



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

---

## ”Hur ser verkligheten ut?”

Socialarbetare på individ- och familjeomsorgens (IFO)  
upplevelser av rutiner och riktlinjer kring hot och våld på  
arbetsplatsen

Frida Larsson & Emelie Widmark

2018

Examensarbete grundnivå (kandidatexamen) 15hp  
Socialt arbete  
Socionomprogrammet

Handledare: Jimmy Munobwa  
Examinator: Annemi Skerfving

---

## Abstract

The purpose of this study was to examine social workers view on the implementation of routines and guidelines related to workplace violence. How it is prevented and their thoughts about how the routines and guidelines around this subject are working from paper to practice. Violence is a general problem, although it's more pronounced in organisations with close contact with clients. Laws regarding workplace state that both employers and employees are obligated to see to that the prevention work is fulfilled. The essay aims to find out if this is working in the real life or what the problem could be if it's not working. The research approach of this study is qualitative and four semi-structured interviews are used. The obvious results were that there are flaws in the staff's knowledge of their own guidelines and action plans. The staff perceived that the workplace offers training about workplace violence and that there are meetings revolving around this subject but nonetheless they felt insecure about what to really do if a situation of violence occurs. The social workers also admitted that none of them had read the documents for prevention work. Although the workplace has clear routines and guidelines, much more work needs to be done to engage the employees and make everyone work together.

Keywords: work violence, threats and violence, prevention work, guidelines, social workers, law of workplace environment, action plans.

## Sammanfattning

Syftet med denna studie är att utifrån ett kvalitativt perspektiv belysa hur anställda inom en kommunal socialtjänst ser på begreppen hot och våld och hur de upplever hur organisationens rutiner och riktlinjer på området fungerar i praktiken. Personer som i sin yrkesutövning har direktkontakt med andra människor löper risk att utsättas för hot och våld på sin arbetsplats. Undersökningar visar att sådana tillbud och incidenter utgör ett problem bland annat inom kommunernas socialtjänst. Arbetsmiljölagen ger arbetsgivaren skyldigheter att utforma rutiner och riktlinjer och att genomföra utbildningar för att förebygga att arbetstagaren utsätts för fara, liksom för att ge stöd om en farlig situation uppstår. Arbetstagaren har också skyldighet att följa givna riktlinjer. Ett problem i detta sammanhang är att upplevelsen och tolkningen av hot och våld i hög grad är en subjektiv faktor med stora skillnader mellan individer. Vilket sannolikt

påverkar både arbetsgivarens och medarbetarens tillämpning av arbetsmiljölagen på detta område. Den metod som användes var semistrukturerade intervjuer av fyra medarbetare vid en kommunal Socialtjänst i en mindre stad.

Utifrån intervjuerna framträder en situation där medarbetarnas kunskaper om gällande rutiner och riktlinjer visar stora brister. Brist på engagemang i frågan framgick genom att ingen av de intervjuade hade läst kommunens dokument kring hot och våld. Det framkom även en stor osäkerhet om tolkningen av begreppen hot och våld relaterat till den egna arbetssituationen. Att se sin klient som även en potentiell fara innebär sannolikt ett psykologiskt dilemma som skulle kunna utgöra en förklaring till bristande engagemang i frågan.

Nyckelord: hot och våld, förebyggande arbete, handlingsplaner, riktlinjer, socialarbetare, arbetsmiljölagen

## Förord

Vi har skrivit och genomfört alla delar i denna uppsats tillsammans. Vi vill därför börja med att tacka varandra för ett bra samarbete. Därefter vill vi tacka vår handledare Jimmy Munobwa för att vi nu är experter på att skriva metoddelen i en uppsats. Även ett tack till vår examinator Annemi (a.k.a språkpolisen) Skerfving för att hon kämpat på med oss och vårt skrivna talspråk.

# Innehållsförteckning

<i>Abstract</i> .....	2
<i>Sammanfattning</i> .....	2
<i>Förord</i> .....	3
<b>1. Inledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Definitionen av hot och våld.....	7
1:2 Syfte & Frågeställningar.....	9
1:3 Disposition.....	9
1:4 Bakgrund.....	10
1:5 Lagens bestämmelser.....	11
<b>2 Tidigare forskning</b> .....	<b>12</b>
2:1 Sökprocess.....	12
2:2 Omfattning av hot och våld i arbetslivet.....	12
2:3 Riskfaktorer och effekter av hot och våld på arbetsplatsen.....	13
2:4 Förebyggande perspektiv.....	14
2:5 Sammanfattning.....	16
<b>3. Teoretiska perspektiv &amp; begrepp</b> .....	<b>17</b>
3:1 Normer.....	17
3:2 Trestegsprincipen.....	17
3:3 Människobehandlande organisationer.....	19
<b>4. Forskningsmetod</b> .....	<b>20</b>
4:1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt.....	20
4:2 Metod.....	20
4:3 Tillvägsgångssätt.....	21
4:4 Urval.....	23
4:5 Analysmetod.....	24
4:6 Etiska förhållningssätt.....	25
4:7 Generaliserbarhet, överförbarhet, trovärdighet.....	25
<b>5. Resultat och analys</b> .....	<b>27</b>
5:1 Intervjupersonernas bakgrund.....	27
5:2 Socialarbetare uppfattning av begreppen hot och våld.....	27
5:2:1 Hot och våld kan vara olika.....	27
5:2:2 Hot och våld ett normalt inslag i arbetet.....	28
5:3 Kommunens handlingsplan – rutiner och riktlinjer.....	29
5:4 Socialarbetarnas uppfattning om hur kommunens rutiner och riktlinjer fungerar.....	32
5:4:1 Tillgång till info.....	32

5:4:2 Förebyggande arbete.....	34
5:4:3 Agera.....	35
5:4:4 Osäkerhet om rutinerna.....	35
5:4:5 Efterarbete.....	35
5:4:6 Förebyggande åtgärder.....	37
<b>6 Sammanfattning av resultat.....</b>	<b>40</b>
6:1 Vilken uppfattning har socialarbetarna angående begreppen hot och våld?.....	40
6:2 Vad har kommunen för riktlinjer och rutiner när det gäller hot och våld på IFO, avdelningen barn/unga?.....	40
6:3 Hur upplever socialarbetarna att dessa rutiner och riktlinjer fungerar i praktiken?.....	42
<b>7. Diskussion.....</b>	<b>43</b>
<b>Referenser.....</b>	<b>46</b>
<b>Bilaga 1.....</b>	<b>52</b>
<b>Bilaga 2.....</b>	<b>52</b>
<b>Intervjuguide.....</b>	<b>52</b>

# 1. Inledning

Människor som tillhör yrkesgrupper som har direktkontakt med andra människor kan befinna sig i en utsatt position när det gäller att utsättas för hot eller våld på arbetsplatsen. Aggressiva handlingar eller hot kan komma från klienter, patienter eller deras anhöriga (Arbetsmiljöverket, 2017). Det finns olika typer av hot och våld som exempelvis inkräktarvåld, relationellt våld och strukturellt våld (Estrada, Nilsson & Wikman, 2010). Inkräktarvåld begås av en person som inte har en legitim anledning att vistas på arbetsplatsen, relationsrelaterat våld är handlingar som riktas mot en viss person till exempel mobbning eller sexuella trakasserier. Strukturellt våld sker mot personal eller klienter som blir utsatta, av t.ex. en organisation som medvetet försätter dessa personer i situationer som är förknippade med risk för hot eller våld. Det kan till exempel handla om traditionella eller kulturella förhållanden inom arbetsplatsen. Det finns fördelar med att skilja på olika typer av våld, vilket blir uppenbart när riskfaktorer och åtgärder ska identifieras (Wikman, 2012). Vår studie behandlar klientrelaterat våld, som avser hot eller våld som begås av klient riktad mot personal under arbetstid, i form av möten med klienter men även via telefon eller mailkontakt (Andersen, Høgh, Biering & Gadegaard, 2018). Vi är medvetna om att hot och våld inte enbart behöver ske på arbetsplatsen utan det kan exempelvis ske på vägen till och/eller från arbetet. Vi har valt att behandla specifikt hot och våld på arbetsplatsen, därför att vi efter litteratursökningen ansåg det som mest intressant och för att vi behövde avgränsa vår studie, samt att riktlinjerna/rutinerna som vi hade tillgång till fokuserade på klientvåld på arbetsplatsen.

Att ha tydliga rutiner och riktlinjer för hur personalen ska hantera hot- och våldssituationer kan vara avgörande när händelsen väl inträffar. Det kan dock vara svårt att täcka in alla situationer som kan uppstå och bristen på effektivt förebyggande arbete kan bero på komplexiteten hos flera riskfaktorer och att man inte kan förutspå allt som kan hända (Andersen, Høgh, Biering & Gadegaard, 2018). Klientrelaterat våld är ett växande intresse för samhället och det resulterar i miljoner förlorade arbetsdagar och inkomster för de som drabbas. Det är viktigt att problemet med klientrelaterat våld granskas på en strukturell nivå och betraktas som en miljöfråga och inte som ett individuellt problem (ibid., 2018).

Ingen ska behöva utsättas för hot eller våld på sin arbetsplats och det är arbetsgivarens ansvar att förebygga hot och våld. Axelsson (2017) refererade till Novus undersökning, som visade att det arbetas med frågorna om hot och våld på arbetsplatserna men att det är uppenbart att mer behöver göras. Varje arbetsgivare har enligt arbetsmiljölagen (AFS, 2001:1) ansvar att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete:

*”Arbetsgivaren ska regelbundet undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för att någon kan komma att drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet. När ändringar i verksamheten planeras ska arbetsgivaren bedöma om ändringarna medför risker för ohälsa eller olycksfall som kan behöva åtgärdas. Riskbedömningen ska dokumenteras skriftligt, ange vilka risker som finns och om de är allvarliga eller inte. I det systematiska arbetsmiljöansvaret ingår att det ska finnas en arbetsmiljöpolicy som beskriver hur arbetsförhållandena ska vara för att ohälsa och olycksfall i arbetet ska förebyggas och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås” (5§)*

För att tydliggöra att klientrelaterat våld är ett problem kan vi se i Axelssons (2017) artikel att var tredje medlem i SSR som arbetar inom socialtjänsten har varit utsatt för hot eller våld i samband med arbetet de senaste två åren. Tre av fyra har en kollega som varit utsatt och mer än var tionde har övervägt att sluta sitt arbete på grund av risken för hot och våld. Siffrorna är oroande och visar på att detta är ett viktigt ämne att diskutera (Axelsson, 2017). Arbetsmiljöundersökningen som genomfördes 2009 av Estrada, Nilsson och Wikman (2010) i en kriminologisk kunskapsöversikt angående hot och våld visade att 18% av kvinnor och 10% män hade blivit utsatt för hot och våld på arbetsplatsen.

## 1.1 Definitionen av hot och våld

Det finns många definitioner av hot och våld, vissa är generella och behandlar fysisk och psykiskt våld, medan andra är mer specificerade och fokuserar på om handlingarna haft uppsåt eller inte (Wikman 2012).

Akademikerförbundets (2007) definitioner av hot och våld lägger stor vikt vid den utsatte individens upplevelser. De menar att hot innebär muntliga hotelser om fysisk skada eller att man ska förstöra föremål eller sig själv (t.ex. hot om självmord). Bristande respekt i möte med andra människor kan även det upplevas som hotfullt. Aggressivt kroppsspråk och opassande sexuella närmanden är också exempel på vad som kan upplevas som hot. Akademikerförbundets (2007) tolkning av våld är när man

skadas fysiskt eller psykiskt av en aggressiv handling, exempelvis att någon biter, klöser, river, nyper, knuffas eller håller fast. Överfall med slag, sparkar eller vapen klassas som grövre våld och kan leda till allvarigare skador hos den som drabbas. Fördelarna med dessa definitioner är att det lägger stor vikt vid individens egna upplevelser och uppfattningar vilket är det som vår studie kommer att baseras på. Nackdelen kan vara att alla upplever hot och våld på olika sätt. Det gör att det kan vara svårt att sätta en definitiv definition. Detta kan i sin tur leda till att det blir svårt att konkret säga vad som egentligen är ett hot. Vilket för exempelvis IFO gör det svårt att skapa rutiner och riktlinjer som täcker allt.

När man blir utsatt för hot och våld på arbetet ska det anmälas till arbetsmiljöverket. Faktorer som spelar in när det ska göras är brottets grovhet, offrets relation till gärningsmannen, om det lönar sig ekonomiskt eller beroende på den generella normbildningen i samhället. Vad som anses som hot eller våld beror på vilken kontext man befinner sig i. Beroende på arbetsplats kan händelse och gärningsman se ut och uppfattas olika beroende på vem det är som blir utsatt. Den uppfattning en person har angående hot och våld kan även ändras över tid. När uppfattningen om våld förändras, påverkar det även statistik som rör exempelvis anmälningar. Därför ska man inte se statistik över hot och våldshändelser som en återspeglning av hur verkligheten ser ut utan istället se det som en ”social produkt”. Om en person inte tolkar en situation som våldsam kommer den heller aldrig hamna i någon form av statistik (Wikman 2012). Petzäll, Tällberg, Lundin, Suserud (2011) beskriver även de att uppfattningen av hot och våld skiljer sig åt beroende på vem man frågar. Speciellt i frågan om hot då dessa kan vara mer diffusa än konkreta våldshändelser som enligt deras intervjupersoner upplevdes lika. Beroende på vilka erfarenheter personerna har och även vilken inställning som finns till hot och våld, så påverkar det om man upplever en situation hotfull eller inte.

Bowie (2002) som har arbetat mycket med frågan hur man ska definiera hot och våld inom arbetslivet och menar att det finns avgränsningar inom detta som är viktiga att förhålla sig till. Exempelvis måste man först bestämma vad man ska räkna in under hot och våld och vilken typ av arbetsplats det är.



Arbetsmiljöverkets föreskrift om hot och våld innehåller definitionen av hot och våld i arbetslivet och enligt dem är det ”Allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon (AFS, 1993:2 ). Fackförbundens internationella organisation (ILO) har definierat arbetsrelaterat våld som:

*”Varje handling, incident eller uppträdande som härrör från ett begripligt beteende och leder till att en person misshandlas, hotas eller skadas som en direkt eller indirekt konsekvens av hans eller hennes arbete”* (ILO refererad i Wikman 2012, s.13)

Det är tydligt att det finns många olika definitioner av hot och våld beroende på kontexten. Det som är gemensamt för alla definitioner är att allt handlar om den enskilde individens egna känslor och tankar kring hot och våld och därför anser vi att det är intressant att fråga personer som arbetar i det sociala arbetets praktik om deras uppfattning kring detta, för att öka förståelsen för deras situation.

## 1:2 Syfte & Frågeställningar

Syftet med denna studie är att utifrån ett kvalitativt perspektiv belysa, hur anställda inom en kommunal socialtjänst ser på begreppen hot och våld och hur de upplever hur organisationens rutiner och riktlinjer på området fungerar i verkligheten.

