

Inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad sker dagligen möten mellan professionella yrkesutövare och hotfulla klienter och patienter. Rädslor, utsatthet och språk förutsätts förstås av alla inblandade. Hur utsatt är då yrkesutövaren vid mötet med klienten/patienten? Och vad händer egentligen när hon utsätts för våld och hot? Vilka handfasta råd kan man ge? Dessa frågor diskuteras i boken som fokuserar på skadepreventionens vinster och riskmedvetande. Boken bygger på praktiska erfarenheter i svenska kommuner där yrkesutövare berättar om sina upplevelser. Även autentiska fall och övningsuppgifter ingår.

Boken vänder sig till alla som arbetar med människor i utsatta livssituationer. Hit hör exempelvis socialarbetare, psykologer, ambulanssjukvårdare, sjuksköterskor och läkare.



Jörgen Lundälv är docent i trafikmedicin vid Umeå universitet samt universitetslektor i socialt arbete vid Göteborgs universitet. Han är författare till flera böcker och artiklar om skador och prevention och undervisar inom Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet.

MEYERS Tel. 026-10 75 50. Fax 026-14 14 13. E-post info@meyers.se

ISBN 91-7111-140-9

Jörgen Lundälv

Harmoni och säkra möten

Jörgen Lundälv

Harmoni och säkra möten

MEYERS



Harmoni
och säkra möten

Jörgen Lundälv

MEYERS

Av författaren har MEYERS tidigare givit ut:

Talesmannen. Mediapraktika för hjälpare. 2000.

Det talande offret. Journalistik vid olyckor och katastrofer. 2:a rev. och utökade upplagan 2001.

Gatans politik. Göteborgsdemonstrationerna juni 2001. Ur mediernas, polisernas och demonstranternas perspektiv (Redaktör tillsammans med Marianne Liliequist). 2002.

Bioterrorism och media – en guide om säkerhet och beredskap. 2004.

Säker uttryckning. Krasch och prevention vid uttryckningskörning. 2006.

Mediehandbok för socialarbetare (Tillsammans med Ulla-Carin Moberg). 2006.

Författaren har dessutom givit ut:

Det finns dom som har det värre. Samspel, gemenskap och livsglädje i kamp mot smärta och svåra trafikhandikapp. Sveriges Radios Förlag, 1995.

Förmåga till välfärd. Trafikskadades upplevelser och liv – ett drama om bemästring. Fischer & Co, 1998.

Omvårdnad och omsorg i massmedia – professionella mediemöten. Studentlitteratur, 2004.

Kopieringsförbud

Detta verk är skyddat av lagen om upphovsrätt. Kopiering, utöver lärares rätt att kopiera för undervisningsbruk enligt BONUS-Presskopias avtal, är förbjuden. Den som bryter mot lagen om upphovsrätt kan åtalas av allmän åklagare.

MEYERS

Hemsida: <http://www.meyers.se>

E-post: info@meyers.se

© Författaren och Meyer Information & Förlag AB, Gävle 2007

Form och produktion: förlaget

Omslagsbild: Originalmålning "Korset" (1998) av Lars Leden, Månsas, Helsingfors (marsu.leden@kolumbus.fi)

Tryck: Alfa Print 2007

ISBN: 91-7111-140-9

2:a rev. och

mediernas,
mmans med

ap. 2004.

ning. 2006.

in Moberg).

livsglädje i
dios Förlag,

tt drama om

nediemöten.

över lärares
kopias avtal,
åtalas av all-

007

n, Månsas,

Till Emilia och Alva

"Inte ens för erfarna läkare är det alltid möjligt att förutse hur sjukdom påverkar patienters liv. För en kvinna med svullna fötter kan det värsta vara något i andra människors ögon så ytligt och fåfängt som att inte längre kunna ha vackra skor. För en liten pojke med en neurologisk skada kan det värsta vara att inte kunna kissa stående. För en kvinna med cancer i munnen kan det värsta vara att hennes tal har blivit så sluddrigt att hon inte längre kan beställa taxi per telefon utan att den som tar emot samtalet tror att hon är berusad. Det är för att kunna se - om också inte förutse - som samtalet behövs. För god vård måste det vara ett mål att försöka avhjälpa just det som för patienten upplevs som det värsta".

(Merete Mazzarella, 2005)

Innehåll

FÖRORD 8

När du läser boken 11

Förkortningar 12

1. INLEDNING 13

”Det drabbar andra....” 15

Hot, risker och arbetsvillkor 23

Skadeprevention 29

Erfarenheter av rädslor 30

Kom ihåg 33

2. TRE RISKSFÄRER 34

Socialt arbete 35

Social omsorg 36

Omvårdnad 39

Erfarenheter som kan delas 41

Kom ihåg 43

3. RESPEKT OCH ERKÄNNANDE 44

Kom ihåg 47

4. HOT OCH VÅLD 48

Den individuella utsattheten 50

Kollegial utsatthet och stöttning 51

Kom ihåg 53

5. RISKER OCH SKADEPREVENTION 54

Klient- och socialarbetaraspekter 55

Risk och prevention 58

Riskerna - hot och möjligheter 60

Skadeprevention - en tankemodell 61

Kom ihåg 65

6. AUTENTISKA FALL	66
Typ I-fallen - den officiella bilden genom medierna	67
Typ II-fallen - socialarbetarnas egna berättelser	70
Typ III-fallen - ledarskapsperspektiv på risker	72
Kom ihåg	73
7. HANDFASTA RÅD	74
De egna erfarenheternas värde	76
Kollegialt stöd	78
Mobila team med mobiler	79
Trygga möten istället för provocerande dräkter	80
Från hot till uppföljning	80
Uppdaterade beredskapsplaner	81
Utbildning och erfarenhetsutbyte	81
Fysiska placeringar och säkerhetsanordningar	84
Incidentanmälningar i praktiken	86
Kom ihåg	88
8. KLARA CHECKLISTOR	89
Kom ihåg	102
9. VÅLDET I MEDIEDRAMATURGIN	103
Medierna - hot eller möjlighet?	106
När du läst boken	110
Kom ihåg	111
10. BEREDSKAPSRUTINER	112
Ett exempel	112
Checklista	118
11. LITTERATUR	120
12. ÖVNINGSUPPGIFTER	142
13. VIKTIGA KONTAKTER	145
14. HOT- OCH VÅLDSKALENDER	148

Förord

Förförståelsen är viktig för allt skrivande. I början av 1990-talet arbetade jag som journalist. I journalistrollen kom jag i kontakt med många människor i olika utsatta situationer. I olika miljöer har jag utsatts för hot. I efterhand har jag reflekterat över hur jag lyckats bemästra detta. Särskilt har jag tänkt på vikten av trygga möten mellan människor och vilken betydelse som trygghet har för att vi alla ska må bra och få en chans att åstadkomma en god relation i socialt arbete.

Den här boken handlar om hot och våld som äger rum inom tre professions- och yrkesområden; socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Inom dessa tre områden finns ett stort antal yrkesverksamma som bär på egna och andras erfarenheter av risksituationer men också iscensatta hot- och våldsupplevelser. Den här boken handlar därför om vilka erfarenheter som en socialsekreterare kan tänkas dela med en sjuksköterska i direktarbete med klient/patient. Men boken tar inte endast upp våld och hot som riktas från klient/patient mot yrkesutövaren. Det är lika angeläget att uppmärksamma den andra riktningen d.v.s. de hot- och våldshandlingar som begås gentemot klient/patient från yrkesutövarens sida.

Utvecklingen och kunskapsproduktionen inom socialt arbete har gått fort under senare år. Samtidigt som nya metoder utvecklats inom socialt arbete, har också komplexiteten ökat. Från fackliga organisationer rapporteras om långvariga sjukskrivningar och utbrändhet bland socialarbetare samtidigt som det i framtiden förväntas stora pensionsavgångar. Den ljusa bilden av socionomkåren i Sverige är dock att intresset för det nya Socionomprogrammet vid socialhögskolor och universitet varit mycket stort. Den snabba utvecklingen i kombination med pensionsavgångar genom generationsskiftet leder till en delvis nyordning inom professionen. I detta sammanhang är det viktigt att frågor som handlar om risker, hot, våld och skadeprevention lyfts fram och problematiseras. Inom många andra yrkesprofessioner har beredskapsfrågor kommit att få en väsentlig del i arbetsorganisationers utveckling och uppbyggnad. De hjälparprofessioner som arbetar med olyckor och katastrofer i samhället får vanligen en gedigen utbildning och kunskap i att bemästra svåra situationer under

pressade och stressade former. Denna bemästring kräver utbildning och kontinuerliga färdighetstränande moment. Olycks- och skadeområdet ska alltid vara säkrat innan hjälpinsatser sätts in vilket görs för att förhindra följskador för andra och optimera den egna säkerheten. Samma tankesätt borde även utvecklas inom professionen socialt arbete. Det är mot bakgrund av detta som jag skrivit den här boken.

Din egen säkerhet som socialarbetare måste alltid vara högt prioriterad. Härav följer att det egna riskmedvetandet och säkerhetstänkandet måste vara högt samtidigt som beredskapsplaneringen måste vara god. Bokens praktiska uppläggning och innehåll är tillämpbar för socionomer inom ett stort antal verksamhetsområden inom socialtjänsten, hälso- och sjukvården, kriminalvården och inom olika frivilliga sociala verksamheter.

Under arbetet med boken har flera personer hjälpt mig på många olika sätt. Kollegorna på Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet (GU) har i min vardag stimulerat mig i skrivandet och reflekterandet om hot, våld, media och skadeprevention i socialt arbete. Tack till Kenneth Liljeqvist, Anita Kihlström, Bengt Carlsson och Per-Olof Bylund för givande samtal och hjälp.

Tack riktas till personalen vid Göteborgs universitetsbibliotek samt personalen vid Universitetsbibliothek Innsbruck för hjälp med litteratursökningar.

Tack riktas till Börje Bengtsson vid statistikenheten vid Arbetsmiljöverket i Solna som hjälpt mig med att ta fram specialstatistik. Birgitta Bendes vid Statens Institutionsstyrelse (SiS) i Stockholm för värdefull information och kommentarer kring incidentrapporteringens betydelse för uppföljningar inom området.

Ett tack riktas också till styrelsen inom Centralförbundet för Socialt Arbete (CSA) i Stockholm som under år 2003 gav mig ett forskningsstipendium för att kunna arbeta färdigt med skrivandet av boken.

Thomas Goldberg, utvecklingsansvarig för professionsfrågor vid Akademikerförbundet SSR i Stockholm har lång erfarenhet av att möta socionomer som utsatts för våld. Tack för dina synpunkter och kommentarer på arbetet och stöd. Per-Olof Larsson, universitetsadjunkt vid Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet har följt arbetet med boken och lämnat värdefulla kommentarer på manuset. Tack riktas också till Mona

Gustafsson, 1:e socialsekreterare och Örjan Henriksson, socionom för deras kommentarer till manuskriptet. Tack till Lars Leden som har målat illustrationen till boken.

Jag vill också tacka min förläggare Christer Meyer för värdefulla synpunkter under färdigställandet av boken.

Tack till alla intervjupersoner som medverkat i undersökningen och berättat om sina erfarenheter av hot och våld under flera decenniers tid. Er kunskap och erfarenhet är viktig att förvalta och göra något värdefullt av i framtiden. Den som inte blivit utsatt för hot och våld kan nog aldrig förstå vilken kränkning och vilket underläge som den drabbade utsätts för. Men det är ifrån detta underläge och perspektiv underifrån som kunskap och erfarenheter kan samlas och komposteras på varje arbetsplats och hos varje kollega.

Gånghester i augusti 2007

Jörgen Lundälv

När du läser boken

Man kan läsa en bok på många olika sätt. Alla sätt är spännande för att de erbjuder läsaren olika perspektiv. Den här boken ska ge läsaren inblick och kunskap om skadepreventiva åtgärder, praktiska lösningar och idéer mot hot och våld som riktas mot yrkesutövare inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Boken innehåller således erfarenheter från professionella som upplevt hot och våld samt de som har/har haft kollegor som drabbats och blivit offer på den egna arbetsplatsen. I boken berättar exempelvis socialarbetare som utsatts för hot och våld men som idag är verksamma som arbetsledare vid socialförvaltningar. Men boken innehåller även förklaringar och beskrivningar av olika fenomen och begrepp samt visar hur långt forskningen har kommit inom området. Men som sagt, boken har främst en praktisk prägel då den beskriver olika praktiker och professionsområden och de inslag av hot och våld som förekommer i det moderna arbetslivet.

Bokens första del (kapitel 1-5) beskriver uppkomst och förekomst av hot och våld i vårt moderna risksamhälle. I slutet av denna första del (kapitel 6) beskrivs några autentiska fall med kommentarer. Bokens andra del innehåller praktikfallsbeskrivningar och erfarenhetsberättelser från erfarna yrkesutövare. Här får läsaren stifta bekantskap med hur hot och våld tar sitt uttryck, vilka konsekvenser hot och våld får för individen och arbetsgruppen samt vilket skadepreventivt lärande som kan uppstå när man tar vara på de egna erfarenheterna på arbetsplatsen. Kapitel sju ägnas åt olika handfasta råd som man kan utgå ifrån i olika situationer. Därefter följer ett kapitel med klara och tydliga checklistor som kan användas i det praktiska sociala arbetet. Utifrån händelser som utspelar sig och vilka åtgärder som vidtas är det även angeläget hur händelserna och de preventiva åtgärderna presenteras för allmänheten. Här kommer relationer och budskap till massmedierna in i bilden. Bokens nionde kapitel ägnas åt våldet mot yrkesutövarna i mediedramaturgin. Boken avslutas med ett avsnitt som innehåller några övningsuppgifter som lämpar sig som underlag till gruppdiskussioner samt exempel på incidentrapporter som används på olika håll.

Förkortningar

AFA	Arbetsmarknadens försäkringsbolag
AMF	Arbetsmiljöförordningen
AFS	Arbetsmiljöverkets föreskrifter
AML	Arbetsmiljölagen
AMV	Arbetsmarknadsverket
AV	Arbetsmiljöverket
CSA	Centralförbundet för Socialt Arbete
FHI	Folkhälsoinstitutet
FNB	Finska Notisbyrån
FST	Finlandssvenska Televisionen
GU	Göteborgs universitet
IFO	Individ- och familjeomsorgsavdelning
ISA	Informationssystemet för arbetsskador
LSS	Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade
LVM	Lag om vård av missbrukare i vissa fall
LVU	Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga
NASW	National Association of Social Workers
SAF	Svenska Arbetsgivareföreningen
SAM	Systematiskt arbetsmiljöarbete
SCB	Statistiska Centralbyrån
SFS	Svensk Författningssamling
SiS	Statens Institutionsstyrelse
SKL	Sveriges kommuner och landsting
SKTF	Svenska Kommunal tjänstemannaförbundet
SOU	Statens Offentliga Utredningar
SSR	Akademikerförbundet SSR
ST	Statstjänstemannaförbundet
TT	Tidningarnas Telegrambyrå
YI	Yrkesinspektionen

I. Inledning

Att mötas och diskutera om situationer i det vardagliga arbetet som professionella yrkesutövare är något som många utvecklas positivt av. Hur har vi upplevt en situation? Vad har vi lärt oss? Vad kan vi lära av varandra? Hur ser vi på framtidens möjligheter i socialt arbete, social omsorg och omvårdnad? Frågorna är många och vanliga. Som lärare vid Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet upptäcker jag varje termin bland de studerande en iver att söka svar på dessa frågor. Sökandet sker i grupper med andra studerande men även i nära relation med till exempel praktikhandledare som de möter/ska möta under utbildningstiden. Också de yrkesverksamma socialarbetarna och handledarna på fältet som jag möter i min roll som praktiklärare ställer dessa frågor. Och det kanske mest intressanta och fruktbara är när studerande och handledare möts för att diskutera frågorna.

Igenkännandet av en situation så som den har upplevts är betydelsefullt för kollegor i omgivningen. Alla yrkesutövare kan ställas inför en situation då hot och våld kan komma att riktas från en klient. Den här boken handlar främst om hur yrkesutövare kan uppleva sin situation i det vardagliga arbetet med klienter. Lite längre fram i boken diskuteras även fall av hot och våld som uppmärksammats av massmedia och som även blivit föremål för polisutredningar o.s.v. Men låt oss börja med den vardagsverklighet som de allra flesta professionella yrkesutövare möter. Innebär de dagliga mötena med klienter att hot och våld inte har någon större betydelse? Är många socialarbetare så vana vid turbulenta situationer att de inte längre reagerar så starkt som de kanske gjorde då de var nyutexaminerade från sin utbildning? Frågorna är många och inbjuder naturligtvis till diskussion.

Syftet med boken är att läsaren ska få en fördjupad kunskap om förekomst av hot och våld inom professionen socialt arbete och vad som kan läras utifrån de erfarenheter som finns på fältet. Även områdena social omsorg och omvårdnad behandlas i boken. För att återgå till ordet igenkännande är detta centralt i boken eftersom det är viktigt att socialarbetaren kan få rätt att känna igen sig i den egna yrkespraktiken och därmed vardags-

verkligheten. Hot och våldstendenser finns inom många olika professioner i vårt samhälle. Men frågan är i vilken utsträckning som vi kan känna igen tendenserna och vara uppmärksammade på olika signaler i den egna närmiljön och verksamheten. Igenkännandet är betydelsefullt också för att till exempel socialarbetaren ska kunna bli delaktig i uppbyggnaden och utvecklandet av skadeprevention på arbetsplatsen. Är hot och våld ett problem för mig? För vår arbetsgrupp? Vardagligt hot och våld för en socialarbetare behöver ju inte resultera i en uppmärksam händelse till exempel genom rapportering i massmedia och/eller i form av en polisanmälan. Det vardagliga kan istället vara att man har en känsla inom sig att det till exempel idag blir olustigt eller på olika sätt jobbigt att möta klienten.

Situationen inom en socialförvaltning kan till exempel bestå av att en socialsekreterare blivit utsatt för ett verbalt hot av en klient och därför känner sig rädd och kränkt. Olustkänslor uppkommer att vara kvar på arbetsplatsen varför socialsekreteraren är sjukskriven ett par dagar. Väl tillbaka på jobbet kan arbetsgemenskapen med de andra socialarbetarna betyda mycket. De har ju också blivit utsatta av den vardagliga incidenten som kollegan drabbats av. I sin arbetsvardag känner alla igen situationen och vet därmed även att vem som helst kan drabbas vid nästa tillfälle. Ett riktat hot kan exempelvis bestå av att en klient uttryckt något mot en socialsekreterare men som också kan uppfattas som hotfullt mot flera anställda på arbetsplatsen.

Våld och hot som riktas mot yrkesutövare i människovårdande yrken har under senare år beskrivits som arbetsplatsolyckor. I en nyhetsartikel skriver Tidningarnas Telegrambyrå (TT) följande:

"Våld och hot mot socialarbetare, vårdpersonal och lärare är den snabbast ökande typen av arbetsplatsolyckor. Kvinnodominerande yrken har också svårt att hänga med när sjukskrivningarna minskar".

