



EXAMENSARBETE

Våren 2011

Sektionen för Hälsa och Samhälle

Socionomprogrammet

Att förebygga hot och våld mot socialsekreterare

Författare

Veronica Svensson

Handledare

Ann – Margreth Olsson

Examinator

Frans Oddner

ABSTRACT

Title: To prevent threat and violence towards social welfare secretaries

Author: Veronica Svensson

Supervisor: Ann-Margreth Olsson

Assessor: Frans Oddner

The aim of the study was to examine if and how the social service and the social welfare secretary provides against threat and violence in the encounter with clients. The study is qualitative and carried out with six semi-structured interviews with social welfare secretaries and participation observations at the social welfare offices in three municipalities. The theoretical starting points used were symbolic interactionism and strange loops. The result shows that social service and social welfare secretaries both use measures to prevent threat and violence to occur. The precautionary measures mainly used by social services are; looked doors, alarm device, loose objects removes and interview rooms are furnish in purpose for the social welfare secretary to flee the room at urgent need. Measures used by the social welfare secretary where focusing on their manner of behaving in their encounter with clients. Some of the important factors where to act respectful, professional, calmly, honestly and to posses' knowledge. The result also shows that measures such as looked doors, removing loose objects and the use of alarm device might be perceived by clients as insulting, provocative, a feeling of being inferior and losing control of their situation. The study implies that an increased knowledge of if and how the surroundings and the precautionary measures used by social service affect clients. The aim should be to create a more open then closed social service office.

Keywords – threat, violence, client, prevent, social service, social welfare secretary

FÖRORD

Jag vill framföra ett stort tack till de socialsekreterare som har medverkat i studien. Utan ert deltagande hade undersökningen inte kunnat genomföras. Jag vill även framföra ett stort tack till min handledare Ann – Margreth Olsson för all stöd och hjälp som har givits till mig under arbetet med undersökningen.

Kristianstad 21/8 – 2011

Veronica Svensson

FÖRKORTNINGAR

SCB - Statistiska centralbyrån

SSR – Akademiker förbundet SSR

AFS – Arbetarskyddsstyrelsens Författningssamling

BRÅ – Brottsförebyggande rådet

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord.....	2
1. Inledning.....	8
2. Bakgrund	8
2.1 Förekomst av hot och våld i arbetslivet	8
2.2 Socialsekreterares risk, utsatthet och förebyggande insatser	9
2.3 Föreskrifter om insatser mot hot och våld.....	9
2.4 Problemorientering.....	10
3. Syfte och undersökningsfrågor	11
3.1 Syfte	11
3.2 Undersökningsfrågor.....	11
3.3 Uppsatsens disposition	11
4. Tidigare forskning och litteratur	12
4.1 Tidigare forskning.....	12
4.1.1 Tidigare amerikansk forskning	12
4.1.2 Tidigare svensk forskning	13
4.2 Litteratur	15
4.2.1 Kunskap om och förekomst av hot och våld	15
4.2.2 Bemötande och kommunikation.....	16
4.2.3 Förhållningsätt, service, klädsel och säkerhet.....	17
5. Teoretiska utgångspunkter	19
5.1 Symbolisk interaktionism	19
5.1.1 Social interaktion	20
5.1.2 Definitionen av situationen.....	21
5.1.3 Symboler	21
5.1.4 Aktivitet.....	22
5.1.5 Nuet.....	22
5.1.6 Jaget	23

5.1.7 Tillämpning och illustration av perspektivet	23
5.2 Märklig krumbukt (strange loops)	24
5.2.1 Bakgrund	24
5.2.2 Linjärt synsätt	25
5.2.3 Cirkulärt synsätt	25
5.2.4 Relationssystemet	26
5.2.5 Märklig krumbukt.....	27
6. Metod och metodologiska överväganden	29
6.1 Kvalitativ ansats	29
6.1.1 Kvalitativ intervju	30
6.1.2 Deltagande observation	30
6.2 Undersökningens genomförande.....	31
6.2.1 Målinriktat och bekvämlighetsurval	31
6.2.2 Semistrukturerad intervju	32
6.2.3 Förberedelse inför intervju	32
6.2.3.1 Intervjuguide	32
6.2.3.2 Bandspelare, intervju och intervjufrågor	32
6.2.4 Förberedelse inför deltagande observation	33
6.3 Etiska överväganden	33
6.3.1 Informationskravet.....	33
6.3.2 Samtyckeskravet	34
6.3.3 Konfidentialitetskravet.....	34
6.3.4 Nyttjandekravet	35
6.3.5 Etiska överväganden om intervju och deltagande observation	35
6.3.5.1 Intervju	35
6.3.5.2 Deltagande observation	36
6.4 Undersökningens avgränsning	36
6.5 Litteratursökning	36
6.6 Bearbetning av empiri.....	37

6.6.1 Intervjumaterial	37
6.6.2 Observationsmaterial.....	37
6.7 Analysmetod	38
6.7.1 Kvalitativ innehållsanalys	38
6.8 Undersökningens tillförlitlighet.....	39
7. Resultat	41
7.1 Presentation av storkommunen.	41
7.1.1 Presentation av intervjupersonerna i storkommunen.....	41
7.2 Deltagande observation i storkommunen.....	41
7.2.1 Entrén	41
7.2.2 Väntrummet.....	42
7.2.3 Enheten	42
7.2.4 Besöksrummet	42
7.3 Intervjuer i Storkommunen.....	43
7.3.1 Hanna	43
7.3.2 Sara.....	46
7.4 Presentation av mellankommunen.....	48
7.4.1 Presentation av intervjupersonerna i Mellankommunen.....	48
7.5 Deltagande observation i Mellankommunen	48
7.5.1 Entrén	49
7.5.2 Väntrummet.....	49
7.5.3 Enheten	49
7.5.4 Besöksrummet	50
7.6 Intervjuer i Mellankommunen	50
7.6.1 Eva	50
7.6.2 Sofie.....	52
7.7 Presentation av lillkommunen	55
7.7.1 Presentation av intervjupersonerna i lillkommunen	55
7.8 Deltagande observation i lillkommunen.....	55

7.8.1 Entrén	55
7.8.2 Väntrummet.....	55
7.8.3 Enheten	55
7.8.4 Besöksrummet	56
7.9 Intervjuer i lillkommunen.....	56
7.9.1 Carina	56
7.9.2 Louise	58
8. Sammanfattande resultat.....	61
8.1 Sammanfattning av deltagande observationer.....	61
8.1.1 Entrén.....	61
8.1.2 Enheten	61
8.1.3 Väntrummet.....	61
8.1.4 Besöksrummet	62
8.2 Sammanfattning av intervjuerna	62
8.2.1 Kontroll och säkerhet	62
8.2.2 Bemötande	64
8.2.3 ...klienters uppfattning om	67
8.2.3.1 ...miljön.....	67
8.2.3.2 ...förebyggande åtgärder.....	68
8.2.4 Socialsekreterares utsatthet för hot och våld.....	69
9. Resultatdiskussion och slutsatser.....	70
9.1 Märklig krumbukt ur socialsekreterarens perspektiv	77
9.2 Märklig krumbukt ur mitt perspektiv ”ringar på vattnet”	78
9.3 Märklig krumbukt ur socialsekreterarens perspektiv ”ringar på vattnet”	79
10. Referenslista	81
Bilaga 1	
Bilaga 2	
Bilaga 3	

1. INLEDNING

”Neej! Framför mig ser jag en röd lampa snurra och lysa. Det är akut! Hot och våld mot socialsekreterare är för mig vid start av denna studie ett utbrett problem och jag menar att åtgärder i större omfattning borde sättas in för att förhindra uppkomst och ökning av hot och våld inom det sociala arbetet”.

I tidsskriften *Akademikern* (2010 s. 6) beskrivs hot och våld mot socialsekreterare som ett vanligt och förekommande problem i yrkesutövningen och att utsatthet får `accepteras` av den drabbade.

2. BAKGRUND

2.1 Förekomst av hot och våld i arbetslivet

I vilken omfattning hot och våld i arbetslivet i Sverige förekommer undersöks vartannat år av SCB med uppdrag från Arbetsmiljöverket. Uppgifter från den senast utförda undersökningen 2009 visar att 18 procent av kvinnor och 10 procent av män under de 12 senaste månaderna hade utsatts för hot och våld i arbetet. (Klevestedt, 2010 s. 3,133) En slutsats som kan dras av ovan undersökning är att det i studien inte framgår varför kvinnor utsätts för hot och våld i större utsträckning i arbetslivet än män.

Av arbetsmiljöundersökningen från 2003 framgår det att vissa yrkesgrupper löper en större risk än andra att utsättas för hot och våld i arbetet. För kvinnor är risken större inom yrkesgrupper som exempelvis vårdare, socialsekreterare eller kurator. För män är risken större inom yrkesgrupper som exempelvis polis eller inom vårddyrken. (Öberg, 2004 s. 142) En slutsats som kan dras av ovan undersökning är att det inte framgår i vilken utsträckning socialsekreterare utsätts för hot och våld i arbetslivet. Enligt (Lundälv, 2007 s. 29) har kännedom om i vilken utsträckning socialarbetare utsätts för hot och våld i arbetet varit otillräcklig under flera års tid. Enligt (Pollack, 2010 s. 279) har forskning om socialarbetares utsatthet för våld i arbetet främst bedrivits i USA.

2.2 Socialsekreterares risk, utsatthet och förebyggande insatser

På uppdrag av Akademikerförbundet SSR har undersökningar utförts om socialsekreterares utsatthet för hot och våld. I den senast utförda undersökningen framkommer att socialsekreterare upplever risken för utsatthet är hög och att problemet i viss utsträckning har ökat. Cirka 30 procent av de tillfrågade bedömer att det inte finns tillräckliga verktyg för att minska risken. (Modig, 2010 s. 3) I en tidigare utförd undersökning från 2004 framkommer även då att socialsekreterare upplevde att risken att utsättas för hot och våld är hög (Modig & Grenert 2004 s. 3).

I media skildras socialsekreterares utsatthet för hot och våld som ett vanligt förekommande och ökande problem på socialkontor (Carlsson, 2000 s. 5, *Dagens Nyheter*, 2007 s. 9). Samtidigt skildrar media att socialsekreterares benägenhet att anmäla utsatthet är låg och att det dels beror på en hög toleransnivå. Det framhålls att det är betydelsefullt att förebyggande insatser tillämpas. (Carlsson, 2000 s. 5, Linné, 2005 s. 12)

I en handbok som Akademikerförbundet SSR gav ut 2011 förklaras hot och våld i det sociala arbetet som ett allvarligt förekommande arbetsmiljöproblem och att utsatthet har varit vanligt förekommande under flera års tid (SSR, 2011 s. 6,9). Enligt (SSR, 2011 s. 16,19) bör större prioritet och fler satsningar mot hot och våld göras genom förebyggande insatser. Med stöd från Arbetsmiljöverkets föreskrifter betonar den fackliga organisationen vikten av utbildning för personal exempelvis i hur klienter i kris kan bemötas.

2.3 Föreskrifter om insatser mot hot och våld

Arbetsmiljöverket utfärdade 1993 föreskrifter om insatser mot hot och våld i arbetslivet (AFS 1993:2). Utgångspunkt för dessa föreskrifter är att de arbetsplatser där det finns en risk att utsättas för hot och våld skall följa de angivna föreskrifterna. I föreskrifterna klargörs arbetsgivarens skyldighet att utreda eventuella risker som finns på arbetsplatsen och att de risker som har upptäckts främst ska åtgärdas genom att förebygga dem. I risksituationer ska rutiner utfärdas och följas upp regelbundet. Förebyggande insatser skall sättas in på flera olika nivåer inom organisationen dels genom utbildning och stöd för personal och dels genom lämplig utformning eller anpassning av arbetsplatsen. (AFS 1993:2)

Enligt (AFS 1993: 2) betonas dels att arbetstagare skall ha den kunskap och det skydd som krävs för att kunna utföra sitt arbete säkert. Och dels betonas utbildning för personal vara en viktig förebyggande åtgärd. Exempelvis i hur personalen bemöter klienter som befinner sig i en krissituation eller motsvarande.

2.4 Problemorientering

Enligt (Pollack, 2010 s. 281) borde socialarbetares utsatthet för våld i högre grad allmänt belysas genom att bedriva forskning på området med syfte att utveckla effektiva strategier att hantera problemet med våldsamma klienter (ibid.). Eftersom utsatthet för hot och våld i det sociala arbetet skildras som ett vanligt och förekommande problem blev jag fundersam över hur hot och våld förebyggs för att förhindra uppkomst. Enligt (Zetterblom, 2010) är undersökningar som fokuserar på hur hot och våld mot socialsekreterare kan förebyggas bristfällig.

Enligt (Lundälv, 2007 s. 23) uppfattas utsatthet för hot och våld olika från person till person (ibid.). Den betydelse jag kommer att använda mig utav i studien när det gäller begreppet hot är att inom interaktionen är en eller flera personer ute efter att skada någon annan genom att verbalt eller på annat sätt uttala sig som mål att skada en andre. Betydelsen av ordet våld som jag kommer att använda mig utav i studien är att personen fysiskt går till angrepp i syfte att skada. Detta kan ske dels genom att föremål eller dels genom att fysiska våldsutövningar används för att skada en annan person. I undersökningen kommer jag att fråga informanterna om deras betydelse av begreppen hot och våld de använder ur deras perspektiv.

Utifrån den förförståelse om hot och våld mot socialsekreterare som jag inledningsvis i studien presenterat kommer jag att starta upp studien med några frågor som redan väckts hos mig. För mig innebär det sociala arbetet att hjälpa och stödja klienter i deras utsatta livssituation och därför undrar jag över:

- Vad är det som kan göra att klienter i vissa fall tar till hot eller våld i mötet mot socialsekreterare?
- Tillämpas förebyggande strategier inom socialtjänstens organisation i syfte att minimera uppkomst av hot och / eller våld och vilka strategier används ?
- Hur uppfattar klienter miljön på socialkontoret och de förebyggande åtgärderna som används enligt socialsekreterarna?

I denna undersökning avser jag söka svar på dessa frågor och att belysa problematiken med hot och våld. Det är med denna bild av socialsekreterares arbetsmiljö och arbetssituation som jag startar upp denna studie – en resa in i socialsekreterarens värld.

3. SYFTE OCH UNDERSÖKNINGSFRÅGOR

Nedan presenteras undersökningens syfte, undersökningsfrågor och hur uppsatsen fortsättningsvis är upplagd.

3.1 Syfte

Syftet med studien är att undersöka om och hur hot och våld i mötet mellan klient och socialsekreterare förebyggs av socialtjänst och socialsekreterare.

3.2 Undersökningsfrågor

Undersökningsfrågorna blev följande:

Vilka strategier använder socialsekreterare och socialtjänsten för att hotfulla eller våldsamma situationer inte ska uppstå mellan socialsekreterare och klient?

Vilken uppfattning har socialsekreterare om hur klienter upplever miljön på socialkontoret och de åtgärder som används inom organisationen för att förebygga uppkomst av hot och våld?

3.3 Uppsatsens disposition

Efter ovan inledande kapitel fortsätter uppsatsen med att i kapitel fyra beskriva tidigare forskning och litteratur på området och därefter i kapitel fem beskrivs de teoretiska utgångspunkter som tillämpas i undersökningen. I kapitel sex redovisas de metoder som tillämpas i studien och de metodologiska överväganden som jag tar före och under studiens gång. I kapitel sju redovisas undersökningens resultat och därefter i kapitel åtta redovisas en sammanfattande resultatdel. Uppsatsen avslutas i kapitel nio med en diskussion, slutsatser och förslag på vidare forskning inom området.

4. TIDIGARE FORSKNING OCH LITTERATUR

Utifrån undersökningens syfte kommer tidigare forskning och litteratur på området att presenteras utifrån olika aspekter om hur hot och våld kan förebyggas. Det kommer också presenteras forskning om hur säkerhetsåtgärder på ett socialkontor kan upplevas av klienter.

4.1 Tidigare forskning

Nedan beskrivs först tidigare forskning som har bedrivits i USA och därefter forskning på området som bedrivits i Sverige.

4.1.1 Tidigare amerikansk forskning

Valet att jag endast presenterar internationell forskning som bedrivits i USA och inte forskning på området som bedrivits i andra länder grundar sig dels på att det var den forskning som sökningen av litteratur resulterade i. Och dels på grund av att det är främst i USA som forskning på området har bedrivits. Nedan presenteras först en kort presentation av varje författare och sedan presenteras forskning som författaren har bedrivit.

Daniel Pollack (2011) är professor inom socialt arbete på Yeshiva universitetet i New York. Pollack har yrkeserfarenheter som expertvittne och rådgivare åt advokater ibland annat i mål om våld mot fosterbarn. Pollack är även författare till flera olika artiklar som fokuserar på lagar kring välfärdsområdet.

Enligt (Pollack, 2010 s. 278, 279) kan missbruk av alkohol eller droger hos klienter vara en faktor till att klientvåld uppkommer i mötet med socialarbetare. För att det ska vara möjligt att hantera klienter som blir våldsamma förutsätter det att förebyggande strategier används. Jayaratne et al, 2004:452, citerad i Pollack, 2010 s. 279-280 säger att litteratur om förebyggande arbete mot våld som uppkommer i mötet mellan klient och socialarbetare främst fokuserar på faktorer i organisationen och hos arbetstagaren. Exempelvis genom att uppmuntra arbetstagare att anmäla utsatthet och att utsatthet för hot och våld bör utgå från nolltolerans.

Gregor V. Sarkasian och Sharon G. Portwood (2010) har genomfört en litteraturundersökning om våld mot socialarbetare. Författarna undersöker hur förebyggande arbete mot våldsamma klienter kan genomföras på olika nivåer i organisationen och inte endast lägga ansvaret på

socialarbetaren. I studien diskuteras det också vilken roll lagstiftare har i att utveckla riktlinjer för att förebygga klientvåld.

Det sociala arbetet innebär att hjälpa och stödja klienter samtidigt som socialarbetare representerar en myndighet (Newhill, 1996, citerad i Sarkasian & Portwood, 2010 s. 46).

Enligt (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 42) är detta ett dilemma eftersom det kan innebära att klienter inte uppfattar socialarbetare endast som en individ oförtjänt av att utsättas för våld utan istället uppfattas som en representant av ett ...”besvärligt socialt system” (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 42).

Enligt (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 49) kan utvecklandet av förebyggande strategier som endast utgår ifrån hur den enskilde arbetstagaren förhindrar uppkomst av klientvåld i sig innebära att myndigheten framställs som ...”mindre klientvänligt...” (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 49). Följden av detta kan bli att risken för socialarbetare att utsättas för våld ökar från de klienter som anser att myndighetens hjälp är ...”ohjälpsam...” när de uppfattar myndigheternas hjälp ...”är som bäst...” (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 49). Och att klienter uppfattar att de blir ...”hindrade...” att få hjälp när de upplever myndighetens hjälp ...”som värst” (Sarkasian & Portwood s. 49). Enligt (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 51) är det därför viktigt att betona att arbetsgivaren har ett ansvar för arbetstagaren att de kan arbeta en säker arbetsmiljö.

Enligt (Sarkasian & Portwood, 2010 s. 56) krävs det att utvecklandet av förebyggande strategier dels utgår ifrån tidigare forskning på området och dels utifrån klienters, socialarbeters och chefers perspektiv och erfarenheter. Sarkasian & Portwood, (2010 s. 57) säger för att det ska vara möjligt att utveckla förebyggande strategier som skyddar socialarbetare bättre så bör fokus dels vara på underliggande faktorer i det sociala arbetets system som kan bidra till klientvåld och dels på att öka kunskapen om vilket samband det kan finnas mellan miljöfaktorer och våldsamma klienter.

4.1.2 Tidigare svensk forskning

Nedan presenteras tidigare forskning som bedrivits i Sverige om bemötande och miljöns betydelse. Först ges en kort presentation av författaren och sedan presenteras forskning som författarna har bedrivit.

Gunilla Carlsson (2003) har genomfört en studie som undersöker hur uppkomst av ett våldsamt möte mellan patient och vårdare inom den psykiatriska vården upplevs av de båda parterna.

Enligt (Carlsson, G, 2003 s. 14) kan ett `naket vårdande` förebygga att patienter blir våldsamma (ibid.). Ett `naket vårdande` innebär att vårdaren i mötet med patient är närvarande och engagerad genom att vara pålitlig, bry sig om och finnas där för patientens skull. Vårdaren är äkta i mötet med patienten och tar inte på sig en falsk roll utan ger av sig själv som i sin tur innebär att patienten blir sedd. Genom att vårdaren respekterar patienten så tillåter hon sig att bli berörd och det i sig innebär att vårdaren kan stanna upp och lyssna till vad patienten förmedlar och till deras behov och önskemål de har. I det `nakna vårdandet` har vårdaren kontroll över situationen så att patienten inte tappar sitt fotfäste. (Carlsson, G, 2003 s. 5-8)

Leila Billquist (1999) har genomfört en kvalitativ undersökning på två olika socialkontor. Syftet med studien var dels att undersöka hur klientarbete går till och vad det innehåller. Syftet var även att undersöka hur ett klientskap skapas, vad som händer på ett socialkontor och vad som sker med klienter under ett besök på ett socialkontor.

Enligt (Billquist, 1999 s. 79) kommunicerar miljön på ett socialkontor ut olika signaler till klienter (ibid.). De olika säkerhetsåtgärder som används på ett socialkontor som exempelvis larm eller inglasade receptioner kommunicerar ut till klienterna att ...”jag väntar mig våld” och att ...”klienterna kan vara farliga” oberoende av hur synliga åtgärderna är (Billquist, 1999 s. 94). Även de låsta dörrarna intill kontoren kommunicerar ut en signal till klienten att ...”här kan hända saker – de måste låsa in sig” (Billquist, 1999 s. 82).

Billquist, (1999 s. 88) säger att nyckeln som socialsekreteraren använder för att låsa upp dörrarna intill kontoren förmedlar ut de olika positioner som socialsekreterare och klient har genom att nycklarna förstärker känslan av ...”vi – dom...” (Billquist, 1999 s. 88)

Bengt Carlsson (2003) har genomfört en undersökning som fokuserade på om och hur hjälp i mötet mellan klient och socialsekreterare tillhandahålls. Studien är baserad på intervjuer med klienter och socialsekreterare och hur de upplevde mötet och hjälpprocessen.

Carlsson, B, (2003 s. 1) säger att eftersom ett möte mellan socialsekreterare och klient inträffar i ett sammanhang så är mötet inte förutsättningslöst. Mötet påverkas dels av att klient

och socialsekreterare har egna förhoppningar och intentioner inför mötet som påverkar mötets utveckling och dels sker mötet i en specifik kontext med lagar och regler som påverkar (Carlsson, B, 2003 s. 1). Enligt (Carlsson, B, 2003 s. 6) hur hjälpprocessen utvecklas påverkas av hur klienter känner sig bemötta under sitt besök på ett socialkontor. När klienter känner sig väl bemötta så innebär det att interaktionen mellan klient och socialarbetare kommer underlätta mötets process. (Carlsson, B, 2003 s. 6)

Klienterna uppskattar ett bemötande som innebär att de blir *sedda och respekterade, tagna på allvar och bekräftade som personer*, men också demokratiska inslag i samarbetet som ger dem *manöverutrymme i klientrollen och insyn i och inflytande över arbetsprocessen*. Dessa och andra liknande samspelsfaktorer har visat sig ha en positiv inverkan på kontakten mellan klient och socialarbetare genom att de utvecklar och stärker hjälpsidan i processerna (Carlsson, B, 2003 s. 195).