### Frågeställningar

- Vilken uppfattning har socialarbetarna angående begreppen hot och våld?
- Vad har kommunen för riktlinjer och rutiner när det gäller hot och våld på IFO, avdelningen barn/unga?
- Hur upplever socialarbetarna att dessa rutiner och riktlinjer fungerar i verkligheten?

## 1:3 Disposition

Denna uppsats börjar med en inledning om ämnet som ska behandlas. Inledningen mynnar sedan ut i syfte och frågeställningar. Därefter förklaras begreppen hot och våld, som är relevanta för studien och en bakgrund kring ämnet. I nästa avsnitt diskuteras

tidigare forskning och efter det ett avsnitt om relevanta teorier/modeller för studien. Efter det kommer ett metodavsnitt där vi beskriver hur vi gått tillväga samt vilken metod vi valt för att genomföra studien. Vi diskuterar även ämnen som etiska aspekter, generaliserbarhet, validitet och reliabilitet. Sedan kommer resultat, analys och diskussionen kring den information som vi fått fram.

## 1:4 Bakgrund

När det handlar om hot och våld på arbetsplatsen finns det olika lagar och bestämmelser som verkar för att förebygga att våld eller hot om våld uppstår på arbetsplatsen, samt för att skydda arbetstagarna. I Arbetsmiljölagen regleras arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön. Grundläggande i lagen är, att arbetsgivaren är skyldig att så långt som möjligt ordna arbetet så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs. Men det är inte endast arbetsgivaren som har ett ansvar i det dagliga arbetsmiljöarbetet. Varje enskild arbetstagare har också ett ansvar att fullfölja (Arbetsmiljöforum, 2018). Alla arbetstagare ska följa angivna instruktioner, fullfölja sina uppgifter i arbetsmiljöarbetet och använda säkerhetsutrustningen (Ibid, 2018). Wikman (2011) skriver i artikeln *Hårdare tag i arbetslivet* hur våldet inom arbetslivet ökat de senaste 20 åren, detta begränsat inom Norden. Andra typer av våld ligger däremot kvar på en stabil nivå. Hon anser att det inte bara skett en ökning av själva våldet på arbetsplatsen, utan att intresset runt det har ökat markant. Fackpressartiklar angående hot och våld i arbetslivet har femdubblats sedan 1978.

Om en hot eller våldshändelse inträffar på arbetsplatsen är arbetsgivaren skyldig att göra en arbetsskadeanmälan. Det innebär att statistik som finns angående detta i teorin borde vara heltäckande. Dock fungerar inte detta i praktiken. Trots anmälningsplikten är det långt ifrån alla hot och våldshändelser på arbetsplatsen som rapporteras vilket utgör ett betydande mörkertal i statistik som analyseras (Wikman 2012). Koritsas, Coles och Boyle (2008) har i sin studie använt sig av enkätsvar ifrån 1000 sociala arbetare i Australien. Enkäten berörde om sociala arbetare hade blivit utsatt för hot och våld på arbetsplatsen och i vilken form den bestod av. Resultaten visade att 67 procent av sociala arbetarna i Australien hade blivit utsatt för hot och våld de senaste tolv månaderna. Det gick också att utläsa hur det verbala våldet hade majoritet bland dessa. Utifrån detta tycks hot och våld vara ett vanligt förekommande fenomen för sociala arbetare (Ibid 2008). Kristina Jerre (2009) belyser att det finns riskfaktorer för hot

och våld i arbetslivet som egenskaper i yrket som stress, låg kontroll och bristande socialt stöd. Hos socialtjänsten arbetas det med människor vilket innebär att varje fall är unikt och eftersom det är en myndighet finns förväntningar för vad socialtjänsten ska bidra med. Det är rimligt att anta att detta kan innebära stress för socialarbetare som gör att vissa arbetsuppgifter prioriteras bort, vilket kan leda till viktiga delar i arbetet glöms bort.

## 1:5 Lagens bestämmelser

Arbetsmiljölagens (AFS 1977:1160) första paragraf lyder: *”Lagens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö”*. Lagen preciseras av ett antal föreskrifter ifrån Arbetsmiljöverket (Arbetsmiljöverkets författarsamling: AFS). När det gäller hot och våld kan det vara relevant att peka på tre föreskrifter som har relevans för arbetsmiljön när det gäller hot och våld. AFS 1993:2 handlar om hot och våld i arbetslivet och de riskförebyggande åtgärderna som bör genomföras på arbetsplatsen. Det kan exempelvis handla om att göra en riskanalys på arbetsplatsen och sedan vidta åtgärder som kan föranledas av en sådan analys. AFS 2009:2 handlar om utformningen av arbetsplatsen. Allmänna råd om hur arbetsgivaren bör utforma arbetsplatsen så att det blir en så säker plats som möjligt för arbetstagarna. I IFOs fall kan detta handla om att det finns larm i alla rum och att rummen är utformade så att det är säkert både för klienterna och socialarbetarna. I föreskriften AFS 2001:1 får arbetsgivaren anvisningar på hur denne ska genomföra, undersöka och följa upp verksamheten så att ohälsa och olycksfall kan förebyggas. Det kan handla om att utforma rutiner och riktlinjer kring om en hot – eller våldshändelse skulle uppstå, ha särskilda säkerhetsrutiner och genomföra övningar/repetitioner av dessa säkerhetsrutiner och åtgärder.

I brottsbalken finns en paragraf som behandlar vad en person kan dömas till om hen utsätter en tjänsteman i dennes myndighetsutövning för våld eller hot om våld på arbetsplatsen. I 17 kapitlet 1§ står det:

*”Den som med våld eller hot om våld förgriper sig på en tjänsteman i hans eller hennes myndighetsutövning eller för att tvinga tjänstemannen till, eller hindra honom eller henne från, åtgärder i myndighetsutövningen eller för att hämnas för en sådan åtgärd, döms för våld eller hot mot tjänsteman”*  
Lag (2016:508)

Detta innebär att det finns olika lagar och regler som reglerar problemet kring hot och våld och att det är rimligt att anta att detta är bra i förebyggande syfte. Arbetsmiljölagen finns för att arbetsgivarna och arbetstagarna ska veta vad de måste förhålla sig till och brottsbalken för säkerheten om att det verkligen är ett brott. Våld har blivit en politiskt prioriterad fråga och kriminalpolitiken betonar i större utsträckning säkerhet, kontroll och hårdare tag (Wikman, 2011). Det innebär att det är viktigt att ta hot och våldshändelser på arbetsplatsen på allvar och att det regler och lagar som finns följs.

## 2 Tidigare forskning

### 2:1 Sökprocess

Vi har använt oss av de databaser som finns tillgängliga på högskolan Gävles bibliotek. Vi förenklade processen genom att använda oss av ämnesguider som gjorde att vi kunde nå databaser som specificerar sig på socialt arbete. De databaser vi använt oss av är SWEPUB, SOCindex och Diva. Sökord som vi använt oss av, *hot och våld i arbetslivet*, *arbetsmiljö*, *violence*, *social work*, *workplace*, *client violence*. Vi visste sedan tidigare att relevanta fackförbund var Vision och akademikerförbundet SSR vilket ledde oss till deras hemsida som är tillgänglig för allmänheten. Vi har även använt oss av tidigare kurslitteratur samt sökt fram ny relevant litteratur för vårt ämne. Slutligen använde vi oss av Säkerhetsakademien som är ett företag som ger utbildningar i hot och våld till privatpersoner och företag och deras kunskap kring hot och våld i arbetslivet.

### 2:2 Omfattning av hot och våld i arbetslivet

Under åren 2012–2016 har det inkommit 11423 anmälningar till arbetsmiljöverket angående arbetsolyckor som bidragit till sjukfrånvaro på grund av hot och våld. Ca 70 procent anmälningar kommer från kvinnor respektive 30 procent från män. Antalet anmälning av denna typ har pendlat i omfattning. Mellan 2006 och 2010 kunde man se en minskning av anmälningar. Medan i perioden 2010 och 2016 såg man en ökning (Arbetsmiljöverket 2017).

De siffror man vanligtvis använder sig av är baserade på inkomna anmälningar vilket gör det svårt att få en rättvis bild på grund av mörkertalet (Estrada, Nilsson & Wikman, 2010). När det handlar om arbetsskadeanmälningar tillhör skador kopplade till hot och våld en egen kategori. 2008 inkom ca 3000 anmälningar som hamnade under hot och

våld. Av dessa var 1900 kvinnor samt 700 män. Frekvensen för att kvinnor drabbas är 7 fall per 10 000 respektive 3 per 10 000 för män (Estrada, Nilsson & Wikman, 2010). SCB (Statistiska centralbyrån) presenterar i sina statistiknyheter (2018) att 5 procent av arbetare i åldern 16 till 64 blivit utsatta för hot och våld på arbetsplatsen under en period på 12 månader. Detta motsvarar cirka 220 000 personer. Det kunde även utläsas att majoriteten av dessa är kvinnor. Omfattningen generellt gentemot hot och våld i arbetslivet skiljer sig mycket åt, beroende på arbetsplatsen. De yrken som är mest utsatta är de inom vård och omsorgssektorn som är kvinnodominerande (SCB, 2018).

Fackförbundet Vision som representerar över 4000 olika yrkesgrupper, där många personer arbetar med socialt arbete, har gjort en undersökning bland sina medlemmar hösten 2006. 264 socialsekreterare besvarade frågor gällande förekomsten av hot och våld på arbetsplatsen. 31,8 % säger att de blivit hotade i sitt arbete under det senaste året, men majoriteten 65,5 % svarar nej på frågan. 97 % av medlemmarna hävdar att de inte blivit utsatt för våld i sitt arbete det senaste året medan 2,3 % upplevt våld. När det gäller frågan om socialarbetare har en medarbetare som blivit utsatt av hot i samband med tjänsteutövning de senaste året, så svarar 79,5 % att en kollega blivit utsatt och endast 15,5 % svarar att de inte har en kollega som blivit utsatt. Gällande våld i samband med tjänsteutövning de senaste året, så har 19,5 % en kollega som blivit utsatt medan 71,4 % inte har en kollega som blivit utsatt. 84,5 % anser att arbetsplatsen har bra rutiner som minimerar risken för hot och våld men 39,7 % anser inte att rutinerna repeteras så att alla är införstådda i vad de innebär (Vision, 2018). I denna undersökning går det att utläsa att det verbala våldet det största bekymret. Det går dock inte att säga att våld är ett vanligt förekommande fenomen, majoriteten av deltagarna har aldrig upplevt det. Däremot när det handlar om hot kan vi utifrån statistiken se att det är mycket mer förekommande.

Ser man istället till Wikman (2012), som har analyserat Arbetsmiljöundersökningen från SCB 2007, skriver hon hur hälften av alla poliser, skötare och vårdare har varit med om en hot och våldshändelse minst ett par tillfällen i månaden. Det är därför rimligt att anta att hot och våld sker mer frekvent för dessa yrken än för det som arbetar på IFO.

## 2:3 Riskfaktorer och effekter av hot och våld på arbetsplatsen

Resultat från Jerres (2009) studie visar på hur direktkontakt med utomstående, klienter eller kunder som är aggressiva är egenskaper i yrket som är tydliga riskfaktorer. Jerre (2009) belyser att det är tydligt hur vissa arbetsförhållanden ökar risken för hot och våld. Exempel på dessa arbetsförhållanden är kontakten med sjuka personer med omfattande problem, skiftarbete samt ensamarbete. Jerre (2009) menar att yrken som utövar kontroll och makt innebär en risk för att personal blir utsatt. I socialtjänsten är nära klientkontakt en del av det dagliga arbetet. Detta gäller även andra människobehandlande organisationer i den offentliga sektorn. Samma gäller för sjukvården som istället har patientkontakt. Att socialtjänsten handskas med personer som är sjuka och har problem är ingen nyhet vilket ökar förståelsen av att socialtjänst i stort innehåller många riskfaktorer då många av Jerres exempel kan kopplas direkt till sociala instanser. Även i Arbetsmiljöverkets kunskapsöversikt av hot och våld inom vård och omsorg beskrivs de hur vissa arbetsplatser löper större risk att drabbas av hot och våld än andra. De lyfter fram yrken som innehåller situationer där människor står i beroendeställning till varandra och arbetsplatser där makt- och myndighetsutövning pågår (Hallberg 2011).

Arbetsmiljöverket (2018) säger att medarbetare inom vård och omsorgssektorn löper störst risk att utsättas för hot och våld på arbetsplatsen. Några av dessa arbetsplatser kan vara LSS-boenden och HVB-hem. För att tydliggöra hur dessa är en riskgrupp visar arbetsmiljöverket på siffror att mellan 2012 – 2017 var 41 procent av alla skadeanmälningar som inkom kopplade till hot och våld. Jämför man till andra branscher ligger dessa på 7 procent. Arbetsmiljöverket skriver i ett pressmeddelande hur patientnära yrken är en riskfaktor till att personal drabbas av hot och våld och även hur bristande riskbedömningar och rutiner ökar risken för detta. För att komma fram till detta har arbetsmiljöverket närmare studerat de anmälningar som inkommit för att sedan bedöma att det varit bristande riskbedömningar och rutiner som varit en bidragande faktor till att hot- och våldssituationer uppstått (Arbetsmiljöverket 2018).

Arbetsmiljöverkets inspektörer har upplevt brister hos socialtjänsten som kan innebära riskfaktorer. Exempelvis är beredskapen för hotfulla situationer hos socialarbetare inte tillräcklig, även arbetsgivare brister när det handlar om att förebygga riskerna som finns och även åtgärda dessa risker. Även brister i introduktion för nya socialarbetare kan leda

till att ärenden upplevs för svåra och komplicerade eftersom de inte fått tillräcklig förberedelse (Arbetsmiljöverket 2018).

## 2:4 Förebyggande perspektiv

Jack L. Howard (2001) har forskat i hur det arbetas förebyggande för att motverka hot och våld i arbetslivet. I hans artikel lyfts det fram hur vissa arbetsplatser har använt sig av en policy som innebär nolltolerans för våld, hot och mobbning. Han skriver hur utbildning för chefer och anställda är ett fungerande verktyg för att kunna förebygga att hot och våld uppstår. Genom att träna på att hitta varningstecken går det snabbare att se var och hur en situation kan sluta. Trots att personer lär sig tolka varningstecken går det inte alltid att hindra att hot eller våld uppstår, men Howard (2001) menar att om personer tränar på att befinna sig i liknande situationer kan effekten och omfattningen av hotet eller våldet som sker minska.

Anfuso (1994) har också studerat hot och våld ur ett arbetsplatsperspektiv och menar att det är omöjligt att förebygga hot och våld till den grad att den inte uppstår, inte så länge hot och våld förekommer generellt ute i samhället vilket det alltid kommer att göra. Däremot menar han att det finns steg som arbetsplatserna kan arbeta emot som bidrar till att minska riskerna för att det uppstår vilket bidrar till att de anställda får en tryggare arbetsplats. Ökad säkerhet är ett självklart steg för detta. Enskilda personer på arbetsplatsen som exempelvis skyddsombud bör inte arbeta ensamma för att uppnå detta utan externa aktörer samt arbetsgivare ska gemensamt sträva mot en trygg arbetsplats. I den här artikeln lyfts utbildning fram för att anställda ska bli bättre på att se och tackla aggressiva och hotfulla beteenden. Det betonas även hur viktig framställningen av handlingsplaner är för att anställda ska veta hur de anmäler hot och våld de utsatts för.

