiens frågeställningar.

## 4.2 Urval

I studien har ett målinriktat urval använts för att hitta respondenter till studien. Enligt Bryman (2018) är målinriktat urval ett värdefullt urval som innebär att genomföra intervjuer med individer vars erfarenheter är relevanta för de angivna forskningsfrågorna. Inom ramen för det målstyrda urvalet väljs platser, personer och organisationer utifrån vilken betydelse det ger för studiens fokus. Urvalsstrategier är vanligtvis förutbestämda i början av en studie men förändras i samband med revidering av undersökningens tema (Bryman, 2018).

Studiens författare har använt information på kommunens hemsida för att initiera kommunikation med verksamhetschefer (se Bilaga A). Efter att författaren kommit i kontakt med verksamhetschefer, svarade flera chefer att de skulle skicka ut ett mejl till deras anställda. Detta resulterade i att tre socialsekreterare som jobbar inom ekonomiskt bistånd valde att vara med i denna studie. Därefter bestämdes tid och plats för intervjun. Under

denna tid visade två av socialsekreterarna sitt intresse för att utveckla en digital möjlighet att föra intervjun med hjälp av applikationen Zoom. Deltagarna meddelades via informationsbrev innan intervjuer att deras samtal skulle spelas in och att de etiska standarderna skulle upprätthållas under hela studien.

Ytterligare två personer som uppfyllde kraven valdes ut i den andra omgången av det målinriktade urvalet (Bryman, 2018). Facebooks välkända grupp för socionomer har varit en stor fördel för detta där det har ett inlägg gjorts för att nå ut till dessa socionomer. För att respondenterna skulle anses vara kvalificerade krävdes att de antingen hade tidigare erfarenhet eller att de för närvarande hade ett arbete inom socialtjänst- och myndighetsutövning. Detta resulterade i att två socialarbetare som arbetar som barnhandläggare inom VIR (Våld i nära relations enhet), har visat intresse för att delta i studien. Studiens författare kom i kontakt med dessa två socialarbetare med ett e-postmeddelande innefattandes bakgrundsinformation på denna studie. Deltagarna informerades sedan om att deras intervjuer kan ske på distans eller på plats.

### 4.3 Datainsamling och genomförande

Utifrån forskningens syfte och tema utarbetades en intervjuguide som ett underlag till intervjuerna. Semistrukturerad intervju är enligt Bryman (2018) en kombination av både strukturerad och ostrukturerad intervju som handlar om att man ber respondenten att reflektera över sina livserfarenheter och dela sina tankar vid sådana tillfällen. En semistrukturerad intervju är en intervjuteknik där forskaren utformar en lista med specifika områden, benämns som intervjuguide (se Bilaga B). Denna intervjuform ger forskaren möjlighet till att vara mer flexibel vid frågeställande eftersom frågornas ordningsföljd inte behöver följas. Forskaren har även utrymme till att ställa uppföljningsfrågor för att ge möjlighet till utveckling av respondentens svar. Denna intervjuform ansågs vara lämplig för studien eftersom det syftar till att fånga respondentens upplevelse och erfarenhet, vilket kan skapa en djupare förståelse för studiens ämne om klientvåld som förekommer på arbetsplatsen (Antonovsky, 2008).

Semistrukturerade intervjuer ger viss flexibilitet samtidigt som de ger fördelen av att följa intervjuguiden under hela processen. Det innebär också att man kan ställa relevanta uppföljningsfrågor som inte finns i intervjuguiden om man behöver få fram ytterligare information från respondenterna. Det ger också intervjupersonerna möjlighet att utveckla sina svar och erbjuda en mer nyanserad förståelse av frågan (Bryman, 2018). Samtycke från respondenter att spela in intervjun efterfrågades innan varje intervju i denna forskning påbörjades, detta för att studiens författare senare ska kunna ta del av intervjun i sin helhet för att kunna transkribera den. Varje intervju varade mer än fyrtio minuter och transkriptionen var klar inom några dagar. Detta är nödvändigt för att höra och förstå människors berättelser och uttryck, vilket gör transkriberingen avgörande. Dessutom gör transkriptionen det enklare att känna igen mönster och tolka dem utifrån författarens tankar Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022).

En del intervjuer genomfördes via Zoom. När det gällde de återstående respondenterna var det upp till dem att bestämma när och var intervjun ska äga rum (Kvale & Brinkmann, 2014). En del av respondenterna valde att göra intervjuerna på sina respektive arbetsplatser, vilket också efterfrågades av studiens författare. Två av de respondenterna valde att genomföra

intervjuerna på sina respektive arbetsplatser. Syftet var att respondenterna skulle vara närvarande på sina anställningsorter när intervjuerna genomfördes eftersom det skulle göra det enklare för socialsekreterarna att hänvisa till eventuella efterfrågade situationer som kan ha ägt rum i arbetet (Dunk-West, 2016). Detta beror på att socialarbetare lättare kan ansluta sig till de villkor som krävs, som kan ha ägt rum på arbetsplatsen eller inte. Enligt Ahrne (2022) kan platsen för intervjun spela en betydande roll och påverka intervjupersonens svar. Det beror på att platsen för intervjuer kan minska sannolikheten för att reaktionerna från respondenterna påverkades av faktorer som inte var direkt relevanta för studien medan de intervjuades.

#### **4.4 Databearbetning och analysmetod**

Efter datatranskriptionen klassificerade och kodifierade uppsatsförfattarna informationen. Syftet med kodning är att organisera data så att det blir lättare att identifiera troliga mönster och kopplingar (Kvale & Brinkmann 2014). Till exempel är en metod för att hantera saker att klassificera dem efter olika kategorier och tankeklasser. Enligt Bryman (2018) kan detta mål uppnås genom att tematisera texten. I denna strategi är tematisk analys ett viktigt och användbart verktyg. Metodiken som kallas temaanalys är en av de mest använda metoderna för att analysera kvalitativa data. Enligt Bryman (2018) kodar forskarna först transkriptionen av intervjuerna, och sedan grupperar de olika koderna för att generera distinkta teman. För att genomföra kodningsprocessen delas texten som bildades som ett resultat av transkriberingen av intervjuerna upp i flera delar och kategorier som förklarar innebörden av denna specifika del av texten.

Därefter blev kodningen färdig och materialet delades upp i olika teman, som i framtiden skulle användas till analysen i denna studie. Detta grundade sig i att studiens författare använder tematisk analys i denna studie. Denna metod, liknande den som beskrevs av Bryman (2018) som innebär att omfattningen av uppmärksamhet minskas från en bredare insamlad empiriska data, vilket i sin tur ökar förståelsen i ämnet. Efteråt var svaren från var och en av de tillfrågade respondenterna färgkodade för att förtydliga för författaren vem som hade gett respektive svar. Att anta denna strategi ledde till utvecklingen av teman, som sedan användes för studiens resultat (Lindkvist, 2015). Teoretiska utgångspunkter som coping, KASAM, gräsrotsbyråkrati, professionsteori och tidigare forskning användes för att ytterligare skapa en fördjupad förståelse för socialsekreterares erfarenheter av klientvåld. Detta kommer att göra det enklare att sammanfatta resultaten av undersökningen, det kommer även att underlätta förståelsen av svaren ytterligare.

#### **4.5 Reliabilitet och validitet**

Begreppen reliabilitet och validitet används ofta, särskilt i kvantitativa studier, för att utvärdera studiens kvalitet. Begreppet "tillförlitlighet" syftar på hur noggrant forskarna har övervägt alla studiesteg. För att studiens resultat ska vara tillförlitliga och konsekventa måste forskaren visa att den genomförde forskningen utan någon fördom som orsakats av personliga övertygelser och värderingar Bryman (2018).

I kvalitativ forskning är begreppet tillförlitlighet uppdelat i fyra distinkta underkriterier, som vart och ett har en analog i kvantitativ forskning, trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en chans att fördjupa och förstärka det man redan vet Bryman (2018). För att fastställa

trovärdighet i denna studie har det varit en betydande faktor, ur det etiska perspektivet, att resultatet kommuniceras till respondenterna. Dessa ska i sin tur agera som granskare. Att se till att studien genomfördes enligt etablerade forskningsnormer och att informera deltagarna om studiens resultat innan publicering kommer att bidra till att skapa förtroende för slutsatserna. Detta kan bidra till att säkerställa att respondenternas svar tolkades korrekt. I sin tur kan detta öka överförbarheten i denna studie, med andra ord, hur smidigt forskningsresultaten i denna studie kan appliceras på olika situationer.

Bryman (2018) introducerar idén om pålitlighet som en motsvarighet till reliabilitet i kvantitativ forskning, dessutom indikerar författaren att för att forskare ska kunna utvärdera en studie i termer av detta underkriterium för tillförlitlighet, måste dessa ta ett granskande tillvägagångssätt. Det innebär att säkerställa att en redovisning som är heltäckande och lättillgänglig upprättas för varje steg i forskningsprocessen. Idén om trovärdighet används av Ahrne och Svensson (2022), transparens och genomskinlighet är två begrepp som kan användas för att öka trovärdigheten för en forskning. Transparens är ett tillvägagångssätt att göra det att arbeta för att uppnå klarhet och tydlighet i texten, detta kommer att åstadkommas i denna studie genom att i detalj redogöra för hur studiens författare har gått tillväga för att göra studien och genom att inte dölja något material som är irrelevant för vare sig resultaten av min studie eller de som erhållits av studiens författare.