4.2 Litteratur

Nedan presenteras litteratur om undersökningens område dels svensk och dels amerikansk. Först ges en presentation av författaren och sedan beskrivs litteraturen.

4.2.1 Kunskap om och förekomst av hot och våld

Nedan presenteras kunskap om hot och våld inom det sociala arbetet i Sverige.

Jörgen Lundälv (2007) har skrivit en bok som fokuserar på hot och våld inom människovårdande organisationer (ibid.). Kunskap om hur utvecklingen av hot och våld ser ut inom socialt arbete i Sverige går inte att inhämta eftersom det inte har utförts en sådan heltäckande undersökning (Lundälv, 2007 s. 23). Att inhämta kunskap om i vilken utsträckning hot och våld förekommer inom socialt arbete i Sverige är inte enkelt eftersom uppkomst varierar beroende på situationen (Lundälv, 2007 s. 22).

Förekomst av hot och våld i ett möte mellan klient och socialarbetare kan uppkomma dels av en tillfällighet men även efter en längre tids relation. Var och hur hot och våld uppkommer varierar och det innebär att det blir svårt att förstå hur det kommer sig att hot och våld uppkommer. (Lundälv, 2007 s. 22,48) Lundälv (2007 s. 16, 55) säger att de intryck klienter får av väntrummet och den övriga miljön på ett socialkontor följer med klienten under besöket med socialarbetaren och därför är det viktigt att miljön ger ett välkomnande intryck. För att

veta orsaken till att hot och våld uppkommer mellan klient och socialarbetare måste situationen studeras utifrån olika faktorer som kan påverka.

4.2.2 Bemötande och kommunikation

Nedan presenteras kunskap om hur hot och våld kan förebyggas genom bemötande och kommunikation.

Jakob Carlander, Kerstin Eriksson, Ann – Sofie Hansson – Pourtaheri och Birgitta Wikander (2001) har skrivit en bok som handlar om otrygga möten som kan uppstå mellan klient/patient och yrkesutövare inom människovårdande yrken.

När människor möts uppkommer en interaktion mellan de olika parterna (Carlander et al. 2001 s. 15). Carlander (2001 s. 15) säger att när ett möte mellan människor har framkallat känslor som exempelvis fruktan eller ilska är det av vikt att fundera på vilken orsaken är (ibid.). Enligt (Carlander et al. 2001 s. 61-71) finns det flera olika faktorer som kan förebygga uppkomst av våld i mötet mellan klient och yrkesutövare. När yrkesutövaren möter klienten bör bemötandet utgå ifrån respekt och ärlighet och att klienten inte lovas något som inte kan införlivas. Klienter skall alltid informeras tillräckligt och bli respekterad för deras behov av revir dels i deras fysiska miljö och dels i mötet med yrkesutövaren. När klienten träffar socialarbetaren för första gången ska de informeras om att det är acceptabelt att bli arg men att det inte är okej att bli hotfull eller våldsam. (ibid.)

Carlander et al. (2001 s. 61-71) säger att utöver ovan rekommendationer bör yrkesutövaren besitta en kunskap om att risken för uppkomst av hot och våld kan vara förhöjd vid gränssättning, att socialarbetare bör förbereda sig inför de situationer där det finns en risk för uppkomst och att socialarbetare bör vara införstådd med vilken betydelse möblering i besöksrummet och sitt eget agerande har i mötet med klient. (ibid.)

Per Carlenius och Per Torvild Aakvaag (1996) har skrivit en bok om hur hot och våld i arbetslivet kan förebyggas som fokuserar bland annat på kommunikation.

Enligt (Carlenius & Aakvaag, 1996 s. 71) är det av vikt i ett möte mellan klient och socialarbetare att klienter får ett likvärdigt stöd och hjälp. För att detta ska vara möjligt krävs det att socialarbetare kan bemöta den enskilde klienten utifrån deras förmågor och situation. (ibid.) ”Det får inte göras någon skillnad mellan kung och tiggare” (Carlenius & Aakvaag,

1996 s. 71). Carlenius & Aakvaag, (1996 s. 24) säger att hur socialarbetare kommunicerar med klienter kan förebygga uppkomst av frustration eller aggression i mötet.

Kommunikationen bör utgå ifrån tydlighet så att klienten förstår vad socialarbetaren säger och det innebär i sig att socialarbetaren är flexibel och kan forma kommunikationen utefter den enskilde klienten (ibid.). Hur kommunikationen mellan klient och socialarbetare bör vara kan illustreras med följande citat. ”Att tala med bönder på bönders vis, och med lärde män på latin...”(Carlenius & Aakvaag, 1996 s. 25).

4.2.3 Förhållningssätt, service, klädsel och säkerhet

Nedan presenteras förebyggande arbete utifrån faktorer som förhållningssätt, service, klädsel och miljön.

Carlenius & Aakvaag (1996 s. 73) säger att när en organisation arbetar utifrån ett gemensamt förhållningssätt innebär leder det till att klienter respekterar verksamheten och det i sin tur minskar risken för uppkomst av frustration hos klienter som därmed förebygger uppkomst av hot och våld. Enligt (Carlenius & Aakvaag, 1996 s. 14) innebär service till klienter att hjälp förmedlas utifrån de bästa möjligheter som finns inom organisationen (ibid.). Vad är då en bra och fullgod service?

Enligt (Carlenius & Aakvaag, 1996 s. 14-15) innebär service dels att socialarbetare är kunniga på sitt yrke och att den kunskapen presenteras genom att socialarbetare är positiva och respektfulla gentemot klienten (ibid.). Följande citat visar på vikten av att ge en bra service. ” Det man upplever, det upplever man, och det är knappast meningsfullt att ifrågasätta en subjektiv upplevelse. Det är emellertid viktigt att vara medveten om att man handlar på grundval av det man upplever”. (Carlenius & Aakvaag, 1996 s. 14)

Christina E Newhill (2003) har skrivit en bok om våld i det sociala arbetet som dels fokuserar på förebyggande arbete.

Newhill, (2003 s. 190-191) säger för att förebygga uppkomst av våld i mötet med klienter bör möblering i besöksrummet utformas så att möblerna inte kan användas för våldsutövning mot socialarbetaren. Tunga och lösa föremål bör undanröjas inför klientbesök så att objekten inte kan användas av klienter som vapen för att skada socialarbetaren. Besöksrummet bör placeras så att hjälp kan tillkallas direkt och besöksrummet bör utformas med en reträttväg så att socialarbetaren vid behov snabbt kan ta sig ut ur rummet. Vid besök av klienter som vid

tidigare tillfällen varit våldsamma och har en tendens att bli aggressiva bör socialarbetare tänka på att deras klädsel inte är för utmanande eftersom det finns klienter som har svårt att acceptera gränser. (Newhill, 2003 s. 190-191)

Brottsförebyggande rådet (2007) har tagit fram en handbok som dels handlar om hur hot, våld, trakasserier och korruption mot myndighetsutövare kan förebyggas och dels om hur utsatthet kan hanteras när det gäller hjälp, stöd och uppföljning för den drabbade.

Enligt (Wallström et al. 2007 s. 105-106) bör tillämpning av säkerhetsåtgärder på en myndighet utgå från de risker som har upptäckts. Och användning av lås och larm i en myndighet förebygger uppkomst av hot och våld mot personalen. (ibid.) Mayhew, 2000, Försäkringskassan, Migrationsverket, 2007, Seminarium, 2006-12-04, citerad i Wallström et al, 2007 s. 103-104 säger att besöksrummet inte bör vara lyhört eftersom det kan skapa frustration hos besökare om de behöver prata om känsliga och svåra saker under mötet. Handläggarens kontorsbord bör vara brett så att besökare inte kan nå över bordet. Och det bör vara möjligt att kontorsbordet kan höjas och sänkas så att besökare inte kan hoppa över. Och lokalerna i myndigheten bör vara utformade så att de är överblickbara. (ibid.)

Bowie, 2002, citerad i Wallström et al. 2007 s. 102 säger att när det tillämpas en för hög säkerhet inom organisationen kan det dels innebära att personalen känner sig instängd och dels att uppkomst av exempelvis hot inte minskar utan istället uppkommer på andra ställen där säkerheten är lägre (ibid.). Enligt (Wallström et al, 2007 s. 103) är det vid utformning av säkerhetsåtgärder i besöksrum och övriga lokaler inom organisationen av vikt att miljön ger ett välkomnande intryck för både personal och besökare.

5. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Ett fysiskt möte mellan människor förekommer i en kontext. För att förstå ett möte som inträffar mellan individer går det därför inte att utesluta den påverkan miljön har på de olika individerna som medverkar i mötet. Utifrån studiens syfte kommer symbolisk interaktionism och märkliga krumbukter (strange loops) att användas som teoretiska utgångspunkter.

5.1 Symbolisk interaktionism

Nedan förklaras vad symbolisk interaktionism fokuserar på och vilka grunddelarna är i teorin.

Symbolisk interaktionism kan användas som ett teoretiskt perspektiv för att exempelvis förstå människors beteende. Perspektivet fokuserar på människan i deras sociala verklighet. Det teoretiska perspektivet används för att förstå och inte för att förklara händelser. (Trost & Levin, 2010 s. 12-13) Användning av perspektivet innebär att det är *ett* sätt att förstå människor i deras verklighet (Charon, 2004 s. 12).

I symbolisk interaktionism kan fem grunddelar urskiljas och de benämns definitionen av situationen, social interaktion, symboler, aktivitet och nuet (Trost & Levin, 2010 s. 13-14). Nedan förklaras en bakgrund av symbolisk interaktionism och därefter förklaras de olika grunddelar som ingår i perspektivet.

Ursprunget av symbolisk interaktionism kan härledas till exempelvis filosofer och socialarbetare (Trost & Levin, 2010 s. 31). George Herbert Mead (1863-1931) var professor i filosofi på ett universitet i Chicago och är en av grundarna av symbolisk interaktionism (Charon, 2004 s. 30). Enligt (Charon, 2004 s. 30) influerades Mead bland annat av pragmatism som är en central del i symbolisk interaktionism.

Nedan förklaras de delar av pragmatismen som är centralt för symbolisk interaktionism.

1. Vilken mening verkligheten har för den enskilde individen beror på hur den uppfattas (Charon, 2004 s. 30). ”Objects that exist in our environment do not simply reveal themselves to us; we ourselves must make decisions as to what they are to us” (Charon, 2004 s. 31).
2. Hur värdefull kunskap är för den enskilde individen beror på vilken användning den har för individen när en situation definieras (Charon, 2004 s. 31). ”Every situation tests our

knowledge and beliefs; if we apply something and it does not work, we don't use it again and we forget it" (Charon, 2004 s. 31).

3. Vilka objekt eller företeelser som är viktiga för individen beror på vilken användning dess kunskap har för den enskilde i den aktuella situationen hon befinner sig i (Charon, 2004 s. 31). "The meaning of things to the actor depends on how the actor intends to use them" (Charon, 2004 s. 31).

4. Människan bör studeras i situationer som sker i nuet (Charon, 2004 s. 31).

Nedan förklaras de olika grunddelarna i symbolisk interaktionism.

5.1.1 Social interaktion

I ett samhälle interagerar människor med varandra och detta är en central del i symbolisk interaktionism (Trost, Levin, 2010 s. 19). Social interaktion mellan människor är en process som konstant växlar mellan de individer som ingår i interaktionen. Processen innebär att när någon av individerna i interaktion agerar reflekterar den andra individen över agerandet och sedan agerar individen tillbaks. Denna växling av reflektion och agerande sker mellan individerna tills interaktionen i den aktuella situationen avslutas. (Charon, 2004 s. 141)

Social interaktion mellan människor kan ske på olika sätt dels genom att individer samtalar med varandra både verbalt och ickeverbalt. Exempel på det senare kan vara ansiktsuttryck. Interaktion mellan individer förekommer även genom andra sinnen exempelvis genom att människor observerar andra människor genom att individen använder sin hörsel och syn för att observera vad andra individer gör. (Trost & Levin, 2010 s. 106)

Social interaktion förekommer även hos den enskilde individen genom tankar som kommuniceras i form av ord dels medvetet och omedvetet (Trost & Levin, 2010 s. 20). Enligt (Trost & Levin, 2010 s. 114) har Mead sagt att för att en social interaktion mellan människor ska kunna förekomma krävs det att den enskilde individen har en förmåga att förstå hur andra människor tänker och känner.

5.1.2 Definitionen av situationen

Vad en människa uppfattar i en situation blir personens verklighet och styr även människans beteende. En situation är sig självt men vilken innebörd den har för den enskilde beror på hur den uppfattas. Människors uppfattning av en situation är en kontinuerlig process och det innebär att individen kan omdefiniera situationer och därmed ändra uppfattning och sitt beteende. (Trost & Levin, 2010 s. 14-15) Hur en situation definieras av en individ har sin grund dels i den sociala interaktion som sker med andra människor och dels i interaktionen vi har med oss själva (Charon, 2004 s. 29).

När en individ omdefinierar en situation innebär det att uppfattningen är subjektiv och att det endast är *en* möjlig beskrivning av situationen. Det betyder dock inte att verkligheten endast är subjektiv utan kan även till viss del vara objektiv eftersom det finns en överensstämmelse bland individerna i samhället om dess betydelse. En situation eller företeelse innefattar inte bara de personer som interagerar med varandra utan också alla delar som ingår i den totala situationen dels personliga och dels omgivande faktorer. (Trost & Levin, 2010 s. 16-17)

5.1.3 Symboler

Människor använder symboler för att kommunicera med varandra. Symboler och vilken betydelse de har skapas i den sociala interaktionen mellan människor (Charon, 2004 s. 48). Även i individens interaktion med sig själv kan en händelse vara en symbol endast för den enskilde. Vilken betydelse symbolen har för den enskilde individen beror på hur hon definierar situationen. (Trost & Levin, 2010 s. 146) Symboler finns runt oss människor och gestaltar sig på olika sätt. Ord, handlingar och föremål kan vara symboler (Charon, 2004 s. 50-51).

För att exempelvis en individs handling ska kunna benämnas som en symbol innebär det att vissa kriterier ska vara uppfyllda. Symbolens betydelse ska vara ungefär densamma för alla individer som ingår i sammanhanget. (Trost & Levin, 2010 s. 144) Enligt (Trost & Levin, 2010 s. 145) har Mead sagt att en symbol även är signifikant. Detta innebär dels att symbolens betydelse skall vara av en likartad mening dels för den individ som kommunicerar ut symbolen och dels för den individ som mottager symbolen. För att exempelvis ett ord ska kunna benämnas som en symbol krävs det att handlingen utförs medvetet. (ibid.)

Trost & Levin, (2010 s. 146) säger att symbolen endast har en likartad och inte en exakt mening för både sändaren som mottagaren beror på att betydelsen utgår från hur den enskilde individens definition av situationen. Eftersom människan definierar och omdefinierar situationer innebär det också att betydelsen av symbolen ändras allteftersom situationen omdefinieras. (ibid.)

5.1.4 Aktivitet

Människan är aktiv och inte passiv i den sociala verkligheten. Detta innebär att människan konstant agerar i den sociala verkligheten på olika sätt. Detta medför i sig att individer är en del av en kontinuerlig process som i sig innebär att människan är föränderlig. Eftersom människor är aktiva och konstant agerar i den sociala verkligheten innebär det att en situation kan uppfattas på olika sätt beroende på hur den enskilde individen uppfattar situationen. Därmed är det svårt att förutsäga hur en individ kommer att agera i en situation. (Trost & Levin, 2010 s. 21, 23)

För att förstå en individs beteende innebär det att vi kan sätta oss in i personens fullständiga situation som betyder att vi måste förstå hur individen uppfattar situationen och symbolerna i sammanhanget. För att detta ska vara möjligt så krävs det att situationen i sin helhet och de förändringar som sker observeras och därefter analyseras (Trost & Levin, 2010 s. 23-24)

Denna process kan benämnas för ...”ett cirkulärt systemtänkande”. Detta skiljer sig från ...”ett linjärt tänkande...” som innebär att individens händelseförlopp endast analyseras utifrån vissa förändringar som baseras på ett tankesätt om ...”orsak och verkan”. (Trost, Levin, 2010, s. 24)

5.1.5 Nuet

Människor uppfattar situationer och använder symboler i nuet och därför är det självklara endast det som sker här och nu. Detta innebär att individen är i en process som gör att vi alltid förändras. (Trost & Levin, 2010 s. 26) När en människa agerar så handlar individen med bakgrund av alla hennes erfarenheter även de som är bortglömda eftersom de erfarenheterna har införlivats i andra händelser och används när individen har behov av de erfarenheterna. Kunskaper som vi lärde oss i tidig ålder används även i nuet. Exempelvis kan människan lära sig att cykla i tidig ålder men eftersom vi är i en föränderlig process lär vi oss att cykla hela livet. (Trost & Levin, 2010 s. 26-27)

5.1.6 Jaget

Enligt (Trost & Levin, 2010 s. 111) delade Mead in människans jag i två olika delar och de benämns "I" och "Me". "I" är den del av jaget som bland annat står för det dynamiska och impulsiva hos en individ och denna aktivitet förvaras direkt i jagets andra del "Me". "Me" är den del som bland annat innehåller alla individens erfarenheter och språk. Denna del kan beskrivas som att den står i bakgrunden och styr upp "I" då denna del är väldigt spontan. (ibid.) Trost & Levin, (2010 s. 113) säger att en individs jag utvecklas efter hand som personen växer upp i den sociala interaktion som sker med andra människor. Jaget är i en kontinuerlig förändringsprocess under hela individens liv vilket innebär att jaget inte någonsin kan färdigutvecklas. (ibid.)

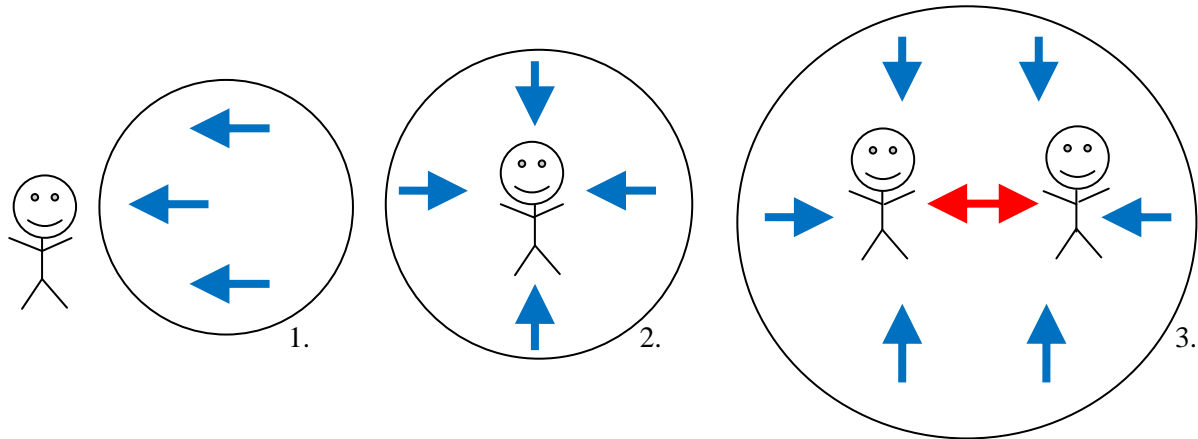
5.1.7 Tillämpning och illustration av perspektivet

Med hänvisning till studiens syfte kommer symbolisk interaktionism inte att användas för att applicera begreppen på undersökningens empiri utan istället kommer perspektivet att användas som en teoretisk grund för att förstå mötet som sker mellan klient och socialsekreterare.

Utifrån innebörden av symbolisk interaktionism illustreras i nedan figurer de möten som förekommer mellan individ/er och den inre eller yttre miljön och dels illustrerar figureerna den kommunikation som förekommer genom symboler mellan individ/er och miljön i människans sociala verklighet. Med yttre miljö menar jag den miljö som förekommer utomhus. Exempelvis ett möte som sker mellan en individ/er och den yttre miljön vid ett besök i en park. Med inre miljö menar jag den miljö som förekommer inomhus. Exempelvis det möte som sker mellan en individ/er och den inre miljön under en arbetsdag.

Figur ett nedan illustrerar mötet och den kommunikation som förekommer mellan en individ och den yttre miljön. Figur två nedan illustrerar mötet och den kommunikation som förekommer mellan en individ och den yttre eller inre miljön. Figur tre nedan illustrerar mötet, kommunikationen och interaktionen som förekommer mellan två individer och en inre eller yttre miljö. Observera att figureerna endast illustrerar det möte och den kommunikationen som förekommer mellan individ/er och miljön. I vår sociala verklighet så kan de möten som nedan illustreras i figur ett och två även förekomma mellan flera olika individer och den inre

eller yttre miljön. Observera även att i vår sociala verklighet innebär inte alltid ett möte att det följer från figur ett till figur tre som illustreras nedan.



(Figurerna ovan är egna modeller).

5.2 Märklig krumbukt (strange loops)

Olsson, (2004) använder benämningen märklig krumbukt. Till skillnad från benämningen strange loops (Oliver et al. 2003). I uppsatsen kommer jag att använda benämningen märklig krumbukt.

Nedan förklaras vad som ligger till grund för att en märklig krumbukt uppkommer i mötet mellan människor.

5.2.1 Bakgrund

Allt vi människor gör har vi en sorts relation till. Alla individer har olika relationer exempelvis en relation med en vän, en förening eller med sin arbetsplats. Relationer är inte statiska och det innebär att de kan växla genom att relationen ibland är bättre och ibland sämre. I alla relationer förekommer det att relationen ibland är bättre och ibland sämre oberoende av relationens möjlighet att återhämta sig och oberoende av hur motståndskraftig den är. (Oliver, Herasymowich, Senko, 2003 s. 1)

Att relationer växlar kan ibland kännas överväldigande för en individ och upplevas som att åka i en ”berg och dalbana...” (Oliver et al. 2003 s. 1). För att det ska vara möjligt att skapa relationer som fungerar, och som kan bevaras över tid behöver vi individer förstå relationen

och hur vi och de andra individer som ingår fungerar i relationen. Det går att urskilja två olika synsätt som kan användas för att förstå och hantera relationer. De benämns linjärt respektive cirkulärt synsätt (Oliver et al. 2003 s. 1,7,9)

Nedan förklaras det linjära och det cirkulära synsättet.

5.2.2 Linjärt synsätt

När ett linjärt synsätt används för att förstå eller hantera en relation uppfattas alla system även det relationella i liknelsen med en maskin. Detta innebär att relationen betraktas endast utifrån vissa delar i systemet som plockas ut och bedöms vara de viktigaste delarna i systemet.

Delarna benämns ett problem som är möjligt att lösa. I detta synsätt finns det ingen tid att reflektera över situationen utan den information som finns om relationen bedöms vara tillräcklig för att finna en lösning och lösningen på problemet som används bedöms vara den korrekta. (Oliver et al. 2003 s. 7-8)

Utifrån detta synsätt uppfattas alla relationer som stabila och förutsägbara och det bedöms att det är möjligt att kontrollera situationen även efter att problemet är löst. Synsättet har bara två olika uppdelningar av en relations system, rätt eller fel och bra eller dåligt. Ofta använder vi individer oss av ett linjärt synsätt när vi tänker och agerar i relationer eftersom det går relativt snabbt att hitta en användbar lösning. Vid användning av detta synsätt innebär det dock att vi inte är medvetna om hur det påverkar relationen för övrigt. (Oliver et al. 2003 s. 7-9)

5.2.3 Cirkulärt synsätt

Ett cirkulärt synsätt till skillnad från ett linjärt betraktar istället en relation som ett ”mysterium som kan utforskas” (Oliver et al. 2003 s. 9). Utifrån detta synsätt beskådas aldrig en situation som enkel utan komplex. Fokus är på dess helhet som innebär att det finns flera olika delar i relationens system och att varje del behövs för att skapa helheten. Grunden i ett cirkulärt synsätt är reflexivitet och det innebär att individer tänker och agerar i relationer utifrån en medveten genom att de alltid gör aktivt medvetna val. (Oliver et al. 2003 s. 9,2)

Medvetenhet genomsyrar det cirkulära synsättet (Oliver et al. 2003 s. 9,2). Individen är medveten om att hur hon agerar mot en annan individ kommer att reflektera tillbaks eftersom andra människor observerar varandra och agerar tillbaka. Den enskilde individen tar även

ansvar för de medvetna val hon gör och vad hennes agerande bidrar med till relationen eftersom individen är medveten om att hennes agerande påverkar hur relationen i fortsättningen kommer att utvecklas. Individen är också medveten om att en relation inte kan delas upp i olika delar utan att kommunikation mellan människor är ett sammanlänkat system och att det i sig innebär att relationer är ett komplext system. (ibid.)