Wikman & Rickfors (2017) anser att de flesta forskare tycker lika angående att våldsförebyggande arbete kräver ett systemperspektiv. Ändå ligger ansvaret mer på åtgärder än på den enskilda arbetaren. Det är inte organisationen som anmäler en olycka eller hot och våldssituation utan en enskild arbetstagarare. Det råder även ett trendskifte i vem som ansvarar för det förebyggande arbetet på arbetsplatser anser Rasmusen (2010 ref i Wikman & Rickfors 2017), han kallar det för ett decentraliserat avgörande. Råder det osäkerhet kring vem som ansvarar för förebyggande arbete och åtgärder i själva

organisationen är det rimligt att anta att socialarbetare på golvet har ännu svårare att veta vem som bär ansvaret.

Fackförbundet Vision beskriver hur viktigt det är med hållbara rutiner, handlingsplaner och riskbedömningar och att tillbud som anmäls ska följas upp (Vision 2017). Ett ytterligare fackförbund som finns till för de som arbetar med socialt arbete är Akademikerförbundet SSR. De anser att med hjälp av kunskap och delaktighet och att man ställer krav på åtgärder kan man minska förekomsten av hot och våld på arbetsplatsen (Akademikerförbundet SSR 2017).

## 2:5 Sammanfattning

Det finns olika åsikter om att omfattningen av hot och våldshändelser på arbetsplatsen verkligen har ökat eller om det blivit mer uppmärksammat i samhället och då tagit en större plats i media. I detta fall säger statistiken olika. Wikman anser att våldet i arbetslivet har ökat men att det även ökat i media. Statistiken från Vision visar att problemet inte är så stort. Enligt Arbetsmiljöverket (2017) har anmälningar som handlar om arbetsolyckor pendlat i omfattning mellan åren 2006-2010. Estrada, Nilsson och Wikman (2010) påstår dock i sin studie att det är svårt att få en rättvis bild kring statistiken på grund av mörkertalet som finns när det gäller anmälningar.

I Jerres (2009) och Hallbergs (2011) studier kring hot och våld lyfts det fram olika former av faktorer som kan öka risken att man som anställd blir utsatt, exempelvis kan det spela roll vilka människor socialarbetare möter samt vilka arbetsuppgifterna de har. Jerre (2009) lyfter fram hur bland annat kontakten med sjuka personer med omfattande problem, samt ensamarbete, klientkontakt och skiftarbete är riskfaktorer för att socialarbetare kan utsättas för hot och våld på arbetsplatsen. Arbetsmiljöverket (2018) skriver även att just socialarbetare löper större risk att drabbas av hot och våld på arbetsplatsen än andra yrken.

Riskfaktorer kan ses ur olika synvinklar exempelvis hur egenskaper i yrket spelar roll, vilka konsekvenser en socialarbetare riskerar att råka ut för, blivit utsatt för och att vissa omständigheter kring en person kan utgöra en risk. Anfuso (1994) och Howard (2001) drar slutsatser som går i samma riktning i hur personer på ett effektivt sätt arbetar förebyggande på arbetsplatsen. Båda anser att utbildning och framförallt praktisk utbildning är en viktig byggsten i detta. Relevansen till vår studie blir att undersöka om



intervjupersonerna fått erbjudande om utbildning och om deras upplevelser angående detta överensstämmer med Anfuso (1994) och Howards (2001) teorier om utbildning för personal.

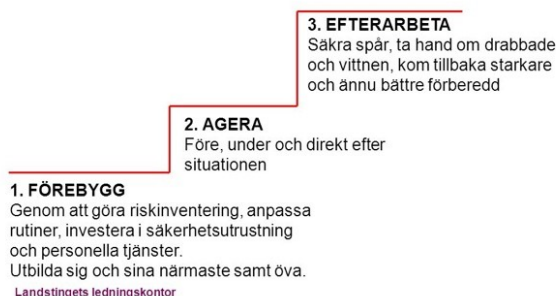
### 3. Teoretiska perspektiv & begrepp

#### 3:1 Normer

Vi vill studera vilka normer och värderingarna som medarbetarna har kring rutinerna och riktlinjerna om hot och våld, för att få en ökad förståelse för hur det fungerar på arbetsplatsen. Normer brukar generellt handla om enstaka regler eller förväntningar exempelvis i samhället eller på arbetsplatsen. Begreppet härstammar ifrån strukturfunktionalistiska traditionen som innebär att man vet vilka krav som behöver uppfyllas för att ett samhälle ska fungera. Normer hjälper till att skapa och hålla ett ordnat socialt system levande. I socialt arbete är begreppet normer viktigt eftersom mycket av det sociala arbetet utgår ifrån olika normer. Olika exempel på hur normer har påverkat socialt arbete är vad som anses som en ett värdigt liv, barnuppfostran, vilken roll en medborgare har, vad som är ”normalt” och vad som är ”avvikande”. En socialarbetares attityd gentemot sin klient kan innebära både positiva och negativa utfall. Hur vi ser på människor påverkas genom en rad olika saker, bland annat genom tal, kroppsspråk, och de förväntningar vi tror att människor har på oss (Larsson & Sohlberg 2014). Normer kan vi använda oss av i studien för att se socialarbetarnas egna normer vad gäller hot och våld, samt vilka normer de anser finns på arbetsplatsen gentemot hot och våld. Vi kan även använda oss av normer för att se vilka oskrivna regler som finns på arbetsplatsen, när det gäller hot och våldssituationer.

#### 3:2 Trestegsprincipen

Arbetet med praktisk säkerhet kan delas in i tre delar; före, under och efter en att en hot eller våldshändelse inträffat situation. Detta heter trestegsprincipen och kan vara grunden för säkerhetsarbetet på en arbetsplats (Stafbom, 2017).

TRESTEGSPRINCIPEN

Figur 1 Beskrivning av trestegsprincipen (Stafbom, 2017)

Steg ett handlar om att förebygga. Det är här den mesta energin borde ligga (Stafbom, 2017), att förebygga hotet och våldet. Det gäller att arbeta strukturerat och professionellt med de förebyggande åtgärderna och det börjar alltid med en så kallad riskinventering. Det innebär att efterforska vad som skulle kunna hända på arbetsplatsen när det gäller hot och våld, och i vilka situationer det upplevs att sannolikheten för att det händer är som störst. Efter det görs en bedömning av vilka konsekvenser det blir om händelsen inträffar samt vilka sannolikheter som finns för att det ska hända. När det är gjort uppstår ett ”Riskvärde” vilket blir ett verktyg som kan användas när situationer som kan inträffa ska analyseras för att bestämma vilka åtgärder som ska vidtas. I detta skede ska både ekonomiska, materiella och personella konsekvenser beaktas. Om det inte finns tillförlitlig statistik att tillgå, gällande sannolikheten för att en form av hot eller våldssituation skulle uppstå, görs en trolig, ungefärlig bedömning. Detta kallas ”skattning”. När all information är insamlad går det att lägga in den i en ”riskmatris” för att få en tydlig bild om vad som ska göras (Stafbom, 2017).

Steg två handlar om att agera i den situationen som uppstår. Har personalen inte fått möjlighet att öva på detta under ordnade former innan det händer, blir det svårt att agera på rätt sätt i den verkliga situationen. Det är även en trygghet att veta att kollegorna vet hur de ska agera och hjälpa till, om de ser att en annan kollega blir angripen, istället för att de exempelvis ska springa iväg och låsa in sig på sina kontor (Stafbom, 2017). En annan anledning att öva är att alla på arbetsplatsen får lära sig att hantera olika incidenter på samma sätt. Att få lära sig att hantera incidenter på samma sätt är bland det mest effektiva förebyggande arbete som kan göras. Det handlar om att skapa en trygghet och förutsägbarhet på arbetsplatsen. ”Övning ger färdighet”, är ett uttryck som kan användas i denna situation. Vet socialarbetarna hur de ska agera och har

handlingsplanen för nästföljande steg nedskrivna på ett enkelt och tydligt sätt blir det enklare att hantera situationen bra (Stafbom, 2017).

Steg tre handlar om efterarbetet. Forskning och erfarenhet visar att om ett bra efterarbete görs kan det till att stärka individen som blivit utsatt efteråt (Stafbom, 2017). Ett bra efterarbete innebär att den drabbade tas omhand om enligt en viss struktur och på ett visst sätt och att personal fått förbereda sig på liknande situationer innan det händer. Om allt detta görs klarar personalen av väldigt uppskakande situationerna på ett bra sätt (Stafbom, 2017).

Vi valde att använda denna princip för att se hur vår utvalda kommun arbetar med de förebyggande arbeten för hot och våldssituationer, vad som händer under situationen samt efterarbetet. Vi ville se om Individ- och familjeomsorgen har plan för varje steg samt om socialarbetarna får chansen att öva på det regelbundet så att alla vet hur det ska agera. Vet alla på arbetsplatsen vad handlingsplanen innehåller och vart den finns att tillgå?

### 3:3 Människobehandlande organisationer

I boken *"Human services as complex organizations"* skriven av Yeheskel Hasenfeld beskriver han sin teori kring människobehandlande organisationen och vi kommer utgå ifrån denna.

Människobehandlande organisationer ska verka för medborgarnas välbefinnande och välfärd. Människobehandlande organisationer kan även ses som byråkratiska, fostrande och kontrollerande. Organisationen verkar för människors bästa, men det finns fortfarande lagar och regler som ska följas. Inom socialtjänsten är organisationens roll att hjälpa människor med just välbefinnande och välfärd, men de kontrollerar även klienten genom att ställa vissa krav för att de ska få hjälp (Hasenfeld, 1992).

Människobehandlande organisationer behöver legitimeras av staten och andra professioner och legitimitet är inget som kan tas för givet. Organisationen arbetar alltid utifrån ett moraliskt spektrum och organisationen är som moraliska entreprenörer inför klienterna. Organisationen arbetar ofta rationellt och målorienterat (Hasenfeld, 1992).

I människobehandlande organisationer är människan råmaterialet, det vill säga produkten som det arbetas med. När en handläggare arbetar med människan som

råmaterial kan etiska dilemman uppstå. Hasenfeld (1992) förespråkar att klienten alltid ska få känna sitt sociala värde. Handläggare måste arbeta på ett sätt så att klienten får sina behov tillfredsställda. Detta kan bli ett problem då handläggarna ofta kan ställas inför svåra dilemman. Handläggaren vet vilka möjligheter som finns för att hjälpa klienten och har en vilja att göra det, men om klienten inte följer sina åtaganden kan handläggare bli tvungen att meddela negativa beslut eftersom lagar och regler måste följas.

Teorin om människobehandlande organisationer används i vår studie för att vi ska få en ökad förståelse för socialtjänsten som organisation och vad det innebär. Det kan vara bra att få förståelse för vad som kännetecknar en människobehandlande organisation för att förstå det större perspektivet på vad det innebär för arbetstagare att arbeta inom en sådan organisation.

## 4. Forskningsmetod

### 4:1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Vi har tänkt utifrån den idealistiska ontologin. Detta synsätt har använts mycket i samhällsvetenskaplig forskning på senare år och har lagt fokus på normer när man studerat samhället. Denna idealistiska bakgrund lutar mycket åt subjektiva idéer och attityder som människor har kring ett visst fenomen. Socialpsykologin har använt detta för att närma sig hur man ser på verkligheten och vilka tolkningar man bär inom sig. Dessa tolkningar kan sedan härledas till hur de samverkar med sociala konstruktioner (Sohlberg & Sohlberg, 2016). De data vi har sökt är tolkningar av hur handlingsplaner och riktlinjer implementeras i praktiken. Därför har denna utgångspunkt hjälpt oss på vägen vid vår analys. Även epistemologi är en filosofi om kunskapens anskaffande. Ett spår inom detta är pragmatism, den står för att kunskap inte representerar verkligheten, utan lägger tyngden på praktikens företrädesrätt och graden av nytta, för forskares tolkningar och idéer kring den (Kvale & Brinkman, 2014). Även detta stämmer in på hur vi tänkt både när vi intervjuat och analyserat data.

### 4:2 Metod

För att besvara frågeställningarna på bästa sätt samt få en djupare förståelse kring medarbetarnas upplevelser kring hur handlingsplanerna följs, valde vi kvalitativ metod,

då den bidrog till en mer kontextspecifik forskning. Kvalitativa studier fångar in och ser på fenomen på olika nyanserade sätt. Data som insamlas beskrivs i berättelser, observationer osv, men kan även innebära tolkningar av redan existerande dokument. Kvalitativa forskare ställer frågor om människors erfarenheter och upplevelser (Patton, 2000).

Vi använde oss av semistrukturerade intervjuer med fyra socialarbetare på IFOs avdelning för barn och unga. Detta för att få tillgång till data som inkluderar upplevelsen av hur aktuella handlingsplaner tar sig uttryck i praktiken och hur det förebyggande arbetet fortgår på arbetsplatsen. I kvalitativa data kan vi hitta beskrivningar av en händelse och upplevelser, som för med sig både tankar och känslor. Ofta förknippar man kvalitativ data med intervjuer, observationer och fältstudier för att samla in dessa aspekter (Ahrne & Svensson, 2015). Det vi har använt oss av är semistrukturerade intervjuer. Vi har även använt oss av dokumentanalys, vilket är en metod som är bra att använda när det handlar om att jämföra och relatera delar av dokument för att lyfta fram fördelar och nackdelar (Berg 2003 ref i Petersen, 2011). Vi har använt dokumentanalysen på så sätt att vi läste handlingsplaner och riktlinjer angående hot och våld, sedan sammanfattade vi vad vi tyckte var mest relevant, därefter ställde vi det emot tidigare forskning samt svaren vi fick från intervjupersonerna.

#### 4:3 Tillvägsgångssätt

Nedan kommer vi att presentera hur vi gick tillväga med att få kontakt med intervjupersonerna och information angående kommunens egenskaper. Vi presenterar hur vi genomförde studien med hjälp av semistrukturerade intervjuer samt hur vi tolkade de dokument vi analyserat.

