



HÖGSKOLAN
DALARNA

”Lite får man räkna med”

Socialsekreterares upplevelser av hot och trakasserier inom socialtjänsten med särskilt fokus på betydelsen av sociala medier.

”As a social worker you have to put up with threats and harassment”

Författare: Louise Nilsen och Linnéa Sandström
Handledare: Gunilla Carstensen
Examinator: Peter Nilsson
Ämne: Socialt arbete
Kurskod: SA2020
Poäng: 15 hp
Examinationsdatum: 2018-01-12

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker open access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten open access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (fritt tillgänglig på nätet, open access):

Ja

Nej

Högskolan Dalarna – SE-791 88 Falun – Tel 023-77 80 00

Sammanfattning

Syftet med studien är att undersöka socialsekreterares upplevelser av hot och trakasserier inom socialtjänsten med fokus på betydelsen av sociala medier, samt att undersöka hur hot och trakasserier hanteras på arbetsplatsen. Sex stycken kvalitativa intervjuer genomfördes med socialarbetare inom yrkesgruppen barn och familj. Det empiriska materialet, som baserats på socialsekreterarnas erfarenheter, utvärderades genom en tematisk analys och kopplades till tidigare forskning samt valda teoretiska perspektiv. Våra slutsatser är att hot och trakasserier är något som förekommer relativt ofta i arbetet även om graden av allvaret i hoten varierar. Vi fann att sociala medier har en påverkan men att det inte hade en avgörande roll gällande hot och trakasserier men istället ökade tillgängligheten till kontakt. Resultatet visade även att de flesta arbetsplatser har utarbetade rutiner men att det varierat i kännedom kring dessa rutiner för personalen samt att rutinerna inte alltid följs i praktiken.

Nyckelord: hot, trakasserier, sociala medier, socialsekreterare, socialtjänst

Abstract

The purpose of this study is to investigate social workers experiences of threats and harassment in social services, focusing on the eventual importance of social media, as well as examine how threats and harassment are handled in the workplace. Six qualitative interviews were conducted with social workers in children- and family services. The empirical material, based on the social workers experiences, was evaluated through a thematic analysis and linked to previous research as well as chosen theoretical perspectives. Our conclusion is that threats and harassment occurs relatively often at the workplace, although the degree of severity in the threats varies. We found that social media has an impact but that it did not have a decisive role. The result also showed that most workplaces have written policys but that it varied in knowledge about these routines for staff and that routines are not always followed in practice.

Key words: threat, harassment, social media, social worker, social services

Tack till . . .

Vi vill tacka våra respondenter för att de tagit sig tid och intresse att hjälpa oss i denna studie samt för att de delat med sig av sig själva och deras upplevelser. Utan er medverkan hade detta inte varit möjligt.

Vi vill skicka ett stort tack till vår handledare Gunilla för synpunkter, intresse och uppmuntran, det har varit guld värt.

Tack till våra fina klasskamrater Elin Ohlson och Erica Bäcklund för härliga luncher och fikapauser som fått oss att tänka på annat om så bara för en timme.

Vi vill även tacka varandra för ett bra samarbete och vänskap, vi är stolta över vad vi åstadkommit. Många jul- och partylåtar har avlyssnats för att ta oss vidare i skrivandet.

Slutligen ett stort tack till våra familjer för peppning och kärlek under hela studietiden.

Innehållsförteckning

1. Bakgrund och problemformulering	3
1.1 Syfte och frågeställningar.....	5
1.2 Disposition	5
2. Teoretisk tolkningsram	6
2.1 Tidigare forskning	6
2.1.1 Svenska rapporter	6
2.1.2 Utländska studier.....	8
2.1.3 Sammanfattning tidigare forskning	10
2.2 Det dramaturgiska perspektivet.....	10
2.3 Coping	11
3. Metod	13
3.1 Metodval.....	13
3.2 Urval och materialinsamling	13
3.3 Intervjuguide	14
3.4 Analysmetod.....	14
3.5 Tillvägagångssätt.....	15
3.6 Reliabilitet och validitet	15
3.7 Etiska överväganden.....	17
4. Resultat och analys	19
4.1 Tema 1 Förekomst av hot och trakasserier.....	19
4.1.1 Definition	19
4.1.2 Socialsekreterarnas upplevelser	21
4.1.3 Copingstrategier.....	23
4.1.4 Sammanfattning Tema 1	25
4.2 Tema 2 Sociala medier	25
4.2.1 Tillgänglighet och gränser	25

4.2.2 Påverkan.....	27
4.2.3 Sammanfattning Tema 2.....	29
4.3 Tema 3 Rutiner.....	30
4.3.1 Information	30
4.3.2 I praktiken	32
4.3.3 Åtgärder	33
4.3.4 Sammanfattning Tema 3.....	34
5. Diskussion	36
5.1 Resultat och analys i förhållande till den teoretiska tolkningsramen.....	36
5.2 Resultat och analys i förhållande till tidigare forskning	38
5.3 Styrkor och svagheter med studien	38
5.4 Slutdiskussion.....	38
Referenser	41

Bilagor

1. Bakgrund och problemformulering

Novus kartläggning av socialsekreterare visar att under de sista två åren uppger var fjärde socialsekreterare att de utsatts för våld och hot på grund av sitt arbete (Akademikerförbundet SSR, 2016). Nationalencyklopedins definition av begreppet *olaga hot* lyder; ”. . . fridsbrott som begås av den som lyfter vapen mot annan eller hotar någon med brottslig gärning på ett sätt som är ägnat att hos den hotade framkalla allvarlig fruktan för egen eller annans säkerhet till person eller egendom” (Nationalencyklopedin, 2017, första stycket).

Diskrimineringslagens definition av trakasserier lyder; ”. . . ett uppträdande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.” (Diskrimineringslagen, SFS 2008:567, kap. 1, 4§ punkt 4).

Hot och våld utgör en allvarlig fråga gällande arbetsmiljö. Undersökningar visar att våld och hot hör till vanligheten för de som arbetar inom detta yrkesområde, hoten förekommer även på sociala medier (Akademikerförbundet SSR, 2017). När det kommer till hot på sociala medier så finns det anledning att tro att det finns ett stort mörkertal (Akademikerförbundet SSR, 2017). Nationalencyklopedins definition av *sociala medier* lyder ”sociala medier, samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud” (Nationalencyklopedin, 2017, första stycket). Brevinge (2016) skriver att tidningen *Dagens Arena* varit i kontakt med både socialsekreterare och socialchefer som vittnar om att det blir allt vanligare att bli uthängd på sociala medier. Det kan handla om allt ifrån att socialsekreterarna hängs ut med olika slags anklagelser och påståenden till att personer söker upp information om socialsekreterarens barn på Facebook. Denna information används sedan för att framföra olika typer av hot riktade till socialsekreterare. Det finns även Facebookgrupper med tusentals medlemmar där socialsekreterare hängs ut med bild och namn och utsätts för ett slags kollektivt hat. En av cheferna som *Dagens Arena* varit i kontakt med beskriver att hon ser på den här utvecklingen med oro. Hon förklarar att det i dagsläget redan är svårt att rekrytera ny personal och hon ställer sig frågande till hur man ska våga arbeta som socialsekreterare om det genererar att man blir uthängd som privatperson på det här sättet. Chefer och socialsekreterare beskriver att det saknas rutiner gällande hur man ska agera runt dessa frågor.

I denna studie har vi valt att undersöka förekomsten av hot och trakasserier inom socialtjänsten på grund av våra upplevelser från när vi har varit ute på praktik. Vi har märkt

en stor skillnad i tänket kring säkerhet för att förebygga hot och våld inom socialtjänsten och kriminalvården. Vår upplevelse har varit att det är tydliga rutiner och en ständig medvetenhet kring säkerhet i möten med klienter på frivården. Allt ifrån att alltid ha överfallslarm, att tänka på sin position i besöksrummet, till att inför varje klientbesök göra en riskbedömning. Vår upplevelse från socialtjänsten är att säkerhetstänket inte är implementerat på samma sätt i det dagliga arbetet med klienterna.

”Kriminalvården arbetar aktivt med säkerhetsfrågor inom frivården. Det handlar bl.a. om att arbeta fram enhetliga säkerhetsrutiner beträffande säkerhetsbedömningar av klienter, utbildning av personal i konflikthantering och tillgång till överfallslarm vid frivårdskontoren” (Regeringen, 2012, s.1-2).

Överfallslarm har funnits på det socialkontor vi varit vid under praktik och arbete, men det har inte varit rutin på att använda sig av larmet i samband med besöken. Det har heller inte varit tal om var någonstans i rummet man ska sitta för att snabbt kunna ta sig därifrån om något skulle uppstå. Vi anser att det är anmärkningsvärt då samma klienter passerar genom flera sociala instanser så som missbruksenheten, frivården, försörjningsstöd, men ändå ser förhållningssättet till dessa klienter väldigt olika ut. Sandström (2007) skriver att socialtjänstens lokaler har problem med sin utformning, exempelvis trånga besöksrum, rum utan en flyktdörr, långa korridorer som försvårar socialsekreterarnas flyktväg i sådana fall en aggressiv situation skulle uppstå.

Boken som Sandström (2007) skrivit är nu 10 år gammal och vi finner det intressant att dessa problem fortfarande kvarstår, i vår uppfattning. Det har sedan länge förekommit hot och våld inom socialt arbete. Brottsförebyggande rådet [Brå] (2015a) har kommit fram till att trakasserier och hot är avsevärt vanligare än att drabbas av våld. Vissa yrkesgrupper utsätts oftare för trakasserier medan andra yrkesgrupper utsätts för hot i en högre utsträckning. Enligt Arbetsmiljöverkets (2017) föreskrifter så är det arbetsgivaren som har huvudansvaret för att förebygga att hot och våldssituationer på arbetet ska uppstå.

Framväxten av sociala medier och förekomsten av hot och trakasserier är ett nytt område som det saknas forskning om. Mot den bakgrunden anser vi det angeläget att studera detta närmare genom att undersöka hur hot och trakasserier inom socialtjänsten påverkar socialsekreterarnas arbetssituation och yrkesroll.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka socialsekreterares upplevelser av hot och trakasserier inom socialtjänsten med särskilt fokus på betydelsen av sociala medier. Studien syftar också till att undersöka hur hot och trakasserier hanteras på arbetsplatsen.

Frågeställningar

- Vad är hot och trakasserier enligt socialsekreterare?
- I vilka situationer kan hot och trakasserier riktade mot socialsekreterare uppstå?
- Vilken roll spelar sociala medier för hot och trakasserier riktade mot socialsekreterare utanför arbetet?
- Vilka rutiner finns på arbetsplatsen gällande hot och trakasserier riktade mot socialsekreterare?

1.2 Disposition

Uppsatsen innehåller fem kapitel och inleds med första kapitlet som ger en bakgrund och presentation av ämnet studien kommer att behandla, en kortare definition av de framträdande begreppen i studien, vårt syfte samt frågeställningar. I kapitel två redovisas våra teoretiska utgångspunkter samt det aktuella forskningsläget. Det tredje kapitlet behandlar metod, tillvägagångssätt och forskningsetik. Kapitel fyra redovisar resultat, analys och uppsatsen avslutas med kapitel fem där det förs en diskussion av studiens resultat i förhållande till den teoretiska tolkningsramen och den tidigare forskningen.

2. Teoretisk tolkningsram

2.1 Tidigare forskning

Det vi vill undersöka är hur socialsekreterare upplever förekomsten av hot och trakasserier inom socialtjänsten samt arbetsplatsens rutiner. Vi har valt att undersöka aspekten sociala medier då vi är intresserade av att studera hur det eventuellt kan påverka socialsekreterare i deras arbetsliv men även deras privatliv då vi har en föreställning om att tillgängligheten att ta kontakt med socialsekreterare utanför deras professionella verksamhet ökar genom sociala medier. När vi sökt bland tidigare forskning har vi fått fram många studier kring just utsattheten som yrket som socialsekreterare kan innebära. Det som tycks saknas är just studier som undersöker betydelsen av sociala medier i yrket. De artiklar vi valt ut har uppmärksammat personal som arbetar med barn och familj specifikt för att visa på att de är en utsatt yrkesgrupp. Samtliga artiklar berör hot och våld riktat mot personal inom socialt arbete och undersöker dess förekomst. Några av dessa artiklar undersöker omfattningen av problem med hot och våld på arbetsplatsen, medan en annan artikel har fokus på vad för effekter det kan ha för handläggare att bli utsatta för en sådan problematik. Några artiklar undersöker även i vilken omfattning socialsekreterare anmäler händelser som de utsätts för. Artiklarna berör även vilket slags hot eller våld som är vanligast att utsättas för samt betonar vikten av arbetsplatsens klimat för att våga berätta om händelser man kan ha utsatts för knyttat till yrkesrollen. Dessa undersökningar är därmed intressanta utifrån vår valda inriktning på vårt examensarbete. En annan anledning till att vi anser att just dessa artiklar är representativa för forskningsfältet är att de är omfattande studier som gjorts med många respondenter och att vi anser att studierna är väl genomförda och därmed trovärdiga. Vi har även hittat några svenska rapporter som undersöker förekomsten av hot, trakasserier och våld mot tjänstemän samt en kartläggning kring polisanmäla hot och kränkningar mot personer via internet. Rapporterna vittnar om att socialsekreterare är en utsatt yrkesgrupp samt att det finns få studier om yrkesgrupperna inom till exempel kommuner.