Nedan förklaras en relations system.

5.2.4 Relationssystemet

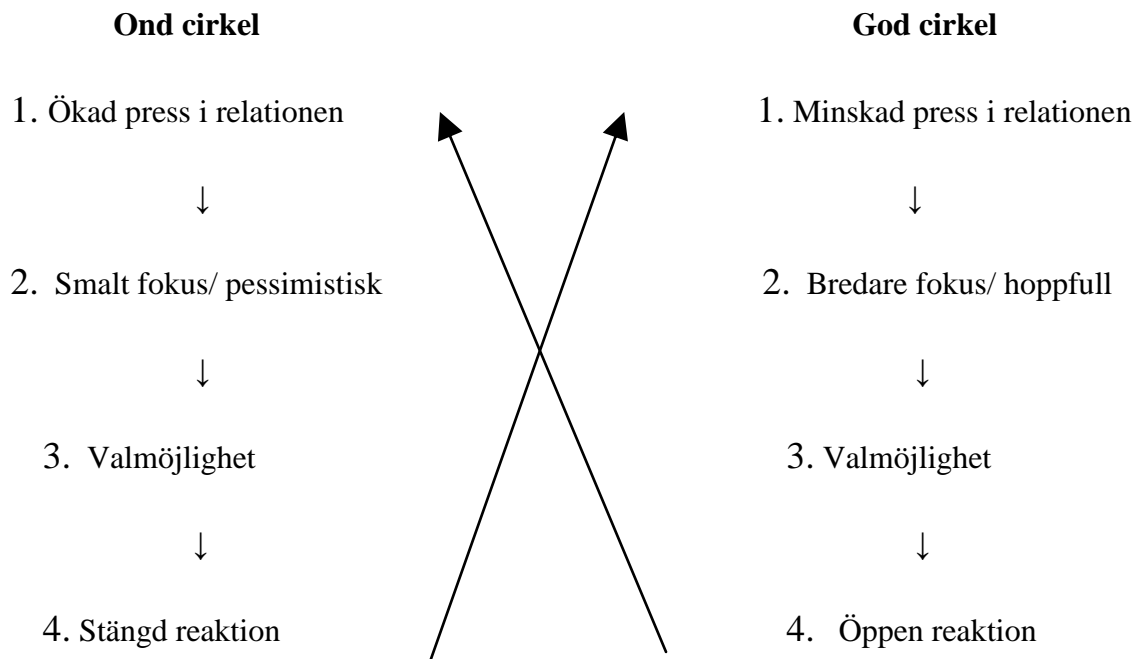
En relations system kan beskrivas utifrån fyra olika delar (Oliver et al. 2003 s. 3). Genom att illustrera en relation och de olika delarna går det att förstå vad som sker i relationens olika stadier. För att en relation ska uppstå krävs det att en kommunikation uppkommer mellan de olika parterna (Oliver et al. 2003 s. 3-4).

De olika delarna som ingår i en relations system förklaras nedan.

1. Först uppkommer känslor hos individen som en konsekvens av relationen (Oliver et al. 2003 s. 4).
2. Individen reflekterar över de känslor som uppkommit och utifrån individens reflektion bedömer individen vilken mening de har för den enskilde.
3. Individen har i detta stadium en valmöjlighet att medvetet välja hur de kommer att agera
4. Det finns nu två sätt som individen kan agera. Individen kan agera utifrån de känslor som uppkommit eller göra ett medvetet val om hur agera i situationen. (ibid.)

Nedan förklaras utifrån den illustrerade figuren hur en märklig krumbukt uppkommer och de olika faserna som förekommer i närvaron av en märklig krumbukt. Därefter förklaras det även hur det går att förhindra uppkomst av en märklig krumbukt.

5.2.5 Märklig krumbukt



I ovan märklig krumbukt visar siffrorna till vänster de olika stadier som ingår i en relations system. En märklig krumbukt uppkommer när individen har ett linjärt synsätt (Oliver et al. 2003 s. 17). (se ovan förklaring om linjärt synsätt) När en individ känner en ökad press i en relation upplevs olika känslor. Individen reflekterar över känslorna och ger de dess betydelse. Eftersom individen använder ett linjärt synsätt har personen ett smalt fokus som innebär att betydelsen av känslorna utgår från negativa tankar om situationen. Exempelvis kan individen intala sig att de inte klarar av situationen (nr 1 och 2 i vänster kolumn). Som ovan figur visar innebär nr 3 att det finns en valmöjlighet för individen hur de ska agera. Eftersom individen har ett linjärt synsätt innebär det att individen ser relationen som ett problem som kan lösas och därmed gör inte individen ett medvetet val om hur hon ska agera utan istället agerar utifrån hur de känner i situationen. (nr 4). (Oliver et al. 2003 s. 21-26)

Den stängda reaktionen leder till att individen upplever en minskad press och att problemet har lösts. Detta skapar en bredare fokus och positiva känslor hos individen (nr 1 och 2). (Oliver et al. 2003 s. 28-29) Eftersom individen fortfarande agerar utifrån ett linjärt synsätt så gör inte individen härmed inte ett medvetet val om hur hon ska agera. Utan här sker en öppen reaktion som innebär att individen agerar utifrån positiva känslor och reflektioner över situationen och utifrån känslan att relationen fungerar (nr 4). Känslan av att relationen är bra och fungerar är bara en illusion. Eftersom personen har ett linjärt synsätt så kommer det uppkomma liknande situationer igen och krumbukten fortsätter. För att bryta krumbukten

krävs det att individen har ett cirkulärt synsätt som innebär att de aktivt gör ett medvetet val hur de ska agera i situationen. (Oliver et al. 2003 s. 30-31, 6)

I en relation observerar människor varandra och omgivningen. Detta innebär att när en individ observerar att en annan människa är inne i en märklig krumbukt kan detta få personen att själv komma in i en märklig krumbukt genom att de då kan uppleva en ökad press och agera utifrån hur de känner. (Oliver et al. 2003 s. 27) Detta förlopp kallas "ripple effect" (Oliver et al. 2003 s. 27). Min översättning på "ripple effect" är "ringar på vattnet" och den benämningen kommer jag framöver att använda i uppsatsen.

Enligt (Olsson, 2004 s. 19-20) innefattar en märklig krumbukt två motsatta sidor som kallas för den goda och den onda cirkeln. Varje krumbukt utgår från ett specifikt perspektiv och kan variera i antal nivåer.

6. METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN

I denna del av uppsatsen redogörs det för de olika metoder som tillämpats under studiens genomförande och de etiska och övriga överväganden som har utförts under studiens gång.

6.1 Kvalitativ ansats

När en undersökning utgår ifrån en kvalitativ ansats så innebär det att forskaren vill uppfatta eller uppleva den sociala verkligheten utifrån informantens perspektiv (Bryman, 2011 s. 362). Individens relationer till varandra skapas utav olika företeelser i samhället. En kvalitativ ansats kan därför användas för att samla in kunskap om en eller flera företeelser och undersöka hur en viss företeelse kan påverka individerna i situationen. (Ahrne & Svensson, 2010 s. 10)

Studiens fokus var att undersöka om och hur hot och våld mot socialsekreterare förebyggs och hur klienter kan uppleva de förebyggande åtgärderna och miljön på ett socialkontor. Studien genomfördes ur socialsekreterares perspektiv genom intervjuer med socialsekreterare och dels ur mitt eget perspektiv genom deltagande observationer som genomfördes på socialkontoren. Därmed var det lämpligast att använda en kvalitativ ansats vid undersökningens genomförande.

Symbolisk interaktionism innebär att social interaktion mellan människor och inom den enskilde individen är en kontinuerlig process. Social interaktion inom individen sker genom tankar som uttalas i ord. Social interaktion mellan människor utförs exempelvis genom samtal. Kommunikation med andra människor utförs genom symboler som existerar runt omkring oss människor på olika sätt. Den enskilde individen kommunicerar med symbolerna genom tankar och en viss företeelse kan vara en symbol endast för den enskilde individen. Vilken betydelse symbolen har för en individ beror på hur den enskilde uppfattar situationen. (Trost & Levin, 2011 s. 19-20, 106, 146, Charon, 2004 s. 48,50-51,141)

Under besöken på socialkontoren innebar detta att jag hade en kontinuerlig social interaktion dels med mig själv och miljön på socialkontoret och dels mellan mig, socialsekreteraren och miljön på socialkontoret. Kommunikation på socialkontoret fördes mellan mig, socialsekreteraren och socialkontoret genom de symboler som användes på socialkontoret av socialsekreterarna och de symboler som tillämpades i miljön på socialkontoret. Därmed har

kvalitativa intervjuer och deltagande observationer varit de metoder som tillämpats i undersökningen.

När mer än en metod används för att genomföra en studie innebär det att triangulering tillämpas. Att använda sig av triangulering i en kvalitativ studie kan dels innebära att insamling av empiri utförs med mer än en metod. Det kan även innebära att flera teoretiska utgångspunkter tillämpas eller att källan till den inhämtade empirin utgörs av flera olika personer, platser eller genomförs vid olika tidpunkter. (Patel & Davidsson, 2003 s. 104)

6.1.1 Kvalitativ intervju

Grunden i mänsklig interaktion är samtalet. När kvalitativ intervju används för att samla in empiri så innebär det att kunskap konstrueras i interaktionen mellan intervjuaren och informanten. (Kvale, 2007 s. 1) I undersökningen har en semistrukturerad intervju tillämpats. En semistrukturerad intervju innebär att intervjuarens fokus är på att förstå informantens livsvärld utifrån genom att tolka dess mening utifrån deras beskrivning (Kvale, 2007 s. 7-8).

Kvalitativa intervjuer har genomförts på tre olika socialkontor med två socialsekreterare på varje kontor. Det centrala i intervjuerna har varit att tolka och förstå det socialsekreterarna berättade utifrån deras egen beskrivning om studiens fokus. Studien har fokuserat på att öppna upp för nya tankar och reflektioner om studiens fokus.

6.1.2 Deltagande observation

Observation som metod innebär att observatören är intresserad av att förstå den sociala verkligheten utifrån informantens perspektiv genom att ”se världen med deras ögon” (Bryman, 2011 s. 362). Undersökningens fokus avgör vad som ska observeras och utifrån vilket perspektiv (Lalander, 2011 s. 99). När en observatör är deltagande i en situation som också samtidigt observeras innebär det att en deltagande observation har tillämpats i undersökningen. Vad som observeras i en situation utgår ifrån det observatören anser vara betydelsefullt att observera. Anteckningar om vad som har observerats utförs både mentalt och skriftligt. (Lalander, 2011 s. 98) När deltagande observation används som metod är det vanligt att exempelvis även genomföra intervjuer för att fråga informanten om det som inte kan observeras (Bryman 2011 s. 378).

Deltagande observationer genomfördes på de tre socialkontoren som intervjuer med socialsekreterare utfördes. Deltagande observation genomfördes innan intervju/er med

socialsekreterare och utgick från mitt perspektiv med syfte att förstå hur klienter möjligen kan uppleva miljön på socialkontoret och de förebyggande åtgärderna som användes.

6.2 Undersökningens genomförande

Nedan förklaras hur undersökningen har förberetts och genomförts.

6.2.1 Målinriktat och bekvämlighets urval

Innan det empiriska materialet till en undersökning är möjligt att samla in behöver först den sociala miljön som skall vara ramen för urval av medverkande i studien utses (Svensson & Ahrne, 2011 s. 24). Eftersom undersökningen utgick ifrån socialsekreterares perspektiv var socialkontor den sociala miljö som var ram för urval av kommuner och socialsekreterare.

Känslor av oro eller frustration kan uppkomma hos klienter när de exempelvis upplever rädsla eller maktlöshet i en situation. Sådana känslor kan även uppstå när klienter bli delgivna ett negativt beslut eller känner sig kränkta. Oro eller frustration kan i sin tur leda till aggression och ett utåtagerande beteende. (Sandström, 2007 s. 30-32) Utifrån ovan förklaring går det konstatera att myndighetsutövning av olika skäl kan leda till hotfulla och eller våldsamma situationer. Den enhet som jag valde skulle vara ram för urval av socialsekreterare var ekonomiskt bistånd.

Urval av vilken social miljö och enhet på socialkontoret som skulle vara ram för urval av kommuner och socialsekreterare till undersökningen har utförts utifrån ett målinriktat urval. Ett målinriktat urval innebär att valet grundar sig på den överensstämmelsen som är mellan undersökningsfråga/or och deltagande personer eller platser (Bryman, 2011 s. 434).

Urval av kommuner, socialkontor och socialsekreterare till undersökningen utfördes genom ett bekvämlighetsurval. Detta urval innebär att de som medverkar i undersökningen är de exempelvis personer som är tillgängliga för undersökaren (Bryman, 2011 s. 194). Eftersom jag inte sedan tidigare hade kontakt med något socialkontor fick jag hjälp genom att kontakt till ett socialkontor och socialsekreterare i en större kommun förmedlades mig genom en gatekeeper. Därefter kontaktade jag de socialsekreterare på socialkontoret som valt att medverka i studien. För att bredda mitt urval av kommuner och socialsekreterare kontaktade jag även socialkontor i tre mindre kommuner. Därefter kontaktade två socialkontor mig och

meddelade att de valt att delta och jag informerades om vilka socialsekreterare som hade valt att bli intervjuade. I studien medverkade sex stycken socialsekreterare från tre kommuner.

6.2.2 Semistrukturerad intervju

I intervjuerna med socialsekreterare har en semistrukturerad intervju tillämpats. Detta innebär att en intervjuguide används som är utformad av ett antal teman med tillhörande frågor.

En semistrukturerad intervju utmärker sig med att den är flexibel. Det innebär dels att i vilken följd frågorna ställs kan variera eftersom det utgår ifrån den specifika intervjusituationen. Flexibiliteten innebär även att intervjuens tyngdpunkt är på hur intervjupersonen tolkar frågorna och utifrån tolkningen vad de anser vara av vikt att lyfta fram i intervjun. Följdfrågor kan sedan ställas utifrån informantens svar. (Bryman, 2011 s. 415, 419)

6.2.3 Förberedelse inför intervju

6.2.3.1 Intervjuguide

Inför intervjuerna med socialsekreterarna utformade jag en intervjuguide. Guiden utformades utifrån mötet som sker mellan klient och socialsekreterare på socialkontoret under ett klientbesök. Guiden var indelad i tre olika teman som benämndes arbetssätt, arbetsmiljö och klientens miljö med tillhörande frågor under varje tema. Intervjuguiden inledes med en öppen fråga om hur socialsekreteraren arbetade förebyggande så att informanten kunde börja berätta utifrån deras egen tolkning av frågan och utifrån det de ansåg vara mest betydelsefullt att berätta. Intervjufrågorna i guiden utformades utifrån kriterier som enkelhet och tydlighet. (Jfr Bryman, 2010, s. 419)

6.2.3.2 Bandspelare, intervju och intervjufrågor

När intervjuguiden var färdigställd genomförde jag ett par testintervjuer med vänner. Testintervjuerna genomfördes dels för att prova bandspelaren, för att testa att bandspelaren fungerade korrekt och dels för att jag skulle öva på att hantera bandspelaren inför intervjuerna med socialsekreterarna. Testintervjuerna utfördes också för att jag skulle öva hur en intervju kunde utföras och testa om intervjufrågorna uppfattades som tydliga och lättförståeliga. (Jfr Bryman, 2011 s. 422)

6.2.4 Förberedelse inför deltagande observation

När en observation genomförs ostrukturerad innebär det att observatören har för avsikt att inhämta kunskap om problemområdet i ett utforskande syfte. Förberedelser inför observationen kan exempelvis handla om vilken situation som ska observeras och vad. (Patel & Davidson, 2003 s. 94) Syftet med de deltagande observationerna var att förstå hur klienter kan uppleva ett besök på socialkontoret. Inför observationen antecknade jag ner att fokus skulle vara på att observera : hur det gick att hitta till socialkontoret, hur miljön och byggnaden såg ut utanför, hur miljön var inne på socialkontoret i väntrum, korridorer och besöksrum och vilket intryck jag fick av miljön och de förebyggande åtgärder som användes på socialkontoret.

6.3 Etiska överväganden

För att de medverkande i en undersökning skall givas ett grundläggande skydd under deltagandet i en studie skall fyra etiska formulerade principer tillämpas av undersökaren (Vetenskapsrådet, 2002 s. 5).

Nedan förklaras de fyra etiska principerna och hur de har tillämpats i undersökningen.

6.3.1 Informationskravet

Denna etiska princip innebär att de medverkande skall informeras om det de behöver veta som kan påverka deras beslut att inte delta. I den information som delges informanterna inför undersökningen ska deltagaren informeras om studiens syfte, hur undersökningen kommer att genomföras, vad det innebär att delta, att medverkan är frivillig och att medverkan kan avbrytas när som helst. Information skall också delges om var och hur resultatet kommer att publiceras och hur de medverkande kan få del av undersökningen. Till sist skall informanterna dels delges kontaktuppgifter till den eller dem personer som utför studien, dels information om att empirin endast kommer att användas i syfte att färdigställa studien och det skall betonas värdet av den nya kunskap som ett deltagande kan tillhandahålla undersökningen. (Vetenskapsrådet, 2002 s. 7)

Informationskravet har tillämpats i den genomförda studien på följande sätt:

När jag kontaktade socialkontoren första gången var jag väldigt tydlig med att presentera mig och berätta på vilken högskola och program jag studerar på. Jag informerade om studiens

syfte, vad en medverkan innebar, om frivillighet och möjligheten att avbryta medverkan eller avstå från att svara på frågor när som helst.

Jag informerade även om att jag efter den första kontakten skulle skicka ett informationsbrev med tydligare och utförligare information och att mina kontaktuppgifter var tillgängliga i brevet så att det var möjlighet för de medverkande att ta kontakta mig under studiens gång för frågor eller funderingar angående undersökningen vid behov (se nedan informationsbrev bilaga 1). Innan intervjun startade frågade jag de medverkande om de hade något att fråga eller tillägga innan intervjun och jag informerade om att ett exemplar av uppsatsen kommer att sändas till dem när uppsatsen är godkänd och klar om de samtyckte till det.

6.3.2 Samtyckeskravet

Denna etiska princip innebär att vid genomförandet av en undersökning ska det alltid inhämtas ett samtycke från deltagarna att de vill medverka. Det är alltid deltagaren som bestämmer om, hur länge och på vilka villkor de vill medverka i undersökningen (Vetenskapsrådet, 2002 s. 9-10).

Samtyckeskravet har tillämpats i den genomförda studien på följande sätt:

Vid första kontakten med socialsekreterarna via mejl och telefon inhämtade jag ett muntligt samtycke från de medverkande. Därefter inhämtade jag åter igen ett muntligt och skriftligt samtycke från socialsekreterarna innan intervjun startades upp. (se nedan bilaga 3)

6.3.3 Konfidentialitetskravet

Denna etiska princip innebär att alla personuppgifter om de medverkande i studien ska hanteras konfidentiellt, kodas om och låsas in så att obehöriga inte kan ta del av uppgifterna (Vetenskapsrådet, 2002 s. 12).

Konfidentialitetskravet har tillämpats i den genomförda studien på följande sätt:

Alla uppgifter som samlades in om de medverkande, kommundillhörighet och material från observationer och intervjuer har förvarats säkert från obehöriga. Personliga uppgifter som socialsekreterarnas namn och kommundillhörighet har i materialet kodats om för att inte kommundillhörighet eller personliga uppgifter om de medverkande ska vara möjligt för utomstående att veta. Det okodade materialet till undersökningen har endast jag haft tillgång

till. I uppsatsen har socialsekreterarna tilldelats ett fingerat namn och kommunerna har benämnts stor, mellan och lillkommunen utifrån invånareantalet i kommunen.

6.3.4 Nyttjandekravet

Denna etiska princip innebär att allt material som inhämtas för genomförandet av undersökningen får endast användas i syfte att färdigställa studien (Vetenskapsrådet, 2002 s. 14).

Nyttjandekravet har tillämpats i den genomförda studien på följande sätt:

I informationsbrevet som skickades till socialsekreterarna som medverkade i studien informerades det om att det insamlade materialet från intervjuerna endast kommer att användas för att genomföra undersökningen och att materialet kommer att förstöras när uppsatsen är godkänd av examinerande lärare.

6.3.5 Etiska överväganden om intervju och deltagande observation

Under studiens gång kan det uppkomma flera tillfällen då etiska övervägande behöver göras (Bryman, 2011 s. 126).

Nedan beskrivs de övriga etiska överväganden som jag har tillämpat under studiens gång.

6.3.5.1 Intervju

Före och efter intervjun var jag noga med att fråga informanten om de hade något att tillägga innan intervjun startade och avslutades för att ge informanterna möjlighet att fråga eller reflektera över något de funderade på. Efter intervjun hade avslutats frågade jag informanterna hur de upplevde intervjun för att säkerställa så att de hade upplevt intervjun på ett positivt sätt.

Eftersom min förförståelse om hot och våld mot socialsekreterare var att det var ett akut problem lyssnade jag extra noga in på informantens svar och följde därifrån upp med nya frågor vid behov så att min förförståelse inte skulle färga undersökningen för mycket. Utan att jag istället var så objektiv och öppen som det var möjligt och fokuserade på vad socialsekreteraren berättade och för att ge informanten möjlighet att svara utifrån sin tolkning på frågorna.

Vid de tillfällen intervjun styrdes utanför dess fokus koncentrerade jag mig att följsamt styra in intervjun på rätt spår igen så att frågorna i guiden kunde besvaras. Intervjuerna genomfördes på socialsekreterarens arbetsrum för att inte ljudkvaliteten på bandspelaren inte kunde försämrats av utomstående ljud och för att informanten skulle känna att de kunde berätta vad de ville ostört.

6.3.5.2 Deltagande observation

Under mitt besök på socialkontoren genomförde jag en deltagande observation innan intervju/er med socialsekreterarna. Observationen utgick endast ifrån mitt perspektiv och hur jag upplevde miljön på socialkontoret och de förebyggande åtgärder som användes. Det genomfördes inte någon observation av hur personalen arbetade eller av klienter eftersom det kräver att personerna informeras att en sådan observation ska genomföras.

6.4 Undersökningens avgränsning

Eftersom studiens undersökningsfrågor inte var så specifika så hade det varit möjligt att få svar på frågorna utifrån olika informanter och perspektiv på socialkontoret. I början av studiens planeringsfas funderade jag på att intervjua klienter om hur de upplevde miljön och de förebyggande åtgärderna på socialkontoret men insåg dels av tidskäl, och dels av aspekten att klienter kanske hade upplevt det som känsligt att prata om eftersom de kanske hade upplevt det som att det skulle påverkat deras hjälp från socialkontoret. Därför beslutade jag att avgränsa min undersökning till att intervjua socialsekreterare och utifrån mitt perspektiv göra en deltagande observation innan intervjun för att få ett annat perspektiv utöver socialsekreterarnas på hur miljön och de förebyggande åtgärderna på socialkontoret möjligtvis kan upplevas av klienter.