Det handlar alltså om kvinnodominerande yrkesområden där yrkesutövarna inte har någon tradition av att kunna bemöta olika hot- och våldssituationer. I nyhetsrapporteringen har bland annat AFA Försäkring rekommenderat att yrkesutövare inom skola, vård och socialtjänst måste få mer utbildning i bland annat bemötande och konflikthantering. Vad är det då i vardagsarbetet som socialarbetare kan uppleva som hot och våld? Under våren 2004 lät Akademikerförbundet SSR i Stockholm göra en undersökning bland socialchefer i landets kommuner för att se vilken

utsatthet som socialarbetare arbetar i. Ett av de viktigaste resultaten från denna studie var att nio av tio socialchefer ansåg att deras socialarbetare behövde mer utbildning samt att de borde få träning i att hantera såväl risker som mer akuta problemsituationer (Akademikerförbundet SSR, 2004). Samtidigt har SSR varnat för att nedskärningar inom socialtjänsten kan innebära ökade risker för socialarbetarna i vardagsarbetet (Johansson, 2004).

"Det drabbar andra...."

Egentligen skulle boken ha kunnat sluta redan här. Det är så lätt hänt att man resonerar om en negativt upplevd händelse som inträffat att "det drabbar andra men inte mig". Att skapa en falsk trygghetskänsla för sig själv innebär helt enkelt att jag inte vill eller kan (av olika anledningar) ta till mig att något har hänt som drabbat mig som person. Ett område där uttrycket "det drabbar andra..." används flitigt är särskilt traumatiska händelser och upplevelser (Lundälv, 1998). När vi åker till och från arbetet på morgonen passerar vi kanske en trafikolycksplats. Ambulanspersonalen tar hand om de skadade och vi skymtar en bår vid vägkanten. Vad orsakerna till olyckan är vet vi egentligen inte när vi passerar förbi. Kommentarer som till exempel: "Någon måste ju ha varit oförsiktig" eller "det där händer aldrig mig. Jag som är så försiktig av mig" kan vara vanliga bland de förbipasserande. Nu tillbaka till bokens tema - hot och våld riktat mot professionella yrkesutövare i människovårdande yrken. Kan det vara så att det finns socialsekreterare som vid ett flertal tillfällen utsatts för hot och våldsincidenter från hjälpsökande klienter men som inte upplever dessa händelser som avvikande utan snarare som normaliserande? Är dessa händelser något som man får lov att "räkna med" inom professionerna?

Som praktiklärare vid Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet har jag under fyra års tid haft möjlighet att genomföra ett antal resor i olika kommuner. Jag har besökt praktikanter och deras handledare på fältet för att följa praktiken i socialt arbete. Det finns alltid en förväntan hos praktikanter och handledare att praktiken ska utmynna i något - ett lärande om praktik och vardagsverklighet. Men även om det finns en förväntan så vet ingen på förhand hur slutresultatet kommer att bli. Det sker en väntan. I väntan på att klienten ska dyka upp kan socialarbetaren och hennes praktikant förbereda sig på olika sätt. Ett sådant sätt kan vara att fundera ige-

nom hur ett tryggt möte kan skapas och upprätthållas under klientkontakten. Klientens första steg in i myndigheten är nämligen väntrummet. Och det är till denna miljö som jag oftast vid mina resor som praktiklärare först anländer till. Vad väntar mig i väntrummet? Hur ser väntrummet ut? Vad kommer att hända i väntrummet? Ofta får jag här tillfälle att genom observation iakttä rummet och tiden som vi besökare oavsett ärende delar med varandra. Här är några exempel från mina observationsanteckningar.

Klämd - Trångt. Tre stolar och ett bord. Vita och kala väggar. Inga blommor. Tyst. En klocka på väggen som tickar. Väntan.

Stekhett - Solen skiner in i väntrummet. På det lilla bordet står en vattenkaraff i solljuset. Det är varmt. Ingen tycks vilja dricka av vattnet. Broschyrer och någon tidning ligger på bordet.

Metalldetektor - Glasdörrar som öppnar sig elektroniskt. Total tystnad i väntrummet. Inom kort ska väntrummet utrustas med metalldetektorer för att förhindra att klienter bär med sig vapen in till socialarbetarna.

Välkommandet är viktigt. Miljön likaså. När klienten tar de första stegen in i socialarbetarens rum bär han eller hon med sig intryck av väntrummet och de signaler, uttalade och icke-uttalade situationer som funnits där. Incidenter och intermezzon kan ha inträffat mellan klienter i väntans rum. Men framför allt har de delat känslan av att vara utlämnade när de suttit i väntrummet. Naturligtvis kan klienten använda sig av olika bemästringsstrategier för att överleva situationen i ett väntrum. I något fall kanske klienten har med sig två eller tre personer som agerar livvakt. Beskyddarverksamheten gäller också i ett väntrum där oväntade händelser kan inträffa när två klienter som är tidigare kända för varandra på nytt träffas.

Alla yrkesutövare inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad borde prova besöks- och väntrummen på den egna arbetsplatsen. Även när de gör studiebesök hos kollegor i andra kommuner rekommenderas besök i andras väntrum. Här finns möjligheter till ett lärande om det miljörelaterade tillståndet. Hur kan exempelvis miljön i väntrummet förbättras så att klienten trivs? Frågan tål att diskuteras när vi nu närmar oss ett område hur vi tillsammans med klienten skapar ett tryggt och säkert möte.

Bokens syfte är att försöka skapa mer diskussion om den utsatthet som möter den enskilde yrkesutövaren ute på fältet. Det är anmärkningsvärt att dessa frågor inte fått större uppmärksamhet tidigare inom exempelvis pro-

er klientkontak-
äntrummet. Och
raktiklärare först
rummet ut? Vad
att genom obser-
rende delar med
nteckningar.

la väggar. Inga

rdet står en vat-
ricka av vattnet.

t. Total tystnad i
talldetektorer för
rbetarna.

de första stegen
tyck av väntrum-
som funnits där.
er i väntans rum.
de när de suttit i
ika bemästrings-
ot fall kanske kli-
vakt. Beskyddar-
e händelser kan
ra på nytt träffas.

och omvårdnad
platsen. Även när
nmenderas besök
om det miljörela-
met förbättras så
mar oss ett områ-
säkert möte.

den utsatthet som
märkningsvärt att
n exempelvis pro-

fessionsområdet socialt arbete. Flera förklaringar kan finnas till detta. En första förklaring kan vara att det moderna samhället till skillnad från andra samhällsformer har utvecklats till ett risksamhälle där hot och våldsinslag kommit att få en alltmer ökad betydelse i själva riskprofilen. En annan förklaring är att hot och våld kan upplevas som känsliga och svåra områden att belysa av flera skäl. Bland annat kan det vara svårt att tala om hot och våld som ett direkt problem för socialarbetarna eftersom de står klienterna nära och möter deras utsatthet. Av detta följer att det kan ha varit svårt att rikta kritik mot klienterna, anmäla dem eller den egna arbetssituationen. En tredje förklaring kan vara att socialarbetaren förtränger möjligheten att han eller hon (eller någon kollega i arbetsgruppen) kan komma att drabbas av exempelvis ett överfall. Detta tankesätt är naturligt och är något som människan ständigt upprepar som en typ av skyddsmechanism. Exempelvis när vi färdas med bil till vår arbetsplats är det vanligt att vi just tänker att "en trafikolycka drabbar inte mig utan bara vårdslösa bilister". På samma sätt kan vi i socialt arbete resonera om socialarbetare som befinner sig i en särskild och egen riskgrupp att råka ut för hot och våld av sina klienter.

Innan jag fortsätter framställningen kan det här vara på sin plats att begreppet klient preciseras. I boken ska klientbegreppet ses som ett sammanhållande begrepp för de hjälpbehövande personer som en socialarbetare kan tänkas arbeta med exempelvis en omsorgstagare, elev, patient eller personal. Det är i mötet med klienten som hot och våld kan uppstå. Dessa tillstånd måste betraktas och förstås utifrån de miljöer och sammanhang som de uppstår och utvecklas. Dessa handlingar betecknas i boken för klientvåld (Client Violence). I USA har the National Association of Social Workers (NASW) under senare år använt sig av benämningen klientvåld och anser att all socialarbetarutbildning bör innefatta utbildningsmoment i att hantera klientvåld, säkerhet och skadeprevention (O'Neill, 2004). I den internationella litteraturen används även begreppen arbetsplatstrauma (Workplace Trauma), arbetsplatsvåld (Workplace Violence) och klientaggression (Client Aggression). Men fortsättningsvis kommer alltså begreppet klientvåld att användas i boken. Även den amerikanska forskaren Christina E. Newhill använder denna benämning i sin bok *Client Violence in Social Work Practice* (Newhill, 2003).

Våld och hot inom socialt arbete kan betraktas som en beskrivning av den offentliga säkerheten i modern tid. Med begreppet offentlig säkerhet

(Public Safety) avses här den säkerhet som alla medborgare och samhällsfunktionärer ska kunna åtnjuta i alla offentliga miljöer. Risker, hot och våld i offentliga miljöer kan handla om många olika saker. Exempelvis kan de kravaller som uppstod vid EU-toppmötet i Göteborg i juni 2001 de s.k. Göteborgskravallerna ses som ett hot mot den offentliga säkerheten (Liliequist och Lundälv, 2002). Kravallsituationerna utgjordes även av hot och våldshandlingar som bland annat riktades mot det polisiära arbetet d.v.s. en form av socialt arbete och skadeförebyggande arbete. Men offentlig säkerhet kan även innebära de säkerhetsbrister som framträder när anställda i en kommunal förvaltning upplever och uttalar otrygghet efter uttalade oroligheter och hot. Under hösten 2001 sattes den offentliga säkerheten på prov när hotförsändelser innehållande vitt pulver sändes bland annat till många olika vårdinstitut och vårdinrättningar. Anonyma personer skickade s.k. pulverbrev bland annat till psykiatriska avdelningar, sjukhus och andra vårdinrättningar. Dessa brevattacker kan ses i ljuset av en ny form av terrorism den s.k. bioterrorismen (Lundälv, 2004; Säkerhetspolisen). Under åren 2001-2004 blev olika säkerhetsaktörer i flera länder däribland Sverige alltmer medvetna om vikten av såväl utbildning och beredskapsrutiner för att hantera hotincidenter genom brev och andra försändelser. I Sverige utvecklade Säkerhetspolisen viktiga rutiner för detta arbete. För yrkesutövare inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad är det naturligtvis bra att känna till dessa. Det möte som sker mellan en socialarbetare och en klient skulle kunna beskrivas utifrån olika perspektiv och tillstånd. Relationen mellan en socialarbetare och en klient skulle även kunna beskrivas som ett patronage d.v.s. en typ av tvåsidigt personförhållande nämligen patron-klientrelationen. Karaktäristiskt för detta personförhållande är att det finns en trohet i själva relationen mellan patronen och klienten. I en filosofisk kontext kan detta trohetens språk ses som ett kommunikativt handlande mellan två parter. I den fortsatta framställningen använder jag begreppet våldspatronage för att skapa en bild av tillståndet över det trygga mötets sammanbrott eller vad som kan inträffa då såväl klient som socialarbetare kan bli offer och förövare i relationen. Socialarbetaren kan tänkas ge ett skydd åt klienten samtidigt som han eller hon ställer krav på denne till förändringsåtgärder o.s.v. Skyddet men även kravställandet från patronens sida ställer väsentliga krav på klienten. Om detta skriver också Bengt Carlsson i sin avhandling *Så blir det hjälp* (Carlsson, 2003). Carlsson skriver:

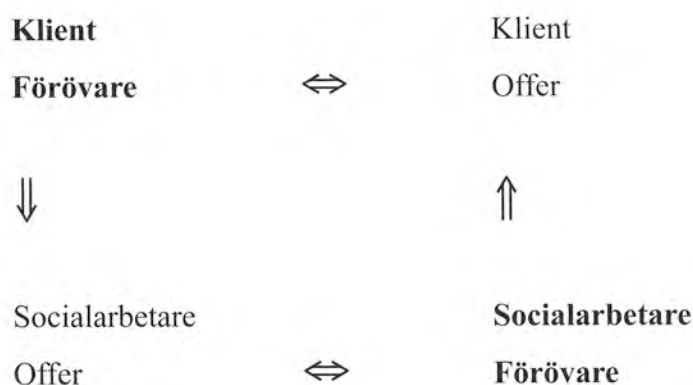
e och samhälls-
 Risker, hot och
 er. Exempelvis
 g i juni 2001 de
 lliga säkerheten
 des även av hot
 polisiära arbetet
 le arbete. Men
 som framträder
 ttalar otrygghet
 s den offentliga
 t pulver sändes
 ngar. Anonyma
 riska avdelning-
 kan ses i ljuset
 Lundälv, 2004;
 kerhetsaktörer i
 av såväl utbild-
 genom brev och
 n viktiga rutiner
 cial omsorg och
 t möte som sker
 vas utifrån olika
 are och en klient
 typ av tvåsidigt
 raktäristiskt för
 relationen mellan
 hetens språk ses
 n fortsatta fram-
 skapa en bild av
 som kan inträffa
 vare i relationen.
 igt som han eller
 yddet men även
 på klienten. Om
 å blir det hjälp

"Press och tvång tillhör de inslag i socialtjänstens klientarbete som allmänt anses försvåra och lägga hinder i vägen för hjälpförsök. I mitt material stämmer detta i en del fall, men inte i andra".

Exempelvis kan en hotfull klient utöva stress på socialsekreteraren som ansvarar för bedömning och utbetalning av ett eventuellt försörjningsstöd. Socialarbetaren kan göra ett direkt uttalande till klienten att denne måste uppfylla vissa krav, göra något aktivt/konkret i sin livssituation o.s.v. för att socialarbetaren ska kunna gå vidare. Att socialarbetaren ställer ökade krav på klienten kan upplevas som hotfullt på olika sätt av klienten så att denne upplever sig kränkt, orättvist behandlad o.s.v. Detta i sin tur kan vara en utlösande mekanism till hot och våldsinslag från klientens sida.

I Figur 1 beskrivs vad som kan benämnas för våldspatronaget och det trygga mötets sammanbrott. Det trygga mötets sammanbrott kan då illustreras med ett exempel då en socialarbetare missbrukar sin ställning som tjänsteman och till och med begår överträdelser och brott. Det kan till exempel handla om en situation då klienten är i beroendeställning, utsatt för myndighetsutövning samtidigt som han eller hon blir utsatt för till exempel en brottslig gärning (hot om repressalier, övergrepp o.s.v.) något som i sin tur kan resultera i hot- och våldsinslag från klientens sida.

Figur 1. Våldspatronaget och det trygga mötets sammanbrott.



Psykiatrireformen, som genomfördes 1995, har inneburit att många människor med avsevärda hjälpbehov inte fått den hjälp de behövt vilket resulterat i en rad uppmärksammade våldshandlingar under årens lopp. Den 11 september 2003 mördades Sveriges utrikesminister Anna Lindh när hon besökte ett varuhus i Stockholm. Strax efter denna händelse mördades en femårig flicka på sin förskola av en patient. I juni samma år skadades ett tjugotal människor i Gamla stan i Stockholm när en förvirrad man i hög fart körde ned oskyldiga och oskyddade fotgängare. Listan kan göras lång. Har det öppna våldet på offentliga platser i Sverige kulminerat och inneburit att vi måste acceptera ett visst våld? Är det möjligt att acceptera hot och våldshandlingar i ett demokratiskt samhälle? Dessa frågor och många fler har diskuterats intensivt efter mordet på Sveriges utrikesminister hösten 2003 i såväl massmedierna som inom forskningen (Beckman m fl, 2003) (FST/TV2, 2003). De större våldshändelser som skakat Sverige har varit mordet på statsminister Olof Palme och mordet på utrikesminister Anna Lindh. I dessa avseenden har Sverige varit ett land som kan betecknas som "traumaland". Händelserna har försatt en stor del av befolkningen i långvariga chock- och traumatillstånd.

I juni 2006 rapporterade medierna om en begravning av en pojke (Fallet Bobby) och om pojkens mamma som misstänks ha vållat sin egen sons död (Schönstedt, 2006; Hultén och Schönstedt, 2006). Journalisten Tommy Schönstedt skriver:

"Vågar en mamma, som misstänks ha vållat sin sons död - medvetet eller av oförstånd - och dessutom aktivt gömt kroppen komma till sitt barns begravning? Orkar en mamma som har både hat, hot och blickar riktade mot sig stå vid kistan och sörja - och dessutom hoppas på förlåtelse?" (Schönstedt, 2006).

Från större våldshändelser till det hot och våld som kan förekomma i en yrkesutövares vardagsverklighet behöver steget inte vara långt. För en enskild tjänsteman eller förtroendevald som utsätts för hot eller våld kan livet förändras drastiskt. Dessa aktiviteter kan vara riktade såväl mot den enskilde individen som mot hennes familj. I dessa situationer drabbas individen dubbelt och inte alltid finns tillgängligt skydd eller kunskap för att bemöta och bemästra de svåra situationer som kan uppstå.

För exempelvis en socialarbetare som arbetar med socialt arbete och omsorgsfrågor kan hoten och våldet vara en del av den egna vardagen. Socialarbetare har erfarenhet av svårhanterade möten och samtal med per-

att många män-
de behövt vilket
under årens lopp.
ister Anna Lindh
na händelse mör-
ni samma år ska-
när en förvirrad
ngare. Listan kan
Sverige kulmine-
Är det möjligt att
hålla? Dessa frå-
på Sveriges utri-
nom forskningen
ldshändelser som
alme och mordet
Sverige varit ett
na har försatt en
tillstånd.

en pojke (Fallet
lat sin egen sons
06). Journalisten

*d - medvetet eller
ma till sitt barns
h blickar riktade
s på förlåtelse?"*

förekomma i en
ara långt. För en
hot eller våld kan
de såväl mot den
uationer drabbas
eller kunskap för
ppstå.

ocialt arbete och
n egna vardagen.
n samtal med per-

soner med olikartade sociala problem till exempel psykiatriska sjukdomar och tillstånd. Detta innebär att många socialarbetare också varit inkopplade i de svåra fall där en patient/brukare förvandlats till en våldsverkare och agerat så att det uppstått större våldshändelser. Exempel på detta är till exempel medierapporteringen efter mordet på Anna Lindh. Mediedramaturgin kännetecknas av detaljrika beskrivningar på misstänkta personer som figurerar i polisens internutredningar. I de olika medieskildringarna har journalister bland annat haft tillgång till sekretessbelagt material som till exempel socialutredningar och rättspsykiatriska utlåtanden som sedan citerats i de olika publiceringarna.