2.1.1 Svenska rapporter

Brottsförebyggande rådet fick år 2013 ett uppdrag från regeringen att kartlägga polisanmälda kränkningar och hot som riktats mot enskilda personer via internet, vilket Brå redovisade i en rapport år 2015 (2015b). Förutom att göra en kartläggning var uppdraget även att redovisa omfattningen av huruvida brotten leder till åtal samt lagföring, och vad skälen kan vara till att ärenden läggs ned.

I rapporten som Brå (2015b) presenterar har det i 40 procent av de anmälda ärendena förekommit någon form av bekantskapsrelation, så som en yrkesrelation, mellan målsägande och gärningsperson. Målsägande i sin yrkesroll som till exempel socialtjänsteman har då hotats eller kränkts för att gärningspersonen inte varit nöjd med hur målsägande har hanterat och agerat i ärenden kring den berörda personen.

Brå (2015a) fick även år 2015 i uppdrag från regeringen att utföra en kunskapsöversikt kring trakasserier, hot och våld samt försök till korruption mot personer med anställning eller uppdrag med särskild betydelse för samhällets demokrati. Dels handlar det om politiker och journalister men även om anställda inom kommuner, landsting och statliga myndigheter. Uppdraget gick ut på att undersöka vilken utsatthet det finns för hot och våld inom dessa grupper, vilka kan förövarna vara, vad blir konsekvenserna för de som utsätts och vad finns det för stöd och skydd att få.

Brå redovisar i rapporten (2015a) att det finns mycket få studier kring yrkesgrupper så som landsting, kommun och stat inom detta ämne. Enligt Brå:s rapport (2015a) visar den att kvinnor är mer utsatta jämfört med män vilket de menar kan vara ett resultat av att kvinnor oftast arbetar i många yrken som ses som särskilt utsatta; så som socialt arbete och i vården. Brå upprepar att dessa två yrkesgrupper är de som oftast utsätts för våld och hot i arbetslivet. Rapporten menar även på att ”personer som arbetar med myndighetsutövning uppges vara särskilt utsatta” (Brå, 2015a, s.10).

För tredje året i rad så har Novus på uppdrag av Akademikerförbundet SSR (2016) genomfört en kartläggning av socialsekreterare och deras arbetssituation. Undersökningen utfördes under första delen av 2016 och sammanlagt så består den av 3165 webbintervjuer. I den här undersökningen så har alla socialsekreterare med anställning samt nyexaminerade fått förfrågan om att delta. Majoriteten av de socialsekreterare som deltagit i undersökningen har arbetat med barn och ungdomar. I undersökningen så framgår det att 26 % av socialsekreterarna har utsatts för yrkesrelaterat hot och våld under de senaste två åren. 20 % anger att deras närstående har blivit utsatta. Vidare så visar undersökningen att var fjärde socialsekreterare anser att problemen med hot och våld kopplat till deras yrke ökat något de senaste två åren. I undersökningen så framgår det att två av tre socialsekreterare anser att det inte finns fungerande rutiner på arbetsplatsen gällande hur socialsekreterarna ska agera vid eventuella hot och våld situationer. Av de socialsekreterare som själva drabbats eller där närstående blivit utsatta så svarar sex av tio att rutinerna fungerar. Nästan en tredjedel (29 %) av de som deltog i undersökningen svarar att de inte känner sig trygga med att arbetsgivaren

gör det som krävs för att förebygga att socialsekreterarna eller deras närstående ska utsättas för hot och våld (Akademikerförbundet SSR 2016).

2.1.2 Utländska studier

I en amerikansk studie om undersökande av våld på arbetsplatsen inom socialt arbete visade det sig att verbala hot är relativt vanligt förekommande medan hot om våld samt fysiska angrepp är mindre förekommande men ändå allvarliga och problematiska. Jayaratne, Croxton och Mattison (2004) använde sig av två slumpmässiga urval för att dels få fram arbetstagare med en examen i socialt arbete och även arbetstagare inom både privat samt offentlig sektor. Studiens resultat visar att de socialsekreterare som rapporterat att de har blivit fysiskt hotade även känt till kollegor som blivit fysiskt hotade av klienter. Jayaratne m.fl. nämner att de noterat en hög förekomst av våld mot socialsekreterare som arbetar med barn och att denna yrkesgrupp kräver en särskild uppmärksamhet. Författarna anser att studiens resultat är utmanande och visar på allvarliga problem som behöver adresseras både i utbildningar inom socialt arbete samt i arbetsplatsernas rutiner och föreskrifter. Studien visar att arbetstagarna är förtegnade om att rapportera kring incidenter på arbetet på grund av bristande förtroende för ledningen, känslan av otillräcklighet i jobbet och/eller känslan av att det helt enkelt ”är en del av jobbet” (Jayaratne m.fl., 2004).

I en brittisk litteraturstudie av Robson, Cossar och Qualye (2014) har författarna använt sig av både kvalitativa samt kvantitativa metoder vilket resulterat i att de studerat sju studier i detta ämne som handlar om effekten av arbetsrelaterat våld mot socialarbetare inom fältet barn och familj. I studierna så framgår det att verbal aggression och hot mot socialarbetare var vanliga, gav de mest skadliga konsekvenserna och var det svåraste att identifiera och hantera. Fysiska övergrepp var däremot relativt sällsynta. Studien visar att socialarbetare som arbetar med barn och familj inom socialt arbete har visat sig vara den mest utsatta gruppen. De studier som Robson m.fl. har granskat har det rapporterats om att minst en incident av våld har upplevts genom socialarbetarnas karriär, inklusive verbal och fysisk aggression, hot, egendomsskador samt skrämstaktik. I majoriteten av studierna fann man att verbala hot var de mest vanliga, frekventa och svåra formerna av våld att hantera. Det beskrevs som att det var mindre uppenbart och genomgripande samt hade oftast de mest svåra konsekvenserna för personalen. Alla studier berättade om vilken påverkan arbetsrelaterat våld har på socialarbetarnas välmående samt deras arbetsförmåga. På grund av den upprepade förekomsten av verbal aggression har det lett till att socialarbetare tonar ner den fara som

hoten kan innebära och nästan accepterar den som en del av jobbet, vilket bidrar till en kultur av underrapportering. Studien visade dock att även om all form av våld hade en påverkan på välbefinnande och praktiken så var det inte alltid negativt. Oftast lärde sig både arbetstagare samt arbetsplatser något från händelserna och kunde använda sig av det för att utveckla både praktiska övningar och riktlinjer (Robson m.fl., 2014).

I en tvärkulturell studie med syfte att jämföra förekomsten av våld riktat mot socialarbetare i Sverige och Iran så visar resultatet att av de 236 respondenter som deltog i studien från Sverige så hade 169 stycken blivit utsatta av någon form av våld (psykiskt eller fysiskt). Padyab och Ghazinour (2015) beskriver vidare att det framgick av studien att dessa 169 händelser som hade inträffat rapporterades till ansvarig chef. Däremot var det nästan en tredjedel (32,5 %) av socialarbetarna som inte erbjöds någon form av hjälp trots att händelsen hade inrapporterats till högre ansvariga instanser. I slutsatsen av studien så diskuterar författarna till studien att det inte är tillräckligt att prata med socialarbetare och blivande socialarbetare om arbetsrelaterat fysiskt och psykiskt våld. Den här yrkesgruppen måste även få lära sig mer om praktiska strategier och professionell träning gällande att förutspå och upptäcka situationer som kan komma att bli våldsamma. Studiens resultat visar att även om olika policydokument gällande riskfaktorer redan är på plats i verksamheterna är det angeläget att utveckla en ökad medvetenhet om riskerna och se till att socialarbetare får träna på att hantera våldsutsatthet i arbetet. Padyab & Ghazinour (2015) poängterar vikten av att skapa ett arbetsplatsklimat så att socialarbetarna känner tilltro till att anmäla händelser av både fysiskt och psykiskt våld samt hot och trakasserier.

I en studie från Kanada undersöktes i vilken utsträckning socialarbetare är benägna att anmäla händelser där de blivit utsatta av någon form av våld eller hot från klienter. MacDonald och Sirotych (2005) resultat visar att det finns olika anledningar till varför socialsekreterare väljer att inte rapportera in våldsamma eller hotfulla arbetsrelaterade händelser. Den vanligaste orsaken är att man inte ansåg händelserna tillräckligt allvarliga. En annan anledning till detta var att socialsekreterarna ansåg att dessa våldsamma eller hotfulla situationer var en del av deras jobb. I studiens resultat framgick även att socialarbetarna inte trodde de skulle tjäna någonting till att rapportera en våldsam eller hotfull situation till deras ledning, samt att ledningen inte skulle vara stödjande. En annan anledning var att socialsekreterarna var rädda att få skulden för det som skett (MacDonald & Sirotych 2005).

2.1.3 Sammanfattning tidigare forskning

Utifrån vår undersökning av forskningsfronten har det framgått att personalen ofta blir utsatta för någon form av hot eller våld på sin arbetsplats samt att det inte alltid rapporteras. Ett annat slående tema i artiklarna är att de beskriver någon form av kultur från personalens sida där personalen accepterar det som händer dem på arbetsplatsen för att det helt enkelt är en del av yrket (Jayaratne m.fl., 2004; MacDonald & Sirotich 2005). Det som uppkommer i dessa artiklar stärker resultatet som kommit fram i våra intervjuer.

Utifrån genomgången av tidigare forskning verkar det finnas en kunskapslucka om hot och trakasserier via sociala medier riktade mot socialsekreterare. Artiklarna är relativt unga och de flesta har skrivits under tiden sociala medier har ökat. Vi anser att det är viktigt att undersöka den påverkan som sociala medier kan ha för socialsekreterare både i deras arbetsliv men även i privatlivet och i så fall belysa de eventuella problemen. Det tycks sakna kunskap om hur rutinerna på arbetsplatsen ser ut när en anställd blir utsatt. Artiklarna undersöker inte vilken information som ges till medarbetarna och heller inte hur dessa rutiner sedan fungerar i praktiken. Vi tycker att det är viktigt att både se till vad för information chefen ger till sina anställda men även att det följs upp hur denna information fungerar på arbetsplatsen. Vi anser alltså att det finns en kunskapslucka dels kring aspekten om sociala medier, dels om socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter av att bli utsatt via sociala medier. Många artiklar och studier tar endast upp statistik, vi anser att det är intressant och av vikt att få höra direkt från personalen hur hoten och trakasserier kan uppstå, höra deras historier och berättelser samt få kännedom kring deras upplevelser om hur arbetsplatsen har agerat kring deras händelser. Det är dessa kunskapsluckor vi avser att belysa.

2.2 Det dramaturgiska perspektivet

I följande avsnitt presenteras studiens teoretiska tolkningsram som utgår ifrån det dramaturgiska perspektivet som Erving Goffman har utvecklat. Goffman (2014) beskriver det sociala livet och hur vi människor interagerar med varandra med hjälp av begrepp och termer som vi vanligtvis kopplar samman med teaterns värld.

Goffman (2014) använder sig av begreppet ”framträdande” när han beskriver den aktivitet som iscensätts under en viss tidsrymd inför en specifik grupp av människor som agerar observatörer. Ett sätt att beskriva den plats som framträdandet äger rum på är med hjälp av ”främre”-regionen”. Motsatsen till detta syftar till det som sker bakom kulisserna och kallas ”bakre regionen”. Goffman (2014) beskriver den bakre regionen på följande vis: ”Där

kan den agerande koppla av; han kan lägga av sin fasad, vila från sina repliker och kliva ut ur sin rollgestalt” (s.102). Persson (2012) har vidareutvecklat Goffmans idéer om det dramaturgiska perspektivet i sociala samspel genom att knyta det till sociala medier. Persson (2012) förklarar att ett sätt att beskriva de två olika regionerna är att tänka sig att en individ svänger mellan att vara ”på och av”, där en individ som är ”på” är helt tillgänglig och synlig inför andra individer medan den som är ”av” istället är helt otillgänglig och osynlig. Persson (2012) menar att med det ökade användandet av sociala medier så tycks vi vara ännu mer i ”på” läget än vi tidigare varit. Eftersom sociala medier kräver en ständig närvaro som till exempel uppdateringar, ”likes” och så vidare så kan det här liknas med att vi agerar och samspelar med andra som om vi vore på en scen och visar upp en fasad av oss själva genom att framställa oss själva enligt vissa förväntningar. Persson (2012) beskriver en känsla av att vårt utrymme att dra oss tillbaka i den bakre regionen tenderar att avta. Persson (2012) skriver: ”vanligen skiljs dock främre och bakre region åt av barriärer som reglerar individens handlande på sådant sätt att bakreregionshandlandet utförs i bakre region och främreregionshandlandet utförs i främre region” (s.243). Dessa gränser och vart de gränserna dras tycks i den tid vi lever nu förändras och dessa förändringar innebär ett ständigt offentliggörande av det som tidigare har tillhört den privata livsvärlden. Ett område som genererar att gränser mellan bakre och främre region förflyttas är sociala medier (Persson 2012).