Att återkoppla till fältet efter avslutad forskning är en annan teknik för att öka en forsknings trovärdighet. Återkoppling till fältet sker när forskare träffar de individerna de undersökt igen för att höra deras tankar om studiens resultat. Det primära målet är inte nödvändigtvis att komma fram till en konsensus, utan snarare att avgöra om eller om de individer som har forskats på kan ansluta sig till och kanske erkänna vad forskaren har sett. Dessutom har denna återkoppling potential att ge nya data, vilket kan förbättra och nyansera forskningsresultaten. Det faktum att författaren underrättade respondenterna om forskningen om sannolikheten att de skulle få tillgång till uppsatsen efter att den var klar tyder på att studiens författare skulle uppfylla de villkor som Ahrne och Svensson (2022) nämnde.

## 4.6 Etiska aspekter

Bryman (2018) nämner vikten av att ta etiska övervägande i beaktande vid forskningsprocessen. Utgångspunkten med de etiska övervägande är att skydda respondenterna som medverkar i forskningen samt försvara deras grundläggande värde och rättigheter. I detta finns det väsentliga etiska synpunkter att ta från respekt för frivillighet, anonymitet, integritet och konfidentialitet, vilket kommer att ha betydelse för de personer som direkt deltar i denna forskning. I enlighet med studiens mål och syften har inga medel som kan användas för tvivelaktiga syften genererats (May, 2013). De etiska principerna består av fyra huvudkrav i form av informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att forskaren informerar respondenterna om forskningens syfte. Respondenterna ska bland annat informeras om hur studien är upplagd, vilka delar som ingår i studien, att det är frivilligt att delta i undersökningen och att respondenterna har möjlighet att avbryta sin medverkan i undersökningen (Bryman, 2018). För att beakta detta krav har socialsekreterarna informerats om studiens syfte, vilka moment som ingår och

frivilligheten att medverka i undersökningen, detta har sänts via informationsbrev. Författarna har även lämnat muntlig information avseende detta innan intervjun påbörjas. (Kvale & Brinkmann, 2014) förklarar innebörden av samtyckeskrevet. Detta krav handlar om att respondenterna har självbestämmanderätt över sin medverkan i undersökningen.

Konfidentialitetskravet handlar om överenskommelser som finns mellan forskaren och respondenten gällande det som tillåts med bearbetning och användandet av den insamlade data. Syftet med detta krav är att behandla de insamlade data med största möjliga konfidentialitet. Detta innebär att uppgifter som kan identifiera respondenten i studien inte kommer att avslöjas. Studiens författare har hållit respondentens personuppgifter under sekretess, för att obehöriga inte ska komma åt den privata data (Kvale, 2014). Studien har tagit hänsyn till detta krav genom att aidentifiera socialsekreterarna. Respondenterna har benämnts med sifferbeteckning i undersökningen, detta i sin tur kommer att stärka anonymiteten. För att beakta detta krav har ljudinspelningen tagits bort efter transkribering, genom detta sätt säkerställs konfidentialiteten ytterligare. Bryman (2018) förklarar att nyttjandekravet innebär att insamlade uppgifter från respondenterna får enbart användas för forskningsändamål. Detta betyder att datamaterialet inte får lånas ut till andra eller användas för något annat än undersökningens syfte. I denna studie beaktas nyttjandekravet genom att använda datamaterialet till endast studies ändamål. När studies frågeställningar har besvarats kommer de insamlade datamaterialet att raderas. Nedan är en förklaring på hur dessa fyra breda krav har använts.

Författaren har kontaktat respondenterna via Facebook och e-post efter att svaren har samlats. Forskningsämnet och studies mål har beskrivits i detalj i informationsbrev som skickades till alla deltagare. Deltagarna har informerat ytterligare om att de inte har något tvång att avsluta intervjun och att deras deltagande i studien är helt frivilligt. Innan författaren påbörjar intervjuerna har respondenterna blivit informerat om studies forskningsmål, intervjuernas längd och inspelningsprocessen.

I slutändan har studies författare försäkrat deltagarna att deras information skulle behandlas med största diskretion och endast användas för denna forskning. Författaren har säkerställt att studies data är säkra och otillgängliga för alla som inte är direkt engagerade i dess insamling och analys. Enligt Bryman (2018) bör deltagare i en undersökning tillåtas granska analysen av sina data och resultaten från forskningen. Vid slutskedet av denna studie har författaren skickat en kopia till alla deltagare i denna studie, detta för att göra det möjligt för dem att delta i undersökningen enligt vad som anges. Kvale och Brinkmann (2014) menar att forskare bör ha etiska frågor i åtanke under hela forskningsprocessen, inklusive när de utformar och utför kvalitativ intervjuforskning. Det är avgörande att betona att forskare har trott på och följt etablerade regler under intervjuer. Bland dessa riktlinjer finns lika tillgång till material och lika hänsyn till alla intervjuare.

Med hjälp av studies handledare gjordes en uttömmande utvärdering av etisk granskning i början av forskningen. För att göra detta har studies författare verifierat att alla deltagare är minst 18 år gamla. Detta har gjorts mot bakgrund av eventuella etiska överväganden och perspektiv från denna forskning. För att skydda deltagarnas anonymitet har respondenterna informerats om att deras riktiga namn, åldrar och adresser har ändrats eller maskerats på något sätt under hela forskningen. Denna aspekt av etiska överväganden säkerställer att de

intervjuade deltar frivilligt i studien och bidrar till att skapa förtroende mellan respondenter och studiens författare.

## 5. RESULTAT OCH ANALYS

Studiens resultat och analys presenteras i detta kapitel. Kapitlet är uppdelat i olika teman. Forskningsresultaten är en kombination av information från fem omfattande intervjuer utförda med socialsekreterare som arbetar på socialtjänsten. För att skydda respondenternas integritet och identitet kommer studiens författare endast att referera till dem med deras svarsnummer, följt av ordet "respondent". Två av studiens respondenter är barnhandläggare som arbetar på VIR-enheten, vars uppgift är att arbeta med våldsutsatta barn och tonåringar, genomföra utredningar och följa upp beslut. Tre av respondenter arbetar som socialsekreterare på biståndsenheten.

### 5.1 Socialarbetarens erfarenhet av klients hot och våld på arbetsplatsen

I detta avsnitt läggs fokus på respondenternas erfarenheter av hot och våldshandlingar utförda av klienter. Denna del presenterar även respondenternas perspektiv på hur de tror att detta problem kan lösas. Ett ytterligare koncentrationsområde som kommer att presenteras i det följande avsnittet är betydelsen av att få stöd från kamrater, hjälp och stöd från kollegor som har mer omfattande yrkeserfarenhet och stödjande chefer.

#### 5.1.1 Föreställningar om arbetsrelaterat hot och våld

Enligt de flesta respondenterna varierar definitionen avseende arbetsrelaterat hot och våld från person till person baserat på ens omgivning. Vissa respondenter påstår under intervju att det är svårt att avgöra vad som utgör hot och våld på arbetsplatsen, vilket tyder på att det är svårt att beskriva. Detta överensstämmer med tidigare forskning (Scaramuzzino, 2020) som har visat att det är svårt att avgöra vilka handlingar på arbetsplatsen som utgör ett hot eller en våldshandling samt att det finns ingen tydlig definition av våld och hot på arbetsplatsen. Det som var uppenbart under intervjuer när jag uppmanade respondenterna att identifiera arbetsrelaterat hot och våld att de flesta respondenterna angav liknande svar. Följande citat från respondenterna illustrerar hur individer reagerar på frågan om hot och våld på arbetsplatsen.

Jag tycker att det är utmanande att definiera arbetsrelaterade hot och våld. Det är så varierande att jag inte kan ge en exakt beskrivning, att bli hotad inom sin tjänst och i sin yrkesroll, exempelvis på arbetsplatsen i ett möte eller vid hembesök. (Respondent 2)

Respondenten talar om den utbredda begreppsmässiga oklarheten om vad som avser arbetsrelaterat hot och våld. Det är uppenbart att responderten upplever det som en utmaning att ge en korrekt bild av hot och våld kopplat till sin arbetsplats. Respondenten tror att utsättas för hot och våldshandlingar på jobbet kan innebära att socialarbetare bli hotad när hen utför sina arbetsuppgifter och agerar i en professionell egenskap, till exempel exempelvis på arbetsplatsen i ett möte eller vid hembesök.

Det är inte så lätt att definiera, men jag tänker på det som har med jobbet att göra, om hotet kommer från en klient utanför arbetet så är det fortfarande arbetsrelaterat tänker jag och sen

den som händer under arbetstid, allting som är kopplat till min yrkesroll är väl arbetsrelaterat hot och våld, tänker jag. (Respondent 4)

Respondenternas svar enligt ovanstående citat påvisar att människors tolkningar av samma händelse kan skilja sig utifrån deras egna erfarenheter och synpunkter.

### 5.1.2 Socialsekreterares upplevelser av hot och våld

De flesta respondenterna anser att det är normalt att ta emot hot och våld från klienter, men att uppleva våld från klienter är mindre vanligt. Det var bara en av respondenterna som jobbar inom biståndsenheten som förmedlar att hen utsattes för fysiskt våld från en klient på sitt arbetsplatsen. Dessutom var de flesta respondenterna i allmänhet överens om att hot inte var riktade mot dem individuellt utan det riktade mot de högre och i detta fall, anses hotet vara mindre allvarligt enligt dem. Detta kom upp när intervjupersonen diskuterade hur klienter kan ventilerar sin vrede och aggressivitet över ett obehagligt beslut, eller beslut som motsvarar inte deras önsknings och preferenser, genom att rikta skulden mot exempelvis verksamheten, en lag eller en uppsättning kommunala standarder.