Individ- och familjeomsorgen i en mindre kommun i södra Norrland ligger under omsorgsförvaltningen och består av myndighetsutövande arbetsgrupper och ett öppenvårdsteam med s.k. familjestödare. Det finns en verksamhetschef och för de olika arbetsgrupperna/avdelningarna, som barn/unga, familjehem, försörjningsstöd och ensamkommande, finns det olika enhetschefer. E-post skickades ut till enhetschefen, där studiens syfte presenterades och vilka intervjupersoner som vi önskade få kontakt med. Dessa var handläggare/utredare, eventuella mellanchefer och skyddsombud. Enhetschefen vidarebefordrade sedan mailet till medarbetarna, som fick möjlighet att

kontakta oss vid intresse att delta i studien. Svar från dessa följdes av fortsatt mailkontakt med ytterligare information om studien samt om de etiska aspekter vi beaktade. Det var fyra medarbetare som ställde upp på att intervjuas, två utredare/handläggare samt en mellanchefer och ett skyddsombud. Alla hade en socionomutbildning. Den socialtjänst som vi valde var i förhållande till andra liten och vi antog då att fyra personer skulle räcka. Skulle vi istället använt oss av en större kommun, skulle vi förmodligen behövt fler intervjupersoner. Vi var medvetna om att det låga antalet intervjupersoner innebar en risk att vi inte skulle få tillräckligt med data, men beslutade att då vi fick intervjupersoner med tre olika befattningar, så fanns det möjlighet till att fånga in olika perspektiv.

Det finns inga direkta riktlinjer för hur många intervjuer man ska använda sig av inom kvalitativa studier. Vissa forskare har använt sig av ett kvantitativt tänkande där mottot lyder att resultatet blir mer vetenskapligt ju mer data som insamlats. Det råder olika åsikter om vad som är det bästa. Genomförs färre intervjuer går det att ägna sig åt en mer noggrann analys samt på ett effektivare sätt tolka enskildheter (Kvale & Brinkman, 2014). När fyra intervjupersoner tackat ja till att delta i vår studie ansåg vi att vi kunde börja vår studie och se hur mycket data vi kunde samla in med hjälp av dessa personer. Efter transkribering var den data som insamlats tillräcklig för att besvara våra frågeställningar.

I en semistrukturerad intervju finns redan bestämda teman som man förhåller sig till samt en intervjuguide som hjälpmedel för forskaren att se till att information som krävs för att svara på det man vill studera samlas in. Intervjuguiden är till för att hålla sig till rätt tema, men används inte som en manual utan ordningen kan komma att ändras under intervjuens gång. Nya relevanta följdfrågor kan även formuleras om det behövs (Bryman, 2008/2011). De tematiska intervjufrågorna vi använde hade stark koppling till det som studien syftar till och håller sig inom ramarna för det forskningsämne som valts. Vi valde teman genom att kombinera trestegsprincipens steg (Stafbom, 2017) samt och våra frågeställningar. Används många öppna frågor som inte är ledande eller styrda, så ökar möjligheten för att svaren blir oväntade och spontana. En fördel med strukturerade intervjuer är att det blir lättare att förhålla sig strukturerat och systematisk i analysen av materialet (Kvale & Brinkman, 2014). Då semistrukturerade intervjuer ofta innehåller bestämda teman som ställs i samma ordningsföljd till intervjupersonerna, valde vi alltså

att utgå från trestegsprincipens tre steg när vi valde våra teman till intervjuguiden. Vi bestämde oss för att benämna dessa förebyggande arbete, agera och efterarbete.

Intervjuerna spelades in efter godkännande av varje enskild intervjuperson. Detta är en fördel då det bidrog till att vi blev mer uppmärksam och fokuserad under intervjun. Vi behövde inte lägga energi på att anteckna samtidigt som vi intervjuade (Bryman, 2008/2011). Vi transkriberade det inspelade materialet till skriven text. Detta var inte så enkelt som vi hade tänkt oss, att det berodde på att intervjun måste skrivas ner på ett sätt som verkligen speglar hur den gick till och att sekvenser som kan vara betydelsefulla inte skalas bort. Transkribering liknar översättning, oavsett om det gäller samma språk som man själv talar är personliga begrepp och ord viktiga att förstå och tolka på rätt sätt (Marshall & Rossman, 2016). Förutom intervjuerna, teorier och tidigare forskning använde vi oss av kommunens rutiner och riktlinjer med fokus på kommunens handlingsplan. Vi använde oss av dokumentanalys för att kunna analysera den valda kommunens dokument om rutiner och riktlinjer kring hot och våld. Dokumentanalysen kategoriseras även den som en kvalitativ metod. Det kan vara viktigt att ha en kritisk syn på de dokument som granskas. Validiteten hos dokument ska fastställas och inte tas för givet. När vi analyserade dokumenten var det viktigt att tänka på dokumentens trovärdighet. Detta kan handla om i vilket syfte dokumentet skrevs och av vem (Denscombe, 2010). De dokumenten som använts i denna studie hämtades från kommunens intranät. Vi fick tillgång till dem via enhetschefen på den avdelning som vi valde att studera. I studien har vi och analyserat de delar i dokumenten som vi ansett varit mest relevanta för att besvara våra frågeställningar.

#### 4:4 Urval

Vi har använts oss av ett ändamålsenligt urval, som handlar om att välja personer utifrån vilka egenskaper de har och vilken relevans dessa har för studien. Egenskaperna kan vara vilken kunskap de har eller vilken erfarenhet de har om ämnet man forskar på (Denscombe, 2010). Ändamålsenliga urval var det urval vi trodde var det bästa och mest effektiva sättet att få med personerna som vi trodde kunde bidra med informationsrika svar samt på bästa sätt svara mot våra frågeställningar och vårt syfte (Marshall & Rossman, 2016). Detta var extra viktigt på grund av att vi valde att intervjua ett litet antal personer. Inklusionskriterierna som vi hade, var att samtliga intervjupersoner skulle arbeta på samma enhet, vilket i vårt fall var enheten för

barn/unga, att de hade klientkontakt samt att ingen av dem var enhetschef. Vi började med att välja en lämplig kommun och valde en som var geografiskt nära, vilket var mest praktiskt. Vi valde att fokusera på socialtjänsten och specifikt IFO avdelningen för barn och unga. Vi tog reda på hur arbetsgruppen var upplagd och såg att den innehöll både handläggare/utredare, mellanchefer och ett skyddsombud. Alla intervjupersoner som deltog arbetar vid samma socialtjänstförvaltning under individ och familjeomsorgen och har olika arbetsuppgifter. Våra inklusionskriterier var till viss del genomtänkta, då vi visste att vi skulle hålla oss till endast en enhet och om möjligt använda oss av socialarbetare, men vi var även intresserade att få möjlighet att intervjuva exempelvis en mellanchefer eller socialarbetare som hade ansvar för förebyggande eller skyddsarbeten. Vi ville använda oss av olika positioner inom personalgruppen dels för att vidga perspektiven och för att triangulera. Triangulering innebär att ett forskningsproblem behandlas från olika perspektiv, för att problemet ska få en mer allsidig belysning (Sohlberg & Sohlberg, 2016). Utfallet av urvalet ledde till, att vi fick intervjuva fyra socialarbetare varav en mellanchefer samt ett skyddsombud, dessa fyra hade även arbetat som socialarbetare olika länge.

Urvalet gjordes på detta sätt för att belysa problematiken i studien samt för att se eventuella skillnader när det gäller hur mycket kunskap intervjupersonerna har om rutinerna och riktlinjerna, beroende på de olika urvalskriterierna.

#### 4:5 Analysmetod

Eftersom att vi tidigt visste att vi ville använda oss av teman i analysen, valde vi att använda oss av en tematisk analys. Denna form av analys är användbar för att upptäcka och ringa in relevanta teman i den data som samlats in. Vi som intervjuare och författare har en viktig roll i detta, då teman inte alltid bara dyker upp under intervjuerna utan ofta är grundade i vad man vill ta reda på samt utifrån teori och tidigare forskning.

Analysmetoden bidrar till att lättare organisera data samt se relevant information (Braun & Clark 2006). Data som insamlades analyserade vi även utifrån ett deduktivt förhållningssätt, vilket innebär att vi redan före analysen visste vilka teorier och begrepp vi skulle utgå ifrån (Sohlberg & Sohlberg, 2016). Att analysera på detta sätt liknar Pattons (2000) analysverktyg som han kallar en ”indigenous concept analysis” vilket ofta innehåller ett deduktivt förhållningssätt. Till hjälp att analysera helheten av intervjuerna använde vi dokumentanalys, för att jämföra hur det intervjupersonerna sa motsvarade handlingsplanerna och riktlinjerna.



Vi har framförallt använt trestegsprincipen i tolkningen av IFOs handlingsplaner och riktlinjer. Under intervjuerna vi haft människobehandlande organisationer och normer i med oss. Valet av semistrukturerade intervjuer, där teman är bestämda i förväg, bidrog till att enklare få en struktur när vi sedan kopplade teorier till de svar intervjupersonen gav. Efter intervjuerna transkriberade vi den data som vi insamlat. Vi läste intervjuerna flera gånger samtidigt som vi reflekterade över specifika teman samt skrev ner tolkningar och funderingar som dök upp och använde det som var relevant (Kvale & Brinkman, 2014). Den slutgiltiga och transkriberade data färgkodades så att det blev lättare inför analysen att placera svaren under rätt tema. Det teorier vi har använt oss av fungerade som ett verktyg i analysen vilket gjorde det enklare att förstå vad intervjupersonerna menade, men fungerade även tvärtom, att teorierna blev tydligare när vi kunde dra paralleller mellan teori och praktik. Detta tänker vi oss ger läsaren en större förståelse för de teorier vi presenterat. Det är dock viktigt att inte se intervjutexterna endast utefter förvalda perspektiv, då det är lätt att missa nyanser av intervjun som inte kan kopplas till en specifik teori. Det gäller att skilja på egna uppfattningar av en text och tolkningar utifrån teori (Kvale & Brinkman, 2014).

#### 4:6 Etiska förhållningssätt

*Etiska aspekterna* har vi beaktat, då vi bifogade ett informationsbrev i samma e-post som förfrågan om deltagande av studien. Mailet belyste informationskravet vilket innebär att vi berättar om studiens syfte och att medverkan var frivilliga. Vi gick även igenom detta muntligt tillsammans innan intervjuerna. *Konfidentialitetskravet* beaktades när vi informerade att medverkan skulle komma att vara anonym. Vi förtydligade att kommunen de arbetar i inte kommer att nämnas vid namn, vilket förstärker deras anonymitet. *Nyttjandekravet* följer vi eftersom vi inte använder studien i andra syften än vad som informerats (Kvale & Brinkman, 2014).

#### 4:7 Generaliserbarhet, överförbarhet, trovärdighet

*Generaliserbarhet* handlar om vad studien kan säga om en större population eller platser som liknar den som studerats. Det finns olika generaliseringsanspråk som kan användas i diskussionen angående studiens trovärdighet och generaliserbarhet, exempelvis hur studien kan generaliseras till andra studier och om

andra forskare har gjort på liknande sätt och kommit fram till samma resultat (Ahrne & Svensson, 2015). Kvalitativ forskning går inte ut på att generalisera. Meningen är att skaffa sig en djupare förståelse av vad som är kontextspecifik. Det vi har gjort för att närma oss detta är exempelvis att studera en mindre kommun och genomfört några få djupa intervjuer. Vi har givit rika beskrivningar av kontext, metod och intervju personer, vilket kan leda till en viss grad av överförbarhet (Bryman, 2008/2011). Överförbarhet handlar om hur väl det slutsatser som kommit fram i studien kan överföras på en viss population eller hur kontext går att överföra på andra människor eller situationer som på något sätt liknar det man själv har studerat. Det kan även handla om överförbarheten till liknande studier och forskningsresultat (Ahrne & Svensson, 2015). Om studien är tydligt genomförd, ges läsaren istället för generaliserbarhet en databas som de själv kan använda för att bedöma hur studiens resultat kan överföras och kopplas till en annan liknande miljö (Guba & Lincoln 1985 ref i Bryman 2008/2011). Det resultat vi fått fram ur kommunens handlingsplaner och från intervjuerna kommer inte att vara möjlig att generalisera till socialtjänster i stort. Däremot kan överförbarhet uppnås i liknande kontexter, till exempel i en annan liten kommun som utför liknande förebyggande arbete gentemot hot och våld.

I kvalitativ forskning styrks ofta att det man skriver om är sant med hjälp av trovärdighet istället för reliabilitet och validitet som dominerar inom naturvetenskaplig och kvantitativ forskning (Ahrne & Svensson 2015). Det vi har gjort för att eftersträva trovärdighet är att vi har använt oss av datatriangulering då vi intervjuat både socialarbetare, mellanchefer och skyddsombud. Vi har analyserat delar av studien var för sig för att sedan diskutera och jämföra skillnader och likheter. Vi har även använt citat från empirin för att styrka de slutsatser vi gjort. Dokumenten vi använde oss av var granskad och godkänd av verksamhetschef. Vi har även följt vår intervjuguide och analysmetod så noga som möjligt. Eftersom vi är två författare har vi transkriberat vissa stycken var för sig för att se om vi såg informationen på samma sätt. I vårt fall var transkriberingen på var sitt håll nästintill identiska. Om det däremot inte hade varit identiska hade vi analyserat vad det var som vi uppfattat olika, vilket också hade varit intressant (Kvale & Brinkman, 2014). För att öka trovärdigheten ytterligare har vi förhållit oss till det allmänna syftet och följt en röd tråd genom hela processen för att garantera att frågeställningarna blev besvarade (Kvale & Brinkman 2014). För att säkerställa att vi förstått informationen korrekt vid intervjuerna frågade vi under

intervjuernas gång om vi tolkat svaren på rätt sätt, även kallat ”members check” (Ahrne & Svensson 2015). Antalet intervjupersoner spelar en roll i diskussionen om trovärdigheten, om vi hade intervjuat fler kanske studien skulle få en ökad/större trovärdighet, men på grund av snäva tidsramar och att IFO i den kommun vi valt är så pass liten gick det inte att genomföra detta i större skala.

Vi har hela tiden fört en kritisk diskussion angående studien för att säkerställa eventuella brister eller förhindra dessa (Ibid. 2014).

## 5. Resultat och analys

### 5:1 Intervjupersonernas bakgrund

I denna del presenteras studiens analys samt resultat. Analysen baseras på de teorier som valts samt intervjupersonernas tankar och åsikter. Intervjupersoner kommer inte att namnges på grund av löftet om anonymitet. Vi har därför valt att använda koder för intervjupersonerna som I1, I2, I3 och I4. Alla intervjupersoner är kvinnor och utbildade socionomer. I1 är nyexaminerad och jobbar som ungdomshandläggare. I2 har jobbat som barnhandläggare i fyra år, och har de senaste två åren även varit skyddsombud. I3 har jobbat som socionom i 12 år. Idag är hon specialistsocionom och fungerar som mellanchef på mottagningsenheten för barn och unga. I4 har jobbat som ungdomshandläggare i 15 år.

### 5:2 Socialarbetare uppfattning av begreppen hot och våld

#### 5:2:1 Hot och våld kan vara olika

Första frågan som ställdes till intervjupersonerna var vad just orden hot och våld betyder för dem. När vi ställer frågan till intervjupersonerna och frågar om begreppen rent generellt blev det svårt att förklara. Hot och våld upplevdes olika beroende vilken kontext det handlade om.