Vi använder oss av begreppen ”bakre” och ”främre region” mot bakgrund av att sociala medier aldrig är riktigt ”av” eftersom socialsekreterare som drar sig tillbaka till den bakre regionen efter arbetstid plötsligt kan kastas in i den främre regionen på grund utav ett meddelande på sociala medier från en klient och därmed är det kopplat till yrkesrollen. Med utvecklingen av sociala medier kan klienter ta kontakt med socialsekreterarna och därmed bryts gränsen mellan den främre och bakre regionen i och med att denna tillgänglighet existerar och därmed suddas gränserna mellan socialsekreterarna och deras privatliv ut. Arbetsplatsens policydokument och andra viktiga styrdokument, handlingsplaner med mera betraktar vi som tillhörande den främre regionen eftersom dessa dokument hör till myndighetsutövningen och är offentliga för allmänheten.

2.3 Coping

Vi har även valt att använda oss av begreppet ”coping” som en del av uppsatsens teoretiska tolkningsram eftersom det är tydligt i intervjuerna att respondenterna är aktivt inbegripna i att

hantera och förhålla sig till hot och trakasserier som förekommer inom ramen för deras arbete inom socialtjänsten. Under intervjuerna fick vi uppfattningen att de flesta av socialsekreterarna hade utarbetat ett sätt att förhålla sig till de hot och trakasserier som de på olika sätt blev utsatta för. Med hjälp av begreppet coping blir det möjligt att identifiera och synliggöra vilka strategier som socialsekreterarna använder sig av.

Brattberg (2008) skriver att om man skulle översätta begreppet coping till svenska så skulle man kunna beskriva det som ”bemästringsförmåga”. Det engelska ordet cope innebär ”stå pall, klara av” eller ”gå iland med”. Begreppet coping syftar till individens förmåga att handskas med psykologisk stress. Det innebär att en person som har en bra copingförmåga kan hantera den befintliga situationen. Brattberg (2008) skriver: ”den som har en god copingförmåga bemästrar situationen så som den är. Bemästrandet sker både genom att man påverkar omgivningen och sitt eget sätt att tolka olika händelser” (s.9). Copingstrategier är ett samlingsnamn för de olika åtgärder som en individ tar för att hantera de svåra situationer som kan uppstå. Dessa åtgärder innebär att individen på olika sätt förändrar den befintliga situationen genom att till exempel tänka om, förneka det som hänt eller genom att avskärma sig. Man brukar dela upp begreppet copingstrategier i tre olika delar, *känslfokuserad (emotionsfokuserad) coping*, *undvikandestrategier* och *problemfokuserad coping*. Känslorienterad coping innebär att man hanterar de inre problemen och känslorna (Brattberg, 2008). Vi har valt att använda oss av detta begrepp i vår teoretiska tolkningsram eftersom vi anser att begreppet känslfokuserade copingstrategier är applicerbar på delar av det som framgick i våra intervjuer med socialsekreterarna.

3. Metod

3.1 Metodval

Kvale och Brinkmann (2014) uppger att intervjuer är ett passande tillämpningssätt när det kommer till att undersöka olika aspekter av individers upplevelser. I den här studien har vi valt att använda oss av en kvalitativ ansats. Vi anser att det är en passande metod för att samla in data för det vi vill undersöka.

3.2 Urval och materialinsamling

Vi har valt att använda oss av ett snöbollsurval då det stämmer bäst in på vårt tillvägagångssätt. Bryman (2011) beskriver att snöbollsurval är en form av bekvämlighetsurval och används överlag inom kvalitativ forskning. Bryman förklarar ”vid denna typ av urvalsprocess ser forskaren till att initialt få kontakt med ett mindre antal människor som är relevanta för undersökningens tema och använder därefter dessa för att få kontakt med ytterligare respondenter” (2011, s.196).

Vi har använt oss av enskilda semi-strukturerade intervjuer med socialsekreterarna vilka utfördes på socialsekreterarnas arbetsplatser. Under intervjun fick vi godkännande av respondenterna att spela in, detta för att underlätta för analysprocessen och få ett trovärdigt och välgrundat material. Efter intervjun blev respondenterna erbjudna att ta del av ljudfilen. Vi hörde totalt av oss till tolv kommuner varav vi slutligen fick respondenter från fem kommuner. Totalt intervjuade vi sex socialsekreterare inom socialtjänsten som arbetar med barn och familj. Kommunerna vi kontaktade var i varierande storlek och låg på ett pendlingsavstånd som var genomförbart för oss med tanke på vår begränsade tid för detta examensarbete. I och med att vi fått respondenter och resultat från fem kommuner anser vi att det tillför en större variation samt en bredd till vårt material i studien. Kvale och Brinkmann (2014) skriver att det oftast görs antingen för få eller för många intervjuer i kvalitativa studier. När antalet intervjuer är för litet försvårar det generalisering samt möjligheten att se skillnader mellan grupper och är antalet för stort blir det svårt att göra några ingående tolkningar utifrån intervjuerna. Kvale och Brinkmann (2014) menar att det är undersökningens syfte som bestämmer hur många intervjupersoner som är nödvändiga. Antalet kan även skifta beroende på undersökningens tillgänglighet av tid och resurser.

Artiklarna vi använt oss av i avsnittet ”tidigare forskning” hittade vi genom att söka i databasen Social Science Citation Index.

3.3 Intervjuguide

Studiens intervjufrågor utformades efter att syfte och frågeställningarna färdigställts. Intervjufrågorna har för avsikt att besvara våra frågeställningar. Vi inledde intervjuguiden (bilaga 3) med att skapa olika teman som överensstämde med det vi ville undersöka samt skapade frågor kopplade till dessa. Bryman (2011) förklarar att en intervjuguide kan innebära antingen en kortare lista över vilka områden man vill beröra under intervjun eller en mer strukturerad lista kring vilka frågeställningar man syftar till att täcka i en semistrukturerad intervju.

Vi är medvetna om att vissa av våra frågor kan vara av en känslig karaktär då frågorna om respondenternas upplevelser av hot och trakasserier kan väcka minnen och obehagskänslor. Vi har därav tänkt på frågornas följd och avslutat med att fråga kring arbetsplatsens rutiner för att avsluta i ett mer neutralt läge. De frågor vi ställt har vi noggrant skapat för att endast få svar på våra frågeställningar och vi har inte ställt frågor som är irrelevanta för studien. Under intervjuerna har vi påmint respondenterna om möjligheten att hoppa över frågor de inte vill besvara samt respekterat när de valt att göra så. Innan vi utförde vår första intervju gjorde vi en provintervju på en studiekamrat. Under provintervjun noterade vi att vissa frågor kändes klumpiga att säga och justerades därefter genom att dela upp frågan. Vi märkte även att en viss fråga behövde förtydligas för att förstås på det sätt vi hade för avsikt.

Intervjufrågorna samt dess teman har diskuterats med vår handledare och även godkänts.

3.4 Analysmetod

Vi har använt oss av en tematisk analys. Bryman (2011) beskriver att tematisk analys är ett av de vanligaste tillvägagångssätten när det kommer till kvalitativ data. Det går ut på att skapa teman och underteman utifrån identifierade återkommande aspekter i datan. Tema och undertema är ett resultat av upprepade läsningar utifrån det insamlade datamaterialet. Kvale och Brinkmann (2014) skriver att man i och med tematisering formulerar syfte och frågeställning för sin undersökning innan man börjar att intervjua. Bryman (2011) förklarar att tematisk analys har ”... en tyngd på *vad* som sägs och inte hur det sägs” (s.527).

I vår intervjuguide började vi med att skapa teman utifrån vad vi ville undersöka, detta för att underlätta i analysprocessen. I analysen har vi bearbetat det insamlade materialet genom att först lyssna på de inspelade intervjuerna för att sedan transkribera materialet. Ryan

& Bernard (2003, refererad i Bryman, 2011) ger förslag på att i en tematisk analys uppmärksamma likheter och skillnader, repetitioner samt språkliga kopplingar i texten (s.529). Avsikten med att använda oss av en tematisk analys var att vi efter transkriberingen av intervjuerna ville lyfta ut de genomgående teman som uppkom för att sedan lyfta in passande citat av respondenterna.

3.5 Tillvägagångssätt

Vårt urval består av sex stycken respondenter i varierande kommuner i Mellansverige. Första kontakten togs med enhetscheferna för de berörda kommunerna. Vi fick fram kontaktuppgifter till enhetscheferna genom att besöka kommunernas hemsidor och i vissa fall mejla till kommunens kontaktcenter. Till enhetscheferna skickade vi ett övergripande informationsmejl för att undersöka intresse hos medarbetarna (bilaga 1). Därefter blev vi kontaktade av de medarbetare som var intresserade av att ställa upp på att intervjuas för vår studie. I vissa fall valde vi att vända oss direkt till socialsekreterarna då vi hade deras kontaktuppgifter. Till de som visat intresse skickades ett informationsbrev med mer omfattande information kring studien (bilaga 2).

Vi använde oss av semi-strukturerade intervjuer och intervjuerna skedde på respondenternas arbetsplats under deras arbetstid. Totalt intervjuade vi sex stycken respondenter. Vi fick godkännande från respektive chefer att intervjuerna tog plats under respondenternas arbetstid. Vi inledde intervjuerna med att ge en uppdatering kring informationsbrevet som skickats ut. Uppdateringen var att vi hört av oss till fler kommuner än två, som framgått i vårt utskickade informationsbrev. Vi fick godkännande av respondenterna att spela in intervjuerna vilka vi sedan transkriberade. Den första intervjun transkriberade vi tillsammans för att säkerhetsställa att vi gjorde på ett liknande tillvägagångssätt för framtida transkriberingar. Följande transkriberingar delade vi upp mellan oss men valde att sitta tillsammans för att på så vis kunna ställa frågor till varandra vid eventuella oklarheter. Vid transkriberingstillfällena förde vi en dialog gällande hur vi ställde frågorna och eventuella förbättringar vi kunde tänka på i intervjutekniken.

3.6 Reliabilitet och validitet

Med reliabilitet avser man att bedöma huruvida en studies resultat går att återges på samma sätt av en annan forskare och vid en annan tidpunkt. Reliabilitet syftar till forskningsresultatens tillförlitlighet och struktur (Kvale & Brinkmann, 2014). Validitet ställer

frågan om undersökaren mäter det som är avsett att mätas (Sohlberg & Sohlberg, 2013). Validitet och reliabilitet inom kvalitativ forskning kan även värderas och granskas utifrån andra bedömningsgrunder. En sådan bedömningsgrund kan vara begreppet tillförlitlighet som Bryman (2011) beskriver utifrån fyra delkriterier. Det första kriteriet *trovärdighet* innebär att författaren återkopplar till respondenten för att säkerhetsställa att man tolkat respondenten och dess svar korrekt. Det andra kriteriet *överförbarhet* syftar till hur applicerbart resultatet som framkommer ur en studie är till en annan kontext och situation. *Pålitlighet* är det tredje kriteriet och handlar om att försäkra sig kring att materialet som skrivs är tydligt samt lätt att följa genom forskningsprocessen. Det fjärde och sista kriteriet *möjlighet till att styrka och konfirmera* innebär att som författare försöka vara så objektiv i sin undersökning som möjligt och inte påverkas av sina egna värderingar (Bryman, 2011).

Då vår studie bygger på respondenternas upplevelser är vi medvetna om att pålitligheten kan påverkas då respondenternas personliga upplevelser inte är överförbara i stort. Vi anser likväl att resultaten kommer att vara tillförlitliga då det är respondenternas egen sanning som tillförs i studien. Vi har reflekterat samt fört en diskussion gällande huruvida vårt resultat blivit påverkat av att respondenterna själva fått visat intresse för vår undersökning och sedermera tagit kontakt med oss. En möjlig aspekt skulle kunna vara att detta endast genererat svar från respondenter som har en inställning att hot och trakasserier inte påverkar dem särskilt mycket och att vi gått miste om de respondenter som blir påverkade av den utsatta arbetsmiljön och därmed inte vill prata om detta ämne. Med tanke på att det framgår i flera av de intervjusvar vi fått, att respondenterna berättar att det händer oftare än vad som känns okej samt att de i vissa fall medger att hoten och trakasserier påverkar dem så gör vi bedömningen att svaren ändå kan anses trovärdiga, trots vårt tillvägagångssätt i den första kontakten med enhetscheferna.