6.5 Litteratursökning

Vid sökning av litteratur har ett kriterium varit att främst söka tidigare forskning på området och använda primärkällor. Artiklar har endast valts ut under kategorin peer-reviewed för att vara säker på att det var tidigare forskning på området. När sökning av litteratur har gett träff har jag utifrån dess titel, abstract och information valt ut den litteratur som var relevant. Därefter har jag översiktligt läst igenom litteraturen och åter valt ut den mest relevanta litteraturen. Till sist har jag gått igenom referenslistor i den valda litteraturen för att därefter utföra en ny sökning av litteratur.

Nedan ges en översikt av de databaser som använts för sökning, sökord och antal träffar. * betyder sökträff.

Libris, sökord: hot, våld - 200*, hot, våld, förebyggande åtgärder - 29*

Libris, avhandlingar, sökord: hot och våld - 1*, hot, våld, förebygga - 0*, hot, våld, socialt arbete - 1*

Diva Kristianstads högskola, uppsatser och tidigare forskning, sökord – hot, våld - 4*, hot, våld, förebygga - 1*

Diva, sökord, uppsatser och tidigare forskning, – hot, våld - 16*, hot, våld, förebygga - 4*

Högskolans bibliotekskatalog, hot, våld - 18*, hot, våld, förebygga - 2*, bemötande - 45*, klient - 9*, kommunikation, socialt arbete - 2*

Social Service Abstract–endast peer-reviewed artiklar. Sökord–threat, violence, client, prevent, social work, social worker.

Google Scholar, Sökord – hot, våld, förebygga. Sökord – kommunikation, klient. Sökord – bemötande, klient.

Social vetenskaplig tidsskrift – har sökt bland artiklar från tidsskriften via deras hemsida.

6.6 Bearbetning av empiri

6.6.1 Intervjumaterial

Intervjuer genomfördes med två socialsekreterare på varje socialkontor. På två socialkontor genomfördes båda intervjuerna med socialsekreterarna under samma dag. Efter varje genomförande av intervju/intervjuer lyssnade jag igenom intervjumaterialet och skrev ner de tankar och funderingar som dök upp. Jag skrev även ner de nya frågor som jag ansåg kunde ställas under nästa intervju med socialsekreteraren för att fördjupa förståelsen av studiens

fokus. Intervjumaterialet transkriberades ordagrant och det gjordes parallellt med genomförandet av intervjuerna.

6.6.2 Observationsmaterial

Eftersom den deltagande observationen på socialkontoret genomfördes innan intervjun/er så innebar det att endast mentala anteckningar utfördes under besöket på socialkontoret om hur jag upplevde miljön och de förebyggande åtgärder som tillämpades. (Jfr Bryman, 2011 s. 399). Efter varje besök på socialkontoret när intervju/er och deltagande observation hade genomförts antecknade jag ner stödord utifrån de mentala anteckningar som utfördes på socialkontoret. Därefter antecknade jag ner vid ett par tillfällen utförligare de observationer som genomfördes på socialkontoren.

6.7 Analyismetod

6.7.1 Kvalitativ innehållsanalys

Innehållsanalys är ett tillvägagångssätt som används för att analysera en text (Bryman, 2011 s. 281). I första hand ska det väljas ut vad det är för text som ska analyseras (Graneheim & Lundman, 2004 s. 106). Den insamlade empirin i form av intervjuutskrifter och anteckningar från observationer är den text som har analyserats. En innehållsanalys kan fokusera på det centrala eller på den underliggande meningen i texten och det beslutet görs innan genomförandet av analysen (Graneheim & Lundman, 2004 s. 106).

Eftersom undersökningen var att fokusera på vad socialsekreterarna berättade under intervjuerna, och fokus på att förstå genom deltagande observation av miljön på socialkontoren hur klienter kan uppleva ett besök har analysen av materialet koncentrerats till att tolka det centrala i texten och inte dess underliggande mening. (Jfr Graneheim & Lundman, 2004 s. 106) Oavsett om analysen koncentreras till det centrala eller den underliggande meningen så tolkas alltid textmaterialet. Det som skiljer vid de olika tolkningarna är hur djupt texten tolkas (Graneheim & Lundman, 2004 s. 106).

Analysen av intervjutexterna började med att jag läste och lyssnade igenom varje intervjuutskrift vid upprepade tillfällen för att få ett grepp om textens helhet. Därefter läste jag igenom intervjuutskriften igen och antecknade i kanten de stycken som var mest relevanta. Därefter valde jag ut de meningar och dess sammanhang i texten som var mest relevant för

undersökningsfrågorna och det innebar att texten blev kortare och mer lätthanterlig. Därefter valde jag åter igen ut de meningar och dess sammanhang som var det mest relevant från den nya och kortare texten. (Jfr Graneheim & Lundman, 2004 s. 106-109)

Analys av observationsanteckningarna genomfördes ungefär på samma sätt som ovan beskrivits. Det som skiljde vid analysen av observationsanteckningarna var att materialet inte var så stort material eftersom anteckningar först utfördes efter observationen. Det innebar att under tiden som analysen genomfördes av de anteckningar som hade skrivits ner tänkte jag åter igen igenom besöket på socialkontoret och vad jag hade observerat. Därefter utifrån anteckningar och de tankar av besöket kunde jag få fram det mest centrala från observationsmaterialet. Eftersom deltagande observationer genomfördes innan utförandet av intervju/er med socialsekreterare så gav observationen mig en förförståelse om hur klienter möjligen kan uppleva miljön och de förebyggande åtgärder som används på socialkontoret. Det centrala i observationsmaterialet var därmed de upplevelser och intryck som jag upplevde vid genomförandet av de deltagande observationerna.

Utifrån beskrivningen ovan om hur analysen av intervju och observationsmaterialet genomförts arbetade jag fram mest centrala ur varje intervjuutskrift och observationsanteckningarna som sedan presenterades i resultatdelen med observationen och intervjuerna var för sig utifrån varje kommun. I en innehållsanalys är det väsentliga att skapa och dela in texten i olika kategorier/teman (Graneheim & Lundman, 2004 s. 107). Till sist utförde jag ett sammanfattande resultat av den centrala beskrivningen från intervjuer och observationer. Den analysen utfördes utifrån ovan beskrivning om analysen och materialet delades in i olika kategorier/teman som framkom under analysen.

6.8 Undersökningens tillförlitlighet

Genom att tillämpa fyra bedömningsgrunder går det att granska hur tillförlitlig en kvalitativ undersökning är. Kriterierna benämns trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera. (Bryman, 2011 s. 354-355)

Nedan förklaras de fyra kriterierna och hur de har tillämpats i den undersökning som jag har genomfört.

Trovärdighet i en undersökning innebär att studien har genomförts utifrån befintliga regler och dels att de medverkande har haft möjlighet till att bekräfta resultatet från undersökningen.

För att bekräfta studiens resultat kan triangulering tillämpas. (Bryman, 2011 s. 354) För att öka tillförlitligheten i undersökningen har jag tillämpat triangulering genom att material har inhämtats genom intervjuer och dels genom deltagande observationer på socialkontoren. Urval av informanter har gjorts i tre olika kommuner som var oberoende av varandra och därmed har material inhämtats vid olika tidpunkter och platser. Urval av socialsekreterare utgick endast från kravet att de skulle arbeta med klienter som sökte ekonomiskt bistånd och därmed blev inte studien fokuserad till endast en klientgrupp.

Genom att intervjuerna bandades var det möjligt att lyssna igenom materialet vid upprepade tillfällen. Detta gjorde det möjligt att transkribera ut materialet tydligt och ordagrant så att analysen kunde skildra informantens beskrivning tydligt. Analys av materialet utfördes inte för djupgående för att förhindra att innebörden i materialet gick förlorad. Resultatet av intervjuer och observationer har presenterats utifrån kriterier om tydlighet och transparens. Och undersökningens genomförande har i uppsatsen förklarats tydligt.

Överförbarhet innebär att undersökningen ger ”en fyllig redogörelse” så att den kan användas för att bekräfta i viken utsträckning resultatet kan föras över på en annan miljö (Bryman, 2011 s. 355). I uppsatsen har det tydligt förklarats hur intervjuerna och observationerna har förberetts och genomförts och undersökningen i dess helhet.

Pålitlighet innebär att det tydligt redovisas hur undersökningen har genomförts (Bryman, 2011 s. 355). I uppsatsen har jag noga förklarat hur jag har gått tillväga under de olika stegen i undersökningens process och vilka etiska och övriga överväganden som har gjorts under studiens genomförande.

Möjlighet att styrka och konfirmera kan förklaras med att undersökaren inte medvetet har påverkat studiens resultat utifrån egna uppfattningar, eller utifrån de teoretiska utgångspunkter som har tillämpats i undersökningen. (Bryman, 2011 s. 355) För att undersökningen inte skulle färgas för mycket av min förförståelse var jag noga med att under intervjuerna lyssna in informanten och därifrån ställa följdfrågor. Intervjun inleddes med en öppen fråga för att forma den utifrån den specifika situationen och utifrån informantens beskrivning. Före och efter intervjun gavs informanten möjlighet att tillägga övriga synpunkter.

7. RESULTAT

Resultatet av de intervjuer och deltagande observationer som har genomförts på socialkontor i tre olika kommuner i Skåne presenteras nedan utifrån varje kommun för sig. Först presenteras kommunen och sedan socialsekreterarna. Därefter presenteras först resultatet från den deltagande observationen som genomfördes på socialkontoret och slutligen presenteras resultatet av intervjuerna.

För att skydda kommunernas identitet benämns kommunerna storkommunen, mellankommunen och lillkommunen utefter antalet invånare som bor i kommunen. Informanternas identiteter har skyddats genom att intervjupersonerna har tilldelats ett fingerat namn. De deltagande observationerna utgår endast från mitt eget perspektiv och har genomfördes innan intervjuerna med socialsekreteraren. Detta innebar att observationerna var en förförståelse för mig om hur klienter kan uppleva miljön och de förebyggande åtgärderna på ett socialkontor.

7.1 Presentation av storkommunen

Min upplevelse av storkommunen var att den inger ett välkomnande intryck och är relativt enkel att lokalisera sig i.

7.1.1 Presentation av intervjupersonerna i storkommunen

I storkommunen intervjuade jag två socialsekreterare. Hanna har arbetat på socialkontoret i cirka fyra år och handlägger dels barnavårdsärenden och försörjningsstöd. Sara har arbetat cirka åtta år på förvaltningen och handlägger försörjningsstöd åt klienter som har missbruksproblematik.

7.2 Deltagande observation i storkommunen

Nedan presenteras resultatet av den deltagande observationen som genomfördes på socialkontoret i storkommunen.

7.2.1 Entrén

Socialkontoret är beläget i ett område bland lägenhetskomplex och ett affärscentrum. Vid första besöket till socialkontoret är det lätt att lokalisera sig till förvaltningen eftersom

byggnaden är placerad öppet och nära en väl trafikerad väg. Byggnaden ger ett ståtligt men äldre intryck. Entrén till byggnaden består av en glasdörr med skjutdörrar och längre in på bottenvåningen ligger receptionen belägen till vänster. Det är två receptionister som sitter innanför glasskyddade luckor. Säkerheten är hög och receptionisten öppnar glasluckan endast ett par centimeter upp. Att prata genom en glaslucka inger en olustig och märklig känsla och inger ett intryck av kontroll och otillgänglighet.

7.2.2 Vätrummet

Vätrummet är beläget en halv trappa upp från receptionen och är inte låst utan det går att promenera direkt in i vätrummet. Rummet är inte överblickbart och möbleringen är enkel med lite olika bord och stolar. Ett ställ med lite informationsblad är placerat på ett av borden vid ingången till vätrummet. Vätrummet ger ett enkelt och opersonligt intryck och det känns som om dess funktion främst är att vänta inför besöket. Det finns två glasdörrar som leder in till enheten och ibland ser jag att människor passerar där inne. Det känns olustigt att sitta i vätrummet och se in i korridoren. Det ger ett intryck av att vätrummet och enheten är två helt olika världar.

7.2.3 Enheten

Socialsekreteraren hämtar upp mig vid glasdörren och tillsammans går vi in till socialsekreterarens arbetsrum där besöket genomförs. Längs med korridoren är det flera rum belägna på båda sidor och det är en aning mörkt. Det är inte lätt att lokalisera sig i korridoren så det underlättar att socialsekreteraren hämtar och lämnar mig vid ingångsdörren. Det känns märkligt att det är så hög säkerhet genom att alla dörrar är låsta. Det inger mig en känsla av att min egen kontroll över situationen lämnas över till socialsekreteraren eftersom de vet var och vilket rum vi skall gå till. Efter besöket följer socialsekreteraren mig ut till vätrummet.

7.2.4 Besöksrummet

Klientbesök emottages i socialsekreterarens arbetsrum. Rummets utformning i storlek kan skilja sig och hur ljus eller mörkt det är besöksrummet beroende på vilket rum klientbesöket genomförs i. Inredningen i besöksrummet är densamma oberoende av vilket rum klientbesöket genomförs i. Möbleringen består i stort av socialsekreterarens skrivbord med dator, olika stolar för klienten att sitta på och en bokhylla. Möbleringen ger ett äldre intryck och besöksrummet signalerar en känsla av kontor och myndighet och det inger inte ett så

varmt intryck. Miljön på socialkontoret inger inte ett så inbjudande intryck men det kompenseras av det goda bemötandet som personal i receptionen och socialsekreterarna ger.

7.3 Intervjuer i storkommunen

Nedan presenteras resultatet av de intervjuer som genomfördes i storkommunen.

7.3.1 Hanna

Hanna berättar att hon arbetar dels med barnavårdsärenden och dels med ekonomiärenden. Hanna betonar vikten av att *"förbereda sig innan mötet"* och att det i sig kan förebygga uppkomst av hot och eller våld i mötet. Förberedelse av ärendet innebär att ärendet diskuterades igenom om vad det kan *"komma upp för kritiska"* lägen och *"hur mycket vi ska pusha på"*. Hanna säger vidare att i *"ekonomiärenden"* är det svårare att förbereda sig eftersom förhandsinformationen om ärendet är begränsat. Hanna säger att när hon inleder ett besök ger hon klienten en *"kort sammanhangsmarkering"* och avslutar alltid besöket med att fråga om klienten har något de vill fråga om så *"att dom aldrig känner när dom går här ifrån att dom inte har fått säga sin sak"*.

Hanna säger att då hon känner i mötet att det börjar *"gå lite över styr"* så *"gäller det att känna av den balansgången, hur mycket till kan jag säga här?"*. Hanna betonar att denna kunskap kommer med *"erfarenhet"* i yrket. Hanna förklarar att klienter *"testar, dom märker och då går dom längre och längre"* och att när socialsekreteraren är *"trygg i sig själv och trygg i sin yrkesroll"* så *"ifrågasätts"* inte hennes yrkesroll av klienter till skillnad om hon hade varit osäker i sin yrkesroll.

Hanna understryker att *"jag tror att alla människor känner av det när man är lite osäker"* och betonar att som yrkesutövare krävs det som socialsekreterare att besitta en *"fingertoppskänsla"*. Det innebär att du i yrket kan *"väga av"* vad du kan säga utifrån den specifika situation och klient som socialsekreteraren möter. Hanna säger att en *"fingertoppskänsla"* kan förebygga uppkomst av hot och eller våld.

Hanna framhåller att ett bra bemötande av klienter är ett *"respektfullt bemötande, respekten att det är jobbigt att komma hit, respekten för att jag förstår att det måste vara jobbigt att jag ska gå igenom deras ekonomi, att förklara så gott jag kan, att försöka få dom att förstå hur jag tänker och hur vi tänker här. Vara medmänniska med och inte bara vara en"*

socialsekreterare. Utan ge lite av mig själv någon gång, om inte vara privat men man kan vara personlig”.

Hanna säger vidare att *”ett gott bemötande gör att man får ett gott samtal, vilket kan leda fram till att man får ett bra avslut och en bra, kanske en bra inledning på något”* och att *”någonstans måste man få personen som är här att förstå att, nu är det du som är i fokus för mig”*. Hanna betonar att personalen på enheten arbetar mycket med att tillämpa gott bemötande till klienter. Hanna säger att *”hur man sitter”* i mötet med klienten är viktigt att tänka på i förebyggande syfte och Hanna betonar att vid klientbesök undviker hon att sitta högre upp än klienten eftersom klienter kan uppfatta det som om hon *”sitter över dom”*.

Hanna säger att hon är noga med att betona till klienter att de har möjlighet att ringa henne på telefonid eller lämna ett meddelande i receptionen när klienter behöver komma i kontakt med henne eftersom klienter kan uppfatta att det är *”grymt provocerande”* när de inte kan komma i kontakt med henne.

Hanna förklarar att det finns de klienter som återkommer till socialkontoret efter en längre tid som vid tidigare besök har varit *”rätt så stökiga”*. När det vid besök av klienten inte finns någon annan anledning än de tidigare händelserna att inte genomföra besöket med klienten i besöksrummet, förklarar Hanna att hon ibland ur säkerhetssynpunkt kan *”byta rum”* med en kollega så att hon sitter närmare huvudingången i enheten och på det sättet lättare kan springa ut ur rummet vid behov.

Hanna säger vidare att alla inbokade besök är registrerade i en och samma pärm *”så alla vet att vi liksom, vad alla gör”*. Hanna säger också att när ett möte blir lite *”bråkigt”* är det värdefullt att byta *”erfarenheter”* med kollegor, för att diskutera och få tips om hur hon under nästa möte med klienter då det kan uppkomma liknande situationer kan agera annorlunda. Även under den *”handledning”* som tillhandahålls till socialsekreterarna säger Hanna att hon har möjlighet att *”lyfta det med andra och få en annan synvinkel”*. Hanna berättar att det inom organisationen tillhandahålls utbildningar till socialsekreterarna i hot och våld men att det är *”rätt länge sedan jag gick den utbildningen, men tyckte ändå att den gav rätt så mycket”* just i hur *”läsa av en person”*.

Hanna förklarar att lösa föremål exempelvis *”linjaler”* eller *”häftapparater”* inte är tillåtet att lämna framme på kontorsbordet under klientbesök. Hanna betonar att det tänkte hon mer

på när hon började arbeta på förvaltningen och säger att *"det kan ju vara fruktansvärt provocerande med om det är liksom bara helt kall"*. Hanna betonar att om *"jag skulle plocka undan grejer här när det kommer folk till mig, för att jag tror varenda människa ska döda mig eller skada mig som kommer hit, det nej"*.

Hanna säger att hon inte vet hur klienter möjligtvis kan uppfatta miljön i väntrummet men betonar att *"det är ju inte så inbjudande"* och säger att *"frågan är liksom om det ska vara det"*. Hanna säger att hon anser att väntrummet kan möbleras *"lite mer barnvänligt"* och *"lite mer lugnare"* men betonar att *"det är ju så tyvärr, mycket här är utbyggt att det kan hända saker, det är ju ett säkerhetstänk hela tiden"*. Hanna säger också att när klienter sitter i väntrummet kan de möjligtvis känna *"att man vill in, man vill nog gärna liksom, kanske inte sitta där ute"*.

Hanna förklarar att med vissa klienter genomförs besöket inte på hennes arbetsrum. Akutärenden och de klienter som *"inte får komma in här"* då genomför Hanna besöket i ett specifikt besöksrum med en glaslucka. Hanna säger att hon tycker det är väldigt *"opersonligt"* att prata med klienten genom en glas lucka men betonar att *"det är av en anledning"*. Hanna säger att hon inte ofta varit utsatt för hot/våld i sitt yrke men att det under besök av klient i glasluckan hänt att klienter *"slår i luckan eller sådana här saker"*. Hanna säger att en del klienter uppfattar det som *"otroligt provocerande"* att träffas i luckan men betonar att *"dom minns kanske inte att dom har varit här inne och lekt guling"*.

Hur klienter uppfattar att dörrarna på förvaltningen är låsta säger Hanna att *"jag vet inte, det är jättesvårt att veta"* men säger samtidigt *"att det säkert är jobbigt"*. Hanna berättar också att det säkert kan provocera klienter eftersom det blev *"opersonligt"* då klienter inte kan komma spontant och besöka sin socialsekreterare när som helst för att prata eller lämna något. Hanna betonar att de flesta klienter förstår *"att vi måste ha det, det tycker jag nog"*.

Följande betydelse har hot och våld för Hanna

"Hot tänker jag att det är alltså verbala hot, hot om att på något sätt liksom repressalier, konsekvenser av mitt yrkesutövande tänker jag. Och våld är ju, våld tänker jag fysiskt att man, om det är materiellt våld eller det är liksom fysiskt våld. Jag kan tycka det är våldsamt när någon tar en stol och drar i väggen, för mig är det våld också. På något sätt är det ju ett utlopp för en ilska så att säga,

riktad mot mig men inte blir riktad mot mig rent fysiskt, men ja det är nog min definition på det”.

7.3.2 Sara

Sara förklarar att det förebyggande arbetet som tillämpas inom förvaltningen är dels att alla dörrar är ”låsta”, att socialsekreterare vid hembesök alltid är ”två” och att om ett hembesök möjligtvis kan vara ”åt det farliga hållet”, så säger Sara att socialsekreterarna lämnar sina kontaktuppgifter på förvaltningen och ”så ringer dem och kollar oss efter en viss tid och så där”. Vidare berättar Sara att de har ”två larmknappar i rummet”, och att det alltid lyser ”rött” på dörren under klientbesök och att det är skrivet på dörren att de har besök av en klient så att övrig personal vet om det. Sara berättar att alla klienter hämtas i väntrummet och efter besöket följer hon alltid klienterna ut. Sara betonar att ”jag lämnar ju aldrig någon själv här inne på rummet, dom får ju aldrig vara här”.

Sara säger att all information som finns om klienten skrivs in i ”journalerna” och att om ”någon handläggare tar över efter mig, så informerar jag och dom vet exakt vilka klienter”. Om det är en klient som det finns kännedom om att ”dom är farliga”, då genomförs besöket ”där nere i en lucka, i en skyddande lucka som man bara fäller upp lite” och inte i hennes arbetsrum. Sara berättar vidare att om det ”misstänks” att klienten är ”hotfull” kan hon även välja att ”vara två på besöket”. Sara säger att hon i förebyggande syfte inför besöket förbereder så att det inte ligger några lösa föremål framme i rummet som ”saxar och grejer”. Sara säger också att ”jouren har koll på att om mitt besök överskrider tiden eller så där”.

Sara berättar att bemötandet av klienter ”har nog nästan störst betydelse” för att förebygga uppkomst av hotfulla och eller våldsamma situationer i mötet. Sara säger att i mötet med klienter är det viktigt att bemöta genom att vara ”respektfull mot klienter i alla situationer”, ”att tror gott om dom”, och att ”lyssna”, på vad klienten säger. Sara säger vidare att ”inte ifrågasätta deras värderingar”, eller ”döma” klienten utan att vara ”professionell i mitt bemötande var viktigt och att ”aldrig tvinga på hjälp” utan istället ”försöka guida dom i det jag kan erbjuda”.

Sara berättar vidare att det är av vikt att inte vara för ”påträngande” i mötet med klienter utan att ”skynda långsamt”. Sara säger att hon för henne är det viktigt att först låta klienten berätta om sin situation och att hon sedan ställer frågor om deras situation. Sara betonar att det är viktigt att först lära känna klienten genom att vara ”nyfiken” och inte ”ställa för känsliga

frågor". Sara berättar att bemötandet av klienter är väldigt olika utifrån både *"kulturer"* om klienten har *"missbruksproblem"* eller *"psykiska problem"* och att det är viktigt att känna in hur den enskilde klienten kan bemötas.