I2 beskriver att hot och våld relaterat till arbetet är klienter som är aggressiva om de exempelvis får ett beslut som är negativt. I4 tycker att frågan om vad hot och våld betyder var svår att förklara för att hen tyckte att om det gäller våld på arbetsplatsen, kan det handla om att någon blir hotfull och:

*”börjar slå sönder grejer och börjar slå på socialsekreterare”*

I1 säger:

*”Hot och våld kopplar jag direkt till säkerhetstänket och utbildningarna vi har gått på jobbet”*

I1 tänker även mer på de ärenden som de som handläggare möter, inte på hot och våld riktat mot handläggarna själva utan mer det hot och våld som de arbetar med i familjerna. I2 säger att hot och våld har en helt annan betydelse om det gäller arbetsplats kontra allmänt, att det är svårt att jämföra. I2 berättade även att om det gäller hot och våld i allmänhet så tänker intervjupersonen på bråk på krogen. I4 tänker inte på psykiskt våld eller ekonomiskt våld, som det kan handla om i exempelvis våld i nära relationer.

Varför det är svårt att förklara vad hot och våld innebär för intervjupersonerna kan bero på deras egna tankar om normer. Normer handlade om enstaka regler och förväntningar och detta även på arbetsplatsen (Larsson & Sohlberg 2014). Beroende på vilka erfarenheter man har angående hot och våld så är det rimligt att anta hur detta påverkar uppfattningen angående begreppen. Känner man att man ska se hot och våld på ett specifikt sett för att man arbetar med socialt arbete eller kan man gå helt utanför sin professionella identitet?

### 5:2:2 Hot och våld ett normalt inslag i arbetet

Den andra frågan som ställdes var om socialarbetarna anser att hot och våld är ett problem på arbetsplatsen. Ingen av intervjupersonerna ansåg att hot och våld är ett problem på arbetsplatsen utan mer ett inslag. I3 beskriver att:

*”Vi som handläggare träffar folk i trängda situationer så ett visst mått av hot kommer man som socialsekreterare få ta, men att det självklart finns gränser”*

Alla intervjupersonerna var även överens om att det är väldigt individuellt om vad hot och våld betyder och är. I3 säger:

*”Det är svårt att definiera och vad hot är för mig, för det jag anser är ett hot behöver inte vara ett hot för någon annan”, säger I2. ”Att göra riktlinjer för hot och våld kan därför vara väldigt svårt eftersom det inte går att dra alla över en kam”*

Här kan man anta att en del av arbetsplatsens normer och värderingar påverkar intervjupersonernas svar. Larsson & Sohlbergs (2014) förklaring av normer beskrev hur normer bidrog till stor del till att hålla ett ordnat system levande och att detta i relation till socialt arbete är viktigt eftersom det arbetet utgår ifrån en rad olika normer. Finns det en norm på arbetsplatsen att man antas acceptera en viss grad hot eller våld så blir det den utgångspunkten man som anställd utgår ifrån. Och detta kan då leda till att man

som nyanställd har svårt att sortera ut vad man ska acceptera och inte, då bara förklaringen av begreppen är diffusa.

### 5:3 Kommunens handlingsplan – rutiner och riktlinjer

Kommunen som studeras i denna studie har ett dokument som heter *”Hot och våld – säkerhetsrutiner för Individ- och familjeomsorgen”*. Det första som står skrivet i dokumentet är att enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 1993:2, Våld och hot i arbetsmiljön, ska arbetet ordnas så att risk för våld eller hot så långt som det är möjligt förebyggs. Särskilda säkerhetsrutiner ska finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna ska vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

Alla på IFO (Individ- och familjeomsorgen) ska ha tillräcklig kunskap genom utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet. Vidare står det att alla händelser om hot eller hot om våld ska dokumenteras och utredas. Alla fall med hot- eller hot om våld ska tas upp med närmsta chef som sedan går igenom med den drabbade vad som hänt för att snabbt kunna besluta vilka åtgärder som måste genomföras. Informationen om gällande händelse ska sedan lämnas till verksamhetschefen.

I dokumentet *”Hot och våld – säkerhetsrutiner för Individ- och familjeomsorgen”* står utförligt vilka rutiner som gäller och det är de dokumentet som vi sammanställt. Detta dokument riktas mot alla som jobbar inom IFO allt från verksamhetschef till medarbetare. Sedan finns *”Medarbetarnas säkerhetsrutiner kring hot och våld på arbetsplatsen”* som enbart är riktat till socialarbetarna och vad deras rutiner är. Innehållet i dessa dokument kommer presenteras och analyseras nedan.

Temana i denna studie utgår ifrån modellen trestegs-principen. Därför kommer informationen som finns i *”Hot och våld – säkerhetsrutiner för Individ- och familjeomsorgen”* presenteras och analyseras nedan med hjälp av trestegs-principens olika steg, förebygga, agera och efterarbete samt arbetsmiljölagen och dess föreskrifter.

Enligt modellen trestegs-principen finns det tre steg att tänka på och jobba för när rutiner och riktlinjer ska utformas. Vidare analyseras hur kommun som undersökts

rutiner och riktlinjer följt trestegs-principen och vad de gjort inom respektive steg. Första steget handlar om det förebyggande arbetet. Kommunen i fråga har som första punkt på sin lista i förebyggande arbete att säkerhetsrutinerna ska följas upp och revideras två gånger per år av IFOs ledning. Enhetschefen ska regelbundet gå igenom säkerhetsrutinerna med medarbetarna minst två gånger per år samt vid nyanställdas introduktion. Kommunen ska även genomföra löpande riskbedömningar av aktuella arbetsuppgifter. Om en händelse inträffar ska det finnas en särskild säkerhetsansvarig som ansvarar för att leda och fördela vad som ska göras vid en akut situation och det är ledningsgruppen som utser denne. En särskild ansvarig för larmutrustningen ska finnas för kontrollering av larmen, larmtest genomförs fyra gånger per år och larmövningar genomförs två gånger per år. Det finns även särskilda GPS-larm som används när medarbetarna åker ifrån kommunhuset och dessa ska testas minst fyra gånger per år. Förebyggande arbete handlar om att försöka förutspå vilka situationer som kan uppstå och därför läggs stort fokus på förebyggande arbete när det gäller mötet med klienterna. Medarbetarna ska alltid beakta kunskaperna om klienten och aldrig ta några personliga risker på eller utanför kontoret. Om en medarbetare känner sig osäker med en klient eller inför ett besök bör medarbetaren kontakta enhetschefen omgående. Vakt eller polis kan då tillkallas. Medarbetarna ska bara ta emot besök där larm finns, ha nära till utgången och aldrig dra för gardinerna till rummet. Det ska alltid vara två handläggare med på mötena och även vid besök utanför kontoret. Vid besök/möten utanför kontoret så ska medarbetare alltid meddela enhetschefen vart de ska och även meddela om något ändras under resans gång. Det finns även en regel att inga möten med klienter bokas efter klockan 16.00 på grund av att det kan vara mindre personal på plats då.

Detta är även grunden i arbetsmiljölagen att arbetsgivaren ser till så att detta förebyggande arbete fungerar. Dock regleras det även i lagen att arbetstagarna också har ett ansvar och i detta fall skulle det vara att de verkligen följer reglerna som finns och att socialarbetarna inte tar några onödiga risker som att åka på ett besök utan larm. Informationen om hur det förebyggande arbete borde gå till och vad som gäller finns att hitta i föreskriften AFS 1993:2 i arbetsmiljölagen (AFS 1993:2). Det går att se att denna kommun har tittat på dessa föreskrifter på grund av att kommunen har upprättat en handlingsplan med rutiner och riktlinjer som gäller för att förebygga våld och hot om våld på arbetsplatsen, vilket är det tydligaste målet i föreskriften. Detta steg går även att koppla till föreskriften 2009:2 i arbetsmiljölagen som handlar om utformning om

arbetsplatsen (Arbetsmiljöverkets författarsamling, AFS). I föreskriften regleras att det exempelvis ska finnas larm i alla rum där det anses behövas och det finns med i kommunen som studerats handlingsplan.

Steg två i modellen handlar om att agera i den situation som uppstår. Kommunen i fråga har delat upp denna del i tre olika teman, *"Om DU upplever att en person uppträder hotfullt i ord eller handling"*, *"Om en arbetskamrat utsätts för hot eller våld"* samt *"Vid larm"*. När det gäller om medarbetare själv utsätts för våld eller hot om våld handlar det om att försöka behålla lugnet och ta situationen på allvar. Medarbetaren ska inte argumentera emot eller fysiskt gå för nära inpå klienten. Medarbetaren ska försöka kontakta sina medarbetares uppmärksamhet och larma. Viktigt att medarbetaren försöker ta sig ut ur rummet om det är möjligt. Om en arbetskamrat utsätts för våld eller hot om våld så ska man: larma så fort som möjligt, försök använd taktisk kommunikation, ingrip omedelbart om kollegan blir utsatt fysiskt, överblicka och bedöm situationen och agera utifrån vad situationen kräver. Vid larm ska medarbetarna skaffa sig en snabb överblick varifrån hot eller våldssituationen pågår. Om det inte är tydligt vart den pågår så kontrollera i kopiantrummet vilket rum som larmar. Sedan finns en plan där säkerhetsansvariga delar ut olika områden. Någon tar hand om besökarna i väntrummet, två till tre personer går till rummet där larmet gått, en står vid telefonen och väntar på samtal från polisen och en går ner till receptionen och samtalar med polisen när de anländer. En av de viktigaste punkterna här är att aldrig spärra flyktvägen för en hotfull person.

Steg tre handlar om efterarbete och detta är även uppdelat i olika underrubriker, *"I direkt anslutning till händelsen"*, *Åtgärder samma dag som situation med hot och/eller våld"*, *"åtgärder 24-72 timmar efter situation med hot och/eller våld"*, *"Åtgärder inom 14 dagar"* och *"Åtgärder inom 1,3,6 och 12 månader"*. I direkt anslutning till händelsen så handlar punkterna om att den drabbade måste tas om hand om. Att vara ett kamratstöd, ringa anhörig, spela Tetris eller annat liknande spel för att förhindra PTSD och kontakta enhetschefen är de viktigaste delarna. En annan viktigt åtgärd är, att aldrig lämna en person som blivit utsatt ensam, att kontakta människor som berörs runt om samt anmäla händelsen till arbetsmiljöverket. Möjligheter till stöd för den drabbade ska tittas upp och blanketter för arbetsskada ska fyllas i. Inom 24-72 timmar ska personalen och andra berörda personer samlas för att få information/hjälp av arbetsgivaren om det

behövs. Den drabbade ska dokumentera händelsen i detalj vad som inträffat och vilka känslor som väcktes vid polisanmälan. Inom 14 dagar ska en internutredning påbörjas och en anmälan till försäkringskassan ska göras. Även återkoppling till den drabbade, personalen och polisen ska göras. Åtgärder inom 1,3,6 och 12 månader gäller när det varit en grov händelse. Det handlar om att kontakta den drabbade och fråga hur den mår samt åtgärder inför rättegång. I detta steg bedöms det hur allvarlig händelsen var och utefter det bedöma vilka åtgärder som krävs. Är händelsen väldigt allvarlig kan det vara så att händelsen rubriceras under brottsbalken och en rättegång ska ske och annars är det upp till den utsatte, arbetsgivare och arbetsmiljöverket att bestämma vad följderna ska bli.

Några källor finns inte i detta avsnitt eftersom kommunen som studeras är anonym och denna information är tagen direkt ur kommunens egna styrdokument kring hot och våld.

## 5:4 Socialarbetarnas uppfattning om hur kommunens rutiner och riktlinjer fungerar

### 5:4:1 Tillgång till info

Alla intervjupersoner visste var de kunde hitta rutinerna och riktlinjerna men ingen av dem hade läst dem. En tyckte att för att öka tryggheten av att anställda tar del av viktiga dokument kring hot och våld var att chefen skulle ta mer ansvar med information och uppföljningar. En annan trodde att tidsbrist bland annat var en anledning till att informationen inte togs upp av anställda ordentligt. En annan ansåg att rutinerna skulle ingå i en introduktionsplan för nyanställda. Alla intervjupersoner tyckte däremot att det funnits möjlighet att vara delaktig när rutinerna och riktlinjerna utformades. Alla intervjupersonerna hade gått utbildningen angående hot och våld som kommunen erbjudit och åsikterna när det gällde detta vara delade. Några ansåg att utbildningen gav mycket medan andra ansåg att den inte riktigt gjorde det.

I1 fick frågan om hon tror att andra läser rutinerna och riktlinjerna och svarar:

*”Det ska ju ingå i en introduktionsplan och det är otroligt viktigt när man är ny på en arbetsplats att ta del av dessa rutiner och riktlinjer, men hot och våld är en så liten del när man börjar som ny, det är tio miljoner andra saker som man också ska lära sig, så det är nog ganska låg prioriterat”*

Alla intervjupersoner har gått utbildningen ”Hot och våld” som kommunen erbjuder alla anställda. I3 och I4 gick utbildningen första gången som den erbjöds av kommunen och



ansåg inte att den gav dem så mycket, därför att inte fanns några utformade rutiner och riktlinjer kring hot och våld som de kunde koppla utbildningen till. I1 och I2 har gått utbildningen relativt nyligen och tycker att utbildningen var bra och nödvändig. I1 sa:

*”man fick konkret se hur rutiner och riktlinjerna ska fungera i praktiken. Dock handlade utbildningen mest om skarpt läge och inte vad som händer efter att något har hänt”*

Hasenfeld (1992) förklarade människobehandlande organisationer som moraliska entreprenörer för sina klienter som verka för människans bästa genom lagar och regler samt verka för människors bästa. Han anser människobehandlande organisationer mer ofta än sällan arbetar rationellt och målorienterande. När de anställda väljer att gå utbildningen som erbjuds så hjälper det inte bara sig själv utan de kan tänka sig att det är för klienternas skull också. Vet personalen hur de ska handskas med otrygga och hotfulla situationer ökar detta även tryggheten för klienterna. Detta utifrån att både socialarbetare och klienterna strävar efter trygga och bra möten sinsemellan.

Allmänt för de fyra intervjupersonerna är att alla vet var de hittar rutinerna och riktlinjerna om hot och våld, men ingen har läst dem. I4 sa att:

*”om man kollar på avvikelser står det att det är chefens ansvar att informera om rutiner och riktlinjer men att hon inte anser att det är någon chef som informerat om det även fast det är chefens ansvar”*

Intervjupersonerna fick frågan om de känner sig trygga med att medarbetarna känner till rutinerna och riktlinjerna kring hot och våld och två av intervjupersonerna känner sig säkrare efter att alla fått gått hot- och våldsutbildningen. I4 säger att:

*”mer information från chefen och tätare uppföljningar hade gjort att hon känt sig tryggare med att alla på arbetsplatsen är medvetna om vad som gäller”* .

I3 syn på detta var att:

*”det är sådan hög omsättning på personal på arbetsplatsen och därför känner hen sig osäker på att alla känner till rutiner och riktlinjerna, men hen hoppas att alla går igenom dokumenten”*

Intervjupersonerna uttryckte alla att de har chansen att vara delaktiga i arbetet kring rutinerna och riktlinjerna. I3 beskriver även att det pratas om detta på planeringsdagar och personaldagar och att socialarbetarna då får komma med åsikter om det är något som borde ändras eller tänkas mer på.