Vi även valt att vända oss till ett flertal kommuner för att på så sätt få en ökad tillförlitlighet samt trovärdighet. Respondenterna ges möjlighet till återkoppling i form av att de får möjlighet att ta del av ljudfilen efter intervjun.

Vi är kritiska till vårt tillvägagångssätt angående antalet kommuner vi till en början valde att vända oss till. Vår tanke var först att endast höra av oss till två kommuner och få tre respondenter från vardera kommun. Resultatet blev istället två respondenter från den ena kommunen och en respondent från den andra kommunen. Vi valde därefter att höra av oss till tolv kommuner, inklusive de vi redan hade respondenter från. Vi ser i efterhand att det hade

varit en god idé att redan från början höra av sig till ett större antal kommuner för att på så sätt få ett större gensvar vid ett tidigare skede.

Vi har reflekterat kring möjligheten till huruvida respondenternas svar kan påverkas av att vi som socionomstudenter snart ska ut på arbetsmarknaden och därav kan ses som en potentiell framtida kollega. Det vi reflekterat kring är om respondenterna på så vis förmildrar och utelämnar upplevelser för att inte verka avskräckande som arbetsplats. Detta är inget som varken kan bekräftas eller motverkas men det är en aspekt vi tagit i beaktning.

För att försäkra oss om att vår studie är pålitlig är materialet genomgående transparent samt att vår handledare får ta del av samt ge återkoppling kring vår studie. Studien har seminariebehandlats och granskats av ett flertal klasskamrater vilket vi även anser stärker tillförlitligheten. Vi är medvetna om att vi båda tidigare varit anställda inom socialtjänsten och är färgade av våra upplevelser och har därför sett det som en viktig del att vår handledare har en stor insyn i vårt material.

3.7 Etiska överväganden

I vår studie har vi utgått efter vad Bryman (2011) beskrivit som de fyra grundläggande forskningsetiska principerna inom samhällsvetenskapliga studier; *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet*.

Vi har skickat ut informationsbrev till våra respondenter innan intervjuerna där vi presenterat studiens syfte och frågeställningar. Vidare i vårt informationsbrev samt inledningsvis i intervjun har vi förklarat att det är frivilligt att delta i vår studie samt att deltagarna när som helst kan avbryta sin medverkan utan att behöva ge vidare förklaring till varför. Det kommer inte att framgå vilka personer vi har intervjuat, inte heller vilka kommuner som ingår i studien. Med respondenternas tillåtelse har vi spelat in intervjuerna för att på så sätt undvika missförstånd och för att kunna göra så välgrundade analyser som möjligt. Respondenterna har haft möjlighet att ta del av sin inspelade intervju i efterhand om den så önskat. Inspelningarna har endast hanterats av oss som utfört intervjun och studien. Inspelningarna raderades så snart transkriberingen var utförd. Det inspelade materialet förvarades på en låst telefon som endast vi hade tillgång till och på så sätt har vi sett till att ingen obehörig har fått tillgång till respondenternas svar. Vi har varit noga med vad det är för frågor vi har ställt så att de endast har varit relaterade till vårt syfte och frågeställningar. Vi har även gjort en etisk egengranskning som presenteras som bilaga 4. I egengranskningen svarade vi ”nej” på samtliga frågor utom fråga 4, där vi gav svaret ”tveksamt”. Anledningen

till att vi svarat ”tveksamt” på den frågan är att vi är medvetna om att respondenterna kan ha utsatts för hot eller trakasserier vilket våra frågor kan röra upp känslor kring. Vi har varit noga med vad det är för frågor vi har ställt så att de endast har varit relaterade till vårt syfte och frågeställningar. Vi har även här tagit särskild hänsyn till samtyckeskravet gällande att avbryta sin medverkan eller hoppa över en fråga.

4. Resultat och analys

I vårt analysarbete har vi utgått från både de mer övergripande teman som hör samman med studiens frågeställningar men också underteman som vi har funnit under analysarbetet av intervjuerna. Dessa teman och underteman är presenterade i tabellen nedanför.

Tabell 1. Översikt av tema och undertema

Tema	Undertema
Förekomst av hot och trakasserier	Definition Socialekreterarnas upplevelser Copingstrategier
Sociala medier	Tillgänglighet och gränser Påverkan
Rutiner	Information I praktiken Åtgärder

4.1 Tema 1. Förekomst av hot och trakasserier

4.1.1 Definition

Detta avsnitt syftar till respondenternas egna uppfattningar om vad hot och trakasserier innebär för dem själva samt om respondenterna anser att begreppen skiljer sig åt. Eftersom vi hade som avsikt att få kunskap om vad intervjupersonerna lägger för innebörd i begreppen hot och trakasserier valde vi att inte presentera någon mer formell definition. Samt att syftet med studien är att belysa vad hot och trakasserier betyder för den här yrkesgruppen. Vi lät istället respondenterna definiera vad hot respektive trakasserier innebär enligt dem. Det har varit svårt att definiera eller ringa in begreppen mer specifikt eftersom individer kan ha olika uppfattningar. Respondenterna har fått frågor som ”Vad anser du är hot och trakasserier?” respektive ”Tycker du att begreppen skiljer sig åt och vart går i så fall gränsen för hot respektive trakasserier?”. I citatet nedan följer ett uttalande som speglar vad som verkar vara en återkommande uppfattning i de intervjuer som vi har gjort:

”Jag tror att det är väldigt individuellt det här med hot och trakasserier, det handlar ju om vad jag upplever som hot och trakasserier, när blir jag rädd?” Respondent E.

Respondenternas berättelser kring vad de anser som hot och trakasserier menar respondenterna på att å ena sidan är det individuellt men å andra sidan kan vi se att det finns återkommande aspekter som lyfts fram i intervjuerna. Hot beskrivs som när någon vill göra en illa, hot om våld, skada och andra handlingar. Andra uppfattningar av vad hot kan vara är klienters kroppsspråk, när man får en dålig magkänsla av en klient, när pulsen ökar och när känslor av rädsla väcks. En respondent beskriver att hot kan vara klienter som hotar om att inte medverka i exempelvis en utredning eller som ställer krav på ett sätt som upplevs hotfullt. I de intervjuer som vi har gjort tolkar vi det som att respondenterna gör en skillnad mellan trakasserier och hot.

”Hot är väl allting där jag personligen känner att någon kliver över gränsen av vad jag tycker är okej.” Respondent F.

”Med trakasserier så har man ändå börjat att göra någonting, ett hot är väl mer ett hot om att göra något och trakasserier är väl mer själva handlingen tänker jag.” Respondent F.

Trakasserier beskrivs av respondenterna som verbala handlingar i form av till exempel skällsord. Vidare beskrivs det som att trakasserier är i högre utsträckning direkt riktade mot en specifik person och därmed mer som ett personangrepp. Respondenterna berättar att de bedömer trakasserier som oanmälda besök på arbetsplatsen och upprepade mejl och telefonsamtal från klienter. En respondent anser även att trakasserier kan ta sig form av en klient som ältar saker och gör att man kommer inte framåt i ärendet. Trakasserier anser de flesta respondenter är själva handlingen medan en respondent utvecklar den tanken och anser att hot bara är ord och med trakasserier så har man börjat göra något av dessa hot. Brå (2015a) beskriver att trakasserier har visat sig ha en särskild negativ påverkan för de som blir utsatta då trakasserier ofta är något som återkommer under en längre period och tär på de utsattas välbefinnande. Trots detta anmäls trakasserier i mycket mindre utsträckning jämfört med våld och hot, dels för att trakasserier inte tas på ett lika stort allvar samt för att det är vanligt att polisanmälningar gällande trakasserier ofta läggs ned. Brå (2015a) beskriver fortsättningsvis att det bland annat kan bero på att det är svårt att bevisa trakasserier då det ofta kan handla om mer subtila händelser jämfört med våld eller hot. Arbetsgivare bör dock ta trakasserier på lika stort allvar som våld och hot.

4.1.2 Socialsekreterarnas upplevelser

Under detta avsnitt återges respondenternas berättelser kring upplevda hot och trakasserier. Majoriteten av våra respondenter uppger att hot och trakasserier är något som sällan förekommer i yrket. Några nämner att med tanke på hur många människor de träffar så är det något som sker sällan och endast någon gång per år. Respondenterna har berättat att det är vanligt förekommande att kallas för fula och elaka ord, men att det inte är lika vanligt med hot där polis behöver kopplas in. Nedan har vi valt ut två citat som visar att respondenterna har lite olika syn på förekomsten av hot och trakasserier.

”Det tror jag alla varit med om någon gång. Sen är det väl mer eller mindre allvarligt tänker jag. Det är inte så ofta vi är med om allvarliga hot, absolut inte.” Respondent B.

”Jag skulle säga att det händer i alla fall oftare än vad jag, vad man tycker är okej.”
Respondent C.

Hur kommunikationen ser ut mellan klient och olika yrkesgrupper verkar vara av betydelse för hur hot sedan framförs. Den vanligaste formen av hot tycks framföras öga mot öga medan trakasserier oftast består av telefonsamtal som upplevs obehagliga (Brå, 2015a). Det som framkommit i intervjuerna är att de flesta respondenter upplever att hot och trakasserier som förekommit oftast uttrycks i möten och via tjänstetelefon. Några har även upplevt eller känt till kollegor som blivit hotade eller uthängda via sociala medier samt enstaka gånger via mejl, privattelefon och uppsökande i hemmet. Brå (2015b) redovisar att Facebook är ett av de vanligaste forumen där det förekommer polisanmälda nätkränkningar. Men även anmälningar om hot och kränkningar framförda via e-post är vanliga. Brå (2015b) framställer även i sin studie att ”en tredjedel av samtliga ärenden i materialet avser hot eller kränkningar som skett både via och utanför nätet (till exempel via sms, telefon eller ansikte-mot-ansikte) (s.8).

”Trakasserier har varit via sociala medier skulle jag säga, har det varit, i grupper. Och hot har väl oftast, tycker jag ändå via telefon är det ju mest att klienter kan då upplevas som mest arga.” Respondent A.

”Det är något man får acceptera idag tänker jag, när sociala medier finns. Ryktet gick väl säkert på ett annat vis innan så det är ju bara ännu ett forum för folk att uttrycka sig.”

Respondent A.

De verbala trakasserierna som framförts till våra respondenter har bestått av personangrepp som ”soctant” och ”sochora”, att de är dåliga, hemska, att de inte förstår samt att de förstör livet för klienten. En respondent uttalar att även om det som sägs inte alltid tolkas som ett hot så kan det vara otrevligt att höra i samtalet samt upplevas som jobbigt. Respondenterna uttrycker att folk som kallar en för elaka och fula saker har blivit det ”vanliga”. De berättar vidare att hoten ofta består av ”jag ska se till att du blir av med ditt jobb”, idiotförklaringar och anklagan om att handläggaren ljuger och hittar på anmälningar, samt att klienterna hotar med att anmäla handläggaren för förtal. Klienterna framför även hot riktade mot sig själva för att försöka få sin vilja igenom och kan uttrycka ”får jag inte det här så kommer jag att ta livet av mig”.

När vi bitt respondenterna att dela med sig av sina samt kollegors yrkesrelaterade upplevelser kring hot och trakasserier har följande berättelser uppkommit. Respondent C berättar om incidenter i möten där klienter har uppträtt hotfullt med sitt kroppspråk och kastat pennor och block mot socialsekreteraren. Respondenten berättar fortsättningsvis om trakasserier från en före detta klient som vid upprepade tillfällen kommit till kontoret oanmält och bitt att få prata med respondenten akut gällande sitt barn. Men det visade sig att klienten endast ville prata med respondenten för att fråga hur denna mådde. Klienten följde även efter respondenten på stan och ropade efter dennes namn. Respondent D beskriver hot riktade mot sig och kollegor i form av ”jag vet var du bor, du som bor på den här adressen” i samtal samt ”jag ska sänka dig i sjön”. Respondenten har även varit med om en händelse där denne blev kontaktad via telefon av en klient på sin privata telefon under kvällstid som sa ”jag kommer döda dig”.

Respondent E berättar om klienter som sagt i möten ”jag vet vart ni bor, inte så att jag skulle komma hem till er, men jag vet ändå vart ni bor” samt ”har du barn? Jag ser på dig att du nog är en sån här person” och tolkar det som att klienterna försöker att psyka en lite. Respondenten delar även en händelse där denne fick ett bord kastat mot sig av en klient, men förklarar det som att respondenten befann sig på fel plats vid fel tillfälle och att händelsen egentligen inte var riktad mot denne.