Sara säger att hon är uppmärksam på om klienten blir hotfull under besöket och då *"backar man ju"*. När Sara uppmärksammar att klienten är arg så betonar hon vikten av att *"bekräfta att dom är arga"* genom att säga *"jag hör att du är arg"* och *"jag förstår att du är arg"* och att hon sedan ger klienten möjlighet att berätta varför de är arga. Sara menar att när klienten blir bekräftad att de är arga och får möjligheten att prata om det så brukar det *"lugna ner dom jättemycket"*. Sara säger att *"skulle det hända någonting så går enhetschefen ut och låser alla dörrarna i bygget direkt, och sedan skickar ut mejl till alla"*.

Sara berättar att när klienter kommer på besök till henne på socialkontoret så träffas de på hennes arbetsrum. Hon tror att klienter uppfattar miljön på rummet som *"tråkigt"*, *"trångt"* och *"litet"* och hon anser att det kunde varit *"lite mer bekväma stolar"* för klienterna så att dom kan känna sig mer *"välkomna"*. Sara betonar att hon inte tror miljön på rummet har så *"jättestor betydelse egentligen"* för att förebygga uppkomst av hot och våld utan att bemötandet av klienter är av större vikt.

Sara säger att när klienter kommer på besök sitter hon längst in i rummet vid sin dator och klienten har sedan möjlighet att välja vilken av de övriga stolarna de ville sitta på under besöket. Sara betonar att hon tycker det är viktigast att klienten *"får komma ut genom dörren snabbt om dom känner sig pressade"*.

Miljön i väntrummet tror Sara att klienter uppfattar som *"tråkigt"* och hon anser att det hade varit bättre om det kunde vara lite *"hemtrevligare"*. Sara säger att miljön i väntrummet har en *"rätt så stor betydelse"* för klienter inför besöket då det kan vara *"känsligt"* och ibland *"jättejobbigt"* för klienter att komma till socialkontoret. Sara menar att om det hade funnits lite *"information"* kanske lite *"vatten"* och en *"dator"* att söka information på om exempelvis arbetsförmedlingen så hade det kanske känts lite bättre för klienten och fått dom att känna sig mer *"välkomna"*.

Sara säger att de klienter hon möter i glasluckan och inte på hennes besöksrum brukar *"inte reagera på att dom inte får komma in"* och oftast vet klienterna om att de har varit hotfulla eftersom hon och klienten har pratat om det när det uppkommer så Sara säger att *"det är ju*

ingen nyhet för dem". Hur klienter uppfattar att dörrarna är låsta intill enheten och de övriga säkerhetsåtgärder som används inom förvaltningen säger Sara att hon *"tror inte det är så många som reagerar på det, jag tror att dom tycker det är ganska bra"*. Sara säger att hon anser att det är bra att informera klienter om varför säkerheten på socialkontoret är hög eftersom hon tror att klienter uppskattar det.

Sara säger att *"jag tror att vi har rätt så hög beredskap här för hot och våld. Men det ligger nog automatiskt tror jag, det är det man lär sig när man börjar och sedan är allting inpräntat hur man ska göra"*. Och hon tillägger att *"hade man tagit in en del av dom som jag har haft här på besök, på besök så hade det kunnat gå riktigt illa. Så att det finns många exempel på dom man inte ska träffa här inne"*.

Följande betydelse har hot och våld för Sara

"alltså hot ju det kan både vara underliggande och direkt emot en. Fula ord får jag höra men, av en del, det ser jag inte som ett hot. Jag brukar fråga om det är ett hot. Sedan är det ju många som kan vara hotfulla utan att beskriva hot och utan att det är våldsamt. Våld är ju fysiskt våld tänker jag då. Våldsamt är ju om dem är aggressiva, våld är ju väldigt sällsynt. Det är väldigt, väldigt sällan. Hot kan det ju vara mer av men väldigt sällan allvarliga hot".

7.4 Presentation av mellankommunen

Min upplevelse av kommunen var att den ingav ett gemytligt intryck.

7.4.1 Presentation av intervjupersonerna i mellankommunen

I mellankommunen intervjuade jag två socialsekreterare. Eva har arbetat cirka tjugotvå år inom yrket och arbetar med planering för flyktingar. Sofie har arbetat cirka ett år på socialkontoret och handlägger försörjningsstöd dels specifikt till flyktingar och dels till övriga klienter.

7.5 Deltagande observation i mellankommunen

Nedan presenteras resultatet av den deltagande observation som genomfördes på socialkontoret i mellankommunen.

7.5.1 Entrén

Socialkontoret är centralt beläget och ligger öppet. Vid första besöket är det inga svårigheter att lokalisera sig till socialkontoret. Byggnaden som kontoret är beläget i är lång och vid entrén finns det en tydlig skylt som hänvisar att socialförvaltningen håller till i byggnaden. Vid ingången i huset är ett poliskontor beläget direkt till vänster och längre fram i entrén till höger är en trappa som leder upp till socialkontoret. Det är lite dunkelt i trappan som leder upp till socialkontoret men det är rent och fräscht. Det är rymlig plats utanför kontoret och det står två färgglada fåtöljer i ett av hörnen som inger ett välkomnande intryck.

Innan besöket till socialsekreteraren anmäler sig klienter i receptionen. Receptionen är belägen direkt innanför socialförvaltningens huvudingång. Receptionen är inglasad och luckan öppnas inte upp helt. När klienten har anmält sig i receptionen öppnas den låsta dörren intill väntrummet upp och där väntar klienten tills socialsekreteraren kommer och hämtar klienten när besöket ska genomföras.

Säkerheten på socialkontoret är hög och det är låst överallt. Det känns lite märkligt att det är så låst och det inger en känsla av otrygghet. De låsta dörrarna ger ett intryck av att det skulle vara endast farliga människor som kommer till socialkontoret och därför krävs det en hög säkerhet med låsta dörrar. Det goda bemötandet i receptionen kompenserar lite känslan av otrygghet och jag upplever att bemötandet inger en känsla av lugn och trygghet.

7.5.2 Väntrummet

Väntrummet är lagom stort och överblickbart. Det är fräscht och inger en hemtrevlig känsla. Möblerna är gröna och moderna och det förmedlar en bekväm och välkomnande känsla. Fönstren i väntrummet är stora och det släpper in gott med ljus i rummet. I väntrummet ligger det informationsblad och tidningar till hands att läsa.

7.5.3 Enheten

Socialsekreteraren kommer till väntrummet och låser upp dörren in till kontoren. Besökare och socialsekreterare går igenom den långa korridoren som har flera rum på båda sidorna och

vid första besöket är det lite svårt att lokalisera sig så det underlättar att bli hämtad i väntrummet. Korridoren är ljus och fräsch och jag och socialsekreteraren går in på arbetsrummet där besök oftast genomförs. När besöket är klart följer socialsekreteraren mig ut till väntrummet.

7.5.4 Besöksrummet

Besöksrummen är ljusa, öppna och rymliga. I rummet finns ett runt bord med stolar där besökare och socialsekreterare sitter under besöket. Placeringen runt bordet inger ett avslappnat intryck och placeringen innebär att alla som sitter runt bordet kan se varandra eftersom bordet är till för att sitta och prata under besöket och det är inga föremål på bordet som kan skymma sikten. Övrig möblering i rummet är till stor del ett skrivbord och en bokhylla för socialsekreteraren och möbleringen innebär att rummet är öppet och rymligt. Det är en hög säkerhet på socialkontoret bland annat med larm och låsta dörrar in till väntrummet och kontoren. I besöksrummet känner jag inte av den höga säkerheten eftersom rummet inger ett lugn och bekvämt intryck.

7.6 Intervjuer i mellankommunen

Nedan presenteras resultatet av de intervjuer som genomfördes i mellankommunen.

7.6.1 Eva

Eva berättar att organisationens förebyggande arbete innebär dels att klientbesök endast genomförs på arbetstid och när det är *"folk i huset"*. Eva säger samtidigt att när hon vet om att besöket är ett *"alldeles självklart okej besök"*, då kan hon ibland ta emot klienter efter den ordinarie öppettiden men att hon då informerar kollegor om att *"det är okej"* och att hon har *"koll på läget"*. De klienter Eva arbetar med är flyktingar och det innebär att hon ofta under klientbesöket har med sig en *"tolk"*.

Eva förklarar vidare att alla besök till socialkontoret skall vara *"registrerade"* i receptionen och att klientbesöket *"dubbelchecka"* vid ankomst så att klienten är inbokad för besök. Eva säger vidare att ur säkerhetssynpunkt hämtas och lämnas alla klienter i väntrummet och att besök som hon vet om kan bli *"besvärligt"* genomförs med två socialsekreterare närvarande. Eva berättar att placeringen av klient och socialsekreterare runt bordet och möbleringen utgår

från ett säkerhetstänk för att det skall finnas en *"flyktväg"* för socialsekreteraren att fly vid behov.

Eva säger att då det under ett besök *"blir väldigt argt"* så *"avbryter"* hon besöket antingen att hon och klienten tar en paus eller att hon bokar en ny tid för klienten. Eva säger att då besöket blir argt informerar hon klienten om att *"jag tror inte vi kan tänka klart någon av oss just nu, så jag tror att vi ska avsluta det här mötet"*. Eva betonar att då ett besök avbryts kan *"ju det öka ilskan också"* men då öppnar hon dörren så att kollegor hör att klientbesöket är stökigt och då går kollegorna ut i korridoren och visar sig så att det inger en *"markering"*. Eva säger att varje människas personlighet *"kan ju öka och minska frustration hos någon vi möter. Det kan vara till hjälp men det kan vara till skada ibland"*.

Eva förklarar att hon inte vet hur klienter uppfattar placeringen runt bordet i rummet och säger att hon *"aldrig uppfattat det som att någon reagerar"*. Eva betonar att de besök hon har med flyktingar var *"positivt hållna"*. Eva arbetar med familjer under flera års tid och det skapar *"ganska förtroendefulla kontakter"* som i sig är förebyggande eftersom hon lär känna sina klienter väl.

Eva berättar att hon personligen anser att väntrummet och trapphuset till förvaltningen är en *"en tråkig miljö"*. Eva anser att trapphuset kunde vara lite mer *"positiv", "lite gladare", "varmare"* och *"mer välkomnande"*. Eva säger att hur klienter uppfattar miljön i väntrummet att *"mina klienter vet nog inte vad dom ska förvänta sig av en socialförvaltning"*.

Eva vet inte hur klienter uppfattar de förebyggande åtgärder som används inom organisationen men betonar att *"jag tror att när man väl har passerat för första gången och får ett rätt så mänskligt möte så tror jag inte det, jag tror inte klienterna tänker så mycket kring det"*. Eva tillägger att *"vi har ju självklart klienter som upplever det provocerande med det låsta, men det är ju klienter som är då rätt ofta är besvikna och arga och kanske påtända eller berusade, men det möter inte jag"*.

Eva säger att hon är väldigt tydlig med att informera sina klienter om att det *"är väldigt låst"* och hon *"beskriver skälet till det också"*. Och att *"det oftast blir mottaget positivt"* av klienterna.

Eva säger att hon tror att de flesta klienter upplever att är *"väl bemötta"* i receptionen och att personalen *"gör vad dom kan för att ge god service och det dom inte kan göra, det kan dom"*

verkligen inte göra". Eva berättar att hon ofta gör hembesök till klienter själv förutom hos "ensamstående män". Vid hembesök hos ensamstående män har hon en kollega med sig och det är mest för att det inte skulle bli "missuppfattningar och misstolkningar och så".

Eva förklarar att ett gott bemötande innebär för henne "ett respektfullt bemötande" dels genom att besöket är "bokat tillräckligt med tid" eftersom det är viktigt "att klienten går härifrån och har fått svar på de flesta av sina frågor". Eva säger att under ett klientbesök är viktigt att vara "ärlig", "rak" och inte för "stressad" eftersom klienten kan känna av det och dels för att hon då inte har möjlighet att vara "riktigt närvarande" under besöket. Eva säger också att det är betydelsefullt att vara "tydlig", dels med vad hon kan hjälpa klienten med, var hennes gränser går och med vad klienten kan förvänta sig av besöket. För Eva i hennes arbete med flyktingar är det också av vikt att tala "tydligt" och "begripligt" och att hon under klientbesöket tänker på hur hon "uttrycker" sig och att hon är "tillräckligt tydlig när något har gått fel".

Eva säger att det är betydelsefullt ur ett förebyggande syfte att klienter anser att tillgängligheten till socialsekreteraren var tillräcklig. Eva säger att hennes klienter har möjlighet att dels "lämna lapp i receptionen bara med sitt namn", skicka ett sms eller ringa och även få kontakt med henne när hon är ute ibland annat i "skolundervisningar". Klienter kan vid dessa olika tillfällen alltid boka tid för ett besök.

Eva betonar att "jag tänker ju inte att människor ska göra mig illa när jag möter människor och jobbar. Jag tänker inte kring hot och våld, jag gör inte det. Men när jag känner att det triggar, att det är någon som är väldigt missnöjd då tänker jag på hur jag ska ha mötet och vad jag vill med mötet och hur ska jag planera mötet på ett bättre sätt. Men det är ju väldigt sällan som jag är rädd att möta inför ett möte, det är ju väldigt sällan".

Följande betydelse har hot och våld för Eva:

"Ja, det är inte alltid lätt det finns ju många diffusa signaler. Eftersom min kropp reagerar på ilska behöver det ju inte alls på något sätt vara ett hot mot mig. För mig är det ett hot när det är direkt uttalat. Dels när någon är våldsam mot mig, kastar saker på mig. Men det jag kan möta i mitt arbete är att man uttalar ett hot och där tar jag varje uttalat hot på allvar. Jag kan ju som handläggare ofta också

bedöma att det finns, när det finns ett hat bakom hotet. Våld är ju att va, bli utsatt för våld eller att bli instängd eller på något sätt”.

7.6.2 Sofie

Sofie berättar att förvaltningens förebyggande arbete innebär att det finns allmänna riktlinjer som den enskilde arbetstagaren använder sig utav och det är dels att socialsekreteraren har ett eget *”larm”*, att det i varje arbetsrum *”finns två dörrar”* så att socialsekreteraren snabbt kan springa ut vid behov, att hembesök alltid skall utföras med *”två”* socialsekreterare, att dörrar intill väntrummet och kontoren är *”låst”* och att klienter alltid *”måste anmäla sig”* i receptionen vid ankomst.

Sofie berättar sedan att hennes sätt att arbeta förebyggande innebär dels att hon är *”medveten om sin roll som myndighetsutövare och socialsekreterare”*, att hon i mötet med klient tänker på *”småsaker som kroppsspråk, bemötande, tonläge, vad man säger när och hur man lägger fram saker”*. Sofie säger att hon i sitt möte med klienter även arbetar förebyggande genom att vara *”öppen”, ”lyhörd”, ”närvarande i mötet”, ”lyssna in och kunna bemöta liksom det som klienten säger”, ”vara tydlig med vilken roll jag har och varför och ”tydlig med vad som kommer att hända”* under mötet.

Sofie säger att *”information är viktigt”* och att *”man tänker på hur man kommunicerar”* genom att fokusera på *”hur man säger saker och när man säger dem”* och att det var viktigt att fokusera på det *”positiva”* och *”ser de framstegen som klienten närmar sig”* istället för att endast fokusera på klientens problematik.

När Sofie och en kollega har ett klientbesök så fokuserar hon på att inte både hon och hennes kollega är *”ledande”* under klientbesöket samtidigt under besöket eftersom hon anser att klienter kan uppfatta det som *”provocerande”*. Och att hon och hennes kollega istället koncentrerar sig på att komplettera varandra under klientbesöket. Sofie säger att hon även under klientbesök tänker på hur hon och klienten är placerade under samtalet så att placeringen runt bordet är *”jämlig”*.

När Sofie under ett klientbesök skall meddela ett *”avslag”* så är hon medveten om att framföra informationen genom att vara *”lugn”, ”saklig”*, förklara hur hon *”tagit det här beslutet”* och att *”inte gå upp i ett tonläge som kanske klienten har”*. Sofie betonar *”att hot och våldssituation kan uppstå när man minst anar det också, och inte bara vid dem här typisk*

när man ska meddela ett avslag eller så, utan det är väldigt beroende på vem du möter också” och att hotfulla och eller våldsamma situationer ”egentligen inte så vanligt i våra besök”. Sofie betonar också att hon under klientbesök tänker på vad hennes kroppsspråk sänder ut för signaler eftersom det kan uppfattas ”provocerande att sitta med armarna i kors och ha en överlägsen attityd”.

Sofie säger att hon inte vet hur klienter kan uppfatta miljön på socialkontoret men betonar att det är viktigt hur den fysiska miljön på socialkontoret är eftersom miljön ger ut olika signaler till klienter och att det då är viktigt att *”ha en rätt så varm miljö”*.

Sofie säger att hon inte tror klienter tänker så mycket på de säkerhetsrutiner och förebyggande åtgärder som används inom organisationen, förutom att klienter möjligtvis kan uppfatta det som lite *”märkligt”* att det är låst intill väntrummet. Sofie förklarar att tillgängligheten till socialsekreteraren är en viktig aspekt i det förebyggande arbetet eftersom *”frustration byggs upp kring att man kanske inte får besked eller att man inte vet vad som händer”*.

Sofie berättar också att *”det är ju långt ifrån alla klienter som blir hotfulla och ofta ligger det något bakom varför man blir hotfull eller våldsam. Det kan vara en psykisk sjukdom eller ohälsa eller missbruk”*. Och att det samtidigt *”är farligt också att göra någon skräckscenario kring det, att det är så hotfullt att jobba inom socialt arbete och ”jag tror inte man ska lägga allt för stor vikt vid det, för att man ska ju inte göra det större än det är”*. Men Sofie menade också att *”kunskapen kring hur man bemöter olika grupper av människor som har olika problematik är viktig”*.

Följande betydelse har hot och våld för Sofie:

”Våld där tänker jag liksom fysiskt våld som också kan innebära egentligen att man förstör saker, alltså en person blir våldsam i sin närhet liksom behöver inte bara vara slag på den enskilda personen. Hotsituationer kan ju vara väldigt kan ju variera väldigt, kan ju vara väldigt uttalade hot mot en person men kan också vara väldigt underliggande hot och jag tror att det är de underliggande hoten när man inte säger rakt ut egentligen vad det handlar om som kan vara svåra för mig som socialsekreterare. Att faktiskt uppfattade jag detta rätt? eller är det inbillning och där tror jag man får gå på, att man får en viss känsla i sig om man blir utsatt för ett underliggande hot liksom, hot kan ju ja vara väldigt olika hur det sägs”.

7.7 Presentation av lillkommunen

Min upplevelse av kommunen var att den ingav ett lugnt intryck och invånarna var öppna och trevliga.

7.7.1 Presentation av intervjupersonerna i lillkommunen

I lillkommunen intervjuade jag två socialsekreterare. Carina har arbetat cirka sex månader på socialkontoret och handlägger försörjningsstöd för klienter med missbruksproblematik.

Louise har arbetat cirka ett år på socialkontoret och handlägger försörjningsstöd.

7.8 Deltagande observation i lillkommunen

Nedan presenteras resultatet av den deltagande observationen som genomfördes på socialkontoret i lillkommunen.

7.8.1 Entrén

Socialkontoret är beläget i kommunhuset och vid första besöket är det inte enkelt att lokalisera sig till socialkontoret. Kommunhuset är beläget i ett område med lägenhetskomplex och det inger ett lugn. Kommunhuset är ljusgult och är inte en stor byggnad och inger ett allmänt intryck. Utanför kommunhuset står en bänk, en stor kruka med blommor och det finns parkeringar. Det inger ett välkomnande intryck. När jag närmar mig kommunhuset så är det ingen skylt på dörren som hänvisar till socialkontoret. Vid ingången i byggnaden är det inte heller någon skylt som hänvisar till socialkontoret och det innebär att det är lite svårt att veta hur jag skall hitta till receptionen. Det underlättar att kommunhuset inte är en stor byggnad för strax innanför huvudingången till höger är det trappor som leder direkt till socialkontoret. Det är ett öppet väntrum direkt till höger och strax därefter är receptionen placerad. Receptionen är inglasad och inger ett intryck av kontroll, otillgänglighet och myndighet.

7.8.2 Väntrummet

Väntrummet är öppet och enkelt inrett med lite stolar och bord och inger ett neutralt intryck.

7.8.3 Enheten

Socialsekreteraren kommer och möter upp mig utanför receptionen och sedan låser hon upp dörren som leder in till korridoren. Därefter går jag och socialsekreteraren in till hennes

arbetsrum där besöket genomförs. Korridoren är snirklig och det är svårt att lokalisera sig. Korridoren inger ett intryck av en labyrint. Dörren intill kontoren låser när vi har passerat in i korridoren och det är lite obehagligt att känna att jag inte har kontroll över var jag var. Det goda bemötandet av socialsekreteraren lättar upp känslan till viss del.

7.8.4 Besöksrummet

Besöksrummet är olika storlekar och rummet är inrett ganska spartanskt. Rummet inger ett äldre intryck. Under besöket är jag och socialsekreteraren placerade på var sin sida om kontorsbordet och det känns lite stelt och opersonligt. Lite en upplevelse av att vara i en rättegång. Efter besöket följer socialsekreteraren mig ut till receptionen och det känns bra eftersom det inte är lätt att lokalisera sig till utgången från besöksrummet.

7.9 Intervjuer i lillkommunen

Nedan presenteras resultatet av de intervjuer som genomfördes i lillkommunen.

7.9.1 Carina

Carina förklarar att hennes erfarenhet av när hot och eller våld främst uppkommer är när *"det är missbruk med i bilden"* och när klienten *"inte ska få något positivt besked och det är oftast då dom blir arga och irriterade ju"*. När Carina vet om att en klient kan bli hotfull under besöket så kan det innebära de är *"två på besöken"*, eller att hon *"säger till sina kollegor"* så att de vet om att hon har ett besök av en *"lite besvärlig klient"*. Carina säger att hon har tillgänglighet till ett *"överfallslarm"* som hon vid behov kan trycka på och att rummet där klientbesöken genomförs är möblerat så att hon *"snabbt kan ta sig ut"*. Ibland har Carina även *"med min chef"* under klientbesök när det tidigare har varit lite *"turbulent"* under tidigare besök av klienten.

För Carina är det viktigt att plocka undan alla lösa föremål inför klientbesök så att klienten eventuellt inte kan använda föremål för att *"ta tag i och slå någon"* men hon betonar att *"sedan kan man ju aldrig veta ändå"*. Carina betonar att hon anser att de förebyggande åtgärder som används inom organisationen *"kunde säkert vara mycket bättre än vad det är"* dels genom att hon kunde haft *"något larm på sig"* och genom att den fysiska miljön på socialkontoret kunde varit mer öppen.

Carina förklarar att det inte är alltid hon kom ihåg *"det där med säkerhet"*. Carina betonar att hon *"har ju varit med om några saker"* och det innebär att hon är *"mer försiktig"* nu än vad

hon var tidigare. Carina tror inte att klienter reflekterar eller tänkte så mycket på att dörrarna intill kontoren är låsta men säger samtidigt att klienter kan uppleva det *"som lite kränkande"* eller *"provokativt"* genom att det *"skiljer lite på människor och människor"* genom att de låsta dörrarna förstärker känslan av *"vi och dom"* men betonar att klienter som kommer på återbesök *"anpassar sig liksom"*. Carina säger samtidigt att det kanske är *"så man måste ha det, jag vet inte"* för att *"ha lite koll på vilka människor som är här inne"*.