Alltså det första gången, det var ju på telefonen och då var den en klient som var arg och missnöjd med beslutet och då säger han att han ska bomba hela kommunhuset, då kan jag inte påstå att jag blev jätterädd (...), fast jag måste tala om det till min chef och det liksom chefen polisanmäla men det blev ju ingenting. (Respondent 1)

Enligt Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati kan klienter ha det svårt att förstå att organisationen, regelverket och normerna är grunden för de insatser och beslut de kan få. Detta innebär att klienter kan betrakta att gräsrotsbyråkrater personligen är ansvariga för dessa ogynnsamma beslut, vilket utsätter dem för potentiella och hotfulla kränkningar. Samtliga respondenterna uppger att de någon gång under sin karriär inom socialtjänstbranschen hade blivit hotad av klienter och att detta kan ske på olika sätt, det kan exempelvis vara direkta hot via telefon eller indirekta hot. En av mina respondenter resonerar på följande sättet:

Ja, hot har jag blivit utsatts för, men inte våld. Det var inte bara en gång som jag tyckte var hotfullt. Men å andra sidan har det blivit så vanligt att det kan förväntas under arbetets gång att det inte längre är förvånande. (Respondent 3)

Respondenten menar att det är normalt att ta emot hot på arbetsplatsen och att det kan även ses som en del av arbetet vilket i sin tur överensstämmer även med studien som genomförd av Coles (2010) då pekar författaren på att de flesta socialarbetarna har blivit utsatta för åtminstone en typ av fysiskt eller verbalt hot eller våld på arbetsplatsen.

Ja, vid ett tillfälle när jag skulle förmedla för en klient att dennes barn kommer att omhändertas enligt LVU. Klienten i fråga blev aggressiv och uttryckte att jag har gjort en felaktig bedömning, använde sig av skällsord och uttryck som exempelvis "du kommer få betala för detta om mina barn hamnar på ett fel ställe", "om något händer med mig kommer du att stå i skuld till detta", "jag kommer döda dig om mina barn mår dåligt" och "dina barn kommer få betala". Klienten uttryckte i telefonen också att socialsekreterare är häxor som vill förstöra en familj. Detta lyftes därefter med min chef som beslutade om att jag skulle få ett personlarm. (Respondent 2)

Det var bara en respondent som är 46 år gammal och jobbar på ekonomiskt bistånd som berättar att hon har blivit utsatt för fysiskt våld av en klient där uttryckte respondenten att hon inte förväntade sig ett sådant obehaglig beteende.

Det var en kollega som ska möta en klient i receptionen, personen är missbrukare. Den där personen hade jag pratat med tidigare på telefonen, då frågade han, när kommer mina pengar? jag sa att de kanske kan komma i eftermiddag eller kommer imorgon. Sen blev han bara fullare och fullare så att han glömmer vad har jag sagt och sen ringer de från receptionen och säger att nu är han här ute och då gick jag ut och pratade med honom då sa han till mig: jag glömt om pengarna kommer i eftermiddag eller imorgon eftermiddag. Han var väldigt full. Jag tänkte så (.....) att du behöver gå härifrån, då skulle först han gå men sen nej han går och när jag vände mig om då slår han mig i ändan, förstår du han ge västra backen i ändan. Han försvinner som en blick och jag blir fruktansvärt arg och sen försöker jag att gå upp och springa efter honom, men då halkar jag och sätta mig på rumpan, jag hinner liksom inte att gå upp. Det var ju våld fast det var ju inte så här att jag känner mig livrädd. Som yrkesgrupp är socialarbetare mer benägna att utsättas för våld på arbetsplatsen än andra grupper tror jag. (Respondent 3)

Respondenten enligt ovanstående citat beskriver att socialsekreterare som yrkesgrupp löper högre risk att utsättas för arbetsrelaterat våld än andra yrkesgrupper och att det kan finnas olika faktorer som påverkar hur klienten reagerar när hen möter socialsekreterare. Tidigare forskning Glenn et al. (2003) uppvisar att missbruket ansågs ha en roll i uppkomsten av klientvåld. Författaren menar att majoriteten av tiden där hotfull eller våldsamt incident inträffar brukar klienten vara påverkad. Vissa respondenter berättar att i vissa situationer kan hot och våld anses vara allvarligare än andra samt att allvarlighet ökar när hot eller våld riktas mot socialsekreterare i deras egenskap av privatpersoner och inte som myndighetsutövare. Respondent 5 vittnar om detta i citatet nedan:

Jag tycker nog att när det är utanför arbetet tycker jag är det allvarligare på något visst. om man blir är kanske på stan, på gatan i sitt hem. Så på arbetet som vi har, finns ju liksom vakter, kollegor, vi har ju skydd. Skulle man bli utsatt när du kanske är i ditt privata liv kanske till exempel tillsammans med dina barn och familj eller andra då tycker jag nästan att det blir värre. För att du inte har den skyddet även om det är liksom arbetsrelaterat även om det händer utanför arbetstid, tänker jag. (Respondent 5)

Som vi kan se i citatet ovan uttrycker respondenten att hot och våldshandlingar betraktas som allvarligare när de riktas mot socialarbetare som privata personer. Detta tyder på att hot som inte riktas direkt mot socialsekreterare i egenskap av privatpersoner anses vara mindre allvarliga. Respondenten menar med detta att det är mycket enklare att socialsekreterare inte ta emot hot som riktas mot dem som myndighetsutövare vilket gör dem i de flesta fall mindre oroliga eller rädda. Tidigare forskning (Padyab & Ghazinour 2015; Sicora m.fl, 2022) visar att en socialarbeters risk för stress och psykisk stress ökar när den utsätts för hot eller våld på jobbet eller utanför ordinarie arbetstid eftersom hotet i detta fall är riktad mot dem som privatpersoner och inte som myndighetsutövare, och att i de flesta fall bryr sig inte socialarbetaren på sig själva utan de tänker på deras familj, nära och kära.

Vissa respondenter hävdar även att deras medarbetare har blivit hotade via exempelvis telefonsamtal, respondenterna menar att dessa hot oftare levereras över telefon än under personliga besök. Enligt respondent två ökar frekvensen av hotfulla beteenden när scenariot blir mer abstrakt, till exempel under ett telefonsamtal, eftersom kunden är mer benägen att uttrycka sig felaktigt och använda skällsord när socialarbetare förmedlar ett beslut eller diskutera något med klienter via telefon.



### 5.1.3 Kommunikation mellan medarbetare om hot och våld på arbetsplatsen

De flesta respondenterna rapporterade att de diskuterade incidenter avseende hot och våld på arbetsplatsen sinsemellan där de berättar att veckovisa personalmöten ger en chans att prata och ventilerar om stressiga situationer, till exempel om en anställd har blivit utsatt för hot eller våld. Vidare påpekade de flesta respondenterna att arbetskamraterna pratar med varandra och ser upp till varandra om ett hotfullt eller våldsamt scenario uppstår, vilket enligt mig var väldigt intressant att höra. Två av respondenter uppgav också att den enskilde som blir utsatt för våld eller hot ges en chans att prata med verksamhetschefen och att verksamheten ger ytterligare samtalsstöd eller annan hjälp som den utsatte kan behöva. Detta illustreras på citatet nedan:

När en hotfull eller våldsamt situation inträffar då samlade chefen alla på arbetsplatsen liksom på ett möte och informerade alla på en gång och hade man möjligheten att ställa upp frågor eller vad man tänker på sen finns ju tänker jag personalthälsovården man skulle ju säkert erbjuda samtal om man känner sig påverkad av det eller stressad de där så skulle man säkert få som stöd ett samtal. (Respondent 1)

Alla respondenter framför under intervjuer att de hade kollegor de kunde prata med om de var osäkra om hur de skulle hantera ett problem eller om de gjorde rätt eller fel i en situation, respondenterna berättar även att deras kollegor stöttade dem när de blev utsatta vilket enligt KASAM teori tyder på respondenterna är mycket hanterbara samt att de har hög nivå av hanterbarhet (Antonovsky, 2008).