Respondent F ger exempel på en kollega som satt i ett möte som blev hotfullt där det krävdes att andra kollegor fick kliva in. Respondenten berättar om sina upplevelser där det framförts hot så som ”passa dig, vi vet vart du bor, håll koll utanför fönstret”. Dessa hot har framförts bland annat via telefonsamtal och sms på tjänstetelefonen. Hoten genererade en större hotbild mot respondenten då detta föräldrapar tidigare brutit sig in hos ett familjehem där deras barn var placerade. Respondenten har även mottagit hot via Facebook messenger som innehöll ”jag vet vart du bor” samt ”om du har egna barn så hoppas jag att dem hamnar i samma situation som jag”. Respondenten upplever det som att de flesta klienter blandar in barn och att hoten blir riktade mot barnen.

Respondent A skildrar en händelse där en kollega blivit uppsökt i sitt hem. Respondenten vittnar även att ha blivit uthängd i en grupp på Facebook med namn och kritik kring dennes handläggning. Respondent B berättar om kollegor som blivit uthängda med namn i grupper på Flashback, samt om en händelse där respondenten själv blivit hotad med att få sin bostad beskjuten med hotet ”tjänstemän som begår fel eller tänker fel får sina bostäder skjutna”.

4.1.3 Copingstrategier

Avsnittet syftar till respondenternas sätt att hantera de hot och trakasserier som förekommer. Trakasserier, våld och hot beskrivs som något som ofta uppkommer i stundens hetta, när det gäller negativa beslut eller liknande. Förklaringen är att förövaren då drivs av ilska eller frustration. Våld samt hot kan påverka den som blir utsatt både i arbetsuppgifter men även på det personliga planet i arbetet (Brå, 2015a). Brattberg (2008) beskriver att med begreppet coping syftar man till individers förmåga att handskas med psykologisk stress. Med hjälp av olika copingstrategier så syftar man till olika åtgärder som en individ vidtar för att hantera svåra situationer som kan uppstå. Dessa åtgärder innebär att individen på olika sätt förändrar den befintliga situationen genom att till exempel tänka om, förneka det som hänt eller genom att avskärma sig. Vi anser att det som framgår i intervjuerna i och med respondenternas svar kan jämföras med copingstrategier.

I våra intervjuer samt i bearbetningen av analysen har vi tolkat och upplevt det som att respondenterna har utarbetat en slags tolerans mot att utsättas för personliga påhopp. Vi ser även att de uttrycker en form av förståelse för att klienterna ibland agerar i affekt.

”Alltså man blir ju härdad, det är hemskt att säga. Det går någon timme så har man glömt bort det, alltså det är hemskt att säga men...” Respondent B.

Resultatet nedan anser vi att man kan koppla till det Brattberg (2008) kallar känslfokuserade copingstrategier, en känslorienterad copingstrategi. Brattberg (2008) beskriver bland annat känslfokuserad coping som att man gör omtolkningar, acceptans, försoning, anpassning samt förlåtelse. Under våra intervjuer så har det framkommit att respondenterna uttrycker en förståelse för att man har med arga personer att göra, att de befinner sig i sådana känslotillstånd och har svårt för att lägga band på sig. En respondent nämner att förståelsen för att klienterna ibland reagerar som dem gör kommer från att många av klienterna haft fruktansvärda uppväxter där de inte lärt sig hantera och härbärgera sina känslor och har inte haft en känslomässig stabilitet. En annan respondent uttrycker att det är en myt att det förekommer mycket hot och trakasserier i yrket. Respondenten nämner att den utsatts för fyra hot på fem år och uttrycker att ”det är faktiskt ingenting egentligen, sen är det fyra för många absolut men...”. En annan anser att hot och trakasserier inte är något som förekommer jätteofta men kanske ett par tre gånger per år.

”Lite får man räkna med, sen kanske inte jag är lika känslig, alltså jag är inte så känslig för sånt.” Respondent D.

”Men sen som tur är så händer det inte för ofta, det händer ju inte varje vecka.” Respondent C.

Brå (2015a) beskriver att majoriteten av de som blir utsatta för hot eller våld anmäler det vidare till exempelvis en arbetsledare. En upplevelse av att incidenten man utsatts för inte är tillräckligt allvarlig är dock en vanlig anledning till att en del väljer att inte rapportera vidare. Flera anledningar till att folk valt att inte anmäla till polisen eller chefen har varit en känsla av att anmälan sällan leder till något samt att det i vissa yrkesgrupper finns en attityd om att ”lite får man tåla” när det kommer till trakasserier och hot. Inställningen kring att man måste tåla trakasserier eller hot i detta yrke kan hindra bearbetningen av incidenter man upplevt som obehagliga samt att det tystas ned. Arbetsgivare bör därför vara uppmärksamma på denna typ av attityd på arbetsplatsen när det kommer till våld och hot (Brå, 2015a).

Sammanfattningsvis tolkar vi det respondenterna säger som att hoten och trakasserierna inte påverkar dem särskilt mycket då de oftast tänker att det inte kommer att hända dem något. Några nämner att man kanske är för tolerant och antingen förbiser eller struntar i hoten, eller hanterar situationen på egen hand.

”När man tänker efter och verkligen såhär funderar så är det nog ganska mycket men jag tror att det är just såhär också när man blir så luttrad i det så har man någonstans inställningen att; det här är sånt man får stå ut med när man jobbar inom soc. Vilket egentligen är helt gallet.” Respondent F.

4.1.4 Sammanfattning Tema 1

Det som framkommit i det första temat är att hot och trakasserier skiljer sig åt men visar sig samtidigt vara svåra att definiera. Hot har beskrivits som ”när någon vill göra en illa” medan trakasserier anses vara själva handlingen. Det framgick även att vad som upplevs som hot och trakasserier är väldigt individuellt. Respondenternas upplevelser av hot och trakasserier från klienter har visat sig vara av en väldigt allvarlig grad i våra ögon även om respondenterna själva poängterar att sådana hot inte sker ofta. Det har framkommit i intervjuerna att respondenterna upplever att skällsord och liknande är sådant som tillhör yrket och något man får acceptera samt att det inte är något som påverkar dem alltför mycket.

4.2 Tema 2. Sociala medier

4.2.1 Tillgänglighet och gränser

Vi har under detta avsnitt samlat respondenternas svar gällande hur sociala medier eventuellt påverkar dem eller bidrar till en ökad tillgänglighet.

Då samhället har gått mot en ständig ökning av digitalisering genererar det möjligheter till att på enklare sätt kommunicera sinsemellan. I och med det har man även uppmärksammat förekomsten av kränkningar och hot genom kommunikationstjänster och olika sociala medier de senaste åren i en högre utsträckning (Brå, 2015b).

Några respondenter har inte blivit kontaktade av någon klient via sociala medier medan flertalet respondenter har blivit kontaktad av antingen en annan yrkesaktör gällande en gemensam klient eller av en klient, via deras sociala medier. En respondent uppger att dennes uppfattning är att klienter inte har några svårigheter att särskilja på socialsekreteraren i sin yrkesroll och när den är privatperson.

I de fall där respondenterna blivit kontaktade så har majoriteten inte varit av hotfull karaktär. De flesta som blivit kontaktade av klienter på sociala medier har varit relaterat till deras ärenden samt vänförfrågningar i olika forum. Det har vid ett fåtal gånger rört sig kring hot och trakasserier men oavsett visar denna kontakt via sociala medier på ett gränsöverskridande beteende av klienterna. En respondent uppger att den upplever att det främst är ungdomar som är gränslösa när det kommer till att skicka vänförfrågningar och ta kontakt via sociala medier.

”Men sen är väl det negativa också att man kan få reda på så otroligt mycket om människor genom sociala medier, så extremt mycket.” Respondent F.

Det som framgick i intervjuerna var att flera av respondenterna anser att tillgängligheten till deras privatliv ökat litegrann i och med sociala medier och att det blir så lätt att leta upp personer och sedan bara skicka iväg ett meddelande. En respondent nämner att det är svårt att tänka sig att vara socialsekreterare utan sociala medier eftersom den inte vet något annat. Respondenterna uppger att de upplever tillgängligheten till deras privatliv mer som negativt än positivt men att det ser väldigt olika ut beroende på klienten och dess problematik. En respondent uppger att den upplever tillgängligheten som negativ eftersom det leder till att man måste agera på ett specifikt sätt på sociala medier. Enligt Persson (2012) så minskar möjligheterna att dra sig tillbaka till den ”bakre regionen” och därmed möjligheten att vara otillgänglig. Eftersom resultatet visar att majoriteten av våra respondenter blivit kontaktade via sociala medier så innebär det att dessa fått in sin yrkesroll som socialsekreterare efter arbetstid och därmed när de befunnit sig i den ”bakre regionen”.

Några respondenter uppger även fördelar med tillgängligheten. Exempel på en sådan fördel som framgår i våra intervjuer är att det kan innebära en form av trygghet för klienten att kolla upp hur socialsekreteraren ser ut innan deras första möte och att detta leder till att socialsekreteraren inte bara upplevs som en ”läskig myndighetsperson”. En respondent berättar att den med avsikt lämnat ett av sina sociala medier konto öppet just för att visa på att den inte bara är en socialsekreterare utan även en ”vanlig människa” också.

Det framgick även att nuvarande samt före detta klienter framförallt försökt söka kontakt via sociala medier med avsikten att få tag i sin socialsekreterare. Det kan röra sig om att handläggaren inte varit på kontoret på några dagar och klienten vill få kontakt, att klienten är nyfiken på sin socialsekreterare, behöver rådfråga om något eller klienter som dels varit så

nöjd med socialsekreterarens insats att den vill delge den detta samt att klienten ser sin socialsekreterare som en kompis. En respondent berättar om att den blivit kontaktad via sociala medier av andra aktörer gällande en gemensam klient. Respondenterna som blivit kontaktade via sociala medier berättar att de främst blivit kontaktade via Facebook men nämner även sociala medier som Instagram. En av respondenterna berättar om en händelse med en pappa som efter avslutad utredning tagit kontakt via sociala medier med avsikt att bjuda ut socialsekreteraren.

”Dem har verkligen kollat upp hela kedjan i familjen och det kan jag börja känna att det blir lite obehagligt. Det är en sak när dem kollar upp mig, men när de börjar kolla upp familj och släktingar och vänner runt omkring...” Respondent F.

Flera av respondenterna lyfter ett missnöje över att adresser och kontaktuppgifter finns så tillgängliga på internetsidor som *Hitta* och *Eniro*, eftersom de uttrycker att de har rätt till sitt privatliv och är måna om sin integritet. En av respondenterna reflekterar kring problematiken runt Facebook och att det är väldigt lätt att glömma klicka i en enstaka inställning vilket då innebär att utomstående kommer åt information som man kanske inte vill ha offentlig. Ett annat problem är att man trots låsta inställningar ändå kan bli kontaktad och då få upp en notis om att personer, i det här fallen klienter, försöker få kontakt med en.

”Jag tänker att man har ju rätt till sitt privatliv, sen kan man ju, det som är bra är ju att man kan dölja information och sådär till dem som man inte är vän med.” Respondent C.

4.2.2 Påverkan

I detta avsnitt redovisas de eventuella konsekvenser för respondenterna som sociala medier kan medföra. Något som framgått i de flesta av våra intervjuer är att även om sociala medier inte direkt påverkat dem i deras yrkesroll så anpassar de flesta respondenterna sitt privatliv på ett eller annat sätt. Att det kan få konsekvenser i privatlivet när man jobbar som socialsekreterare är något som flera av respondenterna inte reflekterat över förrän de började jobba inom detta yrke.

”Man tänker bara att man tar ett jobb och sen...men att det inte ska påverka ens privata liv, men det kan det ju göra.” Respondent A.

Persson (2012) beskriver skillnaden mellan att vara i den "bakre" och "främre" regionen som att vara "av" och "på". Vidare så beskriver Persson (2012) att det ökande användandet av sociala medier genererar att möjligheten att vara "av" och därmed otillgänglig och osynlig minskar samt att det som tidigare varit privat tenderar att bli mer offentligt. Vi anser att följande del ur resultatet är exempel på det som vi tidigare nämnt som gränser mellan yrkesrollen och privatliv som suddas ut.

De flesta av våra respondenter berättar om hur deras yrke som socialsekreterare gör att de får agera på ett speciellt sätt när de privat använder sig av sociala medier. En respondent lyfter att den är extra medveten om vilken typ av information den förmedlar om sig själv på sociala medier, för att inte förstöra trovärdigheten i sin roll som socialsekreterare. De flesta av våra respondenter berättar om hur de och deras kollegor medvetet låser sina konton eller byter till andra namn på sociala medier. Några berättar om att de själva eller deras kollegor väljer att inte ha vissa sociala medier eller att de helt avstår på grund av sitt yrke och att de inte vill att bilder på dem själva och familj ska finnas tillgängliga för offentligheten.

"Det kanske hade varit skillnad om jag jobbat i byggbranschen eller jobbat med något annat mer praktiskt yrke, då hade jag kanske inte ens tänkt på det." Respondent E.