Att rutinerna och riktlinjerna inte följs kan även det analyseras utifrån Larsson och Sohlbergs (2014) förklaring av normer. Om man som nyanställd kommer till en arbetsplats där den generella normen är att ingen läser rutinerna och riktlinjerna kring hot och våld så är de rimligt att anta att man som nyanställd inte heller läser den. Utifrån intervjusvaren så såg vi att det inte spelar någon roll hur länge man jobbat på IFO, ingen hade läst dokumenten. Så normen på denna arbetsplats verkar vara att detta faktiskt inte prioriteras.

#### 5:4:2 Förebyggande arbete

I2 berättar

*"att det skedde en stor händelse i kommunhuset (där socialsekreterarna sitter) då en klient tände eld på receptionen och efter den händelsen blev arbetsplatsen mycket mer noggrann med att arbeta med rutinerna och riktlinjerna kring hot och våld samt involvera socialarbetarna".*

Hasenfelds teori om människobehandlande organisationer beskriver socialtjänsten som byråkratisk, fostrande och kontrollerande samtidigt som det arbetar målrationalt för att bidra till andra människors välbefinnande (Hasenfeld, 1992). Människor är subjektet det inte finns inga ritningar om hur en människa fungerar. Det gör det lite extra svårt att veta att det förebyggande arbetet som görs omfattar alla klienter som en socialarbetare kommer i kontakt med. Däremot det socialarbetare gör är att försöka analysera vilka risker som kan uppstå vid individuella möten. Hot och våld behöver inte uppstå, men en socialarbetare behöver förbereda sig så gott det går. När intervjupersonerna berättar hur de upplever att säkerhetstänkandet uppmärksammas mer under de senaste åren och hur de resonerar om varför, så känns båda förklaringarna relevanta. På grund av att socialtjänsten är en människobehandlande organisation så blir det logiskt att det är människornas handlande som avgör vad som sätts i fokus och visar vad det är som fungerar eller inte.

I4 beskriver att det tidigare arbetades mycket med arbetsplatsträffar, men nu är ansvaret lagt på enhetschefen och hen anser att det pratas lite mindre om hot och våld sen dess.

På frågan om de upplever att handlingsplanen följs, sa I1 att det är svårt att säga på grund av att hen tycker inte att det är många hot/våldshändelser på arbetsplatsen. Personen i fråga har aldrig varit med om att någon larmat när hon arbetat och vet därför inte om rutinen följs. I2 nämnde att det brukar finnas en vakt på IFO när behovet finns

och att det står i handlingsplanen att det ska tillämpas vid behov. Båda önskar dock att det kunde få lite mer information när en vakt är på plats om vad det gäller.

*”Vi behöver inte få information om klienten, men kanske vilken avdelning som berörs så man vet om det är på sin egen eller någon annan. Det hade varit lugnande att veta”*

### 5:4:3 Agera

### 5:4:4 Osäkerhet om rutinerna

Alla fyra intervjupersonerna är lite osäkra på vad de ska göra om de själva blir utsatta för våld eller hot om våld och även vad som sker om en kollega blir utsatt. I1 har inte blivit utsatt för något själv och har inte klart för sig vad hon bör göra om det sker eller om det händer en kollega något, men att det får hon förmodligen klart för sig om hon pratar med chefen. I1 berättade att det är ingenting hon fick info om när hon började, men att det antagligen ligger på intranätet. I2 berättade att hon inte riktigt vet när man ska anmäla eller inte eftersom vad man upplever som hot eller våld är så individuellt. Men om en anmälan ska göras så säger hon att

*”ja jag tror man anmäler till polisen... eller nej det kanske är till enhetschefen... eller är det till säkerhetsansvarig... lite oklart vem som ens är min chef”.*

Alla intervjupersonerna var lite osäkra på vart de anmäler sig och till vem.

Intervjupersonerna trodde att det var enhetschefen som var första person att kontakta, men vad enhetschefen gjorde med informationen sen var väldigt oklart. Det finns även en arbetsskadeblankett som ska fyllas i efter att en hot eller hot om våldshändelse uppstått på arbetsplatsen och den hade ingen av intervjupersonerna sett. Ingen av intervjupersonerna var riktig säker på vem som upprättar rutinerna och riktlinjerna. Intervjupersonerna gissade på allt ifrån nämnd, säkerhetsansvarig, säkerhetsakademien, verksamhetschef till enhetschef.

Hasenfeld (1992) förklarade att människobehandlande organisationer arbetade för människors välbefinnande. Skulle de kunna vara så att socialtjänsten som är en människobehandlande organisation tappar fokus på arbete som inte direkt ger något till klienten. Denna tidsbristen som intervjupersonerna tidigare beskriver kan handla om att det helt enkelt inte finns tid till att läsa rutiner och riktlinjer. Organisationen verkar glömma vikten av att skapa trygghet både för socialarbetare och klienter. På grund av

att människobehandlande organisationer ska fungera som entreprenörer för människorna i samhället så tycks viktig information och kunskap för socialarbetare prioriteras bort.

#### 5:4:5 Efterarbete

När det gäller hur rutinerna följs i praktiken har intervjupersonerna lite olika erfarenheter av det. I3 berättade att arbetsplatsen blivit mycket noggrannare, striktare, mer uppmärksam, det ska alltid vara två vid hembesök och det bör alltid bära larm. Personen i fråga berättade att hembesöken är de ganska duktiga på att åka två på men att hon själv aldrig har haft med sig ett larm. Personen sa även att hon inte ens vet hur larmen fungerar. I4 berättade att en riskbedömning alltid ska genomföras innan besök på kontoret och innan hembesök. Personen i fråga sa att det är livsfarligt att göra riskbedömningar själv för man kan bli blind i situationen och missa saker, så det är alltid viktigt att vara två. Hon berättade om en nyligen inträffad händelse

*”några medarbetare hade åkt på ett hembesök och åkte två som rutinen säger, men väl på plats uppstod en situation som kunde ha slutat allvarligt. Här hade en större riskbedömning behövt genomföras men det var något som vi fick lära oss i efterhand”*

Hon sa även att det är omöjligt att tänka på allt och även om det finns rutiner och riktlinjer behöver de inte täcka in allt, därför är det otroligt viktigt att uppdatera och revidera handlingsplanen. Hon sa även att som ny kan det vara svårt att veta när man inte har några erfarenheter om hur man ska gå till väga och då kan det vara bra att bolla sina tankar med någon. Det är då viktigt att den personen följer rutinerna och riktlinjerna och inte

*” gud jag känner den här mamman, pappan eller ungdomen och det går bra att åka själv”*

för man kan aldrig veta säkert även om man tror det, sa I3.

Att riskbedömningarna är väl gjorda anser även arbetsmiljöverket är viktigt då det sett hur bristande riskbedömningar är en bidragande faktor till att en hot- och våldsituation uppstår, detta efter en översikt av anmälningar som inkommit (Arbetsmiljöverket 2018). Intervjupersonerna beskrev riskbedömningar som en ständig arbetsuppgift och alla var överens om att det var viktigt. Det tyckes vara ett moment som togs på allvar, även chefens roll i detta, chefen var med på det flesta riskbedömningar som gjordes.

I1 tänker att om det väl blir ”skarpt läge” tror hon att det är ganska mycket papper till praktik. Hon beskriver det som att nått sätts igång, ett larm går och någon har då ansvar för att fördela dessa rutiner och riktlinjer, och då tänker hon att det fungerar helt okej. Hon berättade även att det är sällan någon larmar och att det kan vara svårare att säga hur en människa skulle reagera om en situation uppstod på ett hembesök men att det i alla fall finns en större medvetenhet. I4 beskrev ett hembesök och att personen i fråga såg olämpliga saker i hallen och reagerade över detta och gjorde en slags riskbedömning i huvudet vilken hen tänkte beror på att medvetenheten har ökat och att hen har fått in tänket i praktiken.

#### 5:4:6 Förebyggande åtgärder

Alla det fyra intervjupersonerna var eniga när vi frågade om de upplevde att arbetsplatsen arbetar förebyggande kring hot och våld. Vi bad samtliga intervjupersoner att berätta om konkreta åtgärder som arbetsplatsen har gjort för att minimera risken att bli utsatt för hot och våld. Förut var det fler passager som var öppna, men idag är det exempelvis låst in till väntrummet på avdelningen samt till närliggande avdelningar. För att minska socialarbetares ensamarbete är de minst två stycken vid hembesök samt möten med klienter. Det ska alltid finnas larm tillgängligt både vid hembesök och i mötesrum och det ska även finnas en extra dörr i varje mötesrum. Vissa klientmöten sker inte ens i mötesrum på avdelningen utan istället på mer avslappnade ställen som i bilen eller på ett café. Skulle ett larm uppstå finns en säkerhetsbur där personalen samlas. Arbetsplatsen erbjuder även löpande utbildningar i hot och våld både i fysisk och teoretisk form av ett externt bolag. Riskbedömningar görs inför varje klientmöte tillsammans med chef. Vid behov finns tillgång till vakt. Socialarbetarna meddelar även alltid till chefen vid arbete utanför kontoret, vart man ska och när man kommer tillbaka. Trots att det tycks finnas en norm kring att man inte läste rutiner och riktlinjerna så verkar denna norm inte bidra till att man inte vet vilka förebyggande åtgärder som finns på arbetsplatsen. Larsson och Solberg (2014) skrev att normer skapade regler som höll ett ordnat system levande. Skulle de anställda varken läsa rutinerna eller riktlinjerna eller veta om förebyggande åtgärder så kan man anta att det ordnade system som finns på arbetsplatsen kring detta skulle fallera.

I2,I3 och I4 upplevde att det har funnits en brytpunkt då det förebyggande arbetet blev mer uppmärksammat. I4 trodde att det kunde ha att göra med att socialarbetares arbetsmiljö hamnade i fokus i och med en omtalad arbetsbelastning, en ökad ärendeströmning samt ett regeringsskifte medan I2 och I3 trodde att det var en blandning av ovanstående men lyfte även fram hur tidigare händelser som innefattat hot och våld krävt en översyn hur man faktiskt jobbar kring detta. Det hade även skett en större och allvarligare situation riktad mot hela kommunhuset som bidrog till att fokus lades på handlingsplaner och riktlinjer kring hot och våld. I2 berättar:

*"Det var en brand här.. en klient som hällde bensin och tände på här nere i receptionen.. sen dess har socialtjänsten blivit mycket bättre , dom har tagit hit folk som tittat på säkerhetsrutinerna"*

Att det förebyggande arbetet är nödvändigt och bra var alla intervjupersonerna överens om. Däremot hade man upplevelsen av att det inte får gå till överdrift. Att säkerhetstänket blir extremt så det går ut över möjligheten till att skapa bra möten med klienterna. I3:

*"det får inte gå till överdrift heller, vi får inte hamna i det att man är rädd för sina klienter alltså utifall jag utgår ifrån att det kommer bli farligt så att jag bara tänker säkerhet hela tiden, ja då kommer jag inte få nåt bra möte med dem jag ska prata med heller.. så att det kan ju bli ett hinder på så vis om de går för långt"*

Eftersom det är människor vi arbetar med inom socialtjänsten är det inte ovanligt att etiska dilemman som dessa kan dyka upp. Intervjupersonerna vill se sina klienter som subjekt som är värda ett bra möte samtidigt som de som handläggare ska känna sig trygga och säkra när de går till jobbet. För att skapa en bra relation krävs regelbundna, trygga och bra möten och det är inte konstigt att intervjupersonen upplever att detta kan störas om man endast tänker på säkerhet. I Hasenfelds teori kring människobehandlande organisationer förklarades inte bara detta utan även den maktrelation som råder och hur även den behöver tonas ner ibland för att skapa en trygg omgivning (Hasenfeld, 1992). Generellt upplevde vi inte att intervjupersonerna tyckte att säkerheten som råder idag stör deras relation med klienterna. Snarare att de sätter klientens behov i fokus och utefter det tänker på säkerhet.

Samtliga intervjupersoner hade under det senaste halvåret gått en hot och våldsutbildning som innebar fysisk träning i hur de bör handla i en hotfull situation samt en teoridel där de fick lära sig hur de kan tänka vid exempelvis hembesök och vid riskbedömningar. Alla intervjupersoner hade fått en positiv upplevelse av utbildningen och personerna som höll i den. I4 beskrev den praktiska delen av utbildningen såhär:

*”den praktiska delen var jättebra för att man får känna på i skarpt läge hur det faktiskt känns att ha en pistol upptryckt i ansiktet eller att någon kastar möbler eller så, för även att man vet att det är övning så blir det adrenalinpåslag ändå och man agerade ju inte som man trodde man skulle agera, eller inte jag i alla fall så det tycker jag är bra”*

På grund av att utbildningen var uppskattad upplevde samtliga intervjupersoner en önskan att den kommer att hållas löpande och att man fortsätter att lägga en del av budgeten på detta då man kunde tänka sig att just denna utbildning var dyr. I1 sa såhär:

*”Man har tagit in företaget som faktiskt sysslar med det här, det stannar liksom inte vid nån policy som nån i kommunen har skrivit utan man får riktig utbildning.”*

Tidigare i resultatavsnittet analyserade vi hur utbildningen var en fördel för både socialarbetare och klienter. Men detta kan även analyseras med hjälp av både Hasenfelds (1991) förklaring om att människobehandlande organisationer arbetar målorienterat samt Stafboms (2017) trestegsprincip. Att en organisation använder sig av utbildning som en förebyggande åtgärd gällande hot och våld kan anses målorienterad, intervjupersonerna upplever även att val av utbildare varit bra. Utbildningen utgick ifrån Stafboms (2017) trestegsprincip. I det första steget *förebygga* stod det att man ska arbeta strukturellt och professionellt med förebyggande åtgärder och han påpekar att detta sker med en riskinventering. Riskanalyser tas kanske för givet att de sker på klientnivå. Men om man tolkar detta ur ett större perspektiv skulle de kunna innebära att organisationen gjorde en riskanalys kring socialarbetares färdigheter kring hot och våld och utefter det styrde upp utbildningsalternativ från professionella aktörer. Det går nog inte att förebygga hot och våld till hundra procent oavsett hur mycket utbildning och riktlinjer organisationen erbjuder. I3 berättar:

*” man kan jobba förebyggande och ha rutiner och så men sen kommer situationen och som sagt man kan inte förbereda sig på alla scenarier. Så oavsett hur mycket man tränar, det är ju bättre desto mer man tränar såklart men så vet man ju inte vad man möter.. vi jobbar ju i verkligheten så att jag tänker att det är ändå bra att ha rutiner och att vi pratar om dem, att man håller det levande liksom”*

När det gällde ensamarbete kunde vi se lite delade attityder angående detta hos några av intervjupersonerna. Alla var noga med att poängtera hur man mer ofta än sällan är två vid hembesök. För att tydliggöra de delade attityderna kommer citeras vad I3 och I4 sa när vi diskuterade just denna rutin kring ensamarbete.