Jag ventilerar alltid till mina kollegor för att få vägledning i hur jag ska ta itu med hotfulla situationen och hur jag bör agera. Ibland kan det förekomma att man får hot genom telefon, att klienten använder sig av skällsord eller uttrycker hot och därav är det viktigt för mig att få berätta om situationen direkt för att jag ska veta hur jag ska vidare med detta. Det är inte alltid man vet hur man ska besvara dessa hot i telefon, jag ber oftast klienten att lugna ned sig och att vi kan ta samtalet en annan gång. (Respondent 3)

### 5.1.4 Betydelsen av kamratstöd och värdet av rutinerade kollegor

Under utförda intervjuer uttryckte samtliga intervjupersoner att de var överens om att stödjande medarbetare är avgörande för en säkrare arbetsmiljö men även för deras framgång på arbetet. Respondenterna uttalade detta till att de kände sig bekväma med att diskutera komplexa ämnen med sina medarbetare och att sådana diskussioner var en integrerad del av deras arbetsliv. Dessutom tyder intervjupersonernas svar på att kunna prata om problem med arbetskamrater gör det mindre sannolikt att dessa problem skulle föras över till deras personliga liv när de lämnar arbetsplatsen. På frågan om hur viktiga är kollegor för ditt professionella och personliga välbefinnande på arbetsplatsen hänvisade en respondent till följande uttryck:

Mycket viktigt, a och o skulle jag säga för i liknande situationer är det oerhört viktigt att få veta att ens kollegor backar upp en och står bakom en. Det kan även handla om hot som anses vara mindre "farliga". Detta för att man ska orka ta emot all skit som kommer från klienter och känna att man gör rätt beslut trots att man får så pass mycket motstånd från klienterna. (Respondent 2)

Det känns alltid skönt att mina kollegor stärker mig i mitt arbete och belyser att beslutet jag gjorde var rätt trots att reaktionen från klienten är negativ. (Respondent4)

Att få stöd från medarbetare enligt KASAM teori är ett betydande sätt för att hantera arbetsrelaterade hot och våld, vilket även var och en av mina respondenter nämner som betydelsefulla för dem. Detta är en avgörande metod för att hantera stressiga och hotfulla situationer. Att ha stöd från sina medarbetare är avgörande om arbetsplatsen ska ses som en säker plats där människor kan diskutera vad de än väljer, inklusive personliga angelägenheter Antonovsky (2008). En annan respondent citerar på följande sättet avseende hur viktigt är att få stöd från kollegor:

På skalan av 10 jag kan säga 10/ 10, för att det ju tänka så att någon har en klient eller vi får veta allihop om det är nån klient som är arg eller har hot för då kan vi liksom säger så här var lite uppmärksamma nu när du går ut det, för att man ska vara beredd så att det är ju viktigt att man meddela varandra om det har hänt. Ja, jag skulle tro att veta att det alltid finns någon som lyssnar är den mest kritiska aspekten som gör att du kan ta dig igenom varje dag.  
(Respondent 3)

Det framgår även tydligt av citatet ovan att respondenterna lägger stor vikt vid den hjälp de får av sina medarbetare. Som ett resultat känner sig individer mindre ensamma och mer stöttade av andra runt omkring sig genom svåra tider. Respondentens svar visar hur socialarbetare kan tro att deras kollegor har ett djupare maner om deras erfarenheter eftersom de också har mött liknande omständigheter. Att känna sig omhändertagen underlättas av att få känslomässigt stöd genom att bli hörd, förstörd och uppmuntrad enligt Lazarus och Folkman (2018).

När socialsekreterare stöter på hotfulla omständigheter gör detta att de använder sig av olika mekanismer och metoder för att ta sig ur dessa situationer, detta var något som respondenterna tog upp under intervjuandet. Enligt Lazarus och Folkman (2018) finns det olika mekanismer som används av socialarbetare på arbetsplatsen när hotfulla och stressiga situationer inträffar, dessa är exempelvis problemfokuserad och känslufokuserad copingstrategi. Dessa strategier används för att socialarbetare skulle få möjligheten att bearbeta hotfulla och stressiga incidenten. Enligt Sicora m.fl (2022) väljer socialarbetare ofta att inte anmäla hot eller våldshandlingar eftersom de inte upplever episoderna som tillräckligt allvarliga, som en hanteringsmekanism kan respondentens ansträngningar att tona ner allvaret i situationen ses som en sådan, vilket framgår tydligt i citatet nedan:

I morse ringde nån till mig och började prata med mig på ett obehagligt sätt, sen började han hota mig att han skulle göra mig illa. Jag är van vid detta och tog det inte på allvar utan istället ignorerade det rent. (Respondent 5)

Här ser vi att respondenten valde att inte anmäla situationen, även om intervjupersonen är medveten om klientens hot så bortser han från detta för att han inte tycker det klienter menar vad han säger och kommer aldrig att fullgöra sitt hot. Andra respondent berättar att han var överväldigande överens om att han hade lärt sig mycket om att hantera klienter som hotar eller agerar på ett aggressivt sätt efter att ha skapat starka arbetsrelationer med mer erfarna kollegor.

De bör inte borsta bort händelser bara för att de har varit där eller för att de bara är en del av jobbet; utan erfarna socialsekreterares som har jobbat under många år i tjänsten bör redogöra för vilka typer av rutiner som är bekanta och vilka de kan och bör anförtro sig till.  
(Respondent 5).

Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkratin betonar vikten av att studera de rutiner och tillvägagångssätt för problemlösning som socialarbetare kommer på för att hantera utmaningar som deras jobb innebär är nödvändigt för att få en förståelse för gräsrotsbyråkrater. En annan respondent anser att förtroendefulla kontakter med mer erfarna kollegor kan ha en betydande roll för att lära sig effektiva strategier för att hanterahotfulla och aggressiva klienter. Till exempel rutiner att följa under och efter en händelse och de som kan göras i förväg för att minska sannolikheten för utsattheten av hot och våld. Unga oerfarna socialsekreterare enligt Sicora m.fl (2022) tenderar att bli mer utsatt för klientvåld som förekommer på arbetsplatsen. Dessutom är socialarbetare som verkar i ensamhet eller saknar kollegors stöd mer benägna att uppleva klientvåld.

### 5.1.5 Betydelsen av att ha ett bra stöd från arbetsgivare

Samtliga respondenterna resonerade att de kände sig väl understödda av sina chefer och kamrater efter att ha upplevt hot eller våldshandlingar på arbetsplatsen. enligt samtliga respondenter verkar det också som att cheferna är skickliga på att röra sig snabbt när det behövs och följa upp den utsatte efter en viss period för att se hur de mår vilken hjälp och stöd som behövs. Å andra sidan anser flera respondenter att det stödet socialarbetaren får från exempelvis kollegor och chefer, gör det lättare för dem att hantera arbetsrelaterat hot och våld på arbetsplatsen. Socialsekreterare som arbetar på VIR-enheten uppger under intervju att hen vänder sig direkt till sin chef när klient upprepade gånger hotar eller fysiskt överfaller henne eller en kollega för att göra en bedömning för att säkerställa säkerheten för alla inblandade. Så här resonerar respondenten:

Jag skulle meddela detta omgående till min chef för att eventuellt göra en bedömning gällande min säkerhet och behov av skydd. Det kan hända att vi landar i en bedömning om att jag behöver ett personlarm om jag upplever att hoten jag mottagit är av en allvarlig karaktär, då kan min chef göra en beställning på att jag ska få ett personlarm som jag ska ha med mig överallt både inom min tjänst och utanför. En annan åtgärd som tas är att jag får parkera min bil i en parkering som är i belägen i socialtjänstens hus, där tillgången för andra människor som exempelvis klienter inte är möjlig. Andra former av åtgärder som tas på arbetsplatsen vid möte av klienten är att en annan kollega kan vara medföljande vid samtliga besök och möte men också att en annan kollega är behjälplig med att meddela olika former av bedömningar till klienten som uttryckt hot gentemot mig. (Respondent 2).

En annan respondent vittnar även om detta i citatet nedan:

Första kontakten sker med arbetsledare och chef som tar vidare frågan till säkerhetsansvarig på arbetsplatsen. Därefter göra denna säkerhetsansvarig en riskbedömning, antingen landar man i att klienten är så pass hotfull att denna kan vara kapabel att utföra sina hot i verkligheten, då får man ett personlarm som man har dygnet runt. På så sätt kan man använda sig av personlarmet om en hotfull situation uppstår med klienten både inom tjänsten och utanför. (Respondent 1).

Enligt professionsteori måste professionella göra utvärderingar för att utföra procedurerna, ett exempel är om de ska ha med sig larm eller att få med sig en arbetskamrat på hembesök (Brante, 2009). De professionella förväntas bestämma vilka åtgärder som ska vidtas inför en hotfull omständighet (Lipsky, 2010). Tre respondenter ansåg att hjälpen och stöd de fick från chefen var tillräckligt samt att de anser att chefen tar det på allvar när någon utsätter för hot eller våld, medan de andra två intervjupersoner uttryckte missnöje med den hjälp som

arbetsgivare eller chefen gavs. Citatet nedan indikerar att intervjupersonen får tillräcklig hjälp av sin chef när han befinner sig i en hotfull situation.

Ja, jag fick stöd av min arbetsgivare, som uppmuntrade och försäkrade mig om att mitt agerande var helt rätt, och han skulle ha varit mer orolig om jag inte hade gjort någonting åt saken. (Respondent 3)

Respondenten delar enligt ovanstående citat sin positiva upplevelse av den stöd hen fick från chefen efter att ha befunnit sig i en potentiellt farlig position. Det berodde på att han kände att chefen validerade hans känslor. Dessutom var det betydelsefullt att chefen uppmärksammade honom och tog hans oro på allvar eftersom detta gjorde det möjligt för honom att diskutera händelsen som inträffat. Chefens uppmuntran och självförtroende kan jämföras med socialt stöd, det ger en känsla av tillhörighet och acceptans samt kan det hjälpa till att lindra stress i utmanande situationer (Lazarus & Folkman, 2018). Till skillnad från den intervjupersonen, avslöjar följande citat att en annan respondent var besviken över den hjälp han fick från sin chef.