Flera respondenter berättar om att de aktivt för diskussioner inom arbetsgruppen gällande att göra dessa sekretessinställningar på olika sociala medier men även när det gäller att ta bort sina kontaktuppgifter från olika söktjänster som *Hitta* och *Eniro*. Många av respondenterna nämnde att det var problematiskt eftersom man inte kan ta bort informationen från alla internetsidor. En respondent uppgav att deras arbetsgrupp fått direktiv från chefen om att göra inställningar till privat på sociala medier. Vidare så uppger de flesta respondenter att de stundtals känt eller känner viss oro och rädsla kopplat till deras yrkesroll som socialsekreterare, något som påverkat hur de agerar i privatlivet. En respondent uppger att personen inte rör sig hem från centrum själv på kvällar och helger samt känner obehag när den möter vissa klienter på fritiden. En annan respondent uppger att den blir extra uppmärksam efter att den mottagit hot vilket kan resultera i en obehagskänsla som ligger i bakgrunden och gnager samt att den blir extra observanta på om bilar åker sakta förbi. Samtliga berättar om hur tillgängligheten till deras privatliv påverkar dem väldigt olika beroende på klient och ärende. En del klienter som försöker kontakta dem väcker inte något

obehag medan andra klienter där det kan ha varit tidigare problem i ärenden kan väcka desto större obehagskänslor.

”Jag har behövt polisanmäla trakasserier över nätet, där man har blivit uthängd så...mitt namn och vad jag har gjort...och deras synpunkter på det om hur...vad jag gjort som socialsekreterare.” Respondent A.

En annan faktor som framträtt under intervjuerna är att sociala medier kan bidra till ett försvårat samarbete med klienterna. En aspekt som en av våra respondenter delade med sig av var om ett familjehem som lägger ut bilder på barn som de har placerade hos sig, varpå de biologiska föräldrarna tolkar in det som skrivs samt har olika åsikter om detta. Det som framgår under intervjuerna som kan försvåra samarbetet med klienter är det som skrivs om socialtjänsten på sociala medier. En respondent uttrycker att det oftast är de som på olika sätt är missnöjda med socialtjänstens arbete som uttrycker mycket starka åsikter i grupper och olika forum som genererar en form av rädsla för det arbete som socialsekreterare utför. Klienter kan komma till besöken med tron om att socialtjänsten ska ta deras barn ifrån dem.

”Jag tänker att det som det [sociala medier] gör är väl att det gör rykten till en sanning”.
Respondent B.

4.2.3 Sammanfattning Tema 2

Majoriteten av respondenterna har blivit kontaktade av en klient eller en yrkesaktör på sociala medier. I de flesta fall har det mest handlat om frågor från klienterna men det har i vissa fall även varit av en hotfull karaktär. De flesta av respondenterna anser att tillgängligheten till socialsekreterares privatliv ökar genom sociala medier och några av respondenterna anser att klienternas försök till kontakt i privata sammanhang tyder på ett gränsöverskridande beteende. Respondenterna har i de flesta fall valt att ha låsta profiler på sociala medier samt är väldigt medvetna om vad de publicerar för något på sina profiler. Även om flertalet respondenter inte anser att sociala medier påverkar dem i deras yrkesroll har de ändå gjort Anpassningar i sina privatliv på sociala medier på grund utav yrket.

4.3 Tema 3. Rutiner

4.3.1 Information

Detta avsnitt syftar till hur informationen gällande hot och trakasserier ser ut på arbetsplatsen. Arbetsmiljöverket (2017) påtalar att socialsekreterare är en utsatt yrkesgrupp vilket därmed betonar vikten av rutiner på arbetsplatsen. Detta för att kunna förebygga hot- och våldssituationer. I Arbetsmiljöverkets föreskrifter så uppmanas arbetsplatserna att i största möjliga mån utformas på ett sådant sätt att man förebygger att våld och hot förekommer. För att undvika våld- och hot-situationer ska arbetsplatsen till exempel se till att det finns genomtänkta rutiner samt att arbetsplatsens lokaler säkerhetsanpassats. Huvudansvaret för att forma arbetsmiljön på ett sådant sätt så risker förebyggs ligger på arbetsgivaren. Om verksamheten ser ut på ett sådant sätt att chefen inte har möjlighet att hinna med dessa frågor så ska arbetsmiljöarbetet fördelas till den individ som besitter mest kunskap inom området och på så sätt även lämpar sig bäst för uppgiften. Genom att arbeta förbyggande så kan personalen även på de arbetsplatserna med en överhängande risk för att utsättas för hot och våld känna en trygghet (Arbetsmiljöverket, 2017). I intervjuerna ställde vi en fråga om vilka rutiner angående hot och trakasserier som finns på respondenternas arbetsplatser. Även fast vi vänt oss till olika kommuner så ser informationen gällande hot och trakasserier från arbetsgivaren ut på liknande sätt. Det som respondenterna berättar för oss under intervjuerna påminner mycket om varandra. De flesta respondenter berättar att diskussionen gällande hot och trakasserier riktat mot socialsekreterare främst förs på formella möten. Den diskussion som förs mer dagligen är när socialsekreterarna pratar om ärendena i sin arbetsgrupp. Där diskuterar de om det är någon klient som tidigare uppträtt hotfullt och om de kanske behöver vara fler handläggare med i mötet eller liknande. En respondent berättar att under dessa möten så är det inget öppet samtal om hot och trakasserier men menar att ”det är väl det underliggande ämnet”. De flesta respondenter uppger att det finns olika policydokument så som åtgärd och handlingsplaner, men att tillgången till dessa kan variera.

”Ja våra nyanställda får dem papperna [handlingsplaner] i en pärm med en massa information så att det ligger väl på lite eget ansvar att läsa om.” Respondent A.

”Jag tycker man har varit ganska duktiga på att informera om det här, vi gick igenom det ganska mycket när jag började min introduktion.” Respondent F.

En respondent berättar att arbetsgruppen har fått varit med och arbetat fram den handlingsplan som finns. Några respondenter berättar att handlingsplaner tagits upp någon gång om året på en APT (arbetsplatsträff) medan vissa berättar att man lägger extra stort fokus på den om det inträffat någon incident. En respondent berättar att man får information om hot och trakasserier i en pärm tillsammans med mycket annan information när man blir nyanställd. En annan respondent berättar att den fick väldigt god och tydlig information om detta ämne när den anställdes. De flesta respondenter berättar att själva diskussionen gällande hot och trakasserier betonas först eller extra mycket efter en hotfull händelse. Flera respondenter nämner att det ligger mycket på det egna ansvaret när det kommer till att ta del av informationen och att hålla sig uppdaterad gällande hot och trakasserier på arbetsplatsen. En respondent uppger att den tror att informationen ska finnas att tillgå men det är inget som personen ännu kollat upp samt att cheferna inte kommit med några uppmaningar om att ta del av detta.

I intervjuerna så framgår det att samtliga arbetsplatser har larm både i besöksrummen samt larm avsedda att användas i hembesök. Det framgår även att det finns tydlig information gällande hur och när larmen ska användas samt att vissa respondenter fått utbildning inom detta. Några respondenter berättar att deras chefer lägger ansvaret att bedöma när larm behövs på socialsekreteraren medan andra respondenter säger att deras chefer ofta påminner dem om att använda larmen. En respondent berättar att det kommit en väktare till deras arbetsplats som bland annat informerat om hur de ska tänka kring säkerhet utifrån placeringen i besöksrummen. Respondenten tillägger att detta är något som ska upprepas nu när det är många nya socialarbetare på arbetsplatsen. De flesta av respondenterna berättar att det finns rutiner gällande om de väljer att lägga ett hembesök i slutet av arbetsdagen. De flesta har direktiven att de ska kontakta en kollega eller chef efter avslutat möte för att meddela att "allt är okej". Det ser däremot olika ut på arbetsplatserna när det kommer till i vilken utsträckning den här rutinen följs. Flera respondenter pratar om att de får information om att försöka förebygga att hotfulla situationer uppstår genom att använda sig av ett lågaffektivt bemötande. Skulle en klient brusa upp och bli aggressiv så uppger några respondenter att de fått uppmaningar från chefer om att backa och inte ta några onödiga risker. Skulle det inträffa en incident på arbetsplatsen så svarar ett fåtal av respondenterna att det enligt rutinerna är upp till chef eller arbetsledare att göra en polisanmälan.

4.3.2 I praktiken

Avsnittet behandlar hur det ser ut i praktiken, hur respondenterna agerar när det väl händer något och i vilken utsträckning man följer de skriftliga rutiner som finns. Utifrån de intervjuer som vi har gjort för den här studien så har det framkommit att samtliga respondenters arbetsplatser har handlings- och åtgärdsplaner, det ser dock lite olika ut när det kommer till hur man arbetar med dem. Något som tydligt framgick i alla intervjuer var att när det kommer till hur cheferna och framförallt respondenterna väljer att följa dessa rutiner i det dagliga arbetet så finns det brister. Ett exempel på detta är larmen, som finns på de flesta arbetsplatser men endast ett fåtal respondenter säger att larmen används kontinuerligt.

”Själva informationen [från arbetsgivaren] och så det är väl bra, det är väl mer praktiken.”
Respondent C.

”Ja alltså det går igenom när vi har arbetsplatsträffar, vi kanske sköter oss veckan efter där men sen trillar det tillbaka.” Respondent B.

Flera respondenter uttrycker att cheferna gör ett bra jobb och att det finns tydliga rutiner men att det är socialsekreterarna själva som inte följer dessa.

En respondent uppger att den fick ett bra stöd av chefer och kollegor när den var med om en händelse och uppger att den aldrig känt sig ensam eller utelämnad i någon sådan situation. Några av respondenterna tycker att när det väl uppstått situationer med hot eller trakasserier på arbetsplatsen så har det hanteras bristfälligt. En respondent berättar att den upplevt att cheferna inte tagit deras berättelser på allvar trots att rutinen är att chefen ska polisanmäla händelsen. Vidare så berättade respondenten om att den själv fick gå upp till receptionen och be dem att de inte kallar på respondenten när klienten kom dit. Trakasserierna tog slut efter cirka ett år men respondenten fick agera och åtgärda händelserna på egen hand.

En annan respondent berättar att den inte alls vet vad den ska göra om en händelse skulle uppstå, detta trots att den varit med om en hotfull situation tidigare och upplevde då att stödet och informationen var dålig.

”Jag tycker att det ska finnas mycket tydligare rutiner, eller vad man gör, vart vänder man sig, vad har jag rätt till, får jag rätt till samtal, hur många då och sådär. För det tror jag faktiskt inte att jag vet än idag.” Respondent E.

Respondenten berättar även att vid mindre yrkesrelaterade incidenter så hanterar dom det inom gruppen genom att prata om det men mer än så gör man inte. En annan respondent berättar om en hotfull situation i ett möte som en kollega varit med om. Där fungerade rutinen dåligt eftersom det var för många som agerat och sprungit dit. Respondenten reflekterade runt att anledningen till att det fungerade så i praktiken var för att sådana situationer sker så sällan. Något som flera respondenter nämner är just att de situationerna av allvarigare hotfull karaktär inte sker särskilt ofta men att det tyvärr kanske är så att något behöver inträffa för att arbetsplatsen ska ta frågor gällande hot och trakasserier på allvar.

”Vissa följer ju det [rutinerna] och vissa följer det mindre sällan och ibland krävs det kanske att någonting händer för att man ska använda det [larmet].” Respondent D.

Flera respondenter berättar om att det ofta ligger på socialsekreterarens ansvar att bedöma vilka säkerhetsåtgärder man behöver vidta inför mötet med klienterna. En respondent berättar att arbetsgruppen vid behov utförligt diskuterar hur de ska tänka säkerhet inför olika möten. De diskuterar runt vilken information de har om klienten, om larm behövs, vart i rummet de ska vara placerade samt om en kollega behöver vara med. Flera respondenter berättar att de agerar olika samt har ett visst säkerhetstänk utifrån vilken typ av ärende det gäller samt utifrån hur väl de känner klienten. En respondent berättar att trots att den får väldigt tydliga direktiv som att ”vid hembesök ska larm tas med, det är inget de kan förhandla om” så väljer respondenten ändå att inte ta med larm. Vidare så berättar respondenten att de har som rutin att aldrig åka själv till klienter på hembesök, om det inte är så att de känner klienten väl och vet att det inte innebär någon fara eller problem att träffa den själv hemma.