För en professionell yrkesutövare handlar det om att lösa problem, hantera stress och agera i olika situationer. Men för den som är utsatt på olika sätt kan det även vara bra att läsa om hur andra upplevt sin situation, bemästrat svårigheter och gått vidare. Och för den som inte upplevt hot och våld kan det kanske vara betydelsefullt att få kunskap från dem som redan har erfarenheten. Den här boken är tänkt att ge dig som läsare en praktisk orientering inom ett svårt ämne - hot och våld inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Boken är praktisk ur flera perspektiv. Här kommer såväl erfarna som oerfarna praktiker till tals. Praktikernas erfarenheter av stresshantering, lösningsförmågor och framtidsbilder av prevention är viktiga att använda sig av i framtiden. Boken har därför främst perspektiv från praktikernas erfarenheter och har därför en erfarenhetsbaserad grund. Därför kommer du att möta berättelser ur det verkliga arbetslivet om hur hot och våld kan påverka. Men vad handlar egentligen ämnet hot och våld om?

Offentlig säkerhet, säkra miljöer och en ökad riskutsatthet inom ett stort antal yrkesprofessioner har kommit att prägla utvecklingen inom vårt moderna risksamhälle. De inledande åren under 2000-talet har kommit att handla om offentlig säkerhet ur såväl skadepreventiva sammanhang som ur arbetsmiljömässiga hänseenden. Trygghet är en viktig del i människans liv och detta gäller även i hög grad i den vardagsverklighet som till exempel professionella hjälpare inom den sociala omsorgen och det sociala arbetets sfär. Följande utdrag handlar om riskutsatthet i det moderna samhället:

"Att arbeta i yrken där det ständigt förekommer hög risk för olyckor och sjukdomar är stressande. Detsamma gäller för arbeten där risk för hot och våld förekommer. God utbildning, skriftliga instruktioner och lämplig säkerhetsutrustning samt första hjälp och krisstöd minskar rädsla och

incidenter i riskfyllda verksamheter. Arbetsgivaren ska göra riskbedömning, åtgärda och följa Arbetsmiljöverkets författningar som berör den riskfyllda verksamheten, ha en beredskap för första hjälpen och krisstöd, ha nära kontakt med polis, räddningstjänst och hälsovård och ta hjälp av dem.”

Dessa ord är hämtade från en informationsskrift från Akademikerförbundet SSR (Akademikerförbundet SSR, 2002). Men redan under 1980-talet slog yrkesförbundet larm om att hot och våld bland medlemmarna hade ökat och att något måste göras. I slutet av 1980-talet genomförde SSR en totalundersökning av hot och våld i ett geografiskt område. Därefter togs ett utbildningsmaterial fram av förbundet. Trots all erfarenhet som finns på det sociala fältet och den internationella forskning som genom åren bedrivits inom området, finns det idag många frågetecken att rätta ut. Hur kan det komma sig att det idag inte finns någon säkerhetsutbildning för socialarbetare? Varför innehåller inte den moderna socionomutbildningen i Sverige färdighetstränande moment att möta hot- och våldssituationer? Varför görs inte årliga hälsoundersökningar inom professionen socialt arbete för att mäta förekomsten av hot och våld? Hur stora mörkertal har vi att göra med? Hur kan det komma sig att många socialarbetare avstår från att anmäla en incident och/eller skada? Vilka nya hotbilder och våldssituationer kommer framtidens socialarbetare att få konfronteras med? Och vilka konsekvenser får dessa osäkerhetsbilder i dagens moderna risksamhälle för socialarbetarnas möjligheter att utöva sin profession på ett betryggande sätt?

Frågorna är många och gör det nödvändigt att stanna upp. Frågorna gäller förhållandena inom de tre professionsområdena socialt arbete, social omsorg och omvårdnad.

Låt oss betrakta förekomsten av hot och våld som riktas mot socialarbetare. Det som gör detta problem så svårt att diskutera men även att se, handlar om att handlingen (uttalad eller icke-uttalad) kan vara ett utslag av det möte som ägt rum mellan klient och socialarbetare. Det kan vara fråga om ett utslag från själva mötet och ett resultat av den relation som de båda haft under en kortare eller längre period. Men hot och våld kan även vara ett utslag av något oväntat, något som kan vara svårt eller till och med omöjligt för den enskilde socialarbetaren att upptäcka. Fenomenet och problemet med hot och våld mot socialarbetare har varit känt under många år. Många av dem som idag är yrkesverksamma social-

...a göra riskbedöm-
gar som berör den
älpen och krisstöd,
ård och ta hjälp av

Akademikerförbun-
an under 1980-talet
nedlemmarna hade
enomförde SSR en
råde. Därefter togs
farenhet som finns
g som genom åren
ken att rätta ut. Hur
rhetsutbildning för
ionomutbildningen
h våldssituationer?
rofessionen socialt
stora mörkertal har
ocialarbetare avstår
nya hotbilder och
att få konfronteras
etsbilder i dagens
r att utöva sin pro-

app. Frågorna gäl-
ocialt arbete, social

tas mot socialarbe-
ra men även att se,
kan vara ett utslag
etare. Det kan vara
av den relation som
en hot och våld kan
vara svårt eller till
tren att upptäcka.
alarbetare har varit
sverksamma social-

arbetare och som följt utvecklingen i Sverige sedan 1960-talet kan vittna om problematiken. Det är helt enkelt så att många har lärt sig att på olika sätt hantera dessa fenomen inom arbetslivet. Men hot och våld som riktas mot en enskild individ får naturligtvis inte endast svåra konsekvenser för den drabbades arbetsliv. Även fritidslivet och familjelivet påverkas i olika utsträckning. Men trots att socialarbetare mer eller mindre regelbundet blir utsatta av klienter så finns det ingen samlad kunskapsbild eller statistik över hot- och våldsutvecklingen inom socialt arbete i Sverige. Detta kan ses som anmärkningsvärt ur flera perspektiv. För det första handlar problemet om säkerhet och trygghet för både socialarbetare och klient. Men även närstående till exempel kollegor och anhöriga kan utgöra utsatta grupper i detta sammanhang. För det andra finns ingen enhetlig och total statistik (nationell, regional, lokal) att tillgå. Varken arbetsgivare, arbetsgivarorganisationer, arbetstagarorganisationer, Arbetsmiljöverket (AV), Statistiska Centralbyrån (SCB), försäkringsbolagen eller andra tänkbara statistikförande instanser har någon heltäckande statistik. Det finns idag statistik över antalet arbetsskadeanmälningar och polisanmälningar om hot och våld mot socialarbetare. Däremot finns det ingen kunskap om mörkertalet d.v.s. förekomst och utbredning av det hot och våld som aldrig anmäls. Denna kunskapsbrist försvårar även möjligheten att här kunna uppskatta eller säga något om hur stor underrapporteringen är i verkligheten. Sedan ett antal år tillbaka finns ett rapporteringssystem inom Arbetsmiljöverket som gör det möjligt att följa de anmälda arbetsskadornas utveckling över tid. Systemet benämns för ISA - Informationssystemet för arbetsskador. Detta system omfattar alla anmälda arbetsskador som omfattar mer än en dags frånvaro. För utveckling av skadepreventiva insatser är det avgörande att det finns god statistik om arbetsskador och dess utveckling (Bylund, 2000).

Hot, risker och arbetsvillkor

Hur vanligt är det egentligen med hot och våld som riktas mot professionella yrkesutövare inom socialt arbete? För många skulle det säkert kännas bra om det fanns tillförlitlig statistik. Men är detta möjligt? I själva verket har vi att göra med fenomen som inte är självklart mätbara. Först måste man nämligen ta reda på hur hot respektive våld definieras och vem som definierar dessa begrepp och fenomen. Hot och våld kan ju upplevas på olika sätt när de riktas från en klient. Och alla incidenter anmäls inte till arbetsgivaren, arbetstagarorganisationen och polisen.

Akademikerförbundet SSR presenterade år 2004 en undersökning som gjordes av 191 socialchefer i landets kommuner om vilka erfarenheter de som arbetsledare inom socialtjänsten haft om hot och våld som riktats mot socialarbetare (Akademikerförbundet SSR, 2004). De viktigaste slutsatserna var:

- hot och våld mot socialsekreterare förekom minst någon gång per år i 9 av 10 kommuner
- varannan socialchef i de större städerna upplevde situationen som ett stort problem
- uppenbara brister i förmåga att skapa trygga möten med klienten (1 av 4 socialchefer uppgav att socialarbetarna den senaste tvåårsperioden ej fått utbildning i trygghets- och säkerhetsfrågor).

Under år 2004 utkom även Arbetsmarknadens försäkringsbolag (AFA) med en rapport som presenterade statistik över hot och våld inom omsorg och socialt arbete. AFA skriver: *"Yrkesverksamma inom psykiatrin, socialvården och omsorgen rapporterar allt fler allvarliga olycksfall till följd av hot och våld. Här har ökningen varit kraftig på senare år"*. I en arbetsmiljöundersökning som Arbetsmiljöverket genomfört uppgav 50 procent av kuratorer och socialsekreterare att de under det senaste året blivit utsatta för våld eller hot om våld (Akademikerförbundet SSR, 2004).

AFA utgår ifrån den egna skadestatistiken över försäkringstagare (omfattar drygt 3 miljoner personer som är försäkrade genom kollektivavtal). Det är således ett bra underlag när man diskuterar hot- och våldsutvecklingen. Följande tabell är hämtad från AFA:s rapport och åskådliggör hot- och våldsolycksfallen inom socialt arbete, vård- och omsorgsarbete i förhållande till andra yrkesgrupper.

Tabell 1. Andelen hot- och våldsolycksfall i förhållande till den totala andelen allvarliga arbetsolycksfall för olika yrkesgrupper (AFA, 2004)

Kriminalvårdare	73%
Poliser och tullbevakningspersonal	66%
Väktare, ordningsvakter	44%
Socialt arbete, vård- och omsorgsarbete	35%
Sjuksköterskor, barnmorskor m fl	22%
Undersköt., sjukvårdsvårdsbitr., ambulansförare	21%

Lärare	20%
Förskolelärare, fritidspedagoger	17%
Försäljare inom detaljhandel	17%
Genomsnitt, samtliga yrken	11%

Sammanställningar som gjorts av olika aktörer till exempel AFA och Akademikerförbundet SSR visar att det med hjälp av arbetsskadeanmälningar, incidentanmälningar men också undersökningar (enkäter och intervjuer) kan ge en relativt bra överblick på hur vanligt förekommande hot och våld är för olika grupper av yrkesutövare i samhället. Arbetsmarknadsverket (AMV) har även en mer heltäckande statistik genom sin skaderegistrering. AMV:s registrering baseras på alla de arbetsskadeanmälningar som görs inom olika yrkesområden. Årligen inrapporteras ca 3 000 arbetsskadefall varav skadefallen för socialarbetare motsvarar 10 procent (n=300) per år. Man kan säga att det i diskussionen kan framträda ett antal bilder eller föreställningar av skadeutvecklingen inom området. Under åren 1997-1998 skadades 260 socialarbetare i Sverige enligt AMF:s statistik (AMF, 1999).

En femårs-uppföljningsstudie (åren 1997-2001) som under våren 2003 genomfördes vid Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet i samarbete med Arbetsmiljöverket, visade att totalt 577 socialsekreterare och kuratorer utsatts för hot- och våldshändelser i sin yrkesutövning. Av dessa var totalt 134 fall (23 procent) där hot och våld riktats mot män inom socialt arbete medan 443 fall (77 procent) riktades mot kvinnor inom området. Kvinnor har i studien visat sig vara mest utsatta för hot och våldssituationer.

Vilka konsekvenser och följdtilstånd resulterade hot- och våldssituationerna i? Man skulle kunna tro att många blev sjukskrivna efter händelserna. Men hur blev det i praktiken? Av samtliga 577 socialarbetare som utsatts för hot eller våld under perioden blev 57 personer (10 procent) sjukskrivna kortare eller längre tid. Totala antalet sjukskrivningsdagar för gruppen var 3 329 dagar. Vilka slutsatser kan dras från statistiken? Naturligtvis är det allvarligt att så många som tio procent av dem som anmält arbetsskador efter hot och våld blivit sjukskrivna kortare eller längre tid. Men det är ändå intressant att ställa frågan varför inte fler blivit sjukskrivna efter skadeincidenterna. Vad beror det på? Har många socialarbetare lärt sig att acceptera och bemästra de hot- och våldssitua-

tioner som finns inom yrkesutövningen? Eller kan vi ha att göra med en underrapportering av dessa specifika händelser? För att få svar på dessa frågor skulle det ha varit nödvändigt att ställa frågor till dem som anmält arbetsskador men som ej sjukskrivit sig.

Vilka typer av fysiska och psykiska skador har då socialarbetarna fått av de olika hot- och våldshändelserna som de själva varit utsatta för? Genom att studera de arbetsskadeanmälningar som lämnats till AMV har det varit möjligt att få en bild av hur de sårade socialarbetarna har upplevt sin arbetssituation och mötena med klienterna. Följande översikt kan ge en bild av vilka typer av hot och våld som riktats mot socialarbetarna.

Översikt 1. Översikt av psykiska och fysiska skador hos socialsekreterare och kuratorer inom socialt arbete. Åren 1997-2001 (n=577).

Psykiska skador efter hot och våld

- brevhott
- telefonhot
- aggressiva och hotfulla beteenden
- självantändningshot
- mordhot
- överfall
- fastklämd i dörr
- knivhot
- bombhot
- hot från klient att bli utkastad från fönster
- hot mot familj och barn
- nedknuffad i trappa vid hembesök
- utsatt för strypgrepp
- utsatt för väpnat rån
- hot om tortyr
- hot om suicid av klient
- hot om dödligt våld med automatvapen
- klient kastar kaffemugg i golvet med full kraft
- pistolhot av klient

ha att göra med en
att få svar på dessa
till dem som anmält

socialarbetarna fått av
utsatta för? Genom
AMV har det varit
na har upplevt sin
översikt kan ge en
socialarbetarna.

os socialsekreterare
(=577).

- vittne till mord
- hot om ritualmord på all personal
- hot av klient som kastade kniv och syl

Fysiska skador i samband med hot och våld

- klient sparkade socialarbetare i magen
- klient kastade in socialarbetare i en kopiator
- klient slår socialarbetare i huvudet
- sparkad av klient
- slagen med flaska i huvudet
- fick issnöboll kastad på sig
- slagen med järnrör
- klient sparkade igen dörr som klämde av pekfinger på socialarbetare
- fick sina ben undansparkade av klient
- knivstucken av klient
- överfallen av klient
- påhoppad och dragen i håret av klient

Källa: Arbetsmiljöverket, statistikenheten i Stockholm. Specialframtagen statistik i april 2003, baserad på standard för svensk yrkesklassificering 1996.

Hur har då utvecklingen blivit i Sverige efter år 2003? Under år 2006 genomförde Akademikerförbundet SSR en ny undersökning av totalt 418 socialsekreterare. Synovate Temo som genomförde undersökningen fann att 67 procent av socialsekreterarna ansåg att hotfulla situationer blivit allt fler under de senaste åren. Likaså konstaterades att 26 procent av manliga socialsekreterare upplevde att antalet hotfulla situationer ökat (Modig och Ahlin, 2006).

År 2007 presenterade Arbetsmiljöverket (AV) en undersökning av socialsekreterares arbetsmiljö under åren 2005-2006. AV hade gjort 400 inspektioner på socialkontor och konstaterade att den psykosociala arbetsmiljön kunde förbättras så att risken för hot och våld minskar. Man ställde även krav på att kommunerna måste bli bättre på att anmäla olika tillbud till AV (Arbetsmiljöverket, 2007).

Statens Institutionsstyrelse (SiS) gör årliga sammanställningar av hot och våld som riktats mot personal inom LVU-institutioner och LVM-institutioner. Dessa sammanställningar är möjliga att göra eftersom man utvecklat incidentrapporteringssystem som följs upp årligen. Detta system beskrivs längre fram i boken. Under år 2002 anmälades inom SiS totalt 564 incidenter som inträffat inom LVU- respektive LVM-institutionerna. Av dessa inträffade 395 inom LVU-institutionerna. Verbala hot mot personalen var vanligast men våld utan fysiska tillhyggen som användes mot personalen var vanliga. I sammanställningen beskrivs att "spott, bett och blod förekommit i 152 fall".

Genom incidentrapporteringen har SiS haft möjlighet att ta fram inte endast detaljerad statistik utan också få kunskap om olika faktorer påverkan och utlösande mekanismer för våldets förekomst. SiS skriver:

"Den absolut vanligaste faktorn som uppgetts är att eleven/klienten vägrat följa rutiner och ordningsregler (220 fall inom LVU och 51 fall inom LVM). Den näst vanligaste faktorn uppges i 73 fall inom LVU och 46 fall inom LVM vara att eleven/klienten har varit i psykisk obalans. Detta innebär en ökning inom LVU med 20 fall jämfört med år 2001 dvs 38%". (Statens Institutionsstyrelse, 2003).

Under åren har flera socialarbetare i Sverige drabbats av hot och våld i sin yrkesutövning. Dessa händelser har i mindre eller större utsträckning kommit allmänheten till del genom massmediernas rapportering av hot och våld. Exempel på skadehändelser där socialarbetare skadats med allvarligare skador till följd och till och med avlidit av skadorna är följande händelser:

1988. En socialtjänsteman i Gävle skjuts ihjäl och tre av hennes arbetskamrater skadas.

1988. En tjänsteman knivhuggs svårt i Värnamo.

1990. En socialsekreterare i Köping skjuts i halsen.

1993. En socialsekreterare i Hjo knivhuggs i ansiktet och nacken.

I kapitel tio beskrivs mer om massmedia och den hot- och våldsrapportering som sker om socialarbetarnas arbetsvillkor samt vilken otrygghet respektive trygghet som medierapporteringen kan tänkas få för såväl klienter som socialarbetare.

Skadeprevention

Internationellt vet man rätt så mycket om förekomst och utbredning av hot och våld i arbetslivet men i Sverige (och de övriga nordiska länderna) har kunskapen varit begränsad av flera skäl. Ett skäl har varit att det inte funnits någon statistik och dokumentation över skadeutvecklingen och vilka yrkesutövare som varit särskilt drabbade. Ett annat skäl har varit att långt ifrån alla professionsområden blivit föremål för forskning. Under senare år har flera forskningsprojekt om hot och våld avslutats i Sverige. Forskaren Eija Viitasara skriver att samhällsvåldet ökat under senare år och att detta har resulterat i att flera yrkesutövare bland annat socialarbetare blivit mer utsatta än tidigare (Viitasara, 2004). Viitasaras studie är emellertid en undersökning av våld som riktats mot personal i kommunalt omsorgsarbete. Forskaren Gunilla Carlssons undersökning bestod i att beskriva våldsamma möten inom psykiatrisk vård och hur dessa möten upplevs av såväl vårdare som patienter (Carlsson, 2004). Vid olika utbildningar vid universitet och högskolor har hot- och våldsproblematiken kommit att intressera studeranden vilket resulterat i flera uppsatstexter inom området. Mats Lundström (Lundström, 2006) visar i sin doktorsavhandling att våld inträffar ofta mot vårdpersonal som arbetar på gruppbostäder för utvecklingsstörda personer. Lundström skriver:

"vårdarna upplever utsatthet för våld som att falla i bitar och denna känsla balanserar mot upplevelser av att hålla ihop. Genom självreflektion strävar vårdarna efter att skapa förståelse och perspektiv på de boendes beteenden och upplevelser i samband med utsatthet för våld" (s. 42).