Alltså de första gången, de var ju på telefonen och då var den en klient som var arg och missnöjd med beslutet och då säger han att han ska bomba hela kommunhuset, då kan jag inte påstå att blev jätterädd, fast jag måste tala om det till min chef och det liksom chefen polisanmäla men det blev ju ingenting, jag kan inte förutse att chefen kommer att ha nödvändig utbildning eller kunna ge hjälp på det sätt som man behöver. chefen negligerar det och påstår att detta är ett vanligt fenomen som kan inträffa regelbundet på jobbet. (Respondent 4)

Detta citat förmedlar en attityd som har låga förväntningar på chefers förmåga att ge hjälp och stöd till socialarbetare när socialarbetare befinner sig i en allvarlig situation. Respondenten förklarar enligt citatet uppfattningen att chefen inte kan erbjuda stöd eftersom han är för upptagen med andra prioriteringar. Detta leder till att respondenten uppfattar att chefen inte har tid att lyssna på honom eller lämplig utbildning för att hjälpa i en sådan situation som detta. Tidigare forskning Munobowa m.fl (2021) betonar vikten av att socialsekreterare borde ha tydliga rutiner som de kan följa när de utsätts för hot eller våld samt vikten av att ha utbildning som verksamheten kan erbjuda, bidrar också till att socialsekreterare skaffar sig mer kunskap om att hantera arbetsrelaterat hot och våld på arbetsplatsen, detta betonas i citatet nedan:

Det borde ju finnas tydliga rutiner när nånting inträffar, det är ju chefens ansvar att kontrollera att det finns en viss rutin som vi kan följa när klienter hotar oss eller göra nånting dumt. (Respondent 5)

Betydelsen av säkerhetsåtgärder, såsom säkra arbetsmiljöer och säkerhetsrutiner för att undvika psykisk ohälsa betonas av Rey (1996) där diskuterar författaren också myndighetens rutiner för att reglera och övervaka våld och på arbetsplatsen. I en annan studie utförd av Glenn m.fl (2003) betonar författaren behovet av intern utbildning för socialarbetare. Författaren tror att socialarbetare kan lära sig mer om att hantera våld på arbetsplatsen om de får utbildning inom sin organisation. Hotande och våldsamma händelser på arbetsplatsen kan undvikas genom att införa mer konsekventa praxis, normer och utbildning Glenn m.fl (2003). Ansvaret för att utbilda arbetare och upprätthålla en säker arbetsplats, samt att informera anställda om eventuella befintliga säkerhetsrutiner, ligger på arbetsgivaren.

### 5.1.6 Känslor och reaktioner kring arbetsrelaterat hot och våld

Flera av de respondenterna uttrycker att socialarbetares beteende mot hot och våldshandlingar berodde på olika förutsättningar. Samtliga respondenter nämner att när klienter hottar dem, tänker de inte på sig själva utan att det finns oro för deras familj och barn. Andra respondent hävdar att enbart tanken på att bli hotad eller utsatt inte påverkar honom, även om han är medvetna om möjligheten att han kan vara i en sådan situation, respondenten menar att han kan minska risken för hot och våld genom att följa de rutiner som har fastställts. Två av respondenter berättar att upplevde en mängd olika känslomässiga tillstånd, exempelvis oro, obehag och rädsla när de konfronterades med en potentiellt hotfull situation.

Jag var på ICA någon gång så hörde jag en bekant röst då är det en klient som inte är min klient men, jag känner ju igen henne och att hon är verkligen psykiskt sjuk och så plötsligt är hon liksom på min yta. Jag försöker ta lite avstånd men då hamnar hon bakom mig i kön, jag tror hon ser ju mig och då börjar hon prata så här jävla skitsystem, jävla handledare. ... och sen betalar jag och gick då skulle jag göra ett annat ärende och sen skulle jag hem då såg jag att hon sitter bakom mitt hus, då tog jag en andra ingången. Men det var en tillfällighet, tänk om det inte är en tillfällighet att hon är i samma hus där jag bor. Det var obehagligt, jag var inte så rädd men det var obehagligt. (Respondent 3)

Ja 100%, det är precis som jag nämnde tidigare väldigt svårt att göra en bedömning om klienten är allvarlig med sina hot eller inte. Jag har ingen aning om klienten har sökt upp mig, vet vart jag bor, följer efter mig på jobbet trots att jag har personlarm. Det känns obehagligt att befinna sig utanför jobbet och ha alla dessa frågor i huvudet. (Respondent 2)

Rädsla och ångest är normala reaktioner för socialsekreterare som utsätts för hot och våldshandlingar, oavsett var hotet uppstod eller vad som orsakade den (Larsson och Lindgren, 2012). En person som befinner sig under en upplevd diffus fara men som inte kan urskilja vilka handlingar hen måste göra eller vilka resurser hen behöver för att svara på upplevda hot har en benägenhet att betrakta situationen som allvarligare än den verkligen är.

## 5.2 Hantering av arbetsrelaterat hot och våld mot socialarbetare

Följande resultatavsnitt kommer att beröra socialarbetares olika tekniker för att hantera klienthot och våld, bland annat kommer erfarenhet av säkerhetsrutiner på arbetsplatsen, betydelsen av förberedelser samt att arbeta nära kollegor och hantering våldsamma eller hotfulla situationer genom att använda copingstrategier och KASAM teori att illustreras.

### 5.2.1 Erfarenhet av säkerhetsrutiner på arbetsplatsen

Två respondenter som jobbar som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd betonar vikten att ha tillräcklig kunskap om säkerhetsrutinerna på sin arbetsplats, var en väsentlig komponent för att undvika situationer där klienter utgör en hot eller agerar våldsamt. På frågan om potentiella förebyggande åtgärder för att minska sannolikheten för att bli hotad av en klient.

Som sagt på vårt arbete har vi vakter, vi har även larm i varje besöksrum ifall känna att situationen uträttar i ett besök då trycker jag helt enkelt på larm knappen och så får jag hjälp så behöver jag inte göra så mycket själv. Om någon bli hottad, de fick ju larm och man se till att de inte går själv utan få sällskap och det är ju chefen som ser till att de får den hjälpen. En så länge upplever jag att Jag ändå har auktoriteten det är jag som bestämmer, det är jag som

myndigheten och just det spelar ingen roll hur mycket tjafs eller hot som kommer ingenstans nere så nej jag har inte känt mig otrygg eller hotad men kanske tack vare att det finns vakt utanför tack för att jag vet att jag har en kapp att trycka på..... det här är ett sätt att hantera hot och våld från klienter. (Respondent 4)

Tidigare forskning av Glenn et al. (2003) betonar behovet av att socialarbetare skaffar sig en större förståelse för hur man hanterar arbetsrelaterat våld. Genom bland annat tydligare rutiner, regler och tillräcklig kunskap på arbetsplatsen kan hotfulla och våldsamma händelser på arbetsplatsen förbyggas. Författaren anser att det är arbetsgivaren ansvarar att säkerställa en säker arbetsmiljö och informera arbetarna om säkerhetsrutiner. Enligt (Brante, 2009) är hantering av tvetydigheter eller mer specifikt en rad utmanande omständigheter en väsentlig del av att vara professionell. Det är också viktigt för professioner som arbetar i yrken att ha kapacitet att analysera och utvärdera information samt att ha tillräcklig kunskap för att hantera utmanande situationer. Mer specifikt behöver bedömningar göras av yrkesverksamma för att verksamhet ska kunna genomföra ett systematiskt kvalitetsarbete framgångsrikt.

### **5.2.2 Betydelsen av förberedelser, samt att arbeta nära kollegor**

Barnhandläggare som arbetar på VIR anser att förarbetet är den mest avgörande komponenten när det gäller att veta hur man ska hantera och reagera på klienter som är hotfulla. Vad som följer är hur intervjupersonen har valt att karakterisera den:

Grundarbetet, eller förarbetet, är av yttersta betydelse eftersom det belyser idéerna bakom en lags yta. Den klargör motiveringen för upprättandet av lagstiftningen samt de mål som bör uppnås genom dess tillämpning. Därför måste jag noggrant överväga de faktorer när jag kommer att grunda mitt beslut (.....), effektiviteten i min kommunikation med klienten och lämpligheten i min tillämpning av lagen. (Respondent 1)

Intervjupersonen anser att chansen att hot och våldshandlingar ska inträffa på arbetsplatsen minskar mycket om socialsekreteraren har bra samtal med klienten om vad som förväntas av dem. Men å andra sidan tar den intervjuade upp poängen att även om en socialsekreterare har gjort ett bra jobb med en klient så finns det alltid möjligheten att en potentiellt hotfull eller våldsam situation kan uppstå när som helst. Andra respondent uttrycker att det finns tillfällen då att avbryta ett kundbesök är i allas bästa, inklusive socialarbetarens och klientens. Enligt intervjupersonen skulle socialsekreteraren försöka lugna klienten innan diskussionen avslutades om klienten inte visade hänsyn då är det bästa att be klienter att lämna rummet och avsluta mötet. Citatet nedan förklarar detta:

Jag försöker lugna ner klienten genom att säga att det är okej att vara upprörd men att klienten behöver visa respekt. Om klienten inte visar hänsyn, ber jag klienten att lämna rummet och då avslutar jag mötet. Om klienten vägrar detta, kallar jag på vakten som vi har på socialtjänstens hus under våra arbetsdagar. (Respondent 3)

Respondent 1 i citatet nedan vittnar även om detta och gav liknande beskrivning:

Jag tror att har blivit snabbare att avbryta samtalet, avbryta mötet, när jag var mer ovan så kanske jag satte kvar och försökte mer. Nu vet jag att det bättre att avbryta liksom så att inte hinner trappa upp. (Respondent 1)

Enligt Padyab och Ghazinour (2015) räcker det inte att ha samtal om hot och våld på arbetsplatsen och göra det känt för social- och fältarbetare för att förhindra det. De behöver ytterligare yrkesutbildning i att prognostisera och diagnostisera potentiellt våldsamma situationer och använda innovativa strategier som kan omsättas i praktiken. Att etablera en stark koppling med klienten och korrekt kommunikation med dem var två av de viktigaste variablerna för att framgångsrikt hantera och avvärja våldshandlingar och hot från klienten vilket också enligt professionsteori betyder att jobbet som socialarbetare är utmanande och kräver en god dos sunt förnuft och förmåga att hantera en mängd olika utmanande situationer (Brante, 2009).