4.3.3 Åtgärder

I detta avsnitt har vi valt att samla alla eventuella åtgärder som man tagit på de olika arbetsplatserna vid en händelse. Akademikerförbundet SSR (2017) har i sin undersökning påtalat vikten av att anmäla alla händelser till Försäkringskassan, Arbetsmiljöverket och polisen. De skriver i sin undersökning att det är viktigt att det finns sådana rutiner på arbetsplatsen. Undersökningen belyser även att det finns anledning att tro att många händelser inte anmäls och att det finns ett stort mörkertal gällande hot via sociala medier. De arbetsplatsåtgärder som framgick under intervjuerna var väldigt snarlika. I de situationer när

socialsekreterarna blev utsatta för hot eller trakasserier så valde cheferna i de flesta fall att byta handläggare i ärendena eller se till att de är två socialsekreterare som hjälps åt, erbjuda handledning samt att polisanmäla. En respondent säger att den tror att cheferna brukar polisanmäla alla hot men att det är så sällan det inträffar någon situation med konkreta hot så att respondenten inte riktigt vet om det är så. Andra arbetsplatsåtgärder som framgick var att respondenterna kunde välja att ha med en kollega i mötet om klienten kändes obehaglig, dels för att känna trygghet men även för att ha ett vittne som kunde höra och se vad som händer. En respondent som berättat att den blivit utsatt för mycket hat i en grupp på Facebook erbjöds extra handledning för att få möjlighet att hantera alla känslor som dök upp.

I väldigt allvarliga hotsituationer så berättar respondenterna att de fått ringa efter polis samt att polisen i vissa fall givit dem direktnummer samt tagit bort dem från olika söktjänster på internet. En respondent berättar att beroende på hotets art så har de fått komma in till polisen för säkerhetssamtal tillsammans med polisens säkerhetsgrupp. Ett fåtal respondenter berättar att de själva är väldigt angelägna om att göra en polisanmälan samt att skriva tillbudsrapporter för att på så sätt visa på att socialsekreterare är en utsatt yrkesgrupp samt att det ska synas i statistiken när incidenter inträffar. En aspekt som framkommer under intervjuerna handlar om polisanmälningar. En respondent berättar att socialkontoret för en dialog med polisen om att det ska vara möjligt att göra en polisanmälan på organisationsnummer och inte på personnummer, något som inte går idag. Om socialsekreterare ska göra en polisanmälan för att den har blivit hotad så är det socialsekreterarens personnummer som måste anges även fast det är socialsekreterarens chef som ringer in anmälan. Detta är något som några respondenter lyfter som en brist eftersom det gör att vissa backar och inte vill gå vidare med sin anmälan.

”I alla fall för min egen del att man kanske inte vill utsätta sig själv i den situationen heller. Att man vill sitta i ett förhör eller vittna, alltså sådana grejer för att då blir man ju ännu mer utsatt. Så...det är lite såhär dubbelt.” Respondent C.

4.3.4 Sammanfattning Tema 3

Större delen av respondenterna var nöjda med informationen kring rutinerna för hot och trakasserier på arbetsplatsen. I de flesta fall var informationen något som togs upp vid formella möten som APT. Även om det visade sig att rutiner fanns att tillgå på arbetsplatserna visade det sig finnas brister i praktiken. Respondenterna medgav att de sällan använder sig av

larmen som finns i besöksrummen och vid hembesök. De åtgärder som vidtagits vid olika händelser var oftast byte av handläggare och ibland polisanmälan.

5. Diskussion

I det avslutande kapitlet följer en diskussion kring studiens resultat kopplat till teori och tidigare forskning samt en slutdiskussion.

5.1 Resultat och analys i förhållande till den teoretiska tolkningsramen

I resultatet så kunde vi se att det är väldigt individuellt hur hot och trakasserier definieras. I vårt insamlade material kunde vi ändå urskilja att hot framförallt beskrivs som när någon vill göra en illa, hot om våld, skada och andra handlingar. Andra uppfattningar av vad hot kan vara är klienters kroppsspråk, när man får en dålig magkänsla av en klient, när pulsen ökar och när känslor av rädsla väcks. Medan trakasserier beskrivs som verbala handlingar i form av till exempel skällsord. Vidare beskrivs det som att trakasserier är i högre utsträckning direkt riktade mot en specifik person och därmed mer som ett personangrepp. Trots att vi under intervjuprocessens gång fått till oss att ”inte vara oroliga” och ”det är inte som att det händer varje vecka” så har vi samtidigt fått tagit del av flertal berättelser och konkreta händelser av hot och trakasserier. Vi tolkar det som att det här är ett sätt för socialsekreterarna att härbärgera det som de faktiskt blir utsatta för. Ett sätt att hantera det som dem utsätts för är att utarbeta någon form av strategier, något som kan kallas för ”coping”. Brattberg (2008) skriver att coping syftar till individers förmåga att handskas med den psykologisk stress som kan uppstå. Det innebär att en person som har en bra copingförmåga därmed kan hantera den befintliga situationen och hantera de inre känslorna. Detta benämner Brattberg (2008) som känslorokuserad coping vilket innebär att individen gör omtolkningar, ändrar reaktionsmönster, utarbetar acceptans, försoning, anpassning samt förlåtelse. Brattberg (2008) skriver även att hur individen väljer att hantera svårigheterna som uppstår, genom att närma sig eller ta avstånd är helt avgörande för långtidsresultatet.

Även om vårt resultat visade på att sociala medier inte har en avgörande roll för förekomsten av hot och trakasserier så tolkar vi resultatet som att sociala medier ändå har betydelse, just utifrån tillgängligheten till socialsekreteraren. Resultatet visade att de flesta hade blivit kontaktade av klienter via sociala medier men majoriteten av kontakten beskrevs som harmlös där det mest var klienter som frågade om tider, avbokade möten samt av liknande karaktär. Det framgick dock att hot och trakasserier i viss utsträckning förekom på sociala medier. Persson (2012) skriver att sociala medier till viss del förändrar interaktionen mellan människor eftersom det blir lättare att närma sig obekanta människor, något som kan upplevas mycket svårare i ett möte där två individer träffas ansikte mot ansikte. Med sociala

mediers hjälp så tenderar man att vara mer ”på” och därmed mer tillgänglig och synlig vilket generar att möjligheten att dra sig tillbaka till den bakre regionen drastiskt minskar.

Att jobba som socialsekreterare och framförallt med barn och unga är en utsatt yrkesgrupp. I ett utsatt yrke där arbetet stundtals kan upplevas väldigt tungt psykiskt så blir det extra viktigt att kunna koppla bort yrket efter avslutad arbetsdag och kunna lämna de arbetsrelaterade tankarna och inte ta med dem hem, för att i längden orka med sitt arbete. Detta är något som inte alltid är så lätt och blir extra svårt om det även är så att klienterna kontakter dem via sociala medier. Vårt resultat visade att det hörde till vanligheten att medvetet ändra inställningarna på sociala medier till privata eller att byta namn för att försvåra för klienter att kontakta socialsekreterarna. Vi fick även till oss berättelser gällande situationer där socialsekreterare blivit kontaktade via sociala medier och där de fått gå från ”bakre region” och inta rollen som socialsekreterare och hänvisa till att kontakta dem på kontorstid. Persson (2012) skriver att i och med användandet av sociala medier så förflyttas gränserna mellan bakre och främre region. Dessa gränser och vart de dras tycks nu förändras och de förändringarna innebär ett slags offentliggörande av det som tidigare har varit privat medan det offentliga tenderar att bli mer privat.

I och med dessa gränser som förflyttats så blir information gällande socialsekreterarens familj samt bilder på dem plötsligt offentligt och en del av den främre regionen. I vårt insamlade material så kunde man se att policydokument gällande hot och trakasserier finns på samtliga arbetsplatser. Det framgår att ämnet brukar främst tas upp i mer formella sammanhang som vid arbetsplatsträffar. Vårt resultat visar på en variation i hur arbetsgivarna uppmanade sina anställda att ta del av dessa policydokument likaså hur insatta de är i rutinerna. Likt det Goffman (2014) menar med begreppen ”främre” och ”bakre” region så anser vi att det här går att jämföra med det som sker ”på scen”. Utifrån sett så finns det handlingsplaner för hur man ska agera om hot och trakasserier uppstår, överfallslarm samt avsikter att göra polisanmälan.

Resultatet visade även på olika brister så som att respondenterna i stor utsträckning inte följer de rutiner som finns på arbetsplatsen. Det framgick även att det till stor del är medarbetarnas eget ansvar huruvida rutinerna följs eller inte och de själva är medvetna om att det ”slarvas”. Resultatet har även påvisat brister i hur de ansvariga på arbetsplatsen bemöter och hanterar de fall av hot och trakasserier som sker. Det här går att jämföra med Goffmans (2014) begrepp ”bakre region” där det informella finns; det som sker i praktiken. Där visar

vårt resultat att socialsekreterarna i slutändan ofta står helt själva i att hantera och agera runt de hot och trakasserier som de utsätts för.

5.2 Resultat och analys i förhållande till tidigare forskning

I resultatet från våra intervjuer så framgick det att hot och trakasserier riktat mot socialsekreterare förekommer och främst då i verbal form. Vi tolkade även resultatet av våra intervjuer som att respondenterna utarbetat en viss nivå av tolerans mot de verbala hot som förekom och accepterar det som en del av arbetet. Den tolkningen baserar vi på vissa uttryck som var återkommande i resultatet som att ”man blir härdad” och beskrivs som ”det vanliga”. Detta är även något som den tidigare forskningen visar på, bland annat så lyfter Robson m.fl. (2014) problematiken runt att identifiera och hantera verbala hot och trakasserier. I de sju studier de utvärderat har de även lagt märke till att socialsekreterare som arbetar med barn och familj är den grupp som är mest utsatt.

Samtliga av de artiklar som vi valt att använda oss av tar upp problematiken med att socialsekreterare ”underrapporterar” på grund av att personalen inte anser att händelsen var tillräckligt allvarlig eller för att de inte känner någon tilltro till cheferna och deras agerande. Vårt resultat visade på brister i hanteringen av incidenter gällande hot och trakasserier, något som även Padyab & Ghazinour (2015) berör eftersom deras studier visar på att av de incidenter som anmäls så är det nästan en tredjedel av dessa där socialsekreteraren inte erbjöds någon hjälp. I samma studie så lyfts även problematiken att man behöver implementera mer praktiska färdigheter gällande hot och våld på arbetsplatsen. Detta är något vi även tolkat in av vårt resultat. Trots mycket skriftliga rutiner så saknas det praktisk kunskap som hjälper socialsekreterarna att hantera situationer där hot och trakasserier uppstår.

5.3 Styrkor och svagheter med studien

När vi granskat vår studie anser vi att det finns både styrkor och svagheter som bör belysas. Det som kan anses som en svaghet med studien är att vi vände oss till enhetscheferna för att få tag på respondenter och att enhetscheferna därmed kan haft koll på vilka som intervjuats och att en del av anonymiteten försvinner med det. Vi upplevde inte det som ett problem då vi fick intrycket av att de flesta enhetschefer endast vidarebefordrat vår förfrågan om respondenter och att respondenterna själva i sin tur tog kontakt med oss vid intresse. Något som vi även ansåg kan ses som en svaghet är att vi själva snart är färdiga socionomer och därmed blivande kollegor i yrket och att det eventuellt kan ha påverkat respondenternas svar till att inte vilja

måla upp en skräckbild om yrket. Vi upplevde att vi fått ta stor del av respondenternas upplevelser utan censur även om vi också fått till oss kommentarer om att vi inte ska vara oroliga och att det är en myt med att det ska vara mycket hot och våld i yrket. Ytterligare svaghet kan röra sig kring att vi endast nått ut till Mellansverige och inte större delar av landet vilket ger en mindre bredd kring vårt resultat.

Det som vi sett som en styrka med studien är att det resultat vi har fått fram stämmer bra överens med den tidigare forskningen vi studerat. Det tycker vi tyder på att vårt resultat är tillförlitligt trots fåtal respondenter samt att det stämmer överens med studier som utförts utomlands. Att vi fått tagit del av respondenters upplevelser som vi kan dela med oss av till samhället har vi ansett som en styrka till studien då det inte endast är siffror som presenteras utan faktiska upplevelser.

5.4 Slutdiskussion

Det vi vill belysa i vår slutdiskussion är vikten av att samhället följer med i utvecklingen av sociala medier och hur det kan påverka oss i vår yrkesroll även när vi är privata. Vi anser att detta är något som chefer och arbetslag behöver prata om och möjligtvis få utbildning i. Det i sin tur kan generera rutiner gällande hur man i största möjliga mån förebygger och skyddar sig mot att bli utsatt via sociala medier och framförallt att man ökar kunskapen gällande hur och vem som ska agera om en socialsekreterare blir utsatt.

Något som var väldigt framträdande i resultatet var att rutiner kring hot och trakasserier finns, men att de i stor utsträckning inte följs av personalen. Där är det viktigt att som både chef och personal ställa sig frågan *varför?* och se till att implementera rutiner som övas så att de sitter i ryggmärgen och som personalen känner sig bekväm med. Robson m.fl. (2014) resultat av studien visade att även om våld i olika form påverkade välbefinnandet så var det inte alltid åt det negativa. De redovisar i sin studie att utifrån dessa händelser kunde både arbetsplatserna och arbetstagarna lära sig något som de kunnat använda sig av för utvecklandet av riktlinjer och övningar.