*”det är väl bara för att jag är sån som alltid drar iväg på saker själv ändå... jag måste lära mig faktiskt följa rutinerna, så där finns det ju lite arbete kvar att göra att få de gamla hundarna att sitta men jag tänker att dem nya får det med sig på ett helt annat sätt, dem som kommer ut och kliver in här idag får det med i introduktion”*

*”jag kan ju höra en del säga liksom ah men gud jag känner den här mamman eller den här pappan eller den här ungdomen så det är lugnt, jag kan åka själv.. men nej det funkar inte så.. man kan känna att man känner nån men vet aldrig ”*

Båda tyckte att rutinen om att vara två är viktig men att det sågs olika på saken. Medan den ena såg på det mer som en riktlinje såg den andra det mer som en rutin. Normer var det godtagna beteendet i exempelvis samhället som innehöll oskrivna regler, idéer och ideal vilket sedan påverkade hur vi uppfattar hur en klient ska och kommer bete sig (Akademikerförbundet SSR, 2013). När vi analyserat samtliga intervjuer så är ensamarbete inte en oskriven regel utan det finns skrivet på papper att man faktiskt bör vara två vid hembesök. Det oskrivna är istället i hur man förhåller sig till detta. För att åka själv på olika ärenden krävs det att man diskuterat detta med chefen, vilket betyder att chefens värdering i denna rutin inte är självklar. Det accepterade beteendet på arbetsplatsen upplevs ändå av samtliga att det är att hålla sig till riktlinjerna och vara två.

## 6 Sammanfattning av resultat

### 6:1 Vilken uppfattning har socialarbetarna angående begreppen hot och våld?

Resultaten kopplat till denna frågeställning är att uppfattningen av begreppen är olika och kontextspecifik. Intervjupersonerna hade en tanke om hot och våld gentemot arbetsplatsen kontra allmänt. När det gällde arbetsplatsen påpekade intervjupersonerna att hot och våld var ett inslag man får acceptera. En intervjuperson tänkte mer på det våld som sker inom ärenden det har och inte på våld riktat mot socialarbetare. När det gällde hot och våld generellt tänkte en intervjuperson på bråk på krogen. Eftersom de



nyligen gått en utbildning kring hot och våld så kopplade hon begreppen direkt till vad de lärt sig på utbildningen. Vi tolkade deras svar med hjälp av normer och diskuterade vilka förväntningar de har på sig själva och generella normer på gällande hot och våld på arbetsplatsen.

## 6:2 Vad har kommunen för riktlinjer och rutiner när det gäller hot och våld på IFO, avdelningen barn/unga?

Både i lagen samt handlingsplanen står det om arbetsgivarens skyldighet till att informera arbetstagarna om rutiner och riktlinjerna kring hot och våld. Kommunen erbjuder den s.k. hot- och våld-utbildningen till alla anställda, kommunen har tydliga rutiner och riktlinjer utformade i dokument som ligger på intranätet. Det finns ett större dokument som heter *"Hot och våld- säkerhetsrutiner för Individ- och familjeomsorgen"*. Det finns även ett mindre dokument som enbart är till för medarbetarna och som utgår ifrån det större dokumentet. Det som är viktigt med rutinerna och riktlinjerna är att det ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande samt att alla arbetstagare känner till dessa. Det tydligaste resultatet i vår studie är att arbetstagarna inte är medvetna om rutinerna och riktlinjerna kring hot och våld och att detta kan bli ett problem om en hot eller våldshändelse inträffar. Denna uppsats har analyserat de rutiner och riktlinjer som kommunen har kring ämnet med hjälp av trestegs-principen och det går tydligt att se att kommunen har rutiner och riktlinjer som täcker alla tre stegen. I det första steget som handlar om förebyggande arbete arbetar kommunen med att rutinerna och riktlinjerna ska uppdateras och revideras vart annat år, att det ska finnas larm tillgänglig för alla anställda och att medarbetarna ska känna sig säkra på sin arbetsplats med klienterna.

Steg två handlar om hur socialarbetarna ska agera om en hot eller våldssituation uppstår och kommunen i fråga har delat upp denna del i tre olika teman, *"Om DU upplever att en person uppträder hotfullt i ord eller handling"*, *"Om en arbetskamrat utsätts för hot eller våld"* samt *"Vid larm"*. Dessa tre uppdelningar är relevanta men även här är bristen att socialarbetarna inte är helt säkra på hur det ska gå tillväga om någon av dessa situationer uppstår.

Steg tre handlar om efterarbete och även här fanns det stora brister kring socialarbetarnas kunskaper kring ämnet. I denna del finns det tydligt uppspaltat i vad som bör hända inom samma dag, 24-72 timmar, 14 dagar samt 1,3,6 och 12 månader

som en hot eller våldssituation uppstår. Detta kände ingen av intervjupersonerna till och det är väldigt intressant att fundera kring varför de inte gör det.

Ur intervjuerna har vi fått tydliga svar att rutinerna och riktlinjerna inte har lästs. Detta innebär att det egna ansvaret som lagen säger att varje enskild person på arbetsplatsen har, inte följs vilket blir tydligt när intervjupersonerna berättar hur riktlinjerna kring hot och våld prioriteras bort. Att inte läsa dokumentet blir då ett medvetet val som arbetstagaren gör.

### 6:3 Hur upplever socialarbetarna att dessa rutiner och riktlinjer fungerar i praktiken?

Efter fyra genomförda intervjuer med socialarbetare på socialtjänsten i den valda kommunen är resultatet tydligt. Det råder brister i de kunskaper socialarbetare har kring rutiner och riktlinjer gällande hot och våld på arbetsplatsen. Alla intervjupersoner har gått hot- och våldsutbildning som erbjudits och de ansåg att den varit bra och givande. Ingen av intervjupersonerna hade dock läst dokumenten om rutiner och riktlinjer vid hot eller våld som ligger på intranätet. Intervjupersonerna kunde inte riktigt svara på hur de upplever att rutiner och riktlinjerna följs, därför att de blir osäkra på vad rutinerna och riktlinjerna egentligen säger. Intervjupersonerna är dock medvetna om vissa rutiner och riktlinjer efter hot- och våldsutbildningen samt att chefen informerat om vissa saker på olika möten. En annan faktor till att intervjupersonerna inte riktigt kunde svara på hur det upplever att rutinerna och riktlinjerna följs var för att ingen av dem har varit med om våld eller hot- om våldshändelse efter det att handlingsplanen upprättats.

I handlingsplanen står det utförligt om larm, när det ska användas, vart det ska finnas och hur det fungerar, men alla intervjupersonerna berättade att larm används väldigt sällan och att många socialarbetare inte ens vet hur larmen fungerar. Om socialarbetare ska åka på hembesök lyder rutinen att ingen åker ensam. Det ska alltid vara minst två personer som åker iväg. Här hade intervjupersonerna lite olika uppfattning om hur det följs. I2 och I4 ansåg att det följdes bra medan I1 och I3 ansåg att vissa personer struntar i rutinen och åker iväg själva ändå.

Det går att utläsa i intervjuerna att stora brister finns när det gäller vad som händer när en socialarbetare gör en anmälan. Intervjupersonerna visste inte vem de skulle vända sig

till om de behöver göra en anmälan och sedan vad den personen gör med informationen som inkommer. Detta står dock klart och tydligt i rutiner och riktlinjerna, men varför vet ingen av socialarbetarna detta? Jo, antagligen för att ingen av dem har läst rutiner och riktlinjerna.

## 7. Diskussion

Upplevelsen av begreppen hot och våld var för intervjupersonerna olika och vi upplevde att de hade svårigheter med att ge tydliga svar. I analysen använde vi oss av normer för att tolka detta men det går också att diskutera detta utifrån de definitioner om begreppen som vi använt. Bowie (2002) beskrev hur definitionen av begreppen var olika beroende på en rad omständigheter som exempelvis arbetsplats och att personen själv måste bestämma sig för innebörden av betydelsen för orden hot eller våld. Detta tycks stämma överens med intervjuvaren vi fick då det utgått mycket utifrån vilken situation det handlade om. Petzäll m.fl. (2011) ansåg att definitionen av hot och våld ser olika ut beroende på vem som tillfrågas, speciellt hot då det kan upplevas diffust. I deras studie var intervjupersoner mer överens angående begreppet våld snarare än hot. Att hot var svårare att definiera upplevde vi under alla fyra intervjuer. En av intervjupersonerna ansåg hur ett visst mått av hot ingick i jobbet. Förklaringen vi fick av detta vara att möten ibland är väldigt känslframkallande och att vissa känslor måste komma fram, ibland i en viss grad av hotfullt uttryck. Petzäll m.fl. (2011) beskrev även hur erfarenhet och inställning påverkar definitionen av begreppen hot och våld. Det är rimligt att anta att detta spelar roll även hos våra intervjupersoner. Desto fler hotfulla situationer intervjupersonerna upplevt desto lättare får de att känna igen situationerna och till viss del acceptera dem. Däremot som en relativt nyexaminerad socialarbetare kan de vara svårt att avgöra vilken grad av hot som ”ingår” i en social arbetares arbetsuppgifter.

Intervjupersonerna hade inte läst rutiner och riktlinjerna som finns kring hot och våld. Om detta beror på bristande information från arbetsgivaren eller att det är socialarbetarna som inte tar till sig av rutinerna och riktlinjerna kan inte vi avgöra. Det är rimligt att anta att på grund av den höga arbetsbelastningen på IFO i dagsläget så måste socialarbetarna prioritera. Rutinerna kring hot och våld kan då hamna långt ner i prioriteringsordningen. Jerre (2009) beskrev exempelvis stress på arbetet som en riskfaktor för hot och våld och efter intervjuerna går det att se att på grund av att det blir mycket på en gång för en nyanställd så prioriteras vissa dokument bort. Detta i samband

med hög arbetsomsättning kan då innebära en risk att anställda inte läser rutinerna och riktlinjerna angående hot och våld.

En av studiens frågeställningar handlar om hur socialarbetarna upplever att rutinerna och riktlinjerna fungerar i verkligheten. I1 pratade om att det skett en brytpunkt när det gäller det förebyggande arbete efter att en allvarlig händelse inträffat på socialtjänsten. Vid denna brytpunkt hamnade hot och våld högre upp på agendan. Intervjupersonerna anser att det förebyggande arbete är bra på arbetsplatsen men att arbetet inte alltid når fram till de anställda. Resultatet av detta är att kommunikationen mellan arbetsgivaren och arbetstagaren inte riktigt fungerar som den ska och att den måste förbättras. Dock fanns tydliga bilder av konkreta förebyggande åtgärder som fanns på arbetsplatsen. Rasmusen (2010 ref i Wikman & Rickfors 2017) skrev angående ett trendskifte som fanns angående vem som bär ansvaret för det förebyggande arbetet på arbetsplatser och att det kan råda osäkerhet över vem som bär ansvaret. Han kallar det för ett decentraliserat avgörande. Det är rimligt att anta att när chefen inte är på plats och skyddsombudet till exempel är sjukskriven, kan det vara svårt att veta vem som bär ansvaret för tillfället. Förvirring kan uppstå eftersom organisationer är uppbyggda på olika sätt och att det kan se olika ut på olika arbetsplatser. Anfuso (1994) beskriver ökad säkerhet som ett viktigt steg i riktning mot att minska risken för personal att bli utsatt för hot eller våld. De flesta åtgärder som intervjupersonerna nämnde handlade om personsäkerhet och hur arbetsplatsen arbetar förebyggande med att förhindra att socialarbetare blir utsatta. Förutom detta hade arbetsplatsen gjort arbetsmiljön säkrare med tanken ”desto tryggare omgivning desto tryggare socialarbetare”.

När tre av fyra intervjupersoner gick hot- och våldsutbildningen höll handlingsplanen på att uppdateras och förändras med inspiration av den utbildning som pågick. Det är socialförvaltningen i kommunen som bistår med handlingsplanerna och verksamhetschef tillsammans med säkerhetsansvarig upprättar den. Det är varje halvår som den uppdateras vilket gjorde att när intresset och fokus på hot och våld var som högst fanns inga uppdaterade handlingsplaner. Jack L. Howard lyfte i sin artikel hur praktisk träning i olika situation både för chefer och anställda bidrar till en minskning i åtminstone effekten och utfallet av det våld man får utstå samt hur bra det är att lära sig att snabbare se varningssignaler hos klienten (Howard 2001). Anfuso (1994) beskrev hur det inte går att komma ifrån att hot och våld oavsett hur mycket man tränar och är förberedd och tog upp hur viktigt det kan vara att veta vad man gör vid en hot och

våldssituation till exempel att ha koll på handlingsplanen. Frågan vi ställer oss är om resultatet skulle få ett annat utfall om utbildningen och handlingsplanerna var mer synkade och om medarbetarna hade haft större intresse av att ta del av den.

Ett sätt som hade kunnat ge tydligare resultat kring upplevelsen av handlingsplanen hade även varit att inför intervjuerna skickat ut handlingsplanerna och riktlinjerna till intervjupersonerna så de hade varit förberedda och då lättare kunnat urskilja fördelar och nackdelar. Dock försvinner då syftet med att ta reda på vad de anställda faktiskt har koll på. I informationsbrevet som intervjupersonerna tog del av berättade vi hur vi skulle kolla på omständigheter kring handlingsplan och riktlinjer. Vi har inte på något sätt undandömt information för att "sätta dit" någon. Däremot kan detta ses som en styrka då intervjupersonerna hade möjlighet att inför intervju titta på de handlingsplaner och riktlinjer som fanns, men ändå valde att inte göra det. Av studiens generaliserbarhet och överförbarhet spelar detta en viktig roll när det handlar om hur väl förberedda intervjupersonerna är och hur arbetsplatsen arbetar med rutiner och riktlinjer generellt.

Fördelen med att vi använde oss av semistrukturerade intervjuer var att både vi som intervjuade och de som blev intervjuade visste vilka teman vi hade att förhålla oss till. Frågorna under dessa teman var inte skrivna i sten och vi kunde lätt växla från ett tema till ett annat utan att tappa den röda tråden. Vi upplevde att våra semistrukturerade intervjuer gjorde det enkelt och avslappnat att ställa relevanta följdfrågor vilket ledde till att vi kunde få olika men intressanta svar av samtliga intervjupersoner. Hade vi istället använt oss av mer strukturerade intervjuer hade det varit lättare att transkribera materialet men även lättare att urskilja och täckt in den data vi behövde. Intressant att diskutera är hur utfallet skulle bli om vi exempelvis hade haft fokusgrupper med både anställda och chefer. Hade då de anställda lika tydligt påpekat olika brister hos arbetsgivaren och hade chefen skyddat synen på organisationen? Vi tror att med tanke på vad vi ville få fram att enskilda intervjuer med endast anställda besvarade våra frågeställningar på ett rättvist sätt.