Tydlighet i kommunikationen mellan socialarbetare och klienter är enligt vissa respondenter ett bra sätt för att undvika missförstånd och konflikter, vilket respondent 4 förklarar i citatet nedan:

*Jag försöker också vara tydlig när jag pratar med mina klienter, det är min taktik och liksom minimera man missförstånde så minimerar man också konflikter. Jag försöker vara tydlig, ärlig och rak för att undvika missförstånd och där med att undvika konflikter. Det är kanske en strategi. (Respondent 4)*

Att ha en positiv kontakt med klienter och en bra kommunikationsförmåga var enligt respondenten viktigt för att effektivt kunna hantera hot och våldshandlingar som kommer från klientens sida. Vidare en av intervjupersonerna beskriver modifieringarna av sin interaktion med klienter när hen till exempel träffar en ny klient för första gången, utgår hen från ett mer återhållsamt och koncentrerat sätt i sin kontakt med dem. Dessutom är intervjupersonen mer uppmärksam på dennes klients kommunikationsstilar och handlingar. Citatet nedan beskriver detta:

*Jag är definitivt mer försiktig när jag går från och till jobbet. Men om jag har ändrat mina arbetsmetoder så har jag inte, jag tänker mer att det är bra och alltid ha med mig en kollega när jag ska meddela liknande beslut. (Respondent 1)*

### **5.2.3 Hantering våldsamma eller hotfulla situationer genom att använda copingstrategier och KASAM teori**

Larsson och Lindgren (2012) berättar att det finns olika copingstrategier socialarbetare kan använda sig av för att hantera stressande eller hotfulla omständigheter. Författarna konstaterar att människor använder hanteringsmekanismer för att reagera på, få det bättre och anpassa sig till vardagens påfrestningar och mer extrema omständigheter. Samtliga respondenter hävdar att de alltid gör sitt bästa för att göra det de tycker är korrekt i varje given omständighet när de stöter på klienter som agerar aggressivt eller hotar dem. Respondenterna betonar även vikten av att försöka lösa problemet direkt för att undvika behovet av ytterligare åtgärder.

Känslan av kontroll är något som Larsson och Lindgren (2012) tar upp där författarna menar att kontroll kan definieras på två olika sätt. Den första, känd som faktisk kontroll, hänvisar till förmågan att aktivt och produktivt hantera en stressfaktor, till exempel att kontrollera en hotfull situation så att hotet elimineras. Kognitiv kontroll är den andra formen av kontroll,

som inkluderar att försöka ändra en persons uppfattning om ett problem för att modifiera sitt svar på det. Kognitiv kontroll är exempel som citatet nedan visar:

Det är inte alltid man vet hur man ska göra för att hantera hotfulla situationer på ett lämpligt sätt, jag försöker under sådana situationer att trycka ner mina känslor och låter jag mig inte att vara orolig eller rädd .... jag försöker hela tiden att vara lugn och låter inte detta att påverka mig. (Respondent 5)

Förmåga att hantera och anpassa sig till nya omständigheter är kärnan i hanterbarheten, enligt Antonovsky (2008). När det gäller mans nätverksresurser och stöd är situationen hanterbar, en persons familj, vänner och arbetskamrater är alla bra exempel på den typ av människor som kan ge hjälp och resurser. Mot bakgrund av ovanstående kan jag dra slutsats att socialarbetare behöver ibland känslomässigt förståelse och stöd från sina kollegor när de konfronteras med våld eller hot på jobbet. Min forskning visar att socialarbetares förmåga att studsa tillbaka efter att ha upplevt motgångar förbättras mycket när de engagerar sig i positiv kamratförstärkning. Denna typ av grupptänkande kan expandera med hjälp av socialt stöd och kommunikation mellan kamrater, särskilt vid hot och våld.

### **5.3 Konsekvenser som klients hot och våld får för socialsekreterare**

I detta avsnitt kommer följande resultatavsnitt att beröra de konsekvenserna som socialsekreterare kan klientvåld få för socialarbetare. Tre olika teman kommer att presenteras i den här delen bland annat, övergång till en ny professionell karriär, negativa effekter på socialarbetarens hälsa och Påverkan på socialarbetarens privatliv.

#### **5.3.1 Övergång till en ny professionell karriär**

Konsekvenserna som klientvåld kan få för socialarbetare kan vara olika. Detta har betonats av samtliga respondenter där de inom sitt arbete stöter på som klienter som hotar eller använder fysiskt våld mot dem. Som framgår av följande citat kan en socialsekreterares humör påverkas redan innan ett möte börjar om en klient tidigare har hotat honom eller henne. En individs förmåga att utföra sitt jobb och psykiska hälsa kan drabbas av exponering för hot och våldshandlingar, vilket i sin tur överensstämmer med tidigare forskning Padyab & Ghazinour (2015) där påpekades detta i detta studie.

Jag var ganska nervös och orolig inför att möta samma person igen, det är precis som jag nämnde tidigare väldigt svårt att göra en bedömning om klienten är allvarlig med sina hot eller inte. Jag har ingen aning om klienten har sökt upp mig, vet vart jag bor, följer efter mig på jobbet trots att jag har personlarm. Det känns obehagligt att befinna sig utanför jobbet och ha alla dessa frågor i huvudet. (Respondent 2)

Enligt ovanstående citat kan vi se att det är rimligt att anta att socialsekreterarens prestation i sin yrkesfunktion kommer att påverkas i någon mån på grund av oron när de ska in på nästa möte med klienter.

#### **5.3.2 Negativa effekter på socialarbetarens hälsa**

Hur man mår påverkar interaktioner med andra, den sociala miljö där socialarbetare tillbringar sin arbetsdag i, kommer alltså sannolikt att påverka deras hälsa på något sätt. En respondent förklarar varför hen tror att hot och våld göra intryck på den fysiska hälsan



genom att förklara att detta kan leda till att en person kommer ha mindre motivation att slutföra resten av sina dagliga uppgifter.

Jag kan säga så här att ibland man kanske har mindre energi när exempelvis har haft svåra dagar eller har träffat hotfulla eller våldsamma kunder. Alltså man känner sig trött och orklös på något sätt att slutföra sina uppgifter på grund av detta .... (Respondent 2)

Payday & Ghazinour (2015) drar slutsatsen att socialarbetare kan lida fysisk och psykisk skada av att interagera med klienter som utgör hot. I undersökningen lyfter forskarna fram hur klientvåld är problematiskt eftersom det väsentligt påverkar socialarbetares insatser samt deras fysiska och psykiska hälsa. Dessutom har Ghazinour m.fl (2015) visade att klientaggression kan utsätta socialarbetaren för fysiska och psykiska konsekvenser, såsom kroppsskador och obehagliga känslor. Dessa känslor kan dessutom visa sig i samband med socialarbetarens arbete, vilket ökar sannolikheten för att de kan uppleva oro och rädsla för yrket.

### 5.3.3 Påverkan på socialarbetarens privatliv

I en studie som genomförd av Macdonald et al. (2005) visar att faktorer som yrkesverksammas välbefinnande, trötthet och tillståndet för socialarbetare kroppsliga och psykiska hälsa påverkar deras rätt till privatliv. Enligt författarna är socialarbetare som har upplevt antingen verbala eller fysiska övergrepp mer benägna att utveckla depression eller uppleva utbrändhet, följaktligen kan socialsekreteraren besluta sig för att lämna sitt yrke. Det kan också påverka socialarbetarens känsla av självvärde och självförtroende, vilket kan spela över i deras personliga liv Macdonald et al. (2005). Rädsla var en effekt som respondenten nedan hänvisade till:

Jag bor precis bredvid ICA en eftermiddag jag var på ICA , så hör jag en bekant röst då är det en klient som inte är min klient men jag känner ju igen henne och är verkligen psykiskt sjuk och så plötsligt är hon liksom på min yta och försöker ta lite avstånd men då hamnar bakom mig i kön jag tror hon ser ju mig och då börjar hon prata om Soc. ... jävla människor jävla Västerås och sen betalar jag och gick då skulle jag göra ett annat ärende och sen skulle jag hem då sitter hon bakom mitt hus det jag bor in då tog jag en andra ingången. Men var en tillfällighet, tänk om det inte är en tillfällighet att hon är i det jag bor, det var obehagligt, jag var så rädd men det känns också obehagligt. (Respondent 2)

Andra effekterna som togs upp av respondenter var orolighet och begränsad rörlighet. Detta indikerar att intervjupersonen kanske inte alltid är vaksam och medveten om de känslor som bidrar till denna försiktighet och vakenhet i deras personliga liv.