Det är ett intressant resultat från Robson m.fl. (2014) studie som även reflekterar en del av vårt resultat. Från resultatet av vår studie har det framkommit att många inte tar hot och trakasserier på allvar då de tänker att det oftast inte kommer hända något. Det verkar som, utifrån vårt resultat samt från tidigare forskning, att något först måste hända på arbetsplatsen för folk att reagera och applicera ändringar.

Vi vill lyfta problematiken att socialsekreterare ser skällsord och dylikt som något ”vanligt” och ”en del av jobbet”. Det är något som vi både sett i resultatet av vår studie samt i tidigare forskning (Jayaratne m.fl., 2004; MacDonald & Sirotych 2005). Något vi vill avsluta med är vikten av att skapa en god arbetskultur där man som personal kan känna sig trygg att prata om vad man har blivit utsatt för och inte vara rädd att ses som känslig på grund av att man tar hot och trakasserier på allvar. Hot och trakasserier ska inte vara något att tåla bara för att man jobbar inom socialtjänsten.

Referenser

- Akademikerförbundet SSR. (2016). *Kartläggning av socialsekreterare 2016*. Hämtad 2017-10-25 från https://akademssr.se/sites/default/files/files/novus_socialsekr_2016_pdf.pdf
- Akademikerförbundet SSR. (2017). *Hot och våld i arbetslivet*. Hämtad 2017-10-25 från https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot_och_vald_w1707.pdf
- Arbetsmiljöverket. (2017). *Hot och våld*. Hämtad 2017-11-10 från <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/hot-och-vald/>
- Brattberg, G. (2008). *Att hantera det ohanterbara: om coping*. Stockholm: Värkstaden.
- Brevinge, N. (2016, 28 april). Socialsekreterare hängs ut som pedofiler och barnkidnappare på nätet. *Dagens Arena*. Hämtad från <http://www.dagensarena.se>
- Brottsförebyggande rådet (2015a). *Hot och våld. Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. Rapport 2015:12. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brottsförebyggande rådet (2015b). *Polisanmälda hot och kränkningar mot enskilda personer via internet*. Rapport 2015:6. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Goffman, E. (2014). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. (6. uppl.) Stockholm: Studentlitteratur.
- Jayarathne, S., Croxton, A.T. & Mattison, D. (2004). A National Survey of Violence in the Practice of Social Work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 85(4), 445-453. doi.org/10.1606/1044-3894.1833
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- MacDonald, G., & Sirotych, F. (2005). Violence in the social work workplace - The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772-781. doi.10.1177/0020872805057087
- Olaga hot. (2017). I *ne.se*. Hämtad 7 november, 2017, från <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/olaga-hot>

Padyab, M. & Ghazinour, M. (2015). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, 18(1), 129-139. doi.10.1080/13691457.2014.883367

Persson, A. (2012). *Ritualisering och sårbarhet: ansikte mot ansikte med Goffmans perspektiv på social interaktion*. (1. uppl.) Malmö: Liber.

Regeringen. (2012). *Uppdrag till Kriminalvården att analysera behovet av ökad säkerhet vid frivårdskontor*. Hämtad 2017-10-30 från

<http://www.regeringen.se/contentassets/c0a5ce2adb774db6a162dabfa67e1943/uppdrag-till-kriminalvarden-att-analysera-behovet-av-okad-sakerhet-vid-frivardskontor>

Robson, A., Cossar, J. & Quayle, E. (2014). Critical Commentary: The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *The British Journal of Social Work*, 44(4), 924–936. doi.org/10.1093/bjsw/bcu015

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

SFS 2008:567. *Diskrimineringslagen*. Hämtad 4 januari, 2018, från

Diskrimineringsombudsmannen, <http://www.do.se/lag-och-ratt/diskrimineringslagen/>

Sociala medier. (2017). I *ne.se*. Hämtad 8 november, 2017, från

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/sociala-medier>

Sohlberg, P. & Sohlberg, B. (2013). *Kunskapens former: vetenskapsteori och forskningsmetod*. (3., [kompletterade och utvidgade] uppl.) Stockholm: Liber.

Bilagor

Bilaga 1. Brev till enhetschef

Till enhetschefer eller motsvarande inom socialtjänsten i XX

Hej,

Vi är två studenter som har påbörjat vår sista termin på socionomprogrammet på högskolan Dalarna. Vi håller för tillfället på med vårt examensarbete där vi undersöker förekomsten av trakasserier och hot riktat mot socialsekreterare inom socialtjänsten. Vi har tänkt intervjua socialsekreterare inom barn- och familj om deras upplevelser av hot och trakasserier. En aspekt vi vill undersöka är huruvida sociala medier har en påverkan på yrkeslivet för socialsekreterarna.

Med den här bakgrunden är vi intresserade av att komma i kontakt med cirka tre socialsekreterare om deras tankar och erfarenheter av hot och trakasserier och vilken roll sociala medier eventuellt har. Vi beräknar att varje intervju tar ca en timme och hoppas att kunna hålla intervjun under arbetstid på arbetsplatsen – givetvis med ditt godkännande. Vi skulle uppskatta om du vill delge den här informationen till dina anställda. De som är intresserade att ställa upp är välkomna att kontakta någon av oss för ytterligare information om studien. I examensarbetet följer vi de forskningsetiska riktlinjerna om informerat samtycke, d.v.s. inga personuppgifter kommer att framgå i uppsatsen, intervjupersonerna kan när som helst avbryta sin medverkan. De som vill ställa upp i vår studie kommer att få ett mer omfattande informationsbrev inför intervjun.

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning Louise och Linnéa.

Kontaktuppgifter:

Louise Nilsen

h14louni@du.se

Linnéa Sandström

h14slinn@du.se

Handledare Gunilla Carstensen, gca@du.se, universitetslektor, Högskolan Dalarna

Bilaga 2. Informationsbrev till respondenter

Hej,

Vi är två studenter som har påbörjat vår sista termin på socionomprogrammet på högskolan Dalarna. Vi arbetar för närvarande med vårt examensarbete där vi undersöker förekomsten av trakasserier och hot riktat mot socialsekreterare inom socialtjänsten. En aspekt vi vill undersöka är huruvida sociala medier har en påverkan på yrkeslivet för socialsekreterarna.

Vad roligt att du visar intresse för att delta i vår studie. Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning. Deltagandet i vår studie är frivillig.

Syftet är att undersöka socialsekreterares upplevelser av hot och trakasserier inom socialtjänsten med särskilt fokus på betydelsen av sociala medier. Studien syftar också till att undersöka hur hot och trakasserier hanteras på arbetsplatsen.

Vi anser att ämnet vi valt att undersöka är oerhört aktuellt och det är av stor vikt att belysa problematiken kring hot och trakasserier inom socialtjänsten, samt den nya aspekten av sociala medier. En bredare kunskap och förståelse runt det här ämnet kan generera möjligheter för arbetsplatser att se över sina rutiner.

I den här studien kommer vi att intervjua sex stycken deltagare enskilt, från två olika kommuner. Anledningen till att vi valt att vända oss till yrkesgruppen socialsekreterare inom barn och familj i vårt urval är för att vi anser att det är en utsatt yrkesgrupp som berör särskilt känsliga ämnen. Vår ambition är att intervjuerna hålls på din arbetsplats under arbetstid, med din chefs samtycke. Vi ber er avvara en timme för intervjun. Vi utgår från de forskningsetiska principerna som gäller för samhällsvetenskaplig forskning vilket bland annat betyder att det inte kommer att framgå vilka personer vi har intervjuat, inte heller vilka kommuner som ingår i studien. Du kan när som helst avbryta din medverkan utan att behöva förklara varför. Med din tillåtelse vill vi gärna spela in intervjun för att undvika missförstånd och för att kunna göra så välgrundade analyser som möjligt. Under intervjuns gång så har du självklart rätt till att hoppa över frågor samt rätt att avbryta intervjun utan närmare förklaring. Du har möjlighet att ta del av din inspelade intervju i efterhand om du så önskar. Inspelningarna kommer endast att hanteras av oss som utför intervjun och studien. Inspelningarna kommer att raderas så snart transkriberingen är utförd.

Undersökningen kommer att presenteras i form av en uppsats vid Högskolan Dalarna. Du kommer att ha möjlighet att ta del av vårt färdigställda examensarbete om så önskas.

Socionomstudenter via Högskolan Dalarna i Falun 2017-11-02;

Louise Nilsen

h14louni@du.se

Linnéa Sandström

h14slinn@du.se

Handledare Gunilla Carstensen, gca@du.se, universitetslektor, Högskolan Dalarna

Bilaga 3. Intervjuguide

Bakgrundsfråga:

1. Hur länge har du arbetat inom socialtjänsten?

Intervjufrågor:

Förekomsten av hot och trakasserier

- Vad anser du är hot och trakasserier? Tycker du att begreppen skiljer sig åt och vart går i så fall gränsen för hot respektive trakasserier?

- Vet du om någon av dina kollegor varit utsatt för någon form av hot eller trakasserier? Kan du berätta om den situationen?

- Har du varit utsatt för någon form av hot eller trakasserier inom ditt yrke som socialsekreterare och kan du i så fall berätta om det? Upplever du att det är något som sker ofta eller sällan?

- På vilket sätt har dessa hot framförts? Via mejl, verbalt, sociala medier eller övrigt.

Sociala medier

- Upplever du att sociala medier har en påverkan i ditt yrke och i så fall på vilket sätt?

- Har du blivit kontaktad av en klient via dina sociala medier? Om så - har det varit av hotfull karaktär? Hur har det påverkat dig och vad har det gett för konsekvenser?

- Känner du till om någon av dina kollegor har blivit kontaktade via sociala medier av en klient? Kan du berätta om den situationen?

- Upplever du att tillgängligheten till socialsekreterares privatliv ökar genom att finnas/synas på sociala medier? Upplever du det som positivt eller negativt?

Rutiner

- Hur ser hanteringen samt rutinerna på arbetsplatsen ut om hot och trakasserier mot en anställd skulle uppstå?

- Hur ser diskussionen kring ämnet hot och trakasserier ut på arbetsplatsen? Är det något som lyfts till vardags bland er kollegor eller något som tas upp i mer formella möten?

- Kan du beskriva hur informationen från arbetsgivaren gällande hot och trakasserier ser ut på din arbetsplats?

- Rekommenderas du att vidta några speciella åtgärder för att förebygga hot och trakasserier?

Avslutning

Är det något du vill tillägga som du tänkt på inför intervjun som inte uppkommit eller något annat du vill dela med dig av?

Är det okej att vi hör av oss ytterligare om det är något vi behöver komplettera? Du är även välkommen att kontakta oss om det skulle uppstå någon fundering eller frågor i efterhand.

Tack för din tid och medverkan!

Bilaga 4. Etisk egengranskning

Blankett för etisk egengranskning av studentprojekt som involverar människor

Projekttitel: ”Lite får man räkna med” : Socialsekreterares upplevelser av hot och trakasserier inom socialtjänsten med särskilt fokus på betydelsen av sociala medier.

Student/studenten: Louise Nilsen och Linnéa Sandström

Handledare: Gunilla Carstensen

		Ja	Tveksamt	Nej
1	Kan frivilligheten att delta i studien ifrågasättas, d.v.s. innehåller studien t.ex. barn, personer med nedsatt kognitiv förmåga, personer med psykiska funktionshinder samt personer i beroendeställning i förhållande till den som utför studien (ex. på personer i beroendeställning är patienter och elever)?			X
2	Innebär undersökningen att informerat samtycke inte kommer att inhämtas (d.v.s. forskningspersonerna kommer inte att få full information om undersökningen och/eller möjlighet att avsäga sig ett deltagande)?			X
3	Innebär undersökningen någon form av fysiskt ingrepp på forskningspersonerna?			X
4	Kan undersökningen påverka forskningspersonerna fysiskt eller psykiskt (t.ex. väcka traumatiska minnen till liv)?		X	
5	Används biologiskt material som kan härledas till en levande eller avliden människa (t.ex. blodprov)?			X
	Avser du att behandla känsliga personuppgifter som ingår i eller är avsedda att ingå i en struktur (till			

6	<p>exempel ett register)?</p> <p>Med känsliga personuppgifter avses, enligt Personuppgiftslagen (PuL), uppgifter som berör hälsa eller sexualliv, etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse samt medlemskap i fackförening</p>			X
7	<p>Avser du att behandla personuppgifter som avser lagöverträdelser som innefattar brott, domar i brottmål, straffprocessuella tvångsmedel eller administrativa frihetsberövanden, och som ingår i eller är avsedda att ingå i en struktur (till exempel ett register)?</p>			X

Fastställd av Forskningsetiska nämnden 2008-10-23