De internationella undersökningar som gjorts har främst varit fokuserade på professionsarbete inom hälso- och sjukvården. Där har det främst handlat om hot och våld inom den psykiatriska omsorgen.

Kunskapen om situationen och utsattheten för socialarbetare i Sverige utifrån hot och våld har under flera år varit bristfällig. Men genom att studera socialarbetarnas situation tillsammans med andra professionsutövare inom omsorgssektorn öppnar sig nu en bild av vilken utsatthet socialarbetaren arbetar under. Viitasaras undersökning av bland annat vårdare och undersköterskor visade att flera individfaktorer spelade stor roll för i vilken utsträckning man exponerats för hot och våld. Dessa faktorer var låg ålder, kort anställningstid i organisationen, typ av arbetsplats, tidens längd då man arbetar med vårdtagare/brukare, olika nedskärningar i organisationen samt hög arbetsbelastning. Viitasaras undersökning innehöll även

en analys av ekonomiska, hälsorelaterade, emotionella och arbetsrelaterade konsekvenser. Genom att utgå från faktorerna ovan skulle det också kunna vara möjligt att studera utsattheten och hot- och våldsförekomst mot socialarbetare. Tillsammans med ett utökat och förbättrat rapporteringssystem för hot och våld inom socialt arbete skulle det på lång sikt kunna vara möjligt att också undersöka riskfaktorer inom socialt arbete.

En annan intressant slutsats i Viitasaras undersökning var att den personal som fått stöd från arbetsgivaren efter en våldsincident och även fått konkreta preventiva insatser på den egna arbetsplatsen efter händelsen, i efterhand skrev arbetsskaderapporter.

Erfarenheter av rädslor

Den här boken behandlar flera viktiga begrepp som är betydelsefulla för att man ska kunna förstå bakgrunden till våld och hot inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Det är även väsentligt att få såväl en historisk som aktuell uppdatering av orsaker och uppkomstmekanismer till att hot- och våldssituationer kan uppstå och utvecklas mellan en klient/brukare och en professionell yrkesutövare. De begrepp som är centrala och som särskilt kommer att belysas är flera. Hot och våld är två övergripande begrepp som måste ges en närmare förklaring. Andra ord som har att göra med hur otrygga möten kan uppkomma och utvecklas är risk, skadeprevention och kontroll, sårbarhet, fruktan, rädsla samt utbildning att hantera de uppkomna tillstånden. Låt oss fortsätta med de båda begreppen hot och våld som fenomen och problem i yrkesutövarens vardagsverklighet. Våld och våldsbegreppet har uppmärksammats av en rad författare och forskare under senare år. Det finns även olika definitioner av vad som menas med våld. Den norske psykoterapeuten Per Isdal behandlar våldsproblematiken i sin bok *"Meningen med våld"* (Isdal, 2001). Enligt Isdal kan den grundläggande definitionen av våld beskrivas enligt följande: *"Våld är varje användande av fysisk makt för att skada andra"*.

Utifrån denna definition är det möjligt att säga att våldet skadar, ger smärta och sår, skapar rädsla och otrygghet samt psykiskt kränker den som drabbas. I litteraturen talar man i huvudsak om fem huvudtyper av våld. Dessa är följande:

- det fysiska våldet

- det sexuella våldet
- det materiella våldet
- det psykiska våldet
- det latent våldet.

Förutom hot och våld utsätts brottsoffret även för kränkningar. Mer om kränkningar, kränkande kommunikation och förlåtelse har den svenska forskaren Ann Heberlein studerat i sin avhandling. En definition av våld och hot presenteras även i en skrift av Arbets- och miljömedicin vid Karolinska sjukhuset (Stockholms läns landsting, 2003) där det står följande. Begreppet våld definieras som:

"en aggressiv handling, vilken leder till fysisk eller psykisk skada hos en annan människa. Exempel på sådana handlingar är att bita, klösa, riva, att nypa, knuffa eller att hålla fast. Allvarliga skador kan uppstå vid grövre våld, t.ex. fysiskt angrepp och överfall med slag eller sparkar".

Begreppet hot definieras som:

"Med hot menas muntliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse. Dessa hot kan vara riktade mot vårdgivare eller mot individen själv (t.ex. hot om självmord). Obscena eller aggressiva gester, icke önskvärda sexuella närmanden och anspelningar, skymfard och nedsättande personangrepp är andra exempel på hot. Ett uppträdande med bristande respekt för en annan person kan också uppfattas som hotande. En ständig rädsla för att något obehagligt eller farligt ska inträffa kan öka vårdgivarens sårbarhet och rädslan i sig kan därmed upplevas som ett kontinuerligt underliggande hot" (Stockholms läns landsting, 2003).

Den här boken fokuserar främst på två huvudtyper: det fysiska respektive det psykiska våldet och vilka riskscenarier som är möjliga samt vilka skadepreventiva åtgärder och vilken kontroll som är möjlig och realistisk att tillämpa.

En av orsakerna till att dessa båda huvudtyper valts och här närmare diskuteras, är att de förekommer som indelningsgrund i de arbetsskadeanmälningar som socialarbetare gjort till Arbetsmiljöverket och till de lokala polismyndigheterna i landet. Men vad menas då med dessa båda huvudtyper? Hur kan de definieras i sin tur? Per Isdal definierar psykiskt våld enligt följande:

"Psyiskt våld är dels att skada, skrämma eller kränka på alla sätt som inte är direkt fysiska till sin natur; dels att styra eller dominera andra människor med hjälp av en bakomliggande makt eller en hotbild" (Isdal, 2001).

Psyiskt våld indelas i litteraturen i sin tur i ett antal undergrupper:

- det direkta hotet
- det indirekta hotet
- degraderande och förödmjukande beteende
- kontroll
- utagerande svartsjuka
- isolering
- emotionellt våld.

I Sverige har begreppen hot och våld varit framträdande i många olika sammanhang. Forskare, praktiker, journalister och förtroendevalda har i stor utsträckning koncentrerat sig på dessa begrepp. Det är med dessa ord - hot och våld - som situationen beskrivs för kollegor, klienter och brotts-offer. Men egentligen finns här två överordnade begrepp som har en stor betydelse för utvecklingen av hot och våld. Begreppen fruktan och rädsla för en medmänniska har en avgörande betydelse och därför bör vi här se vilken definition och betydelse som dessa båda begrepp har. Martin Smith, Linnet McMahon och Jean Nursten vid Buckinghamshire Social Services Emergency Duty Team i England menar att det är av stor vikt att varje socialarbetares erfarenheter av rädsla och fruktan tas tillvara och blir en del av det sociala arbetets praktik (Smith m fl., 2003). Författarna skriver följande om rädslans inverkan på socialarbetaren:

"perhaps social workers had wanted to talk about their fears more than they had opportunity to do and had therefore seized an opportunity, even when fear was not being asked about directly. Perhaps social workers wanted to talk about fear but found themselves unable to do this directly for some reason(s) and could only do so when ostensibly talking about something else-in this case, distress. Perhaps there is a sense in which fear is at the heart of distress and when social workers talk of distress they are actually talking about fear. These and other questions whetted the appetite for further investigation into social workers' experiences of fear" (s. 660).

på alla sätt som
dominera andra
n hotbild" (Isdal,

dergrupper:

de i många olika
roendevalda har i
är med dessa ord
lienter och brotts-
p som har en stor
fruktan och rädsla
irför bör vi här se
repp har. Martin
ghamshire Social
är av stor vikt att
as tillvara och blir
Författarna skri-

r fears more than
opportunity, even
ps social workers
to do this directly
ibly talking about
a sense in which
talk to of distress
stions whetted the
periences of fear"

I medierna har rädslor hos yrkesutövare inom socialt arbete och hälso- och sjukvården även beskrivits utifrån ett kulturellt perspektiv. Professor Clive Seale vid University of London använder begreppet rädslokultur (The Culture of Fear) i det moderna risksamhället (Seale, 2002).

Mats Lundström använder sig av följande definition i sin studie av våldet på gruppbofasta i Sverige:

"fysiska, psykiska, sexuella, ekonomiska eller andra handlingar som riskerar att leda till skada eller men för den utsatte. Till synes lindriga likaväl som allvarliga situationer inkluderas. Denna definition lägger ansvaret för bedömningen av vad som är våld på vårdaren. Tanken med detta är att upplevelsen av utsatthet i första hand är personlig och ska bedömas av den som blivit utsatt. Det innebär att nivån för vad som upplevs och bedöms som våld kan variera mellan vårdare" (Lundström, 2006, s. 14).

Den definition som används av Lundström inkluderar yrkesutövarens självupplevelser och säger oss också att upplevelserna varierar mellan de olika yrkesutövarna. Här är det naturligtvis angeläget att kollegor och arbetsledare är sensitiva vad gäller att fånga upp signaler om vad som upplevts som hot och våld på en arbetsplats.

Kom ihåg

- Det fysiska och psykiska våldet är vanligast när det gäller incidenter mot socialarbetare.
- Hög arbetsbelastning, kort arbetserfarenhet med direktarbete med klienter och stora besparingar i organisationen är faktorer som kan göra att vissa socialarbetare blir mer drabbade än andra.
- Fruktan för hot och våld samt rädslokulturen kan spridas mellan kollegor inom ett professionsområde men även mellan olika professionsområden.

2. TRE RISKSFÄRER

"När min mor sjuttioett år gammal kom hem från den konsultation där hon fått veta att hon hade cancer i gallblåsan sa hon ingenting om doktors kommunikationsfärdigheter. Däremot sa hon: "Doktorn var så hygglig. Han hjälpte mig av och på med kappan". Trots att hon hade fått veta att hon skulle dö var det framförallt detta hon återkom till, varje gång lika belåtet: "Han hjälpte mig av och på med kappan".

(Merete Mazzearella, 2005).

I detta kapitel kommer tre professions- och yrkesområden att presenteras utifrån vilka risksfärer som de utgör för den personal som arbetar inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Det är viktigt att vara medveten om att hot- och våldsproblematiken återfinns i dessa tre områden och att det därför är väsentligt att kunskap och erfarenheter inom respektive område tillvaratas. Helhetsperspektivet är avgörande också när det gäller att se vilken hot- och våldsproblematik som flera olika yrkesutövare har att hantera inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Inom flera olika verksamhetsområden möts olika yrkesutövare och de ställs alla inför dilemman och svårigheter hur de ska kunna bemästra incidenter där hot och våld ingår. Exempel på utsatta verksamhetsområden är psykiatri, rättspsykiatri, kriminalvården, försäkringskassan, akutsjukvården och socialtjänsten. Andra utsatta yrkesutövare är sjuksköterskor inom avancerad hemsjukvård, distriktssjuksköterskor m.fl. Inom respektive område har det utvecklats kulturer men också praktiska råd och stödrutiner för särskilda händelser och incidenter. Naturligtvis finns här stora resurser vad gäller erfarenheter och insikter som yrkesutövarna varje år samlar på sig. Man skulle kunna säga att många socialarbetare, omsorgsgivare, sjuksköterskor och läkare får en roll som proaktiva säkerhetsaktörer. Begreppet proaktiv säkerhetsaktör har under senare år kommit att användas allt mer särskilt utifrån skadepreventiva perspektiv. Räddningsverket skriver följande om begreppet:

"Ett ökat intresse för den enskilda människan som säkerhetsaktör fokuserar i detta sammanhang de möjligheter den enskilde har att vidta åtgärder som förhindrar olyckors uppkomst, direkt och utan anlitande av professionellt stöd. Vilken kunskap behöver den enskilde? Hur kan den enskilde inhämta och ges möjlighet att inhämta dessa kunskaper? Vi behöver också mer kunskap om hur olika kulturella, demografiska och sociala skillnader via attityder och normer påverkar enskilda människors benägenhet och förmåga att uppträda som proaktiv säkerhetsaktör" (Räddningsverket, 2004).

Men hur ser då hot- och våldsscenariorna ut i dessa tre risksfärer; socialt arbete, social omsorg och omvårdnad? I följande avsnitt behandlas några sådana scenarier och kommentarer presenteras.

Socialt arbete

Socialt arbete är att beteckna som ett brett ämne. I den vetenskapliga metodlitteraturen beskrivs ämnet socialt arbete också som ett tvärvetenskapligt ämne. Eftersom ämnet är brett så innebär detta också att socionomen kommer att arbeta inom många olika verksamhetsområden och miljöer. En del miljöer är mer riskfyllda och till och med "farligare" än andra när det handlar om att utöva professionsarbete. Bredden på ämnet och området socialt arbete innebär att det precis som i methodsammanhang är viktigt att arbeta med en bred arsenal av skyddsåtgärder och förebyggande arbete. För att uppnå en bredd är det angeläget att socionomen i större utsträckning än vad som är fallet i dag, börjar att utveckla samarbete, samverkan och samspel med andra professionsföreträdare exempelvis personal inom social omsorg och omvårdnad. Många yrkesutövare över professionsgränserna möts i olika sammanhang vid olika möten och sammankomster för att diskutera patienters och klienters förhållanden. Förutsättningarna för att utveckla kunskap om förebyggande arbete i befintliga nätverk måste därför ses som goda. Exempelvis skulle mycket lärande kunna hämtas från personal som är verksamma inom akutpsykiatrisk verksamhet. I boken *Akut Psykiatri* behandlas flera olika faktorer som kan vara avgörande för hur en person kan bedömas som farlig eller inte. Dessa faktorer presenteras här kort men kan naturligtvis studeras mer ingående av socionomen inför hennes möte med klienten eller patienten. De centrala faktorerna är följande:

- Psykisk störning, d.v.s. både vilken art och grad av psykisk störning som det kan vara fråga om hos klienten/patienten.
- Personlighetsstörningar.
- Missbruk och missbruksförhållanden.
- Klientens/patientens sociala missförhållanden.
- Vilka tidigare våldshandlingar som klienten/patienten uppvisat.

Social omsorg

Kunskap om hot och våld inom social omsorg har under senare år kommit att bli mer känd genom den forskning som främst ägt rum i USA. Den amerikanska forskaren och professorn Christina E. Newhill vid University of California, Berkeley har under en rad av år studerat hot- och våldssituationer inom omsorgsområdet. Särskilt har våldsbeteenden studerats hos personer med psykisk sjukdom och tillstånd.

Ibland uppmärksammas i media hur personal vid exempelvis gruppboenden för personer med psykiska funktionshinder/nedsättningar blivit utsatta för hot och våld från de boendes sida. Ett urklipp ur en lokal dagstidning visar en sådan händelse där en psykiskt sjuk person gått till plötsligt angrepp mot en vårdare. Intressant att notera på nyhetsbilden är hur en annan utsatt yrkesgrupp får ta hand om den skadade vårdaren nämligen ambulanssjukvårdarna. Inom ambulansverksamheten utsätts regelbundet ambulanssjukvårdare för hot och våld av patienter och närstående till patienter. Mer om detta beskrivs i avsnittet om omvårdnad.

Hot och våld på gruppboenden eller "handikappboende" har uppmärksamats främst i massmedia under senare år. Litteraturen på området är begränsad men det finns forskning utifrån flera perspektiv. Den rapportering som media gör är viktig eftersom den ger en bild av den utsatthet som de boende och personalen lever under. Det är också av medieskildringarna som allmänheten, andra klienter och patienter, övrig personal får information om händelsförloppen och dess konsekvenser. Vid ett handikappboende i Umeå-trakten pågick under flera års tid incidenter med hot och våld. I tidningen Västerbottens-Kuriren beskrevs händelsen på följande sätt:

Vårdare knivskars av patient

Mannen fick ett utbrott på ett gruppboende. Han hotade både personal och inneboende med kniv. En vårdare knivskars i handen och hämtades av ambulans.

BORÅS. Det var i går vid 8.30 som den 41-åriga mannen blev hotfull. I handen hade han en kniv som han hotade folk med på ett gruppboende för människor med psykiska problem.

När personalen skulle avväpna honom blev en anställd knivskuren i handen, säger Agneta Alkner vid kriminalen i Borås.

Polis och ambulans larmades till gruppboendet och 41-åringen greps och togs med till polisstationen. Han är nu misstänkt för olaga hot och våld mot tjänsteman.

Ambulans hämtade den knivskurna vårdaren som hade bandage runt handen och blödde.

Han har aldrig gjort så här först, sade den anställda till ambulanspersonalen.

Vad som orsakade utbrottet är enligt polisen oklart. ■

Snezana Bozinovska
snezana.bozinovska@bt.se
031-700 07 18



En vårdare hämtades med ambulans efter att ha blivit knivskuren i handen av en man på gruppboendet.

FOTO LARS ÅKE GRIE

Bild 1. Nyhetsartikel om hot och våld på gruppboende för psykiskt funktionshindrade. Faksimil ur Borås Tidning den 30 maj 2006. (Bozinovska, S, 2006)

"I flera års tid har en man på ett handikappboende i Umeå misshandlat, hotat och ofredat personalen. Nu har mannen, som är i 30-årsåldern, dömts till rättspsykiatrisk vård. Personalen vid handikappboendet har berättat om hur mannen har kört på dem med rullstolen, sparkat och slagit dem, hotat och försökt hugga en ur personalen med en kniv. I samband med en olycka i barndomen fick mannen en hjärnskada som också gjorde honom rullstolsbunden. Den rättspsykiatriska undersökningen kom fram till att mannen är distanslös och har svårt att hämma sina impulser. Detta har visat sig genom att han vid flera tillfällen har misshandlat och hotat personalen vid handikappboendet. En personlig assistent har han också ofredat genom att förtala henne. Enligt kvinnan har mannen dessutom sexuellt ofredat henne och vid flera tillfällen försökt köra på henne med sin rullstol. Hon försökte tala med sina chefer om sin arbetssituation men det blev ingen förbättring. Först efter flera år fick hon veta att hon skulle rapportera händelserna. Kvinnan har känt sig psykiskt pressad av mannens agerande och slutat jobba med honom. Vid ett tillfälle försökte den rullstolsbundne mannen hugga en man ur personalen med kniv. Han var

missnöjd med sin personliga assistent och ville byta ut den. När han inte fick det tog han en kniv och högg mot mannen. Ett av knivhuggen missade men det andra tog i låret och rev sönder mannens byxor. En annan man ur personalen slog han till i ansiktet så att han fick en allvarlig käkskada. Nu har tingsrätten dömt mannen för misshandel, försök till grov misshandel, olaga hot och ofredande till rättspsykiatrisk vård med särskild utskrivningsprövning”(Västerbottens-Kuriren, 2005).

I Sverige genomfördes en studie av hur 506 anställda upplevt hot och våld på sin arbetsplats. Personalen arbetade i särskilt boende och inom hemvården. Undersökningen visade att 40 procent av personalen utsatts för olika typer av våld under det senaste året medan 18 procent av de anställda upplevde hot- och våldssituationer varje dag på jobbet. De vanligaste reaktionerna bland personalen var upplevelser av maktlöshet och känslor av otillräcklighet. Men de kunde även vara nedstämda och visa ilska över sin situation.