Om det inte är nödvändigt, skulle jag undvika att gå till grannskapet där den här personen bor där, särskilt på natten..... detta gör mig orolig. Det är möjligt att jag kan vara lite extra försiktig. (Respondent 4)

## 6. DISKUSSION

Denna studies övergripande syfte är att skapa en fördjupad förståelse för socialsekreterares erfarenheter av klientvåld i klientmöten på arbetsplatsen samt deras strategier för att hantera klientrelaterat klientvåld. Studiens författare har utgått från följande frågeställningar: Vilka erfarenheter har socialsekreterare av klientvåld på arbetsplatsen? Hur hanterar

socialsekreterare klientvåld från klienter på arbetsplatsen? Vilka konsekvenser kan klientvåld få för socialsekreterarna?

## 6.1 Resultatdiskussion

Det framkom i resultatets avsnitt att studiens respondenter, som arbetar på enheten för ekonomiskt bistånd och VIR-enheten hade mest erfarenhet av hot från klienter, antingen direkt eller indirekt, men har färre möten som utsatts för fysiska övergrepp. Resultaten av denna studie visade att de flesta respondenterna har varit utsatta för hot eller våldshandlingar från klienter någon gång. Dessutom avslöjade denna semistrukturerade intervjustudie med fem socialarbetare slående likheter i deras synsätt och metoder vilket i sin tur visar att resultaten av denna studie överensstämmer med vad resultaten från tidigare forskning indikerar om den mer normala förekomsten av hot i motsats till fysiskt våld Sicora m.fl (2022).

När det gäller socialt stöd, visar studien bland annat att socialsekreterare som får bra och tillräckligt hjälp från kollegor och medarbetare löper mindre risk för klienthot och våld i jämförelse med de andra som inte får tillräckligt stöd och hjälp från chefer och kollegor. Det var två av respondenterna som var missnöjda med den hjälp och stöd de fick från deras chefer, där de konstaterar att chefer inte tar klienters hot på tillräckligt stort allvar eftersom detta enligt dem uppfattas som en del av socialtjänstarbetarnas arbetsuppgifter Sicora m.fl (2022).

Generellt sett ansåg intervjupersoner som deltog i intervjuerna att klientens missnöje inte nödvändigtvis var riktade till dem som individer utan snarare mot de högre, det vill säga till chefer, lagar och regler som styr socialsekreterares arbete. Tidigare forskning har till exempel visat att socialarbetare vars klienter har hotat rapporterat att de trodde att klienterna var upprörda över de regler och förordningar som låg till grund för beslutet. Detta rapporterades av socialsekreterarna oavsett om hoten framfördes eller inte (Padyab & Ghazinour, 2015). Det som respondenterna i denna studie påvisade tydligt, var att klienternas hot mot socialtjänstpersonalen anses som ett normalt beteende och följaktligen inte hanteras tillräckligt seriöst. Å andra sidan ansåg andra respondenter att detta kan orsakade betydande problem som kräver uppmärksamhet för att värna om socialarbetarnas säkerhet. Detta kan i sin tur genomföras med hjälp av larmsystemskontroller, bedömning av risk samt granskning av standardsäkerhetsrutiner.

Varje socialarbetare har rätt att få den hjälp som krävs för att utföra sina yrkesförpliktelser, och utbildningsinstitutioner där arbetsgivare är skyldiga att ge dem detta stöd för att upprätthålla denna rätt. Som ett resultat av detta är det rimligt att förutse att både de individer som söker hjälp från socialsekreterare och socialarbetarna själva kommer att tjäna på detta (Padyab & Ghazinour, 2015; Antonovsky, 2008). När det gäller frågan som fokuserar på hur socialarbetare reagerar på situationer som potentiellt kan vara hotfulla eller våldsamma, var nästan alla respondenterna som intervjuades överens om att dynamiken i arbetsgruppen och nivån på ömsesidigt stöd mellan arbetarna spelar en betydande roll för hur de påverkas av en händelse som kan vara potentiellt hotfull eller våldsam. Varje person som tillfrågades ansåg dock att den mest kritiska faktorn för att avgöra i vilken utsträckning klienter som hotar anställda kommer att störa verksamheten är den kunskapsnivå som socialsekreterare besitter och i vilken grad de får stöd och utbildning i ämnet. När

socialarbetarna befinner sig i potentiellt hotfulla situationer, använder dessa en mängd olika hanteringsmekanismer, vilket framgår av studiens resultat.

Resultaten antyder att när individer är stressade, tar de till problemorienterade. Problemfokuserade copingstrategier, enligt Lazarus och Folkman (2018) att man vidtar proaktiva åtgärder för att eliminera hinder för en adekvat lösning. Olika reaktioner tas av socialarbetare när de ställs inför potentiellt hotfulla situationer. De flesta respondenterna förlitar sig på uppmuntran från sina chefer och kollegor, utöver detta använder de vissa icke-traditionella tekniker. Till exempel, några av de intervjupersoner författaren pratade med underströk hur viktigt det var att få stöd från kollegor när de interagerar med aggressiva klienter. På liknande sätt är det nödvändigt att det finns en chef där som är uppmärksam och som tar medarbetarnas oro på allvar (Sicora m.fl, 2022; Antonovsky, 2008).

Enligt rutin gör en socialarbetare risk- och säkerhetsbedömningar som en del av förarbetet. Vilket även lyftes fram av en intervjurespondent. Respondenten menar att när socialsekreteraren genomför ett tillräckligt arbete, är det osannolikt att blir utsatt för hot eller våld från klienten. Vidare påpekar respondenten att när socialarbetaren utför ett rutinmässigt arbete, där resultat kommuniceras till klienten på ett respektfullt sätt, kommer det att minska sannolikheten för fysiskt våld eller hot. Inför möjliga hotfulla situationer, vilar en socialarbetares känsla av handlingsutrymme med de resurser som står till deras förfogande, vilket enligt Antonovskys (2008) teori KASAM inkluderar resurser kollegor, vänner och arbetsgivaren.

## 7. METODDISKUSSION

Studiens styrka ligger i att respondenterna delade med sig av sina erfarenheter om våld på arbetsplatsen. Jag har upplevt att tillförlitligheten i studien förstärkts genom att de semistrukturerade intervjuerna där socialsekreterarna på ett fördjupat sätt kunnat redogöra för sina erfarenheter av klientvåld. När det gäller genomförandes av intervjuerna, önskade författaren att genomföra dessa intervjuer fysiskt för att öka interaktionen och främja kreativ problemlösning. Dessutom minimerar fysiska träffar missförstånd mellan parterna. Under processen för datainsamling användes semistrukturerade intervjuer. Under dessa intervjuer fick respondenterna både de betydelsefulla huvudfrågorna och följdfrågorna till dessa frågor. Intervjuerna fick mer struktur till följd av upplägget. Samtidigt fick deltagarna uppmärksamma betydelsefulla diskussionsområde som utelämnades från intervjuguiden Bryman (2018).

Författaren för denna studie anser det som en utmaning är att de flesta respondenter valt zoom-intervjuer. Digitala intervjuer har begränsningar, exempelvis problem med anslutning och andra aspekter av tekniken som kan bidra till opålitlighet och krånglighet. Trots detta togs valet att genomföra intervjun digitalt med flexibilitet i åtanke eftersom det fastställdes att deltagarna hade en adekvat nivå av digital kunskap efter att ha genomfört justeringar baserade på covid-pandemin.

## 8. SLUTSATSER

Olika socialarbetare har unika erfarenheter och föreställningar om hur de ska bemöta hot och våldshandlingar riktade mot dem. Enligt de insamlade empirin i denna studie, har en del respondenter svårt att beskriva exakt vad de menar när de pratar om våldshandlingar och hot. Uppgifterna tyder på att socialarbetare uppfattar dessa hot inte direkt mot dem som privatpersoner utan mot någon myndighet.

Personligen kan jag även se att socialarbetarnas svar när de hamnar i potentiellt farliga omständigheter varierar, även om de har stöd av sina chefer och kamrater använder de flera okonventionella strategier. Många av mina intervjupersoner lyfte fram vikten av att ha stöd från sina medarbetare när man hanterar klienter som hotar eller attackerar dem fysiskt. En chef som lyssnar på och tar arbetarnas oro på allvar är avgörande när denna hanterar potentiellt hotfulla situationer. Mot bakgrund av mina resultat drar jag slutsatsen att en chefs ställningstagande till hot och våld på arbetsplatsen kan bidra till att stävja sådant beteende.

Det största ansvaret för att minska sannolikheten för att uppleva hot eller våld från klienter vilar på socialsekreterarna själva. Genom att prata med varandra om sina egna erfarenheter och implementera sina kollegors strategier minskar sannolikheten att uppleva sådana situationer. Ett fåtal respondenter som jag intervjuade, pratade tonade ned händelsens betydelse och ändrade sitt förhållningssätt till klienter som ett sätt att klara sig. Intervjupersoners användning av hanteringsmekanismer, inklusive att tona ner allvaret i en situation, kan normalisera hot och våld. Konsekvenserna som klientvåld kan få för socialarbetare kan vara olika samt har olika påverkan på socialarbetarens hälsa och liv, vilket studiens resultat påvisade i denna studie.