När klienter kommer på besök möter Carina upp klienten ute i receptionen. Carina säger att det då är viktigt för henne att försöka *"känna av"* vilket humör klienten är på. Och då hon känner att klienten inte är i en bra form så försöker hon *"få dom att fokusera dom på något annat"*. Carina säger att om det visar sig att en klient är aggressiv vid ankomst så informerar hon klienten om att dem *"inte kan ha något möte den dagen"* och får *"avstyra"* besöket. Carina betonar att *"ibland ändrar ju sig relationerna med klienterna"* genom att relationen vänder från att varit *"spänd"* till relationen lugnar sig och blir bra igen.

Carina säger att alla besök tar hon emot på sitt arbetsrum men betonar att det just nu byggs ett nytt rum och att det dels skall användas för *"sådana personer som kommer hit spontant som man inte vet vilka det är"*.

Carina säger att hon anser att arbetsrummet där klienter emottages är för *"byråkratiskt"* och att hon personligen anser det kunde vara lite mer *"fräschare"* eftersom hon anser att hur rummet utformas och möbleras kan förebygga uppkomst av hot och eller våld. Carina säger att den ultimata lösningen hade varit att ta emot klienter i besöksrum för att det *"blir mer neutralt"*, *det blir inte att det här är mitt rum så"* och att det i sig innebär att klient och socialsekreterare *"sitter mer jämlikt"*.

För Carina är det viktigt i mötet med klienter att visa *"respekt"* att *"vara ödmjuk"*, *"sätta sig in i klientens situation"*, *"känna empati"*, *"tro på klienten"*, *"bekräfta klienten"*, *"vara tydlig med vad man vill ha sagt"* och inte *"ifrågasätter dom för mycket kanske på det dom säger"*. Carina säger också att det är viktigt att *"tänka på hur man säger saker"* och att *"vara uppmärksam mot klienten"* eftersom hon anser att missförstånd kan bli *"rätt så ångestladdat för klienten"*. Carina förklarar att hon anser det viktigt hur hon klär sig och att klädseln bör vara *"lite neutral"* eftersom det kan få klienter att känna sig *"dåliga och i underläge"* om hon klär upp sig för mycket.

Följande betydelse har hot och våld för Carina:

”Hot kan ju vara ganska, det kan ju vara alltså fysiska hot, liksom att nån står och kastar på en eller att hotar att dom ska göra det men sedan kan det ju vara verbala hot också och det kanske är värre många gånger. Och vad ska man uppfatta som ett verbalt hot? Alltså var går den gränsen? Det kan ju också vara lite så, hotar du mig nu eller? Nej men ibland kan det ju vara lite under... så. Våld är mer fysiskt tänker jag, hot är mer alltså odefinierbart på något sätt, våld är ju mer att man verkligen går till handgripligheter så att man börjar slå på någon eller kastar saker på någon eller medan hot mera är verbalt man säger saker som kan uppfattas som hot och hotfulla”.

7.9.2 Louise

Louise berättar att i hennes arbete reflekterar hon inte mycket över hot och våld utan det viktigaste för henne är att *”göra utredning så snabbt som möjligt”* fast då *”jag har blivit rädd”*, reflekterar Louise mycket över hot och våld en tid och sedan släpper hon de tankarna efter en tid. När hon *”har åkt bil med klient”* eller *”om någon är psykiskt sjuk”* då kan Louise reflektera över att det möjligen finns en risk att utsättas för hot eller våld men sedan tänker Louise att *”det löser sig”*. Louise säger att hon själv har blivit utsatt för hot och våld på jobbet i stor utsträckning men att det vore bra om det fanns *”någon planering kring det”* eftersom *”dom gångerna jag har varit med om det så hade det ju kunnat hänt något hemskt”*.

Louise förklarar att hon inte vet om eller hur hon arbetar förebyggande i mötet med klient men betonar att under klientbesök tänker hon på förebyggande arbete genom att hon försöker *”prata långsamt och försiktigt”* så att klienterna skall *”vara lite lugna”*. Hur organisationen arbetar förebyggande förklarar Louise att hon inte har någon kunskap om men att hon vet att det finns en handlingsplan för hot och våld i organisationen men betonar att *”jag har inte sett den”*. Louise berättar att hon inte använder sig utav några säkerhetsrutiner i mötet med klienter förutom då hon vet om att klienten kan bli aggressiv och då kan hon dels ha *”med någon på besöket”* eller *”säger jag till här att jag ska ha ett sådant besök”*.

Louise berättar att det är rekommendationer i organisationen om att alla lösa föremål under klientbesök skall undanröjas i besöksrummet men hon förklarar att hon känner *”lite dubbelt i det”* då hon menar att det signalerar ut *”att jag inte kan träffa dig i miljöer med saker liksom”*. Även att organisationen har en hög säkerhet genom att dörrarna är låsta förklarar

Louise att det av klienter kan uppfattas som att de är *"instängd"* eller att de *"ska in på en låst avdelning"* eller *"att det är någonting fel på dom"*. Samtidigt betonar Louise att *"det känns väldigt tryggt och ha det så"*.

Louise säger att det hade varit bra om hon haft ett eget larm med sig under besöken för att det skulle *"kännas tryggare"*, men betonar att det då är viktigt att informera klienter om larmet och de förebyggande åtgärder som används i organisationen så att klienter förstår *"att det inte är dig specifikt jag utsätter"*. Samtidigt säger Louise att *"det hade varit bra utan larm tror jag för klientens skull"* eftersom hon tror att klienter kan uppleva det som *"lite så underlägset"*.

Louise förklarar att den fysiska miljön på socialkontoret är av ett äldre utseende *"lite förlegat så"* och att det i sig kan innebära att klienter *"kopplar ihop det med hur vi har det här med hur vi arbetar också, att vi jobbar som de gjorde för trettio år sedan"*. Louise säger att hon anser miljön kunde vara mer modern och fräsch på socialkontoret och att det ultimata hade varit om klientbesöken genomfördes i specifika besöksrum så att det blev *"mer jämlikt"* mellan klient och socialsekreterare men att det utav tidsbrist inte går att anordna.

Louise förklarar att det är av vikt vid bemötande av klienter att *"vara närvarande i sina möten, lyssna och bekräfta det dom säger"* att vara *"professionell"* genom att *"jag ska veta vilken information jag behöver"* och Louise anser att bemötande ska utgå från *"ett lugn och kunskap"* och att det i sig är förebyggande.

Louise säger att hon anser organisationens förhållningssätt till klienter att det är *"ganska dubbelt"*. Organisationen anser att socialsekreterarna ska vara *"positiva och energiska socialarbetare liksom men samtidigt ska vi inte kosta så mycket"* och att de signalerna kan *"sippra igenom till klienten"*, eftersom hon blir osäker och ifrågasätter sig själv mer. Det i sig leder till att hon *"är och fingrar mer på klienterna"* om olika belopp. Louise betonar att klienter möjligen kan uppfatta det som något *"negativt"*.

Följande betydelse har hot och våld för Louise:

"Våld är ju då när dom gör något handgripligen tänker jag mot mig eller nej det behöver det inte vara, det kan vara bara våldsamt beteende liksom då är det också våld, att dom typ slänger en stol men inte mot mig".

”Ja du, det kan vara väldigt olika. Det kan vara att jag ska döda dig eller så kan det ju va, jag skulle inte gjort så om jag var du och så säger dom ingenting mer alltså att det kan vara så. Det kan, det skulle i princip också vara en blick eller typ om jag är på affären att någon följer efter mig lite så, det finns ju lite sådana beteenden ibland så, det känner jag också är hotfullt”.

8. SAMMANFATTANDE RESULTAT

Nedan presenteras ett sammanfattande resultat utifrån presentationen ovan av de intervjuer och deltagande observationer som genomfördes på socialkontoren.

8.1 Sammanfattning av deltagande observationer

Nedan presenteras ett sammanfattande resultat av de deltagande observationer som genomfördes på socialkontoren.

8.1.1 Entrén

Byggnaden som socialkontoret är placerat i inger intryck av enkelhet. Vid första besöket är det i den stora och mellankommunen lätt att lokalisera sig till socialkontoret eftersom det är tydliga skyltar utanför eller direkt innanför ingången till byggnaden som hänvisar besökaren. I den lilla kommunen är det dock inte lika enkelt att lokalisera sig till varken kommunhuset eller socialkontoret eftersom det saknas en tydlig skylt med hänvisning. Det underlättar att byggnaden som kommunhuset och socialkontoret är beläget i inte är en stor byggnad då det är enklare att lokalisera sig.

8.1.2 Enheten

Säkerheten är hög på socialkontoret exempelvis med låsta dörrar intill socialsekreterarens kontor. I den mellanstora kommunen är det även låst intill väntrummet. Receptionen är inglasad och luckan öppnas endast upp en bit. Det inger en märklig känsla av otillgänglighet och kontroll. Känslan avtar till viss del av det goda bemötande som receptionisten ger.

8.1.3 Väntrummet

Väntrummet är i den lilla och mellanstora kommunen enkelt inrett och inger ett äldre och opersonligt intryck och inte ett så välkommande intryck. Däremot i den mellanstora kommunen är väntrummet överblickbart, ljus, fräscht och det är en modern inredning som inger ett hemtrevligt och välkommande intryck. På socialkontoret hämtas och lämnas besökaren av socialsekreteraren i väntrummet och det underlättar eftersom korridoren till besöksrummet är snirklig och det är svårt att lokalisera sig. Det känns trevligt och välkommande att bli hämtad i väntrummet även om det inger en märklig känsla.

8.1.4 Besöksrummet

Besöksrummet är i den stora och mellanstora kommunen olika i storlek och i hur ljust och luftigt rummet är men inredningen är densamma. Det är en äldre inredning som inger ett opersonligt och icke välkomnande intryck. Intrycket kompenseras av ett mycket gott bemötande av socialsekreteraren. I den mellanstora kommunen är besöksrummen däremot ljusa och fräscha och har en modern inredning som innebär att den höga säkerheten till stor del under besöket glöms bort till skillnad från de besöksrum som har en äldre utformning och inredning som innebär att den höga säkerheten blir mer påtaglig under besöket.

Under besöket i den mellanstora kommunen sitter socialsekreteraren och besökaren vid ett separat, runt bord och det inger ett avslappnat intryck. Under besöket i den lilla kommunen sitter besökare och socialsekreterare mitt emot varandra och det inger ett opersonligt intryck. Dels på grund av placeringen vid bordet och dels för att det ibland är föremål på bordet som inte ger en helt fri sikt och det känns rörigt.

8.2 Sammanfattning av intervjuerna

Nedan presenteras ett sammanfattande resultat av de intervjuer som genomfördes på socialkontoren. Sammanfattningen är indelad i fyra olika teman som framkom av resultatet.

8.2.1 Kontroll och säkerhet

Ibland de socialsekreterare som medverkade i studien berättar de medverkande att det är *"låst"* intill kontoret och i den mellanstora kommunen är det även *"låst"* intill väntrummet. Receptionen är inglasade och luckan öppnas endast en bit upp och klienterna hämtas och lämnas i väntrummet ur säkerhetssynpunkt. I den lilla kommunen berättar socialsekreterarna att det är låst in till kontoren men inte utav vilken anledning. Sara betonar även att hon *"lämnar ju aldrig någon själv här inne på rummet, dom får ju aldrig vara här"*.

På socialkontoret använder sig socialsekreteraren av larm som används vid behov och i den mellanstora kommunen tillämpar socialsekreterarna ett larm de bär med sig i fickan. Louise säger att hon inte vet hur organisationen arbetar förebyggande men betonar att det hade känts *"tryggare"* om hon kunde tillämpa ett larm under klientbesök. Även Carina betonar att det kan vara bra om även hon kunde tillämpa ett larm under klientbesök och att hon anser att den fysiska miljön på kontoret kunde varit mer öppen.

Det är rekommendationer inom organisationen att socialsekreterare skall plocka undan lösa föremål innan klienter kommer på besök. Sara och Carina berättar att de undanröjer lösa föremål inför klientbesök. Hanna och Louise däremot berättar att de ser på den rekommendationen annorlunda (se nedan punkt 8.2.3.2).

Angående förebyggande åtgärder under hembesök berättar inte socialsekreterare i den lilla kommunen något om att de tillämpar specifika åtgärder. I den stora kommunen berättar Sara att de alltid är *"två"* vid hembesök och om det misstänks att hembesöket kan vara *"åt det farliga hållet"* så lämnar socialsekreteraren sina kontaktuppgifter på kontoret och *"så ringer dom och kollar oss efter en viss tid och så där"*. I den mellanstora kommunen berättar Eva att hon hembesök till klienter gör hon på egen hand förutom till *"ensamstående män"*.

I den stora och i den mellanstora kommunen berättar socialsekreterarna att alla besök är registrerade i en och samma pärm och Eva säger att besöken även *"dubbelchecka"* vid anmälan i receptionen. Sara och Hanna berättar även att det är alltid en socialsekreterare som varje dag har jousen. Det innebär att jousen har kontroll över att ingen socialsekreterare lämnas ensam med en klient under ett besök.

I den stora kommunen berättar socialsekreteraren att vissa klienter som *"inte får komma in här"* utan att klienterna emottages i ett specifikt säkerhetsrum med en glaslucka mellan klient och socialsekreterare. I den lilla kommunen berättar Carina att förvaltningen just nu bygger ett nytt rum och där skall *"sådana personer som kommer hit spontant som man inte vet vilka det är"* mottagas.

När socialsekreteraren vet att klienten kan bli hotfull under besöket berättar Carina och Louise att besöket kan genomföras med *"två"* socialsekreterare. Eva säger att besöket genomförs med två socialsekreterare när besöket kan bli *"besvärligt"* och Sara säger att klientbesöket genomförs med två socialsekreterare när det är en risk att klienten kan bli *"hotfull"*. Carina berättar att hon i förebyggande syfte kan *"säger till sina kollegor"* så att kollegorna vet om klientbesöket. Carina säger att ibland har hon med sin *"chef"* under klientbesöket.

Eva berättar att alla besök emottages endast på arbetstid och när det är *"folk i huset"*. Sara berättar att under besök av klienter så lyser det alltid *"rött"* på dörren och det står alltid skrivet på dörren att det pågår klientbesök. Sara säger även att all information om klienter är

nerskrivet i *"journalerna"* och att om *"någon handläggare tar över efter mig, så informerar jag och dom vet exakt vilka klienter"*.

Eva berättar att möbleringen i rummet är utformad så att socialsekreteraren vid behov har en *"flyktväg"*. Sara berättar att möbleringen på rummet är utformad så att hon sitter längst in i rummet eftersom hon anser att det är viktigast att klienten *"får komma ut genom dörren snabbt om dom känner sig pressade"*. Hanna säger att när klienter kommer på återbesök efter en längre tid och att de under tidigare besök varit *"rätt så stökiga"* kan hon ur säkerhetssynpunkt ibland *"byta rum"* med en kollega så att hon sitter närmare utgången så att hon har möjlighet att springa ut ur rummet vid behov.

Hanna berättar att när ett möte med en klient blir lite *"bråkigt"* är det värdefullt att byta *"erfarenheter"* med kollegor för att få tips och råd om hur det kan vara bättre att agera om ett klientbesök skulle bli *"bråkigt"* vid ett annat klientbesök. Hanna betonar att under den *"handledning"* som tillhandahålls socialsekreterarna är det värdefullt att *"lyfta det med andra och få en annan synvinkel"*.

Sofie berättar att det är viktigt att klienten har en bra tillgänglighet till socialsekreteraren och att det är förebyggande eftersom *"frustration byggs upp kring att man kanske inte får besked eller att man inte vet vad som händer"*.

8.2.2 Bemötande

Sara säger att hur klienter blir bemötta av socialsekreteraren *"har nog störst betydelse"* för att förebygga hot och våld i mötet med klienter. Sara berättar att det är viktigt att bemöta klienter genom *"att tror gott om dom"*, att vara *"respektfull mot klienter i alla situationer"* och att *"lyssna"* på vad klienter berättar. Sara berättar vidare att det är viktigt att inte *"döma"* en klient eller vara för *"påträngande"* utan att istället vara *"professionell i mitt bemötande"*. Sara betonar att hur den enskilde klienten kan bemötas skiljer sig beroende på olika *"kulturer"* och om klienten har exempelvis *"missbruksproblematik"* eller *"psykiska problem"*. När klienter blir arga säger Sara att det är viktigt att *"bekräfta att dom är arga"* genom att exempelvis säga *"jag förstår att du är arg"* och sedan låta klienten tala ut om varför de är arga och att det brukar *"lugna ner dom jättemycket"*.

Eva berättar att ett gott bemötande är *"ett respektfullt bemötande"* som dels innebär att det är *"bokat tillräckligt med tid"* för besöket så *"att klienten går härifrån och har fått svar på de*

flesta av sina frågor". Eva betonar att under ett besök är det inte bra om socialsekreteraren är för *"stressad"* eftersom klienten känner av det och för att Eva då inte är *"riktigt närvarande"* under besöket. Eva säger att det är betydelsefullt att vara *"tydlig"* mot klienten. Dels genom att berätta vad hon kan hjälpa till med, var hennes gränser går och vad klienten kan förvänta sig med mötet.

Eva betonar att i hennes arbete med flyktingar är det också viktigt att hon talar *"tydligt"* och *"begripligt"* och att hon är *"tillräckligt tydlig när något har gått fel"*. Det händer att det under besöket *"blir väldigt argt"* och då *"avbryter"* Eva besöket men förklarar till klienten att *"jag tror inte vi kan tänka klart någon av oss just nu, så jag tror vi ska avsluta det här mötet"*.

Carina berättar att när hon möter klienten ute i receptionen så försöker hon *"känna av"* vilken form klienten är i. Och om det visar sig att det blir ett aggressivt möte så väljer Carina att *"avstyra"* besöket och informerar klienten om att de *"inte kan ha något möte den dagen"*. Carina betonar att *"ibland ändrar ju sig relationerna med klienterna"* genom att varit *"spänd"* till att den lugnar ner sig och blir bättre.

Carina säger att det är viktigt under ett besök med en klient att visa *"respekt"* genom att bland annat *"sätta sig in i klientens situation"* och *"vara tydlig med vad man vill ha sagt"*. Carina berättar vidare att *"tänka på hur man säger saker"* och att *"vara uppmärksam mot klienten"* eftersom hon tror att om det inträffar ett missförstånd så kunde det bli *"rätt så ångestladdat för klienten"*. Carina säger att hon tänker på att inte klä upp sig för mycket inför ett klientbesök utan försöker vara *"lite neutral"* eftersom hon tror att klienter kan uppleva att de är *"dåliga och i underläge"* om hon klär upp sig mycket eftersom klienter inte har den möjlighet att köpa kläder i lika stor utsträckning som Carina har möjlighet till.

Louise säger att hon inte vet hur hon arbetar förebyggande men berättar att hon under besöket försöker *"prata långsamt och försiktigt"* så att klienterna kan *"vara lite lugna"*. När Louise vet att klienter kan bli aggressiva under besöket så kan hon möjligen genomföra besöket *"med någon på besöket"* eller *"säger jag till här att jag ska ha ett sådant besök"*.

Louise berättar att när hon möter klienter så fokuserar hon på att *"vara närvarande i sina möten"* genom att *"lyssna och bekräfta det dom säger"*. Louise betonar vikten av att vara *"professionell"* mot klienterna genom att *"jag ska veta vilken information jag behöver"*

samla in. Louise säger att ett bra bemötande utgår ifrån *"ett lugn och kunskap"* från socialsekreteraren.

Sofie berättar att hennes förebyggande arbete går dels ut på att hon är *"medveten om sin roll som myndighetsutövare och socialsekreterare"* genom att hon under mötet tänker bland annat på sitt *"kroppsspråk"*, *"bemötande"*, *"tonläge"* och *"vad man säger när och hur man lägger fram saker"* till klienten. Sofie säger att det också är av vikt att *"vara tydlig med vilken roll jag har och varför"* och vara *"tydlig med vad som kommer att hända"* under mötet med klienten.

Sofie berättar att det är viktigt att ge *"information"* till klienter. Och att hon under klientbesök fokuserar på det *"positiva"* hos klienten genom att hon *"ser de framstegen klienten närmar sig"* istället för att endast fokusera på det klienten inte har klarat av och på deras problematik. Sofie säger också att *"kunskap kring hur man bemöter olika grupper av människor som har olika problematik är viktigt"* att besitta i det sociala arbetet.

Hanna berättar att förberedelse inför klientbesöket är en viktig faktor eftersom det då är möjlighet att diskutera ärendet kring vad det kan *"komma upp för kritiska lägen"* och kring *"hur mycket vi ska pusha på"*. Hanna betonar att i ekonomiärenden är det dock svårt att förbereda sig eftersom förhandsinformation i ärendet är begränsad. När Hanna känner under mötet att det började *"gå lite över styr"*, *"gäller det att känna av den balansgången, hur mycket till kan jag säga här?"*.

Hanna framhåller att i yrket som socialsekreterare krävs det att socialsekreteraren har en *"fingertoppskänsla"*, som innebär att socialsekreteraren kan *"väga av"*, genom att veta vad som kan sägas till klienten utifrån den enskilde klienten och den specifika situation. *"Fingertoppskänsla"* säger Hanna är något som kom med *"erfarenhet"* i yrket.

Hanna berättar att ett bra bemötande av klienter innebär ett *"respektfullt bemötande, respekten att det är jobbigt att komma hit, respekten för att jag förstår att det måste vara jobbigt att jag ska gå igenom deras ekonomi, att förklara så gott jag kan, att försöka få dom att förstå hur jag tänker och hur vi tänker här. Vara medmänniska med och inte bara vara en socialsekreterare. Utan ge lite av mig själv någon gång, om inte vara privat men man kan vara personlig"*. Hanna säger även att *"ett gott bemötande gör att man får ett gott samtal,*

vilket kan leda fram till att man får ett bra avslut och en bra, kanske en bra inledning på något”.

8.2.3 Klienters uppfattning om...

8.2.3.1 ...miljön

Hanna säger att hon inte vet hur klienter uppfattar miljön på socialkontoret men betonar att *”det inte är så inbjudande”* och att det hade varit bättre om väntrummet kunde möbleras *”lite mer lugnare”*. Hanna säger också att *”det är ju så tyvärr, mycket här är utbyggt att det kan hända saker, det är ju ett säkerhetstänk hela tiden”*. Hanna säger att när klienter väntar i väntrummet inför besöket kan klienter möjligen känna *”att man vill in, man vill nog gärna in liksom, kanske inte sitta där ute”*.

Louise säger att hon inte vet hur klienter uppfattar miljön på socialkontoret och betonar att det är viktigt att *”ha en rätt så varm miljö”* eftersom miljön signalerar ut något till klienter. Eva säger att *”mina klienter vet nog inte vad dom ska förvänta sig av en socialförvaltning”* och betonar att hon själv anser att miljön kunde vara *”lite gladare”* och *”mer välkomnande”*.

Sara säger att hon tror att klienter uppfattar miljön i besöksrummet som *”litet”, ”trångt”* och *”tråkigt”* och väntrummet som *”tråkigt*. Och att det hade varit bra om miljön kunde ge ett mer *”hemtrevligare”* intryck för klienten så att klienter kan känna sig mer *”välkomna”*. Sara betonar att hon inte tror miljön i besöksrummet har stor betydelse för att förebygga hot och våld men att miljön i väntrummet har det.