Inom den sociala omsorgen finns också en annan intressant problematik som blivit allt tydligare under senare år. Det handlar om de kriser och frustrationer som handläggare möter inom äldreområdet samt där det ska utredas om särskilda stödinsatser för personer med långvariga och varaktiga funktionshinder. Men låt oss först se närmare på vilken grupp som omfattas. Rättighetslagen LSS (*Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade*, SFS 1993:387) gäller tre grupper som är viktiga att känna till i sammanhanget. Den **första** gruppen utgörs av personer med utvecklingsstörning. Gruppen omfattar också personer med autism eller som har autismliknande tillstånd.

Den **andra** gruppen som LSS omfattar är personer ”med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom”. Slutligen finns en **tredje** grupp som LSS omfattar och den består av personer ”som till följd av andra stora och varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder, som uppenbart inte beror på normalt åldrande, har betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och omfattande behov av stöd och service”.

När en utredare som vanligtvis benämns för LSS-utredare ska utreda i vilken utsträckning som insatser ska beviljas och sättas in för den enskilde kan olika tillstånd uppstå. Det kan exempelvis vara så att en äldre person är i stort behov av särskilt boende och stödformer men att han eller hon inte själv vill ta emot dessa insatser. Det kanske också är så att den enskil-

de inte själv har sökt utan att någon annan har gjort ansökan eller krävt att LSS-utredaren ska bevilja en särskild insats. Under senare år har flera fall visat att exempelvis anhöriga (barn) till en enskild initialt krävt att LSS-utredaren ska genomföra en viss åtgärd. I dessa fall finns risk för att anhöriga utsätts för olika krissituationer och upplever frustrationer i sin kontakt med den yrkesutövare som arbetar inom LSS-området. I dessa fall har det hänt att utredare har upplevt situationen som hotfull och att dessa hot riktats från anhöriga. En annan risksituation kan vara i de situationer som utredaren inte kan bevilja en särskild insats. Besvikelsen över ett avslag kan också få effekt hos såväl enskild som anhöriga något som kan gå ut över biståndsbedömaren (utredaren).

Inom LSS-området finns även fler risker för att hot och våld ska uppstå mellan klient och yrkesutövare. Under senare år har också hot och våld bland personliga assistenter uppmärksamrats. Den personliga assistenten kan utsättas för trakasserier, hot och våld när han eller hon är hemma hos en vårdtagare. Men det omvända förhållandet kan också gälla d.v.s. att den personliga assistenten utövar kontroll över den enskilde genom indirekta eller direkta hot. Ibland beskrivs hot- och våldshändelser som ägt rum vid hembesök i tidningsartiklar. Följande händelsebeskrivning publicerades av Helsingborgs Dagblad i en nyhetsartikel efter att en personlig assistent hotats till livet. Tidningen skriver:

"En 52-årig man åtalades på onsdagen vid Blekinge tingsrätt i Karlskrona för olaga hot och ofredande. Mannen, som lider av Aspergers syndrom, har enligt åtalet hotat att klyva sin personliga assistents huvud med en brandyxa, och ofredat sin läkare upprepade gånger" (Helsingborgs Dagblad, 2001).

Omvårdnad

Inom vården har under senare år tagits fram riktlinjer för ansvariga och personal vad gäller hot och våld. Hot och våld som riktas mot yrkesutövare inom omvårdnaden sker inom flera olika specialiteter och lokaliteter. Inom det akutpsykiatriska området kan behovet av skydd för personalen vara avgörande. Detta beskrivs också i litteraturen. Ottosson m fl. skriver följande:

"Patienter kan dock vara så stökiga, störande och aggressiva att undersökning och behandling inte kan genomföras. Man kan då begära polis-

hjälp med återopande av polislagen för att upprätthålla den allmänna ordningen eller säkerheten. Nödvärns- eller nödhandlingar i form av fasthållning och tillfällig inläsning kan behövas vidtas i väntan på att polisen infinner sig" (s. 50).

Författarna skriver vidare:

"Ofta kan polisens blotta närvaro lugna patienten, men enstaka gånger tvingas man genomföra undersökningen medan två eller flera poliser håller fast patienten" (s. 50).

Exempel på vårdmiljöer där hot och våld är vanligt förekommande är inom akutsjukvården (prehospital akutsjukvård). Såväl på en akutmottagning som inom ambulanssjukvården kan incidenter uppstå. I Sverige har hot och våld som riktats mot ambulanssjukvårdare uppmärksammats i vårdvetenskaplig forskning (Suserud m fl, 2002). Hot och våld har riktats mot ambulanssjukvårdare i olika miljöer till exempel på skadeplatser och i patientens bostäder. Detta har medfört att ambulanssjukvårdare i vissa situationer och miljöer inväntar att polis kommer till platsen för att säkra ett område innan ett akutmedicinskt omhändertagande kan påbörjas. Hot och våld har även ägt rum under själva ambulanstransporterna, något som också äventyrar trafiksäkerheten och utgör ett hot och fara för medtrafikanter (Lundälv, 2006). I juni 2006 prejadades en ambulans av vägen av en annan bilist. Prejningen som var helt oprovocerad medförde att totalt sex personer skadades vid olyckan. Under våren 2006 dömdes en man för våld och hot mot tjänsteman efter att ha hotat två ambulanssjukvårdare. Mannen var patient och våldet och hotet uppstod då ambulanssjukvårdarna skulle omhänderta mannen. Under sommaren 2007 attackerades en ambulans av en grupp ungdomar. Personalen fick skydda sig själva genom att låsa in sig i ambulanden till dess polis anlände.

Arbetsmiljöverket genomförde inspektioner av totalt 120 akutmottagningar i Sverige under 2006. Inspektionerna visade att var tredje vårdanställd på ett eller annat sätt varit utsatt och drabbad av hot och våld (Arbetsmiljöverket, 2006). Även i andra nordiska länder har ambulanssjukvårdare upplevt ohälsa. En studie i Finland visar även på denna problematik.

Erfarenheter som kan delas

Det är betydelsefullt att se att yrkesutövare inom olika professioner ibland faktiskt möter i direktarbetet med en klient respektive patient samma människa. De möter i olika miljöer och vid olika tidpunkt samma människa. Det är då av stor vikt att kunna dela med sig av varandras erfarenheter av kontroll och prevention. Inte minst angeläget är ju detta då risken bedöms som förhöjd att verkligen all personal som är direkt berörd får en reell tillgång till denna information. Exempelvis är det fel att tro att alla socionomer har god eller heltäckande kunskap om vilka diagnoser som har samband med farlighet. Även om denna kunskap finns hos läkare, sjuksköterskor och psykologer är det också betydelsefullt att socionomen i sin roll som socialsekreterare har en kunskap om beteenden och diagnoser. Akut psykiatri är därför inte endast ett verksamhetsområde utan också ett ämne som borde ha hög relevans för samtliga yrkesutövare som befinner sig i en miljö där man arbetar med utsatta människor och grupper. I boken *Akut Psykiatri* poängterar författarna att det i huvudsak finns 10 diagnoser som är viktiga att känna till då det handlar om diagnosernas samband med farlighet hos en människa. Dessa 10 diagnoser är:

1. **Akuta psykos, schizofreni hos klient/patient.** Författarnas definition: "Hot och våld har karaktär av osystematiska, närmast reflexmässiga utfall mot omgivningen".
2. **Paranoid schizofreni, vanföreställningssyndrom.** Författarnas definition: "Famijemedlemmar, vårdare eller andra av patienten kända personer som patienten uppfattar som hotfulla kan på grund av systematiska aggressiva vanföreställningar bli utsatta för våld".
3. **Mani.** Författarnas definition: "Oberäkneliga våldshandlingar mot oskyldiga personer".
4. **Alkoholism, narkomani.** Författarnas definition: "Risken för våldsamt beteende är också ökad vid olika former av alkoholabstinens". Vad gäller narkomani är det viktigt att enligt författarna känna till olika drogers påverkan och effekt. Författarnas definition: "Centralstimulantia (amfetamin och kokain) orsakar ibland kortsiktigt ökad impulsivitet och aggressivitet och på längre sikt paranoid psykos. Kroniskt missbruk av cannabis kan framkalla paranoida reaktioner med risk för våldsamt beteende. Hallucinogener, såsom LSD, fencyklidin och ecstasy, framkallar hallucinationer och vanföreställningar som kan leda till oprovocerat våld.

Opiatabstinens är ibland förenad med aggressivitet, särskilt när den inträder abrupt efter injektion av opiatantagonist”.

5. **Bensodiazepiner** och olika paradoxala reaktioner från dessa.

6. Olika **personlighetsstörningar**. Personlighetsstörningar kan framträda i huvudsak enligt tre typfall: **Instabil/borderline** personlighetsstörning, **antisocial/psykopatisk** personlighetsstörning samt **paranoid** personlighetsstörning. Författarnas definition: ”Instabil/borderline personlighetsstörningar karakteriseras av affektlabilitet och nedsatta förmåga att kontrollera aggressiva impulser som förvärras av alkohol och narkotika. Antisocial/psykopatisk personlighetsstörning har ett generellt mönster av normöverträdelser, där våldsamt beteende är en del. Paranoid personlighetsstörning karakteriseras av lättaktiverade föreställningar om att omgivningen är illasinnad vilket kan utlösa motangrepp”.

7. **Aspergers syndrom**. Författarnas definition: ”kännetecknas av empatistörningar och ritualiserat beteende. Våld kan utlösas av oväntade störningar i dagliga rutiner”.

8. Olika **utvecklingsstörningar**. Författarnas definition: ”kan disponera för våldsbeteende vid påfrestningar, t.ex. otrivsel i boendet eller konflikter på arbetsplatsen”.

9. **Hjärnskador**. Författarnas definition: ”Neurologiska sjukdomar (demens, frontallobskador och vissa former av epilepsi) kan genom avhämning leda till impulsiva våldshandlingar”.

10. Olika **systemsjukdomar**.

Kom ihåg

Det finns många likheter i de hot- och våldssituationer som kan uppstå inom de tre professionsområdena socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Centralt är naturligtvis att det handlar om otrygga möten och att det finns en rad osäkerhetsfaktorer som skapar otryggheten. Otrygga patienter och klienter som i sin tur möter otrygga yrkesutövare kan leda till farliga situationer då kontroll saknas. Detta kapitel har beskrivit att det är bra att utgå ifrån och arbeta vidare med den gemensamma problematik som finns med hot, våld och risker inom professionerna. Kanske det i framtiden skulle kunna vara fruktbart att i större omfattning anordna utbildning och forskning över professionsgränserna. Det finns naturligtvis många intressanta och angelägna frågor att ställa fortsättningsvis exempelvis; vad kan vi lära av varandra? hur kan vi använda resurserna mer effektivt i det skadeförebyggande arbetet?

Följande punkter är viktiga avslutningsvis att ta fasta på:

- Proaktiva säkerhetsaktörer behövs i det förebyggande arbetet d.v.s. personal med eller utan erfarenhet av upplevda hot- och våldsincidenter.
- Delaktighet och spridning av den praktiska kunskapen är särskilt värdefull.
- Viktigt att ge ett erkännande till den yrkesutövare som varit utsatt för ett hot eller en våldshändelse.

3. RESPEKT OCH ERKÄNNANDE

"Att respektera en annan människa innebär att erkänna hennes förmåga att samtycka eller vägra, att ta hennes egen uppfattning om sig själv, sina handlingar och sina relationer till andra på allvar".

(Merete Mazzarella, 2005, s.154).

Etiska aspekter inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad vad beträffar hot och våld, är något som har diskuterats allt mer under senare år. För olika yrkesutövare finns etiska yrkesregler och förhållningssätt. Det är bra att det finns en levande diskussion som består av reflektion och sensibilitet inom alla professioner. Det går inte att isolerat se över vilka förhållanden och situationer som råder inom en specifik profession utan snarare finns fler reflektioner att göra om betraktaren också vidgar perspektiven och ser hur det fungerar i andra praktiker.

Inom människovårdande professioner är det betydelsefullt att vårdgivaren visar klienten/patienten respekt och ger henne sitt erkännande. Inom socialt arbete och i den socialfilosofiska diskursen har under senare år också diskuterats begreppet erkännande och erkännandets teori. Det har främst varit den tyske socialfilosofen Axel Honneth som använt begreppet men även Charles Taylor och Nancy Fraser använder erkännandebegreppet. (Honneth, 2003; Taylor, 1999; Fraser, 2003).

I de fall då hot och våldshändelser inträffar kan dessa innebära skador, sår och kränkningar för dem som är inblandade. Frågan som uppstår är om själva händelsen hade kunnat förutses och förebyggas? Hur upplever en klient/patient en situation då den professionelle yrkesutövaren förvägrat honom eller henne sitt erkännande? Vad händer i en situation då en socialarbetare eller sjuksköterska inte visar tillräckligt med respekt för den enskilde? Den amerikanska forskaren Christina E. Newhill har under många år studerat våldsbeteenden särskilt inom det sociala arbetets praktik. I sin bok *Client Violence in Social Work Practice* (Newhill, 2003), ger hon flera exempel på fallbeskrivningar där hot och våld riktats från klien-

ten/patienten mot socialarbetaren. Ett fall är särskilt intressant. Fallet handlar om en man som varit med om en traumatisk livshändelse. Mannen har efter en olycka fått en hjärnskada. Newhill preciserar inte närmare vilken omfattning som hjärnskadan fått för mannen men ger en bra beskrivning av en situation. Newhill beskriver den på följande sätt:

"I was a new (female) MSW assigned to a client who had brain injury from an accident, and he kept attacking women. During one session, I could see I was no longer connecting with him, and so I decided to end the session. I went to open the door but he wouldn't leave. He then grabbed me, tried to kiss me, and put a knife to my throat - I stayed calm, told him I knew he didn't want to hurt me, pulled him arm away, and ran" (Newhill, 2003, s.85).

I litteraturen beskrivs två andra begrepp som är centrala när man talar om hot och våld. Det handlar om begreppen "oppression" och "respect". De båda författarna Chris Beckett och Andrew Maynard skriver i sin bok *Values & Ethics in Social Work* följande:

"Oppression involves denying a person respect. Property applied, it seems to us, the principle of "respect for persons" must amount to roughly the same thing as "anti-oppressive practice" (Becket & Maynard, 2006, s.147).

Författarna utgår från följande definition av begreppet "oppression":

"Inhuman or degrading treatment of individuals or groups: hardship and injustice brought about the dominance of one group over another: the negative and demeaning exercise of power. Oppression often involves disregarding the rights of an individual or group and thus is a denial of citizenship" (Becket & Maynard, 2006, s.148).

Alla yrkesutövare inom människovårdande yrken måste ge klienten/patienten respekt som person. Ur etiska perspektiv är det möjligt att se att respekten för utsatta grupper i vårt samhälle har försvagats alltmer. Beckett och Maynard skriver följande om just denna försvagning:

"Mentally ill people, people with learning disabilities, the frail elderly: these are precisely the groups whose humanity society at large tends to forget or ignore. Even after the closing down of most largescale institutions, there remains a tendency to treat people with dementia, or learning disabilities, mental illness, not as "ends" in their own right but as objects to be "warehoused" as tidily as possible, out of the sight and mind of the rest of the population" (Becket & Maynard, 2006, s. 38).

Det finns mycket att lära av en händelse där en person har kränkts. Peter Høilund och Søren Juul vid Roskilde Universitetscenter skriver i sin bok *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* att det är av stor betydelse att fokusera på kränkningserfarenheter. Författarna skriver:

"Når vi fokuserer så meget på kraenkelserne, er det, fordi det er dem, vi kan laere mest af. I dårligt stillede borgeres kraenkelseoplevelser ligger der en uudtalt kilde til moralske fremskridt" (Høilund & Juul, 2005, s.15).

Enligt Høilund och Juul måste erkännandet som fenomen betraktas ur ett holistiskt perspektiv. De skriver:

"Anerkendelsekampen er derfor ikke alene et anliggende for sociale praktikere, med også for sociale ledere og socialpolitikere. Det hjælper ikke meget, at en socialarbejder anerkender en borger, hvis han eller hun ikke selv anerkendes af institutionen, eller ledelse og politikere ikke har forståelse for anerkendelsens betydning" (Høilund & Juul, 2005, s. 13).

En individ kan få ett erkännande eller förvägras detsamma. Detta innebär att mot ett erkännande kan olika former av missaktning skärskådas. Enligt Honneth finns tre former av erkännanden (kärlek, rättigheter och solidaritet) och mot dessa kan tre former av missaktning igenkännas. Missaktningar och kränkningar mot en individ riskerar att bryta ned och förstöra individens personliga identitet (Honneth). En förutsättning för att Honnehts erkännandeteori kan uppfyllas är att individens egen personliga identitet inte hotas av någon form av missaktning från den andres sida. Därmed kan Honneths teori sägas utgöras av en intersubjektivitetsteori.

I litteraturen beskrivs även olika komplementära former av missaktning och därmed hot mot den erkännandeteori som Honneth försöker att utveckla. Dessa former beskrivs av Heidegren som en påverkan av en kulturell degradering d.v.s. former där en kränkning bryter ned individens självuppskattning. Honneth menar att social missaktning kan beskrivas i termer av symptom där negativa reaktioner hos individens känsloliv blir särskilt tydliga. Exempel på detta är känslor av ilska, vrede, skam, skuld, indignation o.s.v. Den kulturella degraderingen innebär även enligt Honneth att människan har möjlighet att göra kognitiva insikter. Nancy Fraser, amerikansk socialfilosof beskriver erkännandets politik genom en s.k. identitetsmodell som har sin grund i Hegels idé att en individs identitet skapas och därmed är en konstruktion av ett dialogiskt och ömsesidigt erkännande mellan människor. Fraser skriver:

"De som förespråkar identitetsmodellen för över det hegelska erkännandeschemat till den kulturella och politiska terrängen. De hävdar att man genom att tillhöra en grupp som nedvärderas av den dominerande kulturen får sin relation till det egna jaget förvrängd. Genom att ständigt utsättas för den stigmatiserande blicken från den kulturellt dominerande andre internaliserar medlemmarna av de missaktade grupperna negativa självbilder och hindras från att utveckla en genuin kulturell identitet. I det perspektivet har erkännandets politik som mål att reparera den inre jagstörningen genom att ifrågasätta den dominerande kulturens nedlåtande bild av gruppen" (Fraser, 2003, s. 216).

Även begreppet förtroende har relevans när man talar om hot och våld. Niklas Luhmann skriver följande om förtroendets betydelse för människan:

"Förtroende i den vidaste bemärkelsen av tilltro till de egna förväntningarna är ett grundelement i socialt liv. En människa kan visserligen i många situationer välja om hon i vissa avseenden skall hysa förtroende eller inte. Men utan något som helst förtroende skulle hon inte kunna stiga upp ur sängen på morgonen. Hon skulle drabbas av obestämd ångest och förlamad skräck. Hon skulle inte ens kunna uttrycka en viss missstro och göra den till grundval för defensiva åtgärder; eftersom det skulle förutsätta att hon hyste förtroende i andra avseenden. Allt skulle vara möjligt. En så abrupt konfrontation med världens extrema komplexitet uthärdar ingen människa" (Luhmann, 2005, s. 9).