Att använda oss av socialarbetare med olika kompetensnivåer och position på arbetsplatsen hade vi tänkt skulle ge oss bredare insikt angående vilken inställning intervjupersonerna hade gentemot handlingsplaner och riktlinjer. Här blev vi dock begränsade då ingen kände sig vidare bekanta med dokumenten. Det hade exempelvis

spelat stor roll om vi intervjuat socialarbetare på en arbetsplats där de aktivt förbättrat och utvecklat handlingsplanerna till skillnad från en arbetsplats som inte uppdaterat handlingsplanerna på länge. Även urvalsprocessen kunde vi precisera mer, i den bemärkelse att vi tog med personer som vi visste hade varit med om en hot- och våldshändelse. När det handlar om kompetensnivå kunde de intervjuade personerna med längre arbetslivserfarenhet berätta hur specifika saker skilde sig från hur det sett ut tidigare samt när det gällde praktiska åtgärder på arbetsplatser kunde exempelvis mellanchefer och skyddsombud beskriva mer ingående och detaljerat hur det fungerade.

Analysmetoden där vi använde oss av tematisk analys samt dokumentanalys blev en styrka för studien då dessa kompletterade varandra på ett effektivt sätt och gjorde det smidigt att svara på syftet, då fokus låg på både viktiga dokument och på intervjuade personernas tankar och upplevelser. IFO är en systematisk och byråkratisk organisation som måste förhålla sig till lagar och regler precis som vilken annan organisation som helst men trots att lagen säger att arbetsgivaren har en skyldighet att informera anställda om handlingsplanerna, och att det tydligt även står i handlingsplanen upplever inte de anställda att detta följs. Det står även i lagen om arbetstagarnas skyldigheter. Alla socialarbetare ska följa angivna instruktioner, fullfölja sina uppgifter i arbetsmiljöarbetet och använda säkerhetsutrustningen. Trots detta visste inte en intervjuad person hur säkerhetsutrustning som larm fungerade. Här blir det intressant att se att arbetstagaren gjort sin del, men att de är medarbetarna som inte har gjort sin. Det går att fråga sig varför det är så och svaret är svårt att komma fram till men det kan vara en fråga för vidare forskning kring ämnet. Det finns olika faktorer som skulle kunna vara avgörande, som att arbetsgivaren varit otydlig med vad som gäller på arbetsplatsen, att medarbetarna inte tar hot och våld på allvar. Det finns många faktorer och många frågor som kan spela in och ett tydligt svar är svårt att få. Studien baseras på ett litet antal intervjuade personer. Det resultat som framkommer pekar dock på att det är angeläget att en större studie genomförs för att värdera effekten av de åtgärder som finns rörande hot och våld inom socialtjänsten. Det behövs sannolikt nya metoder för ge medarbetarna en psykologisk beredskap, att på ett balanserat sätt även se sin klient som en potentiell fara.

## Referenser

AFS 1993:02 *Våld och hot i arbetsmiljön*. Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling.

AFS 2001:1 *Systematiskt arbetsmiljöarbete*. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete och allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling

AFS 2009:2 *Arbetsplatsens utformning*. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om arbetsplatsens utformning samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling

Arbetsmiljölagen (1977:1160)

Ahrne, G, Svensson, P. (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

Akademikerförbundet SSR. (2007). *Hot och våld i arbetslivet. En facklig handbok*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR. Hämtad den 9 juli från

[https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot\\_och\\_vald\\_w1707.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot_och_vald_w1707.pdf)

Akademikerförbundet SSR (2014) *Global definition av socialt arbete*.

Stockholm: Akademikerförbundet SSR. Från

[https://akademssr.se/sites/default/files/files/global\\_definition\\_socialt\\_arbete.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/global_definition_socialt_arbete.pdf)

Akademikerförbundet SSR (2013) *Etik i socialt arbete – Etisk kod för socialarbete*.

Stockholm: Akademikerförbundet SSR. Hämtad 15 Mars 2018, Från

[https://akademssr.se/sites/default/files/files/etik\\_i\\_socialt\\_arbete.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/etik_i_socialt_arbete.pdf)

Akademikerförbundet SSR (2017) *Hot och våld* Hämtad den 17 Mars 2018 Från, <https://akademssr.se/hotochvald>

Andersen, L-P, Høgh, A, Biering, K, Gadegaard, A-C. (2018) Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a multilevel prospective study. *IOS press contantlibary* , 59(1) , 141-154. doi: 10.3233/WOR-172654

Anfuso, D (1994) *Deflecting workplace violence* 73 (10) hämtad den 9 maj, 2018 från <http://web.a.ebscohost.com/webproxy.student.hig.se:2048/ehost/detail/detail?vid=4&sid=6724e6ee-6449-4abd-be4a-1d9b2e312bcc%40sessionmgr4009&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=SE005730&db=snh>

Arbetsmiljöforum. (2018) *Medarbetarens roll i arbetsmiljöarbetet*. Hämtad den 9 maj, 2018, från <https://www.arbetsmiljoforum.se/arbetsmiljoe/roller-i-arbetsmiljoearbetet/medarbetare/>

Arbetsmiljöverket. (2017) *Hot och våld* Hämtat 1 mars 2018 från Arbetsmiljöverket, <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/hot-och-vald>

Arbetsmiljöverket. (2017) *hot och våld : korta arbetsskadefakta*. Hämtat den 29 juni 2018 från [https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik\\_hot\\_och\\_vald\\_2017\\_03.pdf](https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik_hot_och_vald_2017_03.pdf)

Arbetsmiljöverket. (2018). *Krav på bättre arbetsmiljö för socialsekreterare*. Hämtad den 9 maj, 2018. Från <https://www.av.se/press/krav-pa-battre-arbetsmiljo-for-socialsekreterare/>

Arbetsmiljöverket (2018) *Arbetsmiljöverket kraftsamlar mot hot och våld i arbetslivet* hämtat från <https://www.av.se/press/arbetsmiljoverket-kraftsamlar-mot-hot-och-vald-i-arbetslivet/>

Axelsson, C. (2017). *Var tredje inom socialtjänsten utsatt för hot eller våld i arbetet* Hämtad 25 maj, 2018, från Akademikerförbundet SSR, <https://akademssr.se/post/var-tredje-inom-socialtjansten-utsatt-hot-eller-vald-i-arbetet>

<https://content-iospress-com.webproxy.student.hig.se/articles/work/wor2654>



Bowie, V. (2002) Defining violence at work: A new typology. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) *Violence at work: Causes, patterns and prevention*. Cul-lompton: Willan.

Braun, V. and Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). pp. 77-101. ISSN 1478-0887 Available from: <http://eprints.uwe.ac.uk/11735>

Brinkman, S, Kvale S. (2014). *Handbok i Kvalitativa metoder*. Stockholm: Studentlitteratur AB

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder* ( Nilsson, B, övers.). Stockholm: Liber (originalarbete publicerat 2008)

Denscombe, M (2010) *The Good Research Guide: For small-scale social research projects*. Fourth edition. England, Berkshire : Open university press

Elofsson, S. (2005) Kvantitativ metod – struktur I. Larsson, S., Lilja J., & Mannheimer, K (Red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 59-89). Lund: Studentlitteratur

Estrada, F., Nilsson, A., & Wikman, S. (2010) *Hot och våld i arbetslivet – en kriminologisk kunskapsöversikt*. Stockholm : kriminologiska institutet Hämtat 8 Mars 2018 från Arbetsmiljöverket  
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/kunskapssammanstallningar/vald-i-arbetslivet-kunskapssammanstallning-rap-2010-04.pdf>

Hallberg, U (2011) *kunskapsöversikt : hot och våld inom vård och omsorg* hämtat från <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/kunskapssammanstallningar/hot-och-vald-inom-var-d-och-omsorg-kunskapssammanstallningar-rap-2011-16.pdf>

Hasenfeld, Y. (1992). *Human Services as Complex Organizations*. London: Sage Publications, Inc

Herrenkohl, T. I., Maguin, E., Hill, K. G., Hawkins, J. D., Abbott, R. D. & Catalano, R. F. (2000). Developmental risk factors for youth violence. *Journal of Adolescent Health*, 26, 176–186.

Jack L. Howard (2001) *Workplace Violence in Organizations: An Exploratory Study of Organizational Prevention Techniques*, 13(2). Hämtat den 9 maj, 2018. Från <https://link-springer-com.webproxy.student.hig.se/content/pdf/10.1023%2FA%3A1014582808567.pdf>

Jerre, K. (2009) *Ökat hot och våld i arbetslivet – En följd av förändrade arbetsförhållanden?* Stockholm: Kriminologiska institutet. Hämtat den 8 Mars 2018 Från <http://du.diva-portal.org/smash/get/diva2:861271/FULLTEXT01.pdf>

Johnsson, M, Lindblad, J. (2018). *Det brottsförebyggande arbetet i Sverige*. Stockholm : Brottförebyggande rådet, Hämtad den 9 maj, 2018 från, <https://www.bra.se/publikationer/arkiv/publikationer/2018-04-03-det-brottsforebyggande-arbetet-i-sverige.html>

Järvinen, M. (2013) Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (Red.) *Perspektiv på sociala problem*. (s.281-297) Stockholm: Natur & Kultur:

Koritsas S, Coles J, Boyle M. (2008) *Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience*. *The British Journal of Social Work*, Volume 40, Issue 1, 1 January 2010, Pages 257–271, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>

Larsson, S, Sohlberg, P. (2014). *Socialpsykologi för socialt arbete*. Stockholm : Studentlitteratur AB

Marshall, C, Rossman, G. (2016) *Designing qualitative research*. California: Sage publication ink.

Munk, J (2015). *Sveriges Rikes lag*. Stockholm: Norstedts juridik.

Patton, M .(2000). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Kaifornien, USA : Sage publication inc

Petersen, A.(2011) *Kvalitetssäkring* . Ett utvecklingsarbete av dokumentation inom transportutbildning i gymnasial verksamhet. Hämtad den 19 maj 2018 från:  
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:444887/FULLTEXT01.pdf>

Petzäll, K., Tällberg, J., Lundin, T., & Suserud, B.O. (2011). Threats and violence in the Swedish pre-hospital emergency care. *International Emergency Nursing*, 19, 5-11.  
doi:10.1016/j.ienj.2010.01.004

Rickfors & Wikman (2017) *Att förebygga hot och våld i statliga myndigheter - en jämförelse mellan två perspektiv på säkerhetsarbete* hämtad den 17 juli 2018 från <http://hig.diva-portal.org/smash/get/diva2:1168077/FULLTEXT01.pdf>

SCB (2018) *Hot och våld i arbetet har mer än fördubblats*. Statistiknyhet från SCB 2018-05-31 9.30. Hämtad den 8 juni 2018 från  
<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulf-silc/pong/statistiknyhet/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulfsilc6/>

Sohlberg, B-M, Sohlberg, P (2016) *Kunskapens former: Vetenskapsteori och forskningsmetod*. Stockholm: Liber

Stafbom, H. (2017) *Hot- och våldshantering i praktiken*. Tryckeri: Livonia Print

Vision (2007) *Hot och våld inom socialtjänsten och därtill relaterade frågor*. Hämtat den den 1 Mars 2018 från :  
[https://vision.se/globalassets/documents/rapporter/sktf-2007/socialsekreterare\\_hot\\_vald.pdf](https://vision.se/globalassets/documents/rapporter/sktf-2007/socialsekreterare_hot_vald.pdf)

<https://vision.se/Din-trygghet/Arbetsmiljo/Hot-och-vald> Vision (2017) *Arbetsmiljö - Hot och våld i arbetslivet*: Hämtat 1 Mars 2018. Från

Wikman, S. (2011) *Hårdare tag i arbetslivet? Åtgärder mot våld i arbetet i facklig press 1978–2004*, Sociologisk Forskning 3 s.51–71 hämtad den 10 juli 2018 från <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:462148/FULLTEXT01.pdf>

Wikman, S. (2012) *Våld i arbetslivet :Utveckling, uppmärksamhet och åtgärder*  
Hämtad den 10 juli från  
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:510525/FULLTEXT01.pdf>

## Bilaga 1.

Hej!

Vi heter Emelie Widmark och Frida Larsson. Vi är två tjejer som studerar socionomprogrammet på Högskolan i Gävle. Vi har nu kommit mot utbildningens ende och ska därför skriva vår C-uppsats. Syftet med studien är att utifrån ett kvalitativt perspektiv belysa hur anställda inom en kommunal socialtjänst ser på begreppen hot och våld och hur de upplever hur organisationens rutiner och riktlinjer på området fungerar i praktiken.

- Vilken uppfattning har intervjupersonerna angående begreppen hot och våld?
- Vad har kommunen för riktlinjer och rutiner när det gäller hot och våld på IFO, avdelningen barn/unga?
- Hur upplever socialarbetarna att dessa rutiner och riktlinjer fungerar i praktiken?

För att få svar på dessa frågor har vi tänkt intervjua personer på er socialtjänst och vi undrar därför om någon är intresserad av att delta i vår studie? Deltagandet är frivilligt och alla deltagare har rätt att dra sig ur studien när som helst under studiens gång. All information som vi samlar in är konfidentiell och alla deltagare är anonyma.

Om du kan tänka dig att delta i vår studie så hör gärna av dig till Emelie Widmark (070-6888397) eller Frida Larsson (070-0511646). Det går även att skicka ett mejl till [ofk15fls@student.hig.se](mailto:ofk15fls@student.hig.se).

Med vänliga hälsningar, Emelie Widmark & Frida Larsson.

## Bilaga 2.

### Intervjuguide.

#### **Frågeställningar**

- Vilken uppfattning har intervjupersonerna angående begreppen hot och våld?
- Vad har kommunen för riktlinjer och rutiner när det gäller hot och våld på IFO, avdelningen barn/unga?
- Hur upplever socialarbetarna att dessa rutiner och riktlinjer fungerar i praktiken?

#### **Tema 1 – Förebyggande**

- Vad innebär orden hot och våld för dig?
- Anser du att hot och våld är ett problem på din arbetsplats?
- Hur arbetar er arbetsplats för att förebygga hot och våld?
- Hur upplever du att snacket går om hot och våld på arbetsplatsen?
- Hur får du som medarbetare information om vilka rutiner och riktlinjer som finns?
- Vilka är det som bestämmer rutinerna och riktlinjerna?
- Hur är ni som medarbetare delaktiga i skapandet av rutinerna och riktlinjerna?
- Hur uppfattar du som medarbetare att rutiner och riktlinjerna i handlingsplanen följs?
- Kan du beskriva vad du tycker är bra eller mindre bra med handlingsplanen? (tydlig, otydlig etc..)
- Har du erbjudits utbildning om hot och våld på arbetsplatsen?
- Om du har gått en utbildning, tycker du den har varit bra och varför?

## Tema 2 – Agera

- Har du någonsin blivit utsatt för hot eller våld på arbetsplatsen?
- Om svar ja, i så fall hur?
- Om du inte blivit utsatt för hot eller våld vet du vad du skulle göra efter en sådan händelse?

## Tema 3 – Efterarbete

- Om du utsatts för hot eller våld på arbetsplatsen, vad skedde efter händelsen?
- Fick du någon form av hjälp/stöd ifrån organisationen efter händelsen?
- Fick du skicka in en anmälan om händelsen?
- Vem ansvarar för anmälningarna som kommer in?