Förslag på vidare studie är att undersöka hur socialarbetarnas beslutsfattande kan påverkas av upplevelser vid hot. Den kvalitativa intervjumetodiken hade inte varit lämpligt till denna fråga eftersom socialarbetaren hade känt sig maktlös och denna erkänt hot eller fysisk misshandel. Fokus för denna studie har varit att skapa en fördjupad förståelse för socialsekreterares erfarenheter av klientvåld, det är även viktigt att betona klientens perspektiv för att bättre förstå och utforska upplevelser i ett scenario som involverar användning av auktoritet, särskilt ur ett maktperspektiv. Dessutom är det viktigt att betona att klienten är i en osäker situation och att det finns rimliga förklaringar till varför det kan leda till hotfullt beteende som inte är avsiktligt utan snarare resultatet av förtvivlan och överlämnande.

## REFERENSLISTA

- Abrahamsson, B. (2008). *Militär, makt och politik, en analys av militärerna som grupp*. Studentlitteraturen AB.
- Ahrne, G., & Svensson, P. (2022). *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB.
- Akademikerförbundet SSR. (2015). *Hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: [https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot\\_och\\_vald\\_2015\\_w\\_o.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot_och_vald_2015_w_o.pdf)
- Akademikerförbundet SSR. (2010). *Hot och våld mot socialsekreterare*. <https://akademssr.se/sites/default/files/files/filej1EGWN.pdf>
- Andersen, L., Hogh, A., Gadegaard, C., & Biering, K. (2019). Employees exposed to work-related threats and violence in human services sectors: Are any employees members particularly exposed to violence and threats and what role do supervisors play?. *National Library of Medicine*, 63(1), 99–111. <https://content.iospress.com/articles/work/wor192911>
- Antonovsky, A. (2008). *Hälsans mysterium*. Natur och kultur.
- Brante, T. (2009). Vad är en profession?. I M. Lindh (red.), *Profession och vetenskap – idéer och strategier för ett professionslärosäte* (s.20–30). Högskolan i Borås. [file:///C:/Users/madle/OneDrive/Skrivbord/Profession och vetenskap ideer och strategier for .pdf](file:///C:/Users/madle/OneDrive/Skrivbord/Profession_och_vetenskap_ideer_och_strategier_for_.pdf)
- Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Dunk-West, P. (2016). *Att bli Socialarbetare: En reflekterande vägledning för studenter*. Studentlitteratur.
- Eriksson Zetterquist, U., & Ahrne, G. (2022). Intervjuer. I G. Ahrne, P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder*. (s. 59–73). Liber AB.
- Folkhälsomyndigheten (2022-09-02). Vad är psykisk hälsa? Vad är psykisk hälsa? — Folkhälsomyndigheten (folkhälsomyndigheten. se)
- Gadegaard, C. A., Andersen, L. P., & Hogh, A. (2018). Effects of Violence Prevention Behavior on Exposure to Workplace Violence and Threats: A Follow-Up Study. *Journal of interpersonal violence*, 33(7), 1096–1117. <https://doi.org/10.1177/0886260515614558>
- Johansson, T., & Herz, M. (2016). Mötets många ansikten- när professionella möter klienter. I A. Meeuwisse, S. Sunesson, M. Knutagård, & H. Swärd (Red.), *Socialt arbete. En grundbok*. Natur och Kultur.
- Koritsas, S., J. Coles & M. Boyle. (2010). Workplace violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work* 40 (1):257–271. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, O., & Lindgren, M. (2012). *Hot och våld i arbetslivet: minska de negativa konsekvenserna*. Lund: Studentlitteratur AB.

- Lazarus, R-S., & Folkman, S. (2018). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company New York.
- Lindqvist Bagge, A-S., Hildebran Karlén, M. & Wallinius, M. (2015). *Psykisk ohälsa och våldsbrott - inget okomplicerat samband*. Läkartidningen.  
<https://lakartidningen.se/Opinion/Debatt/2015/05/Psykisk-ohalsa-och-valdsbrott--inget-okomplicerat-samband/>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Macdonald, G., & Sirotych, F. (2005). Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772–781.  
<https://doi.org/10.1177/0020872805057087>
- May, T. (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur.
- Meeuwisse, A., & Swärd, H., & Sunesson, S., & Knutagård, M. (2016). *Socialt arbete. En grund bok*. Natur och Kultur
- Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2013). Perspektiv på sociala problem. Natur & kultur.
- Munobwa, J., & Ahmadi, F., & Öberg, P. (2021). Creeping under the skin: manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic Social Work Research*.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2156857X.2021.1927807>
- Padyab, M., & Ghazinour, M. (2015). A comparative study of experience of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, 18 (1), 129 – 139. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.883367>
- Payne, M. (2016). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Natur och Kultur
- Rey, D. (1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society*, 77(1), 33. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1606/1044-3894.839>
- Scaramuzzino, G. (2020) Workplace violence: A threat to autonomy and professional discretion. *Sociologisk forskning*, 57 (3–4): 249–270. <https://doi.org/10.37062/sf.57.22059>
- Sicora, A., Urban, N., Rosina, B., & Sanfelici, M. (2022). Service user violence against social workers in Italy: Prevalence and characteristics of the phenomenon. *Journal of Social Work*, 22 (1), 255 – 274. <https://doi.org/10.1177/14680173211009188>
- Shields, G., & Kiser, J. (2003). Violence and aggression directed toward human service workers: An exploratory study. *Families in Society*, 84(1), 13–20.  
<https://doi.org/10.1606/1044-3894.83>
- Svensson, K., Johansson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Natur och Kultur.

## **BILAGA A**

### **Mejl till enhetschefer**

Jag heter Madleen Toma och studerar socionomprogrammet på Mälardalens högskolan. I mitt examensarbete som jag håller på med just nu, undersöker jag socialarbetares erfarenheter av klientrelaterat våld på arbetsplatsen. Arbetet syftar till att undersöka socialsekreterares erfarenheter av klientvåld i klientmöten på arbetsplatsen samt deras strategier för att hantera klientrelaterat hot och våld.

Jag skulle gärna vilja komma i kontakt med ca fem, sex socialarbetare som jobbar inom socialtjänsten och myndighetsutövning. Respondenten kommer att ha möjlighet att behålla anonymiteten, vilket säkerställer att ingen identifierbar information om respondenten kommer att inkluderas i studien. Den som svarar kan när som helst under intervjuprocessen välja att avsluta intervjun och vägra att delta i ytterligare diskussioner. Deltagandet är helt frivilligt. Det förväntas att intervjun kommer att pågå mellan 40 och 45 minuter och genomföras online via Zoom/Teams eller genom en fysisk träff, beroende på respondenternas preferenser.

För att kunna transkribera materialet kommer intervjun att spelas in i förväg med respondentens samtycke. Efter att transkriptionen är klar kommer informationen att raderas. Känner du någon som kan vara intresserad av att delta? Vänligen vidarebefordra detta mejl till dina medarbetare. Jag uppskattar att du tar dig tid att läsa detta brev. Kontakta mig gärna och ställ eventuella frågor du kan ha.

Madleen Toma [mta18002@student.mdu.se](mailto:mta18002@student.mdu.se)

E-postadress [madleen\\_toma@hotmail.com](mailto:madleen_toma@hotmail.com)

**Handledare: Gabriel Barsawme**

## BILAGA B

### Intervjufrågor

- Vad innebär arbetsrelaterat hot och våld? Eller hur definierar du hot och våld på arbetslivet?
- Har du någonsin mottagit hot eller blivit utsatt för våld av en klient när du arbetat inom ekonomiskt bistånd?
- Om ja, på vilket sätt?
- Om en klient upprepade gånger hotar eller fysiskt överfaller dig eller en kollega, vilka åtgärder skulle du vidta för att säkerställa säkerheten för alla inblandade?
- Kan du berätta för ett fall där du blivit utsatt för arbetsrelaterat våld och hot från en klient?
- Hur ska du gå tillväga när du befinner sig i en hotfull situation eller hamnar i en situation där du utsätts för hot eller våld?
- Vilka känslor upplever du när en hotfull eller våldsamt situation uppstår?
- Påverkar detta dig även i ditt personliga liv?
- Påverkar en situation som involverar hot och våld som du har mött tidigare din arbetsprestation? På grund av hotfulla eller våldsamma omständigheter, har du ändrat dina arbetsmetoder?
- Påverkar detta hur du arbetar nu? Har du gjort några små justeringar av hur du arbetar på grund av hot eller våldshandlingar?
- Har du någonsin funderat allvarligt på att helt och hållet lämna ditt nuvarande jobb eller karriär på grund av hot och våldet som du möter på jobbet?
- Hur viktiga är kollegor för ditt professionella och personliga välbefinnande på arbetsplatsen?
- Vilken form av arbetsplatsstöd finns tillgänglig när en hotfull eller våldsamt händelse inträffar?
- Hur viktiga är kollegor för ditt professionella och personliga välbefinnande på arbetsplatsen?
- Vilken typ av hjälp kan du förvänta dig av dina medarbetare och arbetsledare om du eller en kollega har blivit utsatt för hot eller fysiska våld från en kund?
- När ett hotfull eller våldsamt scenario inträffar, söker du hjälp från kollegor?
- Vilka tillvägagångssätt skulle du använda för att hantera ett pågående problem, inklusive hot eller våldshandlingar riktade inte bara mot mig själv utan också mot en kollega som arbetar med mig?
- Verkar det att gå till jobbet idag någonsin som att det kommer att bli en kamp i uppförsbacke på grund av möjligheten att man skulle bli utsatt för hot och våld när man är på jobbet?



- Vilka konsekvenser kan klientvåld få för socialarbetare?

### **Övrigt**

- Finns det något mer du skulle vilja dela med dig av, något du vill säga eller tillägga?