Kom ihåg

- Begreppen respekt, erkännande och förtroende är centrala när man talar om bemötande av klienter/patienter i utsatta livssituationer.
- Det är av stor vikt att klienten/patienten ges ett erkännande från den professionelle yrkesutövaren.
- Den yrkesutövare som blivit utsatt för våld och/eller hot bör alltid få ett erkännande för sina erfarenheter.

4. HOT OCH VÅLD

Förekomst av hot och våld i arbetslivet är ett fenomen som är utbrett. I det risksamhälle som vi idag alla är en del av, har hot blivit alltmer vanligt. I många yrkesgrupper förekommer hot. Det öppna samhället ställer allt högre krav på människan att vi ska klara av att hantera komplexa möten och lösa problem tillsammans med andra. Då och då inträffar incidenter som har olika förklaringar till varför de inträffar. Fokus i den här boken är hot och våld som inträffar i den vanliga yrkesvardagen.

Problematiken med hot och våld inom socialt arbete är mycket viktig att uppmärksamma för såväl yrkesverksamma socionomer som studerande inom Socionomprogrammet. Men det är även av vikt att andra professionsgruppen som möter socionomer i samarbete och samverkan har kunskap om utsatthet och möjligheter (prevention). I detta kapitel ska de båda begreppen (hot och våld) närmare presenteras och varför just dessa begrepp är så centrala. Konkret vill vi veta och förstå:

- Hur ser våldet ut som en socialarbetare i allmänhet kan drabbas av?
- Hur ser hoten ut?
- Hur definieras hot och våld?
- Hur upplevs hot och våld på fältet?

Ett hot och/eller en våldsincident kan inträffa i olika miljöer. Det kan inträffa på socialkontoret men även i samband med ett hembesök hos en klient. Men hot och trakasserier kan även förekomma genom brev, e-post eller telefon. Under senare år har nya hotbilder mot socialarbetare uppmärksammats i samhället. Det handlar bland annat om nya informationskanaler och ny informationsteknologi som till exempel Internet och mobiltelefoni. Den nya telefonin med 3 G-telefoner, trådlösa nätverk, Internettelefoni, sms, kamera- och videosamtal kan resultera i att hot kan sändas genom text och bild. Särskilda hotbilder kan även uppstå genom att anonyma avsändare skickar brevförsändelser och paket till en omsorgsförvaltning. Under några höstmånader år 2001 fick hundratals samhällsinstanser motta s.k. misstänkta försändelser (pulverbrev) som senare visade sig vara falska (Lundälv, 2004). Under år 2004 kom polisen

att benämna de nya hoten som förmedlas genom mobiltelefoni för s.k. sms-hot. Den person som skickar hot genom sms har enligt polisen lätt att komma undan genom att sms-trafiken inte kan spåras om avsändaren har en mobiltelefon som är oregistrerad. Klienter som ägnar sig åt brottslig verksamhet kan om de till exempel ingår i en grupp eller större nätverk byta mobiltelefonens sim-kort med varandra. Det är då svårt att spåra vem som varit avsändare d.v.s. användare av telefonen.

En klient behöver inte alltid vara närvarande på ett socialkontor för att en socialarbetare ska uppleva direkta eller indirekta hot. Även klientens frånvaro kan upplevas som hotfull. När till exempel en socialsekreterare inte har kontroll över var klienten befinner sig till exempel när han eller hon har en besökstid, kan andra plötsliga och hotfulla situationer uppstå. Exempelvis kan en klient ta kontakt med socialarbetarens familj med ett budskap eller visa sig i grannskapet.

Hur ser då hoten ut som riktas mot en socialarbetare som arbetar på ett socialkontor? I Sverige behövs mer kunskap om fenomenet hot och våld i socialt arbete. Det kan finnas många olika orsaker till att vi idag vet så lite om det arbetsrelaterade våldet och hotet inom socialtjänsten. Några av dessa tänkbara anledningar kan vara:

- socialarbetaren har accepterat att hot och våld förekommer i deras egen vardagsverklighet och att detta ej är möjligt att avvärja på egen hand.
- skaderapporteringen är inte tillräcklig i samhället. Det kan saknas klara incitament till varför man ska anmäla en incident.
- nya droger, att patienter och klienter kan ha dubbla diagnoser, otryggare samhällsklimat o.s.v. kan resultera i nya hot- och riskbilder. Under senare år märks tydligt en ökning av hot som riktas mot socialarbetare i okända miljöer samt hot som riktas mot familjerna.

Den amerikanska forskaren Christina E. Newhill diskuterar i vilken utsträckning som en socialarbetare kan förutse ett visst beteende hos en klient. Newhill ger två fallbeskrivningar där det kan vara svårt för socialarbetaren att på ett adekvat sätt förutse ett beteende. Newhill skriver:

"A child protective services social worker was asked to make a home visit to investigate a report of suspected child abuse. The social worker took the report and immediately drove out to the client's home. Without hesitation, she walked up to the front door, rang the doorbell, and, when the client answered, identified herself as being from child protective services.

The client became angry and began swearing at the worker. The worker insisted on entering the client's home, upon which the client grabbed the worker and tore out a chunk of her hair. The worker fought with the client, managed to escape, ran to her car, and drove away. By the time she got back to the agency she was shaking and crying. For the next week, she was unable to return to work" (Newhill, 2003, s. 10).

Det andra fallet beskriver ett hembesök inom samma område. Newhill skriver:

"A child protective services social worker was asked to make a home visit to investigate a report of suspected child abuse. Prior to making the home visit, the worker checked carefully in the computerized records to see if previous reports had been filed on that particular client, but cross-checking revealed that the client's husband had been accused of abuse 2 years before. At the time, the investigating worker had reported that the husband had threatened him and that firearms were in the home. With this information, the worker told her supervisor that she would make a home visit only if another worker accompanied her and if she was given a cell phone. Both workers drove to the client's home and parked a block away. They surveyed the neighbourhood and the cautiously approached the house. They rang the doorbell but stood at the edge of the porch. The client opened the door, the social workers identified themselves, and the client became angry and began swearing at the workers. They immediately turned around and left, called the police from their cell phone, and then waited for the police to arrive. Accompanied by the police, the workers went back to the client's home to interview the client safely. Following the interview, the two workers returned to the agency to complete the next steps of the investigation" (Newhill, 2003, s. 10).

Den individuella utsattheten

Socialarbetaren är som professionsföreträdare utsatt i mötet med en klient. Ett exempel på en sådan utsatthet är när klienten testar om han eller hon är förtjänt av deras tillit. Randi Saur vid Kompetansesenter for voldsoffearbeid vid Høgskolen i Oslo skriver följande i en rapport om psykosociala följder av våld:

"Mennesker med voldserfaringer tester ut potensielle hjelpere og vurdere om de gjør seg fortjent til deres tillit. I likhet med andre profesjonsgrup-

per er mange sosialarbeidere usikre på hvordan de skal forholde seg til voldsofre og hvordan de kan opptre hjelpsomt. Klienter på sin side kan ha dårlige erfaringer med å fortelle om overgrep og kan derfor opptre avvissende, eller til og med være aggressive i sin kontakt med hjelpere" (Saur, 2000).

Det er interessant att problematisera socialarbetarens utsatthet i samband med att han eller hon utsatts för hot eller våld inom sin yrkesutövning. Särskilt betydelsefullt är det att socialarbetaren får hjälp med att bearbeta de hot- och våldshändelser som inträffat. I detta sammanhang är det bra att det finns utarbetade rutiner för hur debriefing och kollegiestöttning kan fungera i praktiken. Randi Saur skriver följande om de negativa konsekvenser som annars riskerar att uppkomma:

"Hvis det ikke er utviklet rutiner som gir mulighet for kollegastøtte, veiledning eller debriefing under/etter arbeid med spesielt vanskelig eller dramatisk innhold, kan stressfaktorer hos hjelperen gjøre ham/henne mindre egnet til å hjelpe den andre" (Saur, 2000).

Kollegial utsatthet och stöttning

Redan under utbildningstiden inom Socionomprogrammet kan den studerande komma i kontakt med hot och våld. Detta kan bland annat ske inom den fältförlagda praktiken under utbildningen. I samband med denna praktik är det fullt möjligt att den studerande kan uppleva att handledaren och/eller dennes kollegor inte nödvändigtvis är förberedda eller kan klara av att hantera hot och våld på ett adekvat sätt. Hursomhelst är det redan under utbildningstiden som de första intrycken av otrygga miljöer och otrygga möten med klienter kan formas. Inom Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet finns inskrivet i kursplanen för den Handledda studiepraktiken (Supervised field work) att studiepraktiken ska "ge insikt i och om processer i det sociala arbetet". I kursplanen står vidare:

"Den studerande skall tillägna sig en medvetenhet om hur den egna personen kan påverka och påverkas av det sociala arbetet och få förståelse för det som utspelar sig mellan honom/henne och klienten".

Redan här har den studerande en unik möjlighet att komma i kontakt med de erfarenheter som handledaren och socialarbetarna på enheten har av hot och våld. En förutsättning för att ett sådant lärande ska kunna komma

till stånd är att dessa erfarenheter delas kollegor emellan. Om arbetsklimatet inte är så öppet att man kan tala om denna typ av konflikter riskerar den studerande att helt och hållet utelämnas från hotets och våldets praktik inom socialt arbete. Socionomstuderanden vid Göteborgs universitet ingår inte i arbetsplatsorganisationen under sin studiepraktik (termin 5). Om den studerande som har rollen som praktikant blir utsatt för hot eller våld så skall han eller hon vända sig till institutionen vid universitetet för att rapportera händelsen som en incident. Att en studerande under praktiktiden utsätts för hot eller våld kan uppfattas som ett nederlag för personen ifråga.

Genom att utestänga en kollega och/eller praktikant från att ta del av denna typ av erfarenhetsberättelser riskeras flera saker. Det mest allvarliga i att dessa erfarenheter inte alltid återvinns på en arbetsplats är att tystnaden kan befrämja en ännu mer negativ utveckling. En socialarbetare som blir utsatt för hot och våld och som tidigare märkt att kollegorna håller sådana händelser för sig själva, riskerar att bli ännu mer osäkra och otrygga i förhållningssätten till klienterna. Därmed kan man säga att grunden för en hot- och våldskonstruktion har kommit till stånd.

En grundläggande utgångspunkt när man diskuterar varför en viss händelse ägt rum är att utgå från de olika uppkomstmekanismer som kan ligga till grund för ett specifikt handlande. När det gäller uppkomna hot- och våldssituationer är det så att det finns en viss konstruktion som är viktig att ha i åtanke. En del i denna konstruktion kan naturligtvis vara att klienten men även socialarbetaren har varit med och upplevt något under ett otryggt möte. Och så kan det vara så att enskilda hot- och våldshandlingar helt enkelt är så svåra att förutse att den professionelle yrkesutövaren omöjligen kan vara förberedd. Men för att få en uppfattning om vad som kan generera en hot- och våldskonstruktion kan socialarbetaren förbereda sig kunskapsmässigt genom att lära sig något om de tänkbara risksituationer som kan finnas på den egna arbetsplatsen. I en informationsskrift utgiven av Stockholms läns landsting (Arbets- och miljömedicin) anges några av de allmänna vård- och omsorgssituationer som kan vara särskilt riskutsatta:

- "Kontakt med vissa patient- och vårdtagargrupper - exempelvis våldsbenägna klienter, patienter med sjukdomar och funktionsnedsättningar som kan göra dem aggressiva och våldsbenägna eller personer som är påverkade av läkemedel, alkohol eller narkotika".

Om arbetskli-
onflikter riske-
ets och våldets
teborgs univer-
praktik (termin
r utsatt för hot
vid universite-
derande under
ett nederlag för

n att ta del av
et mest allvarli-
plats är att tyst-
socialarbetare
kollegorna hål-
mer osäkra och
n säga att grun-
d.

ör en viss hän-
er som kan ligga
komna hot- och
n som är viktig
s vara att klien-
något under ett
vårdshandling-
e yrkesutövaren
ing om vad som
etaren förbereda
para risksituatio-
ationsskrift utgi-
cin) anges några
a särskilt riskut-

empelvis vålds-
onsnedsättningar
personer som är

- "Vård- och omsorgssituation där patient eller vårdtagare upplever att de inte har kontroll över sina egna beslut och sin egen situation (maktlös-
het)".
- "I omsorgssituationer där hot och våld förekommer mellan vårdtagare".
- "Arbete utanför vårdinstitutioner där förflyttningar och arbete sker i
socialt belastade områden".
- "Hantering och transport av värdefulla eller eftertraktade läkemedel".
- "Vårdtagarens anhöriga och bekanta kan i vissa fall utgöra en riskfak-
tor".
- "Arbete i vårdtagarens hem där (aggressiva) husdjur finns".

I nästa kapitel presenteras risksituationerna och olika riskindikatorer när-
mare.

Kom ihåg

- Hot och våld tillhör vardagen för många olika yrkesutövare. Socialarbetare tillhör en av de yrkesgrupper där hot och våld är en del av vardagen. Socialarbetaren kan därför vara en resurs i ett större sammanhang särskilt i kontakt med kollegor men också med andra professioner.
- Hot och våld kan ta sig olika uttryck. Exempelvis kan hot uppstå i nya former med hjälp av ny teknologi. Exempelvis har användandet av mobiltelefoner gjort det möjligt för klienter att ge uttryck för hot genom både text och bild. För socialsekreteraren har tillgång till mobiltelefon blivit en trygghet då den tas med vid exem-
pelvis hembesök.

5. RISKER OCH SKADEPREVENTION

"Det som ter sig rationellt för socialsekreteraren eller förefaller stämma med dennes professionella intentioner kan av klienten tvärt om uppfattas som kränkningar och hot mot den egna personligheten. Klienten reagerar starkt på en del av socialsekreterarnas handlingar särskilt sådana där administrativa inslag som tvång och utredning förekommer och där socialsekreteraren samtidigt har ett markant maktöverläge. Klienten upplever i sådana sammanhang, att de tappar kontrollen, känner sig maktlösa och hamnar i underläge".

(Bengt Carlsson, 2003, s. 180)

Dessa inledande rader ur Bengt Carlssons doktorsavhandling i socialt arbete illustrerar mycket väl vad som kan vara under uppsegling - det okontrollerbara som kan följa av en kränkning av en klient. Priset för en kränkande kommunikation mellan socialarbetare och klient kan bli det som detta kapitel ska handla om - utlösande faktorer och därmed risk för att hot och våld ska uppstå mellan två människor - socialarbetare och klient. Även kränkningar och kränkande kommunikation är något som yrkesutövare kan få erfara.

I detta kapitel kommer **möjligheter** att hantera hot och våld i det vardagliga sociala arbetet att presenteras och diskuteras närmare. Det är betydelsefullt att både redovisa det vardagliga men även det exceptionella i hot- och våldsinslagen i det sociala arbetet. I massmedia får allmänheten vanligen en bild av det exceptionella (det dramaturgiska) hotet och våldet som socialarbetare kan konfronteras med i sin yrkesutövning. Men här finns en uppenbar risk att det vardagsnära hotet och våldet som riktas mot socialarbetaren inte kommer fram så tydligt. Därför kommer tonvikten i detta avsnitt att mer vara på den vardagliga nivån - en socialarbetares yrkesvardag. Kapitlet är indelat i två delar. Den första delen handlar om orsakerna till att en risk för hot och våld uppstår. Här diskuteras klientaspekter och socialarbetaraspekter i vid mening. I kapitlets andra del diskuteras på vilket sätt som socialarbetaren drabbas av hot och våld d.v.s.

reaktioner och konsekvenser efteråt. De perspektiv som beskrivs i kapitlet är också viktiga och intressanta inom social omsorg och omvårdnad.

Klient- och socialarbetaraspekter

Den första frågan som man kan ställa sig är vilka orsakerna är till att hot och våld mot socialarbetare egentligen kan uppstå. Det är enkelt att börja med att diskutera klientaspekterna d.v.s. att hotet och våldet är orsakat av klienten och hennes egenskaper samt den uppkomna situationen. Men det är inte den enda förklaringen utan det är av vikt att ha ett helhetsperspektiv och kunna studera hela hot- och våldsförloppet. En socialarbetare möter i sin yrkesvardag ett stort antal klienter med olika bakgrund och därmed med olika social anamnes och diagnoser. Differentialdiagnoser kan ställas som innebär att socialarbetare gör olika bedömningar av en klient och/eller patient. Det finns inga studier som visar att det skulle enbart vara en särskild klientgrupp som skulle kunna vara mer farliga än andra. Många faktorer måste nämligen vägas in såsom bemötande, miljö och kontextuella faktorer. När man talar om klienter som är våldsamma handlar det vanligen om klienter med olika missbruksproblematik samt med olika former av psykiska störningar. Det finns även risk för att hot och våld kan utbryta när socialarbetaren möter en vanlig person som reagerar ilsket på ett besked (beslut), handläggning (administration) eller på socialarbetarens personlighet. Oavsett var själva orsaken eller orsakerna är till incidenten så finns frågetecknen efteråt hos såväl den enskilde socialarbetaren som arbetsgruppen. Frågor som "Varför hände detta mig?" och "Vad var det som gick fel?" är vanliga bland de som drabbats.

För att reda ut orsakerna och därmed uppkomstmekanismerna till hot och våld i en relation mellan socialarbetare och klient är det nödvändigt att ha ett helhetsperspektiv. Man måste naturligtvis ta reda på genom att fråga såväl drabbad socialsekreterare som klient vad det egentligen var som inträffade. Genom att samla in två versioner av ett förlopp skulle det kunna vara möjligt att konstatera själva orsakerna till en incident. Detta resonemang är möjligt att koppla till boken *Så blir det hjälp* av Bengt Carlsson (Carlsson, 2003). I en studie av hjälpprocesser i socialt arbete delas undersökningsmaterialet in i tre grupper; i) De hjälpta, ii) De kanske hjälpta och iii) De icke-hjälpta. I den första gruppen är både socialarbetare och klient överens om att hjälp har givits respektive mottagits. I grupp två råder skilda uppfattningar mellan klient och socialarbetare. Den

tredje gruppen De icke-hjälpta innebär att både socialarbetare och klient är överens om att hjälp ej förmedlats.