Louise säger att miljön på socialkontoret inger ett äldre intryck *”lite förlegat så”* och att det möjligtvis kan innebära att klienter *”kopplar ihop det med hur vi har det här med hur vi arbetar också, att vi jobbar som de gjorde för trettio år sedan”*. Louise berättar att miljön borde vara mer modern och fräsch och att klientbesöken borde genomföras i specifika besöksrum för att det skall bli *”mer jämlikt”* mellan klient och socialsekreterare under klientbesöket. Carina säger att miljön i hennes arbetsrum där klienterna emottages under besök är för *”byråkratiskt”* och att det hade varit bättre om rummet varit *”fräschare”* eftersom hon anser att rummets utformning och möblering är förebyggande. Carina betonar att det hade varit bättre om klientbesöken genomförts i specifika besöksrum för att det *”blir mer neutralt”* mellan klienten och socialsekreteraren genom att rummet då inte kunde

signalerar ut till klienten att *”det här är mitt rum så”* eftersom placeringen i rummet då blir mer *”jämlikt”* mellan klient och socialsekreterare.

8.2.3.2 ...förebyggande åtgärder

Carina berättar att hon inte tror att de låsta dörrarna in till kontoret är något klienter reflekterar eller uppfattar som något negativt men säger samtidigt att de låsta dörrarna möjligtvis kan uppfattas av klienter *”som lite kränkande”* och *”provokativt”* för att det *”skiljer lite på människor och människor”*. Carina betonar att de låsta dörrarna signalerar ut en känsla av *”vi och dom”*. Carina säger att det kanske var *”så man måste ha det, jag vet inte”* för att *”ha lite koll på vilka människor som är här inne”*.

Louise berättar att rekommendationen om att lösa föremål i besöksrummet alltid ska undanröjas inför klientbesök känner hon *”lite dubbelt i det”* eftersom hon tyckte att det sände ut signaler till klienten *”att jag inte kan träffa dig i miljöer med saker”*. Louise säger också att förebyggande åtgärder som att dörrarna är låsta in till kontoren möjligtvis kan uppfattas av klienter att de känner sig *”instängd”*, eller att de känner som om de *”ska in på en låst avdelning”* eller *”att det är någonting fel på dom”*.

Louise betonar samtidigt att *”det känns väldigt tryggt och ha det så”*. Louise säger att det är viktigt att klienter informeras om de förebyggande åtgärder som används på socialkontoret så att klienter vet *”att det inte är dig specifikt jag utsätter”*. Louise säger också att även om hon skulle vilja ha ett eget larm så betonar hon att det hade varit bättre för klienten om larm inte användes eftersom hon tror att klienter kan uppfatta larmet som *”lite så underlägset”*.

Sofie säger att hon inte tror att klienter tänker på de förebyggande åtgärder som används på socialkontoret men betonar klienter möjligtvis kan uppfatta det som *”märkligt”* att det är låst in till väntrummet. Sofie berättar också att hon tänker på vad hennes kroppsspråk sänder ut för signaler vid mötet med klienter eftersom det kan uppfattas *”vara provocerande att sitta med armarna i kors och ha en överlägsen attityd”* gentemot klienter. Sofie berättar att när hon möter en klient tillsammans med en kollega är hon noga med att inte båda är *”ledande”* under mötet eftersom klienter kan uppfatta det som *”provocerande”*.

Eva berättar att hon inte vet hur klienter uppfattar de förebyggande åtgärderna som används på socialkontoret och betonar att *”jag tror att när man väl har passerat för första gången och får ett rätt så mänskligt möte så tror jag inte det. Jag tror inte klienterna tänker så mycket*

kring det". Eva säger att hon väljer att informera klienter om varför det är "låst" och hon uppfattar att "det oftast blir mottaget positivt". Eva berättar att hur klienter och socialsekreterare är placerade vid bordet under mötet är en säkerhetsåtgärd men Eva betonar att hon "aldrig uppfattat det som att någon reagerar". Eva säger att ibland när det under ett besök "blir väldigt argt" så kan hon avbryta besöket och betonar att det kan "ju öka ilskan också" hos klienter.

Hanna säger att "jag vet inte, det är jättesvårt att veta" hur klienter uppfattar att dörrarna till kontoren är låsta men betonar "att det säkert är jobbigt" för klienter. Hanna understryker att de flesta klienter förstår "att vi måste ha det". Hanna berättar att en del klienter som hon möter under klientbesök i rummet med en glaslucka och att klienter kan uppfatta det som "otroligt provocerande" och betonar att "de minns kanske inte att dom har varit här inne och lekt guling".

Hanna berättar att det är viktigt för henne att alltid informera klienter om att de har möjlighet att ringa eller lämna ett meddelande om de behöver komma i kontakt med henne eftersom klienter kan uppfatta det som "grymt provocerande" när de inte kommer i kontakt med henne. Hanna säger också att rekommendationen om att lösa föremål skall undanröjas inför klientbesök tänkte hon mer på när hon började arbeta på socialkontoret eftersom "det kan ju vara fruktansvärt provocerande med om det är liksom bara helt kalt".

Sara berättar att hon "tror inte det är så många som reagerar på det, jag tror dom tycker det är ganska bra" att det var en hög säkerhet på socialkontoret. Sara betonar att hon anser att det är bra att informera klienter om säkerheten på socialkontoret för Sara tror att klienter uppskattar det.

8.2.4 Socialsekreterarnas utsatthet för hot och våld

Även om studiens fokus inte är att undersöka om och i vilken utsträckning socialsekreterare utsätts för hot eller våld i mötet med klienter kommer det nedan förklaras i korta drag om utsattheten eftersom det är relevant i den senare diskussionsdelen. I resultatet av undersökningen visar det sig att hot och våld i någon form har drabbat de flesta socialsekreterare som medverkar i undersökningen men studien visar också att hot och våld inte är vanligt förekommande. Sara berättar inte om hon har utsatts men betonar att "våld är ju väldigt sällsynt" och att "hot kan det ju vara mer av men väldigt sällan allvarliga hot". Sofie säger att hot och våld är "egentligen inte så vanligt i våra besök".

9. RESULTATDISKUSSION OCH SLUTSATSER

När jag startade upp undersökningen var min förförståelse om hot och våld mot socialsekreterare att det var en akut och vanligt förekommande problematik på socialkontor. Min utgångspunkt var då att bege mig ut i socialsekreterarens värld och ta reda på hur hot och våld förebyggdes av socialsekreterare och socialtjänst mötet med klienter. Utifrån min förförståelse vid start av studien ansåg jag att hot och våld var ett problem som behövde lösas. Därmed var jag helt inställd på att studien skulle utveckla nya tankar och idéer om hur hot och våld kan förebyggas på ett bättre och mer effektivt sätt för att förhindra uppkomst och en ökning av problemet. (Jfr Oliver et al. 2003)

Under studiens genomförande uppstod nya tankar och funderingar hos mig om problemområdet. Detta innebar att jag utvecklade en kunskap om att förebygga hot och våld inte är en enkel utan komplex problematik. Denna kunskap resulterade i att undersökningen kom att ändra riktning från att studien hade fokuserats på att upptäcka lösningar på hur hot och våld kan förhindras till att istället fokusera på att förstå problemets komplexitet.

Utifrån studiens resultat så vill jag med denna undersökning dels argumentera för att förebyggande arbete kan tillämpas på ett annat sätt när det finns en medvetenhet om problemets komplexitet genom en förståelse av att hot och våld kan vara svårt att förebygga med enkla lösningar. Jag vill även argumentera för att förekomst av hot och våld istället borde undersökas och hanteras utifrån ett bredare synsätt, genom att inkludera olika faktorer för att förstå hur och om de olika faktorerna kan påverka eller bidra till uppkomst för att förstå problematiken med hot och våld. (Jfr Sarkasian & Portwood, 2010)

En av frågeställningarna i studien var att undersöka vilka strategier socialsekreterare och socialtjänsten använder sig utav för att förhindra att hot och våld uppstår i mötet mellan socialsekreterare och klient. Utifrån vilka strategier socialsekreterarna använder sig utav i mötet med klienter visade undersökningens resultat att trygghet i mötet med klienter var en viktig faktor för alla socialsekreterare. Sara sa att hur klienter bemöts av socialsekreterare är betydelsefullt för att förebygga uppkomst av hot och våld i mötet. Hanna sa att det var viktigt att socialsekreterare kan bedöma vad de kan yttra och hur i mötet med klienter utifrån den specifika situationen. Eva sa att det är av vikt att det är tillräckligt med tid för klientbesöket. Carina sa att i mötet är det viktigt att respektera klienter och att förstå deras situation.

Carlsson, G (2003) säger att när vårdare respekterar patienter så tillåter de sig att bli berörda och då har vårdaren möjlighet att stanna upp i mötet och lyssna in på patientens behov och önskemål och det förebygger uppkomst av våld i mötet. Carlenius & Aakvaag, (1996) säger att tydlighet bör präglade kommunikationen med klienter och att kommunikationen ska formas utifrån den enskilde individen så att klienten förstår vad socialsekreteraren säger.

Hanna sa att ett bra bemötande i mötet med klienter resulterar i ett bra samtal som kan innebära att mötet får ett bra avslut. Sofie sa att i mötet med klienter är det av vikt att fokusera på klientens framsteg och besitta en kunskap om hur klienter med olika sorters problematik kan bemötas. Sara sa att när klienten i mötet blev arga var det betydelsefullt dels att bekräfta ilskan och dels att tillåta klienten att berätta om varför de var arga eftersom det minskar ilskan hos klienten.

Carlsson B, (2003) säger att hur klienter känner sig bemötta under ett besök på socialkontoret påverkar hur hjälpprocessen utvecklas. Kommunikation mellan människor och inom den enskilde individen görs via symboler som finns runt omkring oss på flera olika sätt exempelvis i form av ord eller handlingar. Vilken betydelse symbolen har för den enskilde individen beror på hur en situation definieras. Eftersom definitionen av en situation är en kontinuerlig process innebär det också att betydelsen av symbolen ändras efter hand för den enskilde individen. (Charon, 2004, Trost & Levin, 2010)

Utifrån ovan beskrivning om hur socialsekreterare arbetar förebyggande i mötet med klienter kan det förebyggande arbetet som tillämpas jämföras med ett cirkulärt tillvägagångssätt. Detta tillvägagångssätt innebär att individer i möte med andra människor gör aktiva medvetna val om hur de ska agera i mötet och att de är medvetna om att deras agerande reflekterar tillbaks på dem (Oliver et al. 2003).

Utifrån ovan diskussion om socialsekreterares strategier som används för att förebygga hot och våld i mötet med klienter är min slutsats att bemötandet av klienter är av vikt för att förebygga hot och våld i mötet. Min slutsats är även att hur klienter bemöts ska utgå ifrån den enskilde klienten och inte genom att alla klienter bemöts utifrån en viss mall som tillämpas.

Utifrån frågeställningen om vilka strategier socialtjänsten använder sig utav för att förebygga uppkomst av hot och våld i mötet med klienter visade resultatet att det var en hög säkerhet på alla socialkontor och det tillämpades säkerhetsåtgärder i den fysiska miljön. Resultatet skiljde

sig inte markant i vilka åtgärder som tillämpades på de olika socialkontoren. Resultatet visade att de åtgärder som främst tillämpades var att dörrarna intill kontoren var låsta. Sofie sa att dörrarna intill väntrummet var även låsta. Larm tillämpades av socialsekreterarna och klienterna hämtades och lämnades i väntrummet utav säkerhetsskäl. Det var rekommenderat av organisationen att lösa föremål i besöksrummet skulle avlägsnas inför klientbesök. Sara sa att när det var kännedom om att en klient var farlig så genomfördes besöket i ett specifikt rum med en glaslucka mellan klient och socialsekreteraren. Eva sa att alla besök var registrerade i receptionen och besöksrummet var möblerat så att socialsekreteraren vid behov hade möjlighet att springa ut.

Newhill, (2003) säger att lösa föremål i besöksrummet bör plockas bort innan klientbesök så att de inte kan användas som vapen att skada socialarbetaren. Wallström et al., (2007) säger att när lås och larm används som säkerhetsåtgärder kan det förebygga uppkomst av hot och våld.

Utifrån studiens resultat av att det inte skiljde sig markant i vilka säkerhetsåtgärder som tillämpades av socialtjänsten på de olika socialkontoren så blev jag frågande om hur det kom sig att resultatet mellan de olika kommunerna var så lika? Kunde det vara så att urvalet av kommuner och socialsekreterare inte var tillräckligt brett? Eftersom urvalet av socialsekreterare utfördes genom en gatekeeper var det inte möjligt för mig att välja ut vilka socialsekreterare som skulle delta i undersökningen. Detta innebar att jag inte vet hur socialsekreterarna som deltog valdes ut på socialkontoret.

Om det hade varit möjligt tidsmässigt och praktiskt i undersökningen hade jag dels valt att kontakta fler kommuner i Skåne i olika delar av länet för att bredda urvalet av kommuner och möjliggöra att resultatet kunde visat på fler skillnader i empirin. Dels hade jag valt att urval av socialsekreterare inte hade utförts genom en gatekeeper för att möjliggöra ett breddare urval genom att jag istället hade kontaktat på egen hand. Eller om möjligt hade jag begärt en lista på vilka socialsekreterare som arbetade på enheten och sedan kontaktat samtliga personligen. Möjligen hade det även varit värdefullt att kontakta fler enheter för att bredda urvalet.

Utifrån ovan beskrivning om hur socialtjänsten arbetar förebyggande kan det jämföras med ett linjärt tillvägagångssätt. Detta tillvägagångssätt innebär att en relation inte betraktas utifrån dess helhet. Istället plockas de viktigaste delarna ut ur systemet och betraktas som ett problem. Utifrån den information som finns om ett problem tillämpas en lösning som anses

vara den korrekta. När detta tillvägagångssätt används är inte individerna medvetna om hur det för övrigt påverkar relationen mellan de olika parterna. (Oliver et al. 2003)

Den höga säkerheten på socialkontoren gjorde mig förbryllad och jag frågade mig själv: Hur kommer sig att det krävs en sådan hög säkerhet? Vad är det som har föranlett att hot och våld förebyggs på det sättet? Har socialsekreterare varit delaktiga i beslutet av vilka säkerhetsåtgärder som ska användas i den fysiska miljön? Är det en övertygelse inom organisationen att det allmänt inte går att lita på klienter? Och är det därför som det tillämpas en hög säkerhet? Och skulle en öppnare miljö på socialkontoret innebära att hot och våld ökade drastiskt? Sarkasian & Portwood, (2010) säger att för att utveckla effektiva förebyggande strategier krävs det att åtgärderna utgår från bedriven forskning på området och utifrån klienters, socialarbetares och chefers erfarenheter och perspektiv.

Utifrån studiens frågeställning om hur klienter kan uppleva miljön och de förebyggande åtgärderna visade resultatet att de svar socialsekreterarna gav skiljde sig en del. Carina sa att hon inte trodde att klienter reflekterade så mycket på de åtgärder som socialkontoret tillämpade men sa samtidigt att de låsta dörrarna kan uppfattas av klienter som lite kränkande eller provokativt. Hanna sa att hon upplevde mötet med klienter i glasluckan som opersonligt och att det hände att klienter reagerade genom att slå i luckan. Louise sa att klienter möjligen kunde uppfatta de låsta dörrarna att de var instängda men hon betonade att det kändes tryggt att det var låst. Sara sa att hon trodde klienter upplevde miljön i väntrummet och besöksrummet som tråkigt och att det hade varit bra med en hemtrevligare miljö så att klienter känner sig välkomna. Louise sa att om lösa föremål undanröjs inför besök kan det möjligen signalera till klienten att det inte går att vara i samma rum som klienten om det är föremål i rummet.

Utifrån de observationer jag genomförde på socialkontoren upplevde jag att socialtjänstens förebyggande åtgärder fick mig att känna det som om jag förlorade kontrollen över min situation under besöket eftersom det var en så hög säkerhet och det upplevdes obehagligt (se nedan märklig krumbukt, 9.2). Utifrån mina upplevelser av miljön och de förebyggande åtgärderna på socialkontoret undrade jag: om jag upplevde miljön och åtgärderna så hur upplever då klienter ett besök på socialkontoret eftersom klienter är beroende av den hjälp och det stöd som socialtjänsten tillhandahåller?

Eftersom jag tolkar att socialtjänstens förebyggande åtgärder utgår ifrån ett linjärt synsätt så drar jag slutsatsen på basis av vad jag har sett att tillämpning av åtgärderna kan innebära att klienter vid observation av åtgärderna på socialkontoret upplever en ökad press och att det i sin tur kan leda till att klienter reagerar utifrån hur de känner och därmed uppleva en egen märklig krumbukt. (Jfr Oliver et al. 2003, linjärt synsätt och märklig krumbukt)

Social interaktion mellan människor och inom den enskilde individen är en kontinuerlig process (Charon, 2004, Trost & Levin, 2010). Interaktionen mellan människor och hos den enskilde individen kan ske i form av samtal eller att se och höra genom observation.

Kommunikation mellan människor sker via symboler och vilken betydelse en symbol har för en individ beror på hur den enskilde uppfattar situationen. (Trost & Levin, 2010)

Billquist, (1999) säger att oberoende av hur synliga säkerhetsåtgärderna är så ger de ut olika signaler till klienter exempelvis att ”jag väntar mig våld”. Vid observationen på socialkontoret i mellankommunen var miljön väldigt fräsch, modern, ljus och besöksrummet var stort och rymligt. Jag uppmärksammade att det gav ett välkomnande intryck och det innebar att jag inte tänkte så mycket på säkerheten under besöket. Lundälv, (2007) säger att de intryck som klienter får av miljön på socialkontoret följer med under hela besöket och därför är det viktigt med en välkomnande miljö.

Utifrån ovan diskussion om hur socialsekreterare och socialtjänsten arbetar förebyggande så är min slutsats att två olika tillvägagångssätt används för att förebygga hot och våld. Dels ett linjärt och dels ett cirkulärt. (Jfr Oliver et al. 2003, linjärt och cirkulärt synsätt) Eftersom kommunikation mellan och inom människan görs via symboler och att betydelsen av symbolen för den enskilde beror på hur situationen uppfattas (Trost & Levin, 2010, Charon, 2010) så undrar jag: Uppfattar klienter att det sker olika bemötande under besöket på socialkontoret? Och vad kan det i så fall skapa hos klienter?

Utifrån ovan diskussion om hur socialtjänsten och socialsekreterare arbetar förebyggande och hur klienter möjligen kan uppleva miljön och åtgärderna är min slutsats att miljön på ett socialkontor har en betydelse för klienters intryck av socialkontoret vid ankomst. En annan slutsats som jag gör är att resultatet visar på att det är möjligt att socialtjänstens åtgärder kan upplevas negativt av klienter och eventuellt leda till ett utåtagerande beteende från klienter.

Eftersom varje individ definierar och omdefinierar situationer i nuet är det svårt att förutsäga vilka klienter som under besök på socialkontoret kommer att uppleva åtgärderna negativt och reagera utifrån hur de känner (På basis av detta resultat är min slutsats att förebygga hot och våld är komplext eftersom människan inte är statisk så är det svårt att förebygga hot och våld genom enkla lösningar.

Jag blev fundersam över att de åtgärder som socialtjänsten använde sig utav benämndes för förebyggande. Jag har svårt att förstå hur exempelvis låsta dörrar, larm och reträttvägar kan förebygga hot och våld! Eftersom de kallas för förebyggande åtgärder innebär det då att hot och våld inte uppkommer innanför de låsta dörrarna? Hanna sa att utformningen av socialkontoret utgår ifrån ett konstant säkerhetstänk och med tankar om att det kan hända saker på socialkontoret.

Socialtjänstens åtgärder tolkar jag istället som hanteringsåtgärder när hot och våld uppkommer och att det förebyggande arbetet på socialkontoret är de åtgärder socialsekreteraren tillämpar. Sarkasian & Portwood, (2010) säger att om endast förebyggande strategier utvecklas för socialarbetare kan detta framställa myndigheten som ...”mindre klientvänligt...” och att deras risk att utsättas för klientvåld kan öka från de klienter som redan är missnöjda med den hjälp och det stöd de ges från socialtjänsten (Sarkasian & Portwood, 2010)

I undersökningens resultat uppkom det olika motsägelsefulla förhållanden som gjorde mig konfunderad. Det som förbryllade mig mest var att säkerheten på socialkontoret var hög samtidigt kunde socialsekreterare uppge att de genomförde hembesök själv eller åkte bil ensam med klient. Då frågade jag mig: innebär det då att det finns en övertygelse inom organisationen att hot och våld uppkommer i större utsträckning på socialkontoret? Och varför är det i så fall en sådan övertygelse? Jag frågade också: hur kommer det sig att det är så viktigt med en hög säkerhet på socialkontoret och att säkerheten inte prioriteras i samma utsträckning under exempelvis hembesök?

Utifrån ovan funderingar om de motsägelsefulla förhållanden jag upptäckte i studiens resultat tolkar jag det till tillämpning av ett linjärt synsätt. Det linjära synsättet vid hantering av en relation innebär att individen vid känslan av en ökad press i relationen reagerar utifrån hur de känner och det i sig leder till en sluten reaktion. Denna reaktion leder till att individen upplever en minskad press i relationen genom att positiva tankar är överrepresenterade hos

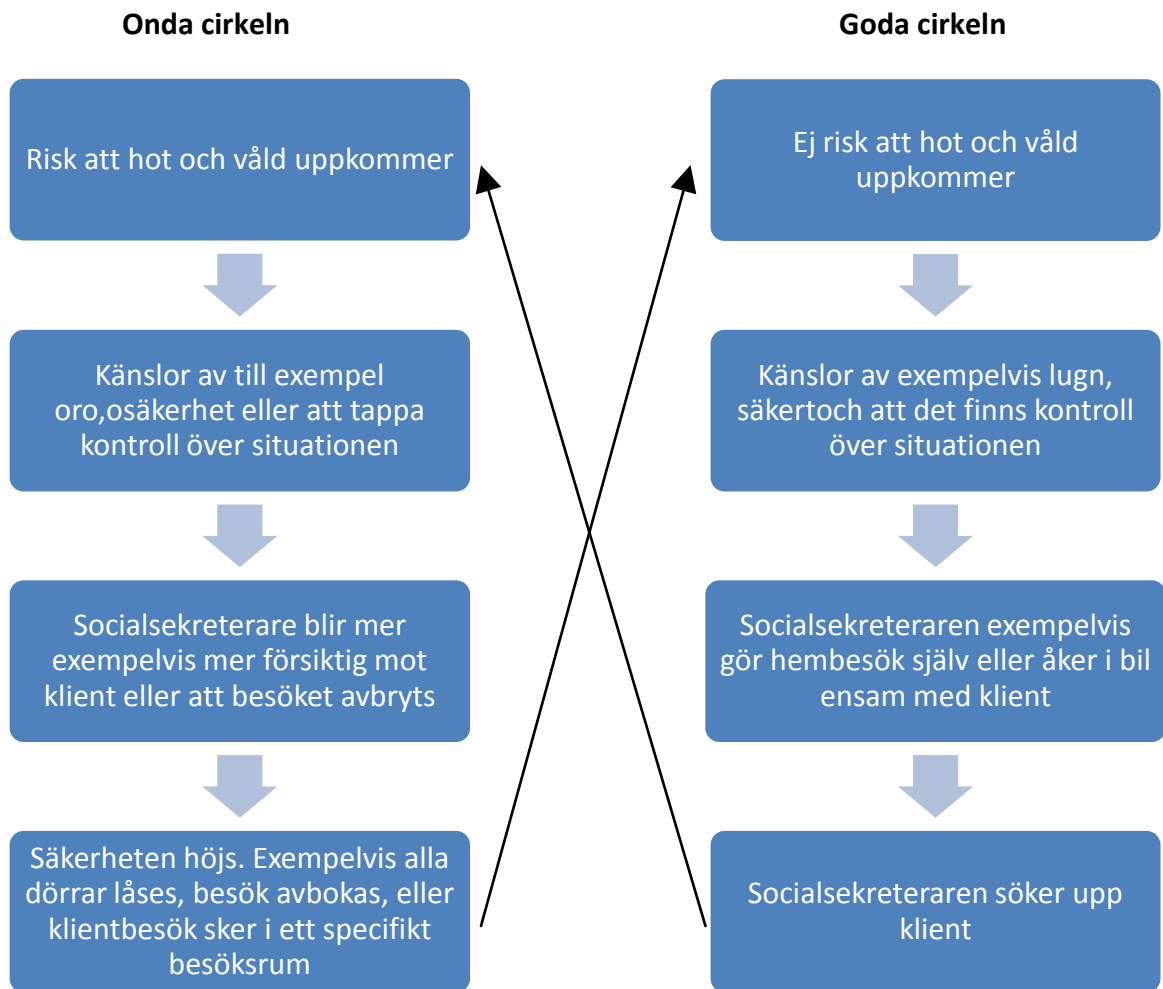
individerna och de känslorna leder till att individen upplever att problemet är löst och det sker en öppen reaktion. (Jfr Oliver et al. märklig krumbukt och linjärt betraktelsesätt och märklig krumbukt figur 9.1)

Studiens fokus var inte på att undersöka hur vanlig utsatthet för hot och våld var bland socialsekreterarna. I undersökningens resultat visade det sig att nästan alla socialsekreterare som medverkade hade utsatts för hot och eller våld i mötet med klient samtidigt som resultatet visade att hot och våld inte vanligt förekommande på socialkontoren. Detta resultat förbryllade mig och jag undrade hur det kommer sig att hot och våld mot socialsekreterare skildras som ett vanligt och akut problem i media, fackliga organisationer och litteratur? Sofie sa att det är farligt att utåt förmedla att det är hotfullt att arbeta inom socialt arbete och att det är viktigt att hot och våld mot socialsekreterare inte framställs som är ett större problem än vad det egentligen är. Lundälv, (2007) säger att inhämta kunskap om i vilken utsträckning hot och våld förekommer är inte simpelt eftersom uppkomst varierar beroende på den specifika situationen.