I Figur 2 finns tre typer av hotsituationer socialarbetaren kan tänkas befinna sig i. Den första situationen består av det förverkligade hotet. I denna situation har klienten riktat ett hot mot socialsekreteraren och hotet har fått en effekt/konsekvens för den drabbade. Det förverkligade hotet innebär alltså att socialarbetaren har uppfattat hotet och blivit drabbad av dess konsekvenser. Här är det vanligt att socialarbetaren blir sjukskriven genom att han eller hon mår mycket dålig av händelsen/hotet. Den andra hotsituationen handlar om det omedvetna hotet. Med omedvetet hot ska här förstås att det är endast en aktör d.v.s. klienten själv som är medveten om att ett hot riktas till en annan person. Naturligtvis finns det här klienter som inte är medvetna om att de försatt någon i en hotfull situation på grund av att denne till exempel har en psykisk störning eller är påverkad av alkohol eller narkotika vid tillfället. Socialarbetaren är inte medveten om att detta är ett hot som framförs. Åtminstone uppfattas situationen inte som särskilt hotfull eftersom det inte är första gången som detta inträffar. Hos dessa socialarbetare finns snarare i "ryggmärgen" att "lite får man lov att tåla". I denna grupp är det ofta också otänkbart att anmäla incidenten till arbetsgivaren. Att sedan ta ett steg till och polisanmäla klienten för hot mot tjänsteman är för många helt och hållet otänkbart. Ett viktig huvudskäl inom denna grupp till att vara så restriktiv och återhållsam "att gå vidare med incidenten" är att en sådan process skulle störa den fortsatta klientkontakten. Den tredje och sista hotsituationen är den situation där hotet ej ännu inträffat. Socialarbetaren kan inombords ha känslan av att "något är på gång". I denna grupp kan flera personer uppleva att hot och våld drabbar andra kollegor men att de själva är undantagna av olika anledningar. Denna grupp har lätt för att få en känsla av falsk trygghet. Oavsett vilken hotsituation det är fråga om så finns det för varje unik situation en läroprocess. Socialarbetaren är en del av denna process och blir bärare av hot- och våldserfarenheter som är viktiga att dela med andra. På arbetsplatsen finns många kollegor som går och bär på olika erfarenheter. Genom att dela dessa kan en gemensam erfarenhet upplevas.

etare och klient

aren kan tänkas
kligade hotet. I
eraren och hotet
verkligade hotet
blivit drabbad av
blir sjukskriven
hotet. Den andra
medvetet hot ska
om är medveten
ns det här klien-
tfull situation på
eller är påverkad
är inte medveten
s situationen inte
m detta inträffar.
"lite får man lov
måla incidenten
a klienten för hot
Ett viktig huvud-
erhållsam "att gå
öra den fortsatta
den situation där
na känslan av att
leva att hot och
antagna av olika
av falsk trygghet.
ör varje unik situ-
process och blir
ela med andra. På
olika erfarenheter.
evas.

Förverkligat hot	Omedvetet hot	Ej inträffade hot
Socialarbetare sjukskriven	"det ingår i rollen" "lite får man lov att tåla"	"någor är på gång" "det drabbar andra"
Lärprocess 1	Lärprocess 2	Lärprocess 3
Gemensam erfarenhet		

Figur 2. Risker om hot och våld. Förverkligade, omedvetna respektive ej inträffade incidenter.

Bengt Carlsson skriver om de maktövergrip och kränkningar som kan äga rum i olika hjälpprocesser i socialt arbete. Dessa resonemang är viktiga för att vi även ska kunna förstå vilket pris som kränkande kommunikation har i relationen mellan socialarbetare och klient. Viktiga socialarbetaraspekter när det gäller hotsituationer är till exempel ett respektlöst bemötande, en alltför stor välvilja, bristande riskmedvetande och kontextuella aspekter. Med kontextuella aspekter ska här förstås exempelvis fatigdom, underläge, makt, förtryck, den goda viljan att hjälpa.

Vilken forskning har då bedrivits om risker och utsatthet för socialarbetare i klientarbete? Tidigare forskning och de erfarenheter som gjorts från fältarbete i flera länder visar att bland annat socialarbetare löper en ökad risk för arbetsrelaterat våld. I litteraturen har det beskrivits flera olika riskfaktorer. I USA har tillgången på vapen medfört att personal inom sociala serviceyrken blivit alltmer exponerade (Herman och Jeffress, 1998; Newhill, 2003). En annan riskfaktor som diskuterats har varit långa väntetider (i väntrum) eller kötider för stöd och/eller behandling, något som förstärkt frustrationen hos patienter och klienter. Ytterligare tre riskfaktorer som är viktiga är:

1. Risk vid isolerat arbete. Socialarbetaren är ofta ensam i mötet med klienten. Här finns risk för en uppenbar utsatthet och därmed sårbarhet.

2. Risk vid "solo-arbete" innebär att socialarbetaren inte alltid har tillgång till en professionell säkerhetsnivå när han eller hon möter en klient. Såväl kommunikationsutrustning som alarmsystem kan saknas i dessa lägen.

3. Brister eller avsaknad av säkerhetsutbildning och riskhantering (reducering/minimering) för socialarbetare innebär ökad risk för arbetsrelaterat våld.

I boken *Trygga och otrygga möten* skriver författaren Kerstin Eriksson om olika faktorer som kan öka respektive minska risken för våld (Carlander red, 2001). Dessa faktorer är:

- Plats, yrke
- Beroende
- Revir
- Svikna löften
- Kommunikation mellan personal
- Skämt, ironi
- "Du får, men inte jag"
- Oärlighet
- Professionalitet - privatliv
- Gränssättning
- Tidiga tecken
- Får gå iväg.

Risk och prevention

Under senare år har begreppet risk blivit allt vanligare i den allmänna diskussionen på arbetsplatserna. Vad är en risk? Hur stor kan en risk vara att det uppstår en hot- eller våldssituation på den egna arbetsplatsen? Att tala om risker och riskutsatthet är angeläget. Lika meningsfullt är det att också tala om det skadeförebyggande arbetet (prevention) och hur långt man har kommit med denna medvetenhet men även det praktiska arbetet på den egna arbetsplatsen.

I den internationella forskningen har preventionsbegreppet använts i många olika sammanhang. William Haddons vetenskapsteoretiska modell över skadeförlopp och skadeprevention har använts bland annat för att få

alltid har tillgång
en klient. Såväl
i dessa lägen.
hantering (redu-
för arbetsrelaterat

stin Eriksson om
våld (Carlander

re i den allmänna
er kan en risk vara
arbetsplatsen? Att
ingsfullt är det att
on) och hur långt
t praktiska arbetet

greppet använts i
steoretiska modell
nd annat för att få

en struktur över de olika förlopp som följer i samband med en skadehändelse i trafiken (Haddon, 1980). Trafikolyckor är en av vår tids stora folkhälsoproblem varför begreppen prevention och kontroll blivit alltmer betydelsefullare. Om dessa förhållanden skriver läkaren och forskaren Ulf Björnstig följande:

"Med hjälp av denna matris kan analysarbetet struktureras på ett bra sätt och skadegenererande och skadereducerande faktorer kan belysas på ett systematiskt och tydligt sätt. Målsättningen är att använda alla till buds stående medel som visat sig effektiva när det gäller att reducera de slutliga skadekonsekvenserna" (Björnstig, 2001, s. 178).

I Figur 3 redovisas hur Haddons matris kan användas för att man enklare ska kunna förstå det skadepreventiva förloppet då hot och våld riktats mot socialarbetare. Den första skadepreventiva fasen (pre-fasen) innebär att många skadepreventiva vinster är möjliga att göra om befintliga resurser tas tillvara. Exempelvis är det bra att all kunskap och erfarenhet som finns hos medarbetare lyfts fram och används i det praktiska arbetet. Den som har utsatts för våld och hot måste få ett erkännande på arbetsplatsen för de erfarenheter som gjorts i samband med händelsen. Individen har något att berätta om vad som utlöste händelsen och hur förloppet sedan skedde. Dessutom finns erfarenheter av själva efterförloppet d.v.s. såväl mindre som mer omfattande konsekvenser för socialarbetaren men även för hennes familj. Vad som har betydelse för hur en individ kan klara av att möta en oväntad händelse är även personens utbildning och tidigare erfarenheter.

Figur 3. Skadeprevention och utsatthet inom professionen socialt arbete med tillämpning av William Haddons vetenskapsteoretiska modell.

FAS	MÄNNISKAN	SOCIALARBETARE	OMGIVNING
PRE	erfarenhet	utbildning egenskaper	närmiljö signaler/tecken täthet/besök
HÄN- DELSE	fysisk kondition psykisk kondition	inre säkerhet självskydd	omgivning kollegor
POST	fysisk kondition psykisk kondition	utrymningsvägar	omhändertagande

Riskerna - hot och möjligheter

Att ha kunskap om risker kan innebära såväl hot som möjlighet för den enskilde arbetstagaren. Genom att bli medveten om riskerna kan olika reaktioner utvecklas hos personen. Man kan till exempel bli rädd, uppgiven, frustrerad, passiv eller desperat efter att ha kommit till insikt i att arbetsmiljön på arbetsplatsen är så bristfällig att vad som helst kan hända när som helst. Naturligtvis kan det omvända också gälla. Insikten och medvetenheten om riskerna i arbetet kan skapa kreativitet hos socialarbetaren som ser sina möjligheter att förbättra arbetsförhållandena genom att aktivt agera tillsammans med sina kollegor för att skapa nya säkerhetsmiljöer och ett nytt förhållningssätt till klientvåld.

I en säkerhetsguide för socialarbetare i Australien har riskbegreppet indelats i tre delar som är viktiga att känna till (Comcare, Australian Government, 1991). Dessa delar är:

1. Risk-identifikation (risk identification)
2. Risk-summering (risk assessment)
3. Risk-minimering (risk minimisation).

Med risk-identifikation ska förstås att man tillsammans på arbetsplatsen kan gå igenom de incidentrapporter om hot och våld som hittills gjorts. Genom att även ta del av de historiska dokumenten kan ett skadepreventivt lärande uppnås hos hela arbetsgruppen. Att identifiera risker på arbetsplatsen handlar naturligtvis också om att direkt observera själva arbetsplatsen och de tänkbara fysiska miljöer där klientkontakten kan skapas. Risk-identifikation är ett viktigt led i det skadeförebyggande arbetet. Genom att samla information från personalen men även från ledningsfunktionärer (enhetschefer, förste socialsekreterare o.s.v.) är det möjligt att göra en sammanställning av hur olika personer upplevt klientvåldet.

Begreppet risk assessment (risk-summering) förklaras på följande vis i litteraturen:

"Once a work area or job has been identified as being at risk, an assessment of the likely causes and possible extent of client aggression is required in order to develop appropriate strategies for prevention and management. Usually this assessment is made by observing staff as they deal with clients and from information gained through discussions with

work groups and key individuals, eg, occupational health and safety representatives". (Comcare, Australian Government, 1991)

Risk-minimering innebär att personal och ledningsfunktionärer aktivt tillsammans försöker att minimera de risker som finns med ett eventuellt klientvåld på arbetsplatsen.

Inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad är det viktigt att vara medveten om risker och realiteter vad gäller hot och våld. Det är av betydelse för varje yrkesutövare att kunna på förhand "läsa av" klienten/patienten om det finns risk för s.k. farlighet. I boken *Akut psykiatri* (Ottosson m fl., 2004) beskrivs farlighet utifrån bakgrundsfaktorer, utlösande faktorer, frustration eller aggressionsutbrott.

I en bok om bemötande och etik i direktarbete med patienter och klienter skriver Jakob Carlander att det är betydelsefullt hur personalen och den enskilde yrkesutövaren arbetar med otryggheten d.v.s. att var och en är medveten om hur man kan förhålla sig till otrygga situationer och hur trygga möten kan skapas (Jakob Carlander m fl, 2001).

Skadeprevention - en tankemodell

För att ett skadepreventivt lärande ska kunna komma till stånd kan rapportering av incidenter vara ett sätt att skapa en bild av problemets förekomst på arbetsplatserna. I detta avsnitt kommer flera exempel på s.k. incidentrapporter och incidentrapporteringssystem att beskrivas. I Sverige finns sedan flera år tillbaka en väl utvecklad incidentrapportering vid Statens institutionsstyrelse (SiS) i Stockholm. SiS är en statlig myndighet vars uppdrag är vård av ungdomar i åldersgruppen 12-21 år av sociala skäl men även vård av vuxna missbrukare. Under år 2001 utvecklade SiS tillsammans med arbetstagarorganisationerna nya riktlinjer för hantering av hot och våld samt incidentrapportering. Men det finns flera samhällsliga instanser som har utvecklat och tillämpar s.k. incidentrapportering. Ett annat ord för incidentrapportering kan vara den s.k. avvikelserapporteringen. Inom hälso- och sjukvården finns till och med en skyldighet att rapportera avvikelser. Trots att det finns regler om rapporteringsskyldighet inom olika verksamheter och trots att det finns utarbetade rapporteringssystem och till och med upptryckta formulär, inrapporteras inte alltid avvikelser från det normala.

När vi talar om avvikelserapportering är det här väsentligt att göra några distinktioner mellan begreppen incident, olycka, tillbud och skadehändelse.

Att beskriva och problematisera hot- och våldssituationer för socialarbetare är också en fråga om att se i vilka situationer som trygga och harmoniska möten kan uppstå och upprätthållas med klienten. Den forskning som gjorts på området visar att detta måste ses som ett långsiktigt arbete. Också de intervjuer som gjorts på fältet och som presenteras i den här boken visar på en långsiktig kunskapsuppbyggnad. I litteraturen har det under senare tid talats om det s.k. "nakna" vårdandet som handlar om en närvarande vård som kan förhindra att just våldsamma möten uppstår. Med det "nakna" vårdandet förstås beröring d.v.s. där exempelvis vårdarens förmåga att beröra sina patienter/klienter samt själva vågar att bli berörda av det sensitiva klientmötet, tillsammans utgör grunden för att eliminera våldsamheter (Carlsson, 2004).

Begreppet skadeprevention används inom många olika samhällsområden. Skadeprevention inom socialt arbete kan bli en ny tankemodell att arbeta efter. Det är här väsentligt att allt fler socialarbetare reflekterar över den egna sårbarheten men även vilket förhållningssätt man har till sina arbetskollegor. Genom att blunda för hot- och våldsproblematiken och ignorera säkerhet och skadeprevention kan det egna handlandet i förlängningen innebära en avsevärt större riskutsatthet också för kollegorna. För att komma över tröskeln och öppna samtala om den egna utsattheten i samband med hot och våld, är det angeläget att alla kollegor kan ge den som bär på erfarenheten tid och möjlighet att berätta mer. En tankemodell om skadeprevention handlar om hur varje socialarbetare kan känna sig säkrare i sitt förhållningssätt till klienter men även till kollegorna. Den gemensamma frågan som vi tillsammans måste diskutera är hur ett tryggt men också säkert klientmöte kan skapas, utvecklas men också upprätthållas i olika miljöer. Därför är det naturligt att denna tankemodell innefattar olika miljöer, såväl kända som okända omgivningar. Att ställa frågan hur klienten kan känna sig trygg i socialkontorets väntrum med kala väggar och tom atmosfär är också att ställa frågan hur socialarbetaren upplever sin egen trygghet i samband med ett hembesök hos klienten.

Vad skulle kunna ingå i utbildningen som förebygger våldet för yrkesutövare inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad? Som praktiklärare har jag haft flera möjligheter att agera som deltagande observatör vil-

att göra några
och skadehän-

för socialarbe-
gga och harmo-
Den forskning
ngsiktigt arbete.
nteras i den här
eraturen har det
i handlar om en
möten uppstår.
empelvis vårda-
va vågar att bli
anden för att eli-

mhällsområden.
modell att arbeta
ekterar över den
n har till sina
blematiken och
landet i förläng-
kollegorna. För
tsattheten i sam-
kan ge den som
ankemodell om
kan känna sig
kollegorna. Den
är hur ett tryggt
också upprätthål-
emodell innefat-
Att ställa frågan
n med kala väg-
arbetaren upple-
lienten.

det för yrkesutö-
Som praktiklä-
e observatör vil-

ket jag också gjort vid besök i olika väntrum på socialkontoren. Vid ett tillfälle när jag besökte ett socialkontor lämnades jag helt ensam i väntrummet. Receptionisten var på kafferast och av nyfikenhet passade jag på att smyga fram till receptionsdisken. Där fanns en checklista och handlingsplan som personalen skulle använda vid en eventuell hot- och våldssituation. Instruktionerna var skrivna med versaler och det var mycket enkelt för mig att läsa dessa genom den skyddsglasruta som avskilde receptionistens arbetsplats.

För att personal ska kunna få feedback på de skyddssystem som finns är det angeläget att utomstående kan få lov att testa de olika säkerhetsnivåerna. Ett sätt kan vara att bjuda in personal från andra förvaltningar genom att anordna studiebesök. Ett mer aktivt sätt än **studiebesök** är att få till stånd s.k. **beredskaps-** och **incidentövningar**. Genom att öva och träna upp skydd och färdigheter i personalgruppen inför ett potentiellt hot eller våldsinslag ökar beredskapen ytterligare. Här är det naturligtvis avgörande att man lär sig att samträna i team så att alla yrkesgrupper och personalkategorier effektivt kan samarbeta för att kunna lösa olika konflikt-sammanhang. Att ta tillvara på erfarenheterna från dessa övningar är nödvändigt. Likaså är det bra att kunna dela med sig av sitt praktiska kunskande i dessa sammanhang till andra till exempel grannkommunens socialtjänst. Kanske det finns annan kunskap och beprövad erfarenhet som kan tas tillvara i den egna organisationen?

Vid flera socialkontor runt om i landet har resursbrist och stram ekonomi tvingat socialkontoren att vara återhållsamma med säkerhetsutbildning för personalen. För att utveckla personalens möjligheter till självskydd men även en säkrare arbetsplats borde arbetsgivarna mer aktivt anstränga sig för att få resurser till att skapa trygga mötesplatser mellan socialarbetare och klienter. Ett sådant sätt skulle kunna vara att mer aktivt söka medel för att få till stånd en säkerhetsutbildning för socialsekreterare i den egna kommunen. Även här finns det möjligheter till ett utvecklat lärande. De socialkontor som framgångsrikt ansökt och fått beviljat medel för sådan utbildning skulle i sin tur kunna förmedla sina erfarenheter och bli förebild för andra arbetsplatser i regionen.

Två metoder som kan användas i det skadeförebyggande arbetet på till exempel ett socialkontor men även inom Socionomutbildningen är **vin-jettmetoden** och metoden med **fokusgrupper**.

Ett viktigt moment i utbildningen och fortbildningen skulle kunna vara att utveckla en vinjettmetodik som tar fasta på de hot- och våldserfarenheter som finns i hela personalgruppen. Vinjettmetoden innebär ett konstruktivt sätt att arbeta med erfarenheter av hot- och våldsinslag på en arbetsplats. Detta kan konkret ske genom att låta till exempel arbetsledare och socialarbetare få skapa ett fall (en fallbeskrivning) över en händelse som sedan andra socialarbetare och arbetsledare får reflektera över och försöka föreslå lösningsförslag till. Vinjettmetoden har en fördel att den ger olika aktörers syn på ett problem och vilka olika lösningsalternativ som finns till ett problem.

Metoden med fokusgrupper kan med fördel användas i såväl vetenskapliga som praktiska sammanhang. Denna metod innebär att en ansvarig samlar ihop en grupp (förslagsvis 7-8 personer) som benämns för fokusgrupp. Den ansvarige (sammankallande) är fokusgruppleddare och ger gruppen ett tema att diskutera. I gruppen finns en samlad erfarenhet inom området. Genom att låta gruppen öppet diskutera utifrån ett problem/tema kan flera nya perspektiv, dimensioner, lösningar o.s.v. utvecklas.

En av de stora fördelarna med att använda vinjettmetoden och metoden med fokusgruppen skulle kunna vara att alla känner sig delaktiga och kan vara med och påverka utvecklingen av skadepreventionen. Naturligtvis finns även här stora och goda möjligheter för exempelvis en socialarbetare att få ett erkännande för den egna erfarenheten. Det är dock viktigt att en fokusgrupp är fri från bindningar d.v.s. att det kanske inte finns arbetsledare som deltar i gruppen där socialarbetare öppet berättar om sin utsatthet och brister i organisationen o.s.v.

tulle kunna vara att
n våldserfarenheter
bär ett konstruktivt
g på en arbetsplats.
sledare och social-
ändelse som sedan
r och försöka före-
den ger olika aktö-
iv som finns till ett

såväl vetenskapli-
tt en ansvarig sam-
ns för fokusgrupp.
och ger gruppen ett
het inom området.
lem/tema kan flera

oden och metoden
g delaktiga och kan
ionen. Naturligtvis
lvis en socialarbe-
t är dock viktigt att
e inte finns arbets-
rättar om sin utsatt-

Kom ihåg

- Beredskapsövningar är viktiga. Se till att det ges tillfälle till sam-
träning på förvaltningen. Alla måste kunna samarbeta för att ett så
fullgott skydd som möjligt ska kunna uppnås.
- Bjud in andra förvaltningar och kollegor från till exempel andra
socialkontor. Dela och diskutera olika erfarenheter och slutsatser
från det skadepreventiva arbete som utvecklats.
- Fokusgruppmetoden och vinjettmetodik är två användbara veten-
skapliga metoder vid studier av förekomst av hot och våld.

6. AUTENTISKA FALL

I allmänhet är det svårt att få ta del av vilka upplevelser som socialarbetare varit med om inom området hot och våld. Ett sätt att ta reda på dessa förhållanden vore naturligtvis att undersöka socialarbetarnas upplevelsevärldar genom möten och samtal. Kvalitativa intervjuer med brottsoffer skulle för forskaren kunna ge svar på några av frågorna. Men finns det andra sätt att få en bild av hotets- och våldets ansikte? De autentiska fallen beskrivs ibland av massmedierna. Vi kan läsa i tidningar, följa radio- och tv-inslag om hur en våldsincident inträffat på ett socialkontor någonstans i Sverige. Naturligtvis handlar detta om mediedramaturgin och kanske de mer större och uppmärksammade fallen får en större spridning av massmedierna (Lundälv, 2004; Lundälv och Moberg, 2006).

Genom att ta del av medierapporteringen över tid är det möjligt att följa större incidenter som drabbat yrkesutövare inom socialt arbete, social omsorg och omvårdnad. Däremot skildras mer sparsamt den vardagsverklighet som gäller för många. Det skulle vara möjligt att betrakta hot och våld i vardagsverkligheten för socialarbetaren utifrån ett reflexivt perspektiv. Genom att gå tillbaka och reflektera över förlopp, orsaker och mekanismer över tid kan vi få kunskap om vad vi har varit med om, vad vi på sikt kan lära av händelsen och framför allt hur vi kan lära andra genom att dela vår erfarenhet med kollegor. En intressant fråga blir därför: vad har hänt med den professionella yrkesutövaren som brottsoffer i samhället? Vad har hänt på arbetsplatsen efter händelsen?

I kapitlet presenteras tre perspektiv som benämns för Typ I-fall, Typ II-fall och Typ III-fall. Det första fallet beskriver hur den officiella bilden av hot och våld mot socialarbetare under senare år har beskrivits i massmedierna. Hot- och våldsincidenterna i medierna kan beskrivas som konstruktioner eftersom medierna inte speglar verkligheten utan är en konstruktör av nyhetshändelser, så är det möjligt att säga att medierna konstruerar verkligheten för allmänheten. Typ II-fallen handlar om hur socialarbetarens berättelse eller röst ges spridning i samhället av olika aktörer. Medierna är en aktör samtidigt som det finns andra skadepreventiva aktörer som till exempel Arbetsmiljöverket, Polisen, fackpressen, arbetstagar-

organisationer o.s.v. som kan hjälpa socialarbetaren att sprida erfarenheter till kollegor men även utanför det egna professionsområdet. Slutligen beskriver Typ III-fallen vilken roll och betydelse som ledarskapet inom människovårdande yrken har för riskutsatthet, riskmedvetande och skadeförebyggande arbete (preventionsarbete).

Typ I-fallen - den officiella bilden genom medierna

Våldet mot socialarbetare presenteras för allmänheten genom medierna. Det är främst genom mediebilden som allmänheten får kunskap om denna yrkesgrupps utsatthet och därmed även sårbarhet. Följande fyra översikter visar hur nationell, lokal respektive fackpressen under åren 1997-2004 bevakat rädsla, otrygghet, hot och våld som riktats mot socialarbetare i Sverige.

Översikt 2. Rubriker om **hot** mot socialarbetare. Ett urval av artiklar i svensk press åren 1997-2004.

Tidning	Rubrik	Datum
Göteborgs-Posten	Åtal mot socialsekreterare	14 feb 1997
Nerikes Allehanda	Efterräkning för nattsamtal	27 jan 1999
Göteborgs-Posten	Bombman fick fängelse	10 mar 1999
Borås tidning	Allt fler hot mot socialen	30 jun 1999
Dagens Nyheter	Ökat våld mot socialarbetare. Hotfulla klienter ofta psykiskt sjuka. Socialsekreterare förföljs på väg hem från jobbet	18 apr 2000
Nerikes Allehanda	20-åring åtalas för hot mot socialsekreterare	23 aug 2001
Borås tidning	Kvinna åtalas för hot mot tjänsteman	21 apr 2001
Göteborgs-Posten	47-åring dömd för dödshot	10 jan 2003
Borås tidning	Socialsekreterare hotades till livet	7 mar 2003

Göteborgs-Posten	23-åring åtalad för hot mot tjänsteman	8 apr 2003
Göteborgs-Posten	Åtalas efter hot mot socialsekreterare	6 maj 2003
Borås tidning	40-åring åtalas för hot mot tjänsteman	29 nov 2003
Borås tidning	Man åtalas för hot mot socialsekreterare	26 nov 2004
Västerbottens-kuriren	Åtalas för hot mot tjänsteman	20 okt 2004
Hallands Nyheter	Fängelse för hot mot socialsekreterare	7 okt 2004

Översikt 3. Rubriker om **våld** mot socialarbetare. Ett urval av artiklar i svensk press åren 1997-2004.

Tidning	Rubrik	Datum
Aftonbladet	Plötsligt högg han mot halsen. Två socialsekreterare till sjukhus efter överfall	31 jul 1998
TT	Socialsekreterare knivhuggna på kontoret	30 jul 1998
Aftonbladet	"Mördaren gömde liken i soptunna". Socialsekreterare tros ha dödat kvinnan och babyn	10 jun 1999
Kvällsposten/Expressen	Knivhuggne socialsekreteraren i Malmö hade änglavakt	19 jan 2001
Kvällsposten/Expressen	Försökte bränna ner socialbyrån. Malmöbo dränkte in sig i tändvätskan	12 jul 2001
Kvällsposten/Expressen	Jagad för miljonbedrägeri misstänks för misshandel av sin chef	17 jun 2003
Göteborgs-Posten	Kvinna slog socialsekreterare	22 jun 2003
Dagens Nyheter	Socialsekreterare skadad av 14-åring	15 apr 2004

Översikt 4. Rubriker om **rädsla och otrygghet** bland socialarbetare. Ett urval av artiklar i svensk press åren 1997-2004.

8 apr 2003

6 maj 2003

29 nov 2003

26 nov 2004

20 okt 2004

7 okt 2004

val av artiklar i

Datum

31 jul 1998

30 jul 1998

10 jun 1999

19 jan 2001

12 jul 2001

7 jun 2003

12 jun 2003

5 apr 2004

Tidning	Rubrik	Datum
Göteborgs-Posten	Vårdanställda tränar självförsvar	10 aug 1999
Borås tidning	Ökad rädsla efter mordet. Många kommuner har planer på att låsa kommunhusen	19 sept 2003
Mora tidning	"Glasdörren har skyddat oss"	7 nov 2003
Borås tidning	Borås stad bandar alla samtal	21 apr 2004
Göteborgs-Posten	Socialsekreterare utsätts ofta för hot	12 aug 2004

I juli 1998 inträffade en våldshändelse. I ingressen till en artikel i Aftonbladet kunde allmänheten läsa följande:

"Sektionschefen och en socialsekreterare knivhöggs av en klient på Vantörs socialkontor i går. De fördes till sjukhus med lindriga skärskador. Den 38-åriga gärningsmannen är grovt kriminellt belastad och sitter nu anhållen". (Hagberg, 1998).

Inne i artikeln kan läsaren få information om vad som hände:

"På Vantör är hot mot socialkontorets personal vanliga - senast dagen innan knivskärningen hotades en anställd av en klient. Den 38-åriga mannen kom på oväntat besök vid 15-tiden på kontoret i Högdalen söder om Stockholm. Han muckade nyligen från ett sex och ett halvt år långt fängelsestraff för narkotikabrott och behövde pengar. Men han fick avslag efter ett samtal med den 61-åriga kvinnliga socialsekreteraren. - Han nöjde sig inte med det och kvinnan tillkallade då sin chef som förklarade samma sak, säger inspektör Tommy Johansson på krimjouren vid söderortspolisen. - Kvinnan berättade för chefen att 38-åringen bar kniv, och helt utan förvarning tog han fram kniven och högg mot chefens huvud och hals. Vid överfallet utlyste personalen två överfallslarm.

- Rummen har två utgångar som en säkerhetsåtgärd, och när 38-åringen låste dörren flydde de båda ut genom den andra, säger vikarierande stadsdelsdirektör Margareta Östrand.

Gärningsmannen slängde ut kniven genom fönstret på gräsmattan nedanför.

De båda skadade fördes till sjukhus i ambulans. När 38-åringen lugnat sig greps han odramatiskt av polisen. - I polisförhör säger han sig inte komma ihåg något och begär att få tala med sin advokat, säger Tommy Johansson. Under eftermiddagen stängde socialkontoret: "Stängt på grund av olycka", löd texten på plakatet vid ingången.

- Detta är oerhört tragiskt och vettlöst gjort, säger stadsdelsdirektör Agneta Agerbjer.

På eftermiddagen samlades personalen för att prata igenom det som hänt och i dag får de träffa företagshälsovårdens psykolog".

Ordet "**olycka**" används av journalisten i texten. Journalisten har återgivit användandet och språkbruket olycka utifrån den text som fanns på "plakatet vid ingången". Det är viktigt i sammanhanget att skilja mellan de båda begreppen olycka respektive skadehändelse. En olycka behöver nämligen inte innebära att någon person skadas vid en incident medan ordet skadehändelse talar om för oss att en eller flera personer skadats fysiskt vid själva händelsen. Däremot kan man med större säkerhet säga att många olyckor innebär en chockartad upplevelse för många människor och att det därigenom är möjligt att tala om psykiska skador.

Typ II-fallen - socialarbetarnas egna berättelser

Socialarbetarnas egna berättelser om den egna utsattheten, om upplevelser av hot och våld i yrkesvardagen samt tankar och känslor återfinns på flera håll i samhället. Var någonstans finns då dessa berättelser? Denna utsatthet? Följande beskrivning finns i en exempelsamling som Arbetsmiljöverket använt för att beskriva olika professionsgruppers utsatthet. Den handlar om en kvinnlig socialsekreterare och vad hon berättat om i sin formella arbetsskadeanmälan till Arbetsmiljöverket. Arbetsmiljöverket beskriver kvinnans anmälan på följande sätt:

"B var upprörd och förbannad och skrek att det var socialsekreteraren som sett till att han hamnat på LVM-hemmet. B hade uttalat att han skulle "plocka er". Socialsekreteraren upplever detta som ett hot och känner sig rädd. B är känd missbrukare och han har "bråkat sig ur" ett flertal sjuk-

vårdsinrättningar. Han har även blivit avvisad från sjukhus p.g.a. sitt våldsamma beteende". (Arbetarskyddsstyrelsen, 1998).

Socialarbetarnas utsatthet har även under senare år allt mer kommit att beskrivas och problematiseras inom fackpressen. Det har främst varit de specialiserade facktidskrifterna inom socialt arbete, omsorg och omvårdnad som gjort olika reportage o.s.v. I Socionomen - facktidskriften för kvalificerat socialt arbete och i artikeln "Först förstod jag inte riktigt vad som hade hänt. Knivdådet satte igång ett nytt tänk kring hot och våld", beskrivs en våldsincident och vilka konsekvenser som denna fick för en personalgrupp på en arbetsplats.

"Klienten var hotfull och socialsekreteraren gick för att hämta hjälp. När hon kom tillbaka med sin chef högg mannen honom med kniv. I ansiktet, halsen och på armarna. Socialsekreteraren försökte gå emellan och fick rispor. De övriga på socialkontoret hörde tumultet och skyndade dit. Sektionschefen Lotta Stensö var först på plats. - Först förstod jag inte riktigt vad som hade hänt. Men jag insåg att det hade varit bråk och att jag skulle trycka på larmet, säger hon. Polisen kom och tog hand om mannen och ambulans körde de skadade till sjukhuset. Många var chockade. Som ensam chef på plats kände sig Lotta Stensö ansvarig för att ta tag i situationen. Det fanns en handlingsplan vid hot och våld som hon kände till, men hon tänkte inte på den när hon handlade" (Bolmstedt, 2004).

Artikeln slutar med följande rader:

"En positiv effekt på händelsen var att personalen numera vågar prata öppet om hot och våld. Arbetsgruppen svetsades samman. - När en sådan här sak händer så sätter det verkligen spår. Både i jobbet och som person" (Bolmstedt, 2004).

Den sista berättelsen beskriver hur socialarbetare delar med sig av en händelse - en hot- och våldssituation som drabbat enskilda socialsekreterare men även hur arbetsgruppen påverkats. De delar med sig av denna traumatiska händelse inom arbetsgruppen men även vidare än så. Reportaget i facktidskriften når en bred läsargrupp som bland annat består av ett stort antal kollegor i andra kommuner och i en annan landsända. Den altruism d.v.s. människokärlek som detta handlar om beskriver hur traumatiska upplevelser kan delas med andra utan någon som helst motprestation.

Typ III-fallen - ledarskapsperspektiv på risker

Den tredje och sista typen av fall som kan diskuteras utifrån hot och våld inom socialt arbete utgörs av ledarskapsperspektivet. De som innehar ledningsansvaret på en arbetsplats är ansvariga för att arbetsmiljön är säker och att arbetsvillkoren är tillfyllest. Men också ledarskapet innefattar risker och riskbedömningar. För enhetschefen eller gruppchefen handlar det om att ha en överblick över personalsituationen och de incidenter som personalen är med om. Detta är inte någon enkel uppgift. Utsatt ledarskap handlar här om i vilken utsträckning som socialarbetaren kommunicerar med överordnad om riskutsattheten eller ej. Att vara utsatt och drabbad av en klient kan innebära att personen drar sig undan och låter bli att berätta om något som han eller hon kanske upplever som ett nederlag. Att ha blivit hotad eller slagen innebär ofta en känsla av skuld och skam att ha misslyckats med en klientkontakt. Det är heller inte ovanligt att man av rädsla för kollegor och övriga omgivningen låter bli att tala om händelsen. För någon kanske det till och med är otänkbart att göra en polisanmälan eller arbetsskadeanmälan. Istället råder tystnaden och en naturlig konsekvens av detta kan också vara att socialarbetaren lider trots att det finns hjälp att få på väldigt nära håll.

ter

ifrån hot och våld
e som innehar led-
etsmiljön är säker
skapet innefattar
ppchefen handlar
de incidenter som
t. Utsatt ledarskap
en kommunicerar
att och drabbad av
åter bli att berätta
derlag. Att ha bli-
skam att ha miss-
att man av rädsla
m händelsen. För
polisänmälan eller
turlig konsekvens
det finns hjälp att

Kom ihåg

- Bilden av yrkesutövaren i socialt arbete, social omsorg och omvårdnad kan förmedlas på ett adekvat och intressant sätt genom massmedia (press, radio och tv).
- Bilden av hot och våld i socialt arbete, social omsorg och omvårdnad förmedlas av massmedia. Beroende av hur socialarbetaren agerar som talesman kan kollegor, klienter, anhöriga, presumtiva klienter och allmänheten få en mer eller mindre korrekt och objektiv bild av det vardagliga våldet. Försök att lyfta fram det positiva förändringsarbete som skett och berätta exempelvis om det goda i socialt arbete och vilka nya möjligheter som införts.
- Exceptionella händelser med hot- och våldsinslag där socialarbetare blivit offer har ett högt nyhetsvärde hos samtliga medier. Denna nyhetsrapportering kan vara mycket omfattande och för de inblandade få stora konsekvenser. Studier har bland annat visat att en alltför intensiv medierapportering kan skapa en förstärkt negativ stress för den som redan blivit drabbad av en traumatisk händelse.

7. HANDFASTA RÅD

"Alla vi som är så rädda för de onda beröringarna borde göra vad som står i vår makt för att ge samhällelig status åt de goda, men till problemen hör att utvecklingen allt mera går därhän att det bara är på den lägsta nivån av vården som beröring överhuvudtaget förekommer".

(Merete Mazzarella, 2005, s. 173)

För den som inte utsatts för hot och våld kan det vara svårt att förstå den utsatthet, vanmakt, kränkning och de övriga reaktioner som kan uppstå. Följande exempel är hämtat från en vardagsverklighet vid en Socialförvaltning under 2000-talet.

"I samband med en ansökan om LVM-vård hos Länsstyrelsen hotade en manlig bekant till den aktuella klienten socialsekreteraren och enhetschefen med våld om inte LVM-ansökan återtogs. Detta inträffade sent en eftermiddag per telefon förmedlat genom klienten som var föremål för ansökan. Mot bakgrund av vad som var känt om klienten, dennes umgänge och levnadsförhållanden togs hotet om våld på yttersta allvar. Enhetens övriga personal, förvaltningsledningen, skyddsombud och reception inklusive vakt informerades om händelsen. Alla entrédörrar i förvaltningshuset låstes för fri inpassering av allmänheten. En rutin att alltid gå och möta sina besök vid entrén infördes. En vakt anlätades för bevakning på det våningsplan socialsekreteraren arbetade. Då även enhetschefen omfattades av hotet fick överordnad chef också ett ansvar för den fortsatta beredskapen. Tillbudsrapport, arbetsskadeanmälan och polisanmälan gjordes. Den socialsekreterare som hotats följdes hem av en kollega i taxi och