Utifrån ovan diskussion uppkommer fler frågor och funderingar hos mig. Hur vanligt förekommande är hot och våld mot socialsekreterare egentligen ibland socialkontor i Sverige? När och varför tillämpades en hög säkerhet på socialkontor? Är hot och våld mot socialsekreterare mer riskfyllt under arbete med vissa klientgrupper? Om det är mer riskfyllt i vissa klientgrupper, hur kommer det sig i så fall att hot och våld mot socialsekreterare framställs som ett allmänt vanligt förekommande problem på socialkontor?

Min slutgiltiga slutsats utifrån undersökningens resultat är att hot och våld mot socialsekreterare inte är en enkel utan komplex problematik. Och att det därmed är svårt att tillämpa enkla lösningar i syfte att förebygga hot och våld. Eftersom betydelsen av en symbol och definitionen av en situation utgår ifrån individens egen uppfattning (Jfr beskrivning ovan om symbolisk interaktionism) hade det inneburit att det hade behövts tillämpas lika många förebyggande åtgärder som klienter. Utifrån det jag har sett vid observationerna på socialkontoren och hänvisning till vikten av mänsklig kommunikation utifrån symbolisk interaktionism (Jfr beskrivning ovan om symbolisk interaktionism) så skulle jag vilja argumentera för att fokus istället borde vara på att arbeta mot ett ännu mer öppet istället för slutet socialkontor.

9.1 Märklig krumbukt ur socialsekreterarens perspektiv

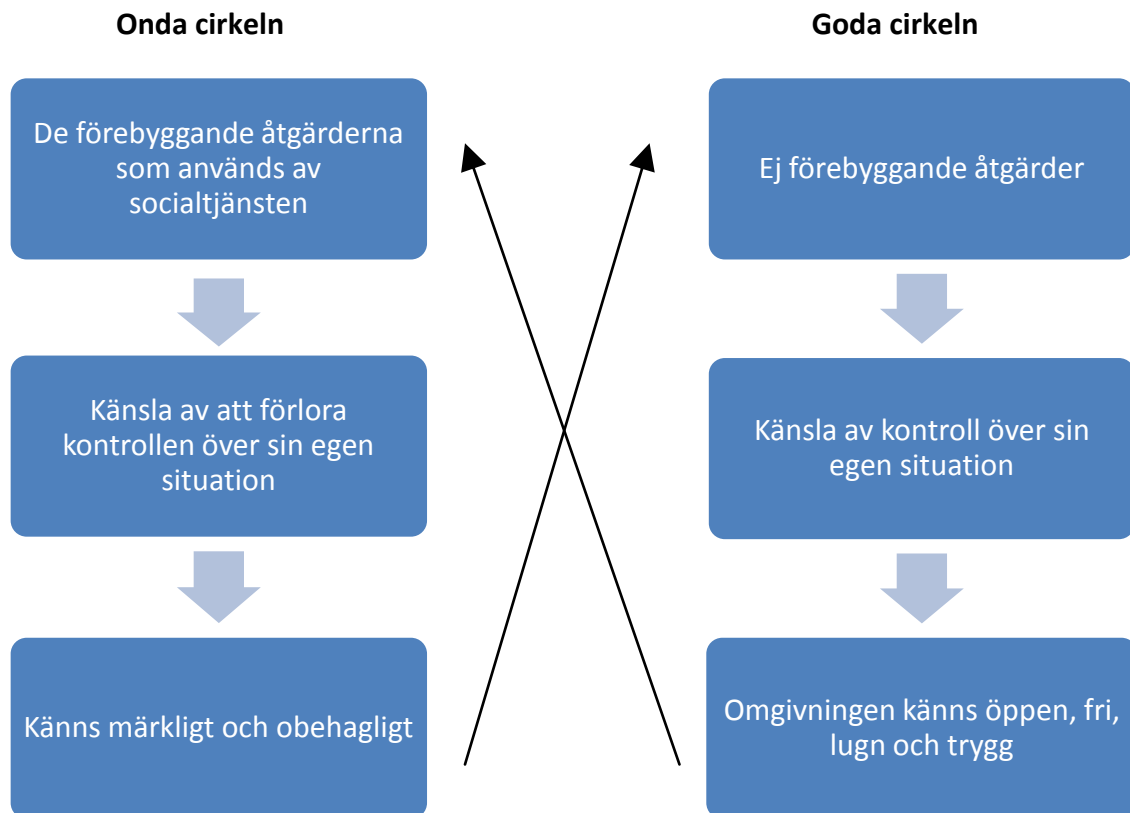


Ovan krumbukt är ett konstruktivt exempel på basis av min empiri.

Kommentar till krumbukten

Ovan krumbukt visar att när socialsekreterare upplever att det finns en risk för att hot och våld kan uppkomma känner de negativa känslor, exempelvis oro. Då deras fokus är smalt är det lätt att tänka pessimistiskt exempelvis att de tänker att de inte klarar av situationen. Detta leder till att socialsekreteraren reagerar efter hur de känner och det i sig leder till att säkerheten på socialkontoret höjs (den onda cirkeln). Därmed upplever socialsekreteraren att problemet är löst och att det inte finns en risk att hot och våld uppkommer och det skapar positiva känslor hos socialsekreteraren. Detta innebär att det nu finns en bredare fokus och att hembesök kan göras av socialsekreteraren själv och att socialsekreteraren på nytt söker upp klienter (goda cirkeln).

9.2 Märklig krumbukt ur mitt perspektiv – ”ringar på vattnet”

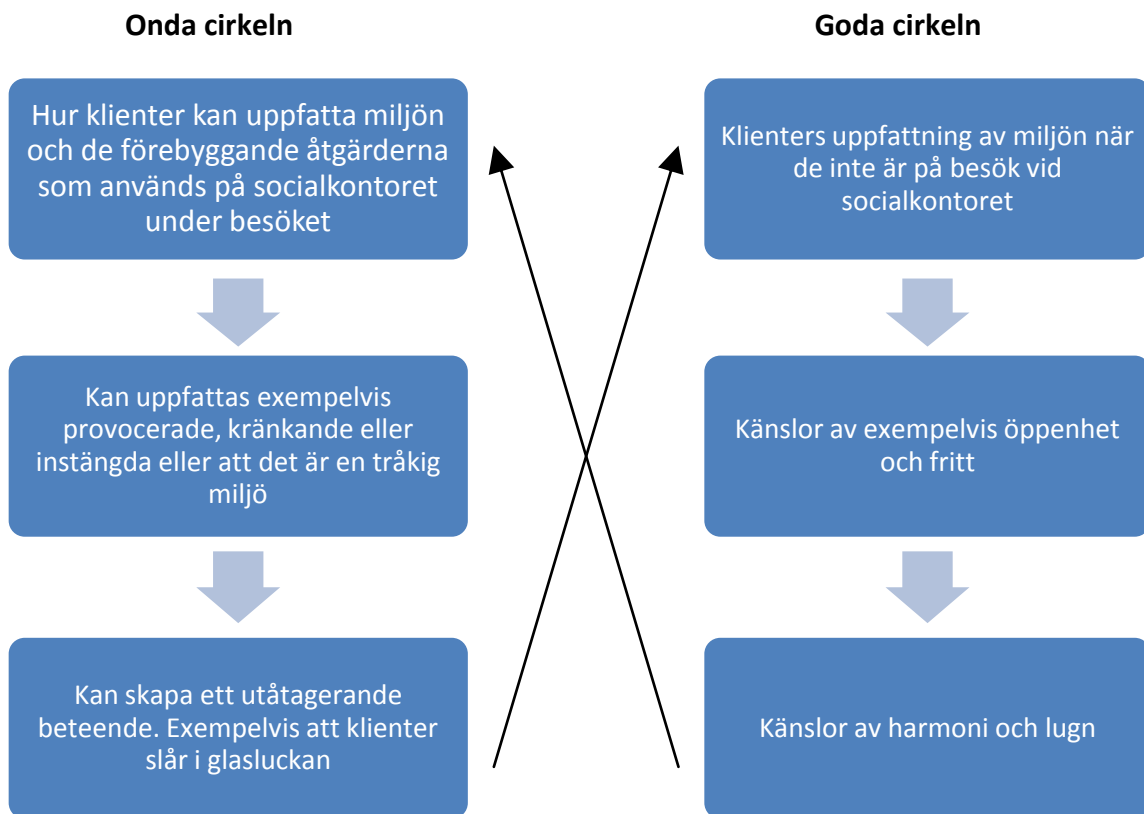


Ovan krumbukt är ett konstruktivt exempel på basis av min empiri.

Kommentar till krumbukten

Ovan krumbukt visar att vid mitt besök på socialkontoret uppfattade jag de förebyggande åtgärderna att de gav mig en känsla av att förlora kontrollen över min egen situation och det i sig kändes obehagligt och märkligt. När jag hade lämnat socialkontoret så avtog den känslan och jag uppfattade att jag fick tillbaks kontrollen över min situation och miljön kändes öppen och fri. Eftersom de observationer jag gjorde på socialkontoret endast var före och under besöket så avtog de negativa känslorna snabbt. Om jag hade varit en återkommande klient till socialkontoret kan det vara möjligt att känslan inte hade avtagit direkt utan varit mer intensiv och avtagit efter en längre tid.

9.3 Märklig krumbukt ur socialsekreterarens perspektiv – ”ringar på vattnet”



Ovan krumbukt är ett konstruktivt exempel på basis av min empiri.

Kommentar till krumbukten

Ovan krumbukt visar att klienter kan uppfatta miljön på socialkontoret som tråkig och de förebyggande åtgärderna som provocerande. Dessa känslor kan innebära ett utåtagerande beteende från klienter som är en reaktion för att minska den ökade press som uppkommit vid besöket på socialkontoret. Detta innebär att klienter upplever en minskad press när de har lämnat socialkontoret och känner att miljön är öppen och fri som i sig skapar ett lugn hos klienten. Om det är klienter som är återkommande till socialkontoret kan det möjligtvis innebära att de negativa känslorna inte avtar meddetsamma efter besöket och att de blir mer intensiva.

Undersökningens konklusion är dels att socialtjänsten och socialsekreterare arbetar aktivt med att förebygga hot och våld i mötet med klienter. Att förebygga hot och våld är en komplex problematik och det kan vara svårt att förhindra uppkomst av hot och våld genom enkla lösningar. I mänsklig interaktion mellan individ/er och miljö är det flera olika faktorer som påverkar vad ett möte resulterar i. Därmed är det därför inte simpelt att förklara varför hot och våld uppkommer i ett möte mellan klient och socialsekreterare och hur problemet kan förebyggas.

Utifrån ovan beskrivning av tidigare forskning på området betonas det att utvecklandet av effektiva förebyggande strategier bör inkludera klienters erfarenheter och deras perspektiv. Eftersom den genomförda studien endast utgick ifrån socialsekreterares perspektiv anser jag därför att det är av vikt att genomföra studier på området utifrån klienters perspektiv. Dels skulle det vara möjligt att undersöka hur klienter upplever miljön och de förebyggande åtgärderna på ett socialkontor och vilken betydelse miljön har för klienter genom att tillämpa kvalitativa intervjuer. Det hade även varit möjligt att undersöka om klienter upplever miljön på socialkontoret som välkomnande och om inte hur klienter skulle beskriva att en välkomnande miljö på ett socialkontor skulle kunna utformas.

10. REFERENSLISTA

Ahrne, Göran & Svensson Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl.

Malmö: Liber

Billquist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Kompendiet AB

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber

Carlander, Jakob (red.) (2001). *Trygga och otrygga möten: vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Stockholm: Gothia

Carlenius, Per, Aakvaag, Per Torvild (1996). *Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet*. Göteborg: Novum grafiska AB

Carlsson, Bengt (2003). *Så blir det hjälp: om hjälpprocesser i socialt arbete*.
Diss. Göteborg: Univ., 2003

Carlsson, Gunilla (2003). *Det våldsamma mötets fenomenologi: om hot och våld i psykiatrisk vård*. Diss. (sammanfattning) Växjö: Univ., 2004

Charon, Joel M. (2004). *Symbolic interactionism: an introduction, an interpretation, integration*. 8. ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall

Johansson, Christin (2010). Nolltolerans mot hot på jobbet. *Akademikern* (3), s. 6.

Kvale, Steinar (2007). *Doing interviews*. 1. Ed. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications

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

- Newhill, Christina E. (2003). *Client violence in social work practice: prevention, intervention, and research*. New York: Guilford press
- Oliver, Christine, Herasymowych, Marilyn, Senko, Henry (2003). *Complexity, Relationships and Strange Loops. Reflexive Practice Guide*. Calgary, Alberta: MHA Institute Inc. Publication
- Olsson, Ann-Margreth (2004). *Äldreskyddsombudskapet*. 1. uppl. Malmö: Länsstyrelsen i Skåne län
- Pollack, Daniel (2010). Social work and violent clients: An international perspective. "*International Social Work*", 53, 2, 277-282.
- Patel, Runa, Davidson, Bo. (2003). *Forskningsmetodikens grunder : att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 3. [uppdaterad] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Sandström, Stefan (2007). *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. 1. uppl. Stockholm: Gothia
- Sarkasian, Gregor V, Portwood, Sharon G (2004). Client violence against social workers: From increased worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy. "*Administration in Social Work*" 27, 4, 41-59.
- Trost, Jan & Levin, Irene (2010). *Att förstå vardagen: med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. 4. Lund: Studentlitteratur
- Wallström, Karolin, Korsell, Lars E. & Andersson, Eva R. (2007). *Motverka otillåten påverkan: en handbok för myndigheter om att förebygga trakasserier, hot, våld och korruption*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet

Dagstidningar

Dagens Nyheter, Carlsson, Annika (2000). *Ökat våld mot socialarbetare. Hotfulla klienter oftast psykiskt sjuka -... Socialsekreterare förföljs hem från jobbet.* (Elektronisk). Tillgänglig: <https://web-retriever-info-com.ezproxy.bibl.hkr.se/services/archive.html?method=displayDocument&documentId=0509152000041886E6872DA5009D7AED8E938D8E4CB87D&serviceId=2>

(2011-08-16)

Göteborgs-posten, Linnè, Peter (2005). *Hoten ökar mot social-sekreterare – Tre av fyra har råkat ut för hot eller våld på jobbet.* (Elektronisk).

Tillgänglig: <https://web-retriever-info-com.ezproxy.bibl.hkr.se/services/archive.html?method=displayDocument&documentId=050802200511203213055&serviceId=2>

(2011-08-16)

Dagens Nyheter, 2007. *Varannan socialsekreterare utsätts för hot.* (Elektronisk).

Tillgänglig: <https://web-retriever-info-com.ezproxy.bibl.hkr.se/services/archive.html?method=displayDocument&documentId=0509152007081412060670&serviceId=2>

(2011-08-16)

Internetkällor

Öberg, Svante (2004). *Arbetsmiljön 2003*. (Elektronisk).

Tillgänglig:

http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBMIL2003.pdf

(2011-08-16)

Ponton – Klevestedt, Ann (2010). *Arbetsmiljön 2009*. (Elektronisk).

Tillgänglig:

http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBMIL2009.pdf

(2011-08-16)

Modig, Arne (2010). *Socialsekreterare om socialtjänsten och den egna arbetssituationen*. (Elektronisk).

Tillgänglig: <http://www.akademssr.se/rapporter-och-undersokningar>

(2011-08-16)

Modig, Arne & Grenert, Per (2004). *Socialsekreterare, hot och våld*. (Elektronisk).

Tillgänglig: <http://www.akademssr.se/rapporter-och-undersokningar>

(2011-08-16)

Akademikerförbundet SSR (2011). *Hot och våld i arbetslivet, en facklig handbok*. (Elektronisk). Tillgänglig:

<http://www.akademssr.se/getfile/Handbok%20hot%20o%20våld.pdf?id=84>

(2011-08-16)

Zetterblom, Marianne (2010). *Brist på forskning kring hot och våld*.
(Elektronisk).

Tillgänglig:

<http://www.prevent.se/sv/arbetsliv/artikel/2010/daligt-med-forskning-kring-hot-och-vald/>

(2011-08-16)

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*.

Tillgänglig:

http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf

(2011-08-16)

Arbetsmiljöverket (1993). *Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling*.
(Elektronisk).

Tillgänglig:

http://www.av.se/dokument/afs/AFS1993_02.pdf

(2011-08-16)

Daniel Pollacks hemsida vid Yeshiva universitet. (Elektronisk).

Tillgänglig:

http://www.yu.edu/faculty/pollack/page.aspx?id=2622&ekmensenl=15074e5e_3074_0_2622_1

(2011-08-16)

Graneheim, Ulla H, Lundman, Berit (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *“Nurse Education Today”* 24, 105-112

(Elektronisk)

Tillgänglig:

http://mindfull.spc.org/vaughan/talks/ns_kat/TrustworthinessQualitativeMethodsReview.pdf

(2011-08-16)

Bilaga 1

Informationsbrev

Datum

Hej!

Mitt namn är (xx) och jag studerar sjätte terminen på socionomprogrammet på Högskolan Kristianstad.

Jag arbetar denna termin på min C – uppsats som är ett självständigt vetenskapligt arbete.

Syftet med min undersökning är att öka kunskapen om hur socialsekreterare arbetar förebyggande i mötet med klient för att minska risken för uppkomst av hot/våld.

Som en del av min undersökning kommer jag att genomföra enskilda intervjuer med socialsekreterare. Intervjun beräknas ta cirka 60 – 75 minuter.

Er medverkan är frivillig det innebär att ni när som helst kan avbryta eller avstå att svara på vissa frågor under genomförandet av undersökningen.

Intervjun kommer att spelas in och transkriberas exakt utefter innehållet i intervjun.

Intervjumaterialet kommer att hanteras konfidentiellt, det innebär att ingen information kommer att nå obehöriga och att personliga uppgifter kommer att koda om och avpersonifieras i uppsatsen.

När uppsatsen har blivit godkänd av examinerande lärare kommer de deltagande att tilldelas ett exemplar av uppsatsen.

Jag hoppas att ni finner undersökningen intressant och att ni har möjlighet att delta i intervjun. Om ni har frågor om undersökningen får ni gärna kontakta mig på mobilnummer (xx) eller via min mejladress (xx)

Bilaga 2

Öppningsfråga:

Kan du beskriva hur du arbetar förebyggande för att motverka uppkomst av hot/våld i ditt möte med klienter?

Tema 1. Arbetssätt

Hur mottager du klienter?

Vad anser du är viktigt att tänka på i förebyggande syfte när du mottager klienter?

Hur inleder och avslutar du ett besök?

Vad anser du är viktigt att tänka på när du inleder och avslutar ett besök i förebyggande syfte?

Var genomförs besöket?

Hur är du och klienten placerade i rummet och varför?

Hur är rummet som klienter tas emot utformat och möblerat och har de ett specifikt syfte och i så fall vilket?

Vilken betydelse anser du att utformning, möblering och placering har i förebyggande syfte?

Tillämpar du säkerhetsrutiner under besöket och i så fall vilka är det?

Skiljer sig de säkerhetsrutiner du tillämpar och i så fall hur beroende på vad som ska utföras under besöket?

Kan du beskriva vad du anser är ett bra bemötande av klienter?

Vilken betydelse skulle du säga att hur bemötande av klienter har för att förebygga uppkomst av hot/våld?

Hur försäkrar du dig att klienten är införstådd med vad informationen som du ger under besöket innebär?

Hur skulle du beskriva ditt förhållningssätt till klienter?

Hur skulle du beskriva att en bra kommunikation till klienter är i fråga om språk, kroppsspråk och klädsel?

Vilken betydelse skulle du säga att hur man kommunicerar har för att förebygga uppkomst av hot/våld?

Tema 2. Klientens miljö

Hur tror du att klienter uppfattar

mottagandet i receptionen och under besöket?

utformning och möblering av väntrum och besöksrum?

de förebyggande åtgärderna som du och organisationen använder er utav?

ditt och organisationens förhållningssätt till klienter?

tillgängligheten till socialsekreteraren?

Tror du klienters uppfattning om mottagandet, miljön, förhållningssättet, de förebyggande åtgärderna och tillgängligheten skiljer sig beroende på om klienten kommer till förvaltningen för första gången eller vid ett återkommande besök och i så fall hur och varför?

Tema 3. Arbetsmiljö

1. Vilka förebyggande åtgärder används i er organisation?

2. Vilket förhållningssätt till klienter arbetar organisationen utefter?

Tema 4.

yrkesår som socialsekreterare, din förklaring av hot och våld.

Bilaga 3

Samtyckesblankett

Datum

Syftet med undersökningen är att öka kunskapen om hur socialsekreterare arbetar förebyggande i mötet med klient för att minska risken för uppkomst av hot/våld.

Material till studien kommer att inhämtas genom enskilda samtalsintervjuer med socialsekreterare i tre olika kommuner i Skåne. Intervjuerna kommer att spelas in och varar i cirka 60 – 75 minuter.

Er medverkan i undersökningen utgår från frivillighet det innebär att ni har möjlighet att när som helst avbryta medverkan eller avstå att svara på vissa frågor.

De inspelade intervjuerna kommer att transkriberas ordagrant utefter innehållet och endast avlyssnas av uppsatsens författare, handledare och examinerande lärare.

Materialet kommer genom att det låses in och att personliga uppgifter kodas om och avpersonifieras skyddas så att obehöriga inte kommer åt materialet och att uppgifter om de medverkande inte kan härledas till person eller till den kommun som socialsekreteraren arbetar i.

Intervjumaterialet kommer endast användas för att färdigställa uppsatsen och förstörs då uppsatsen har blivit godkänd av examinerande lärare.

Kommun den

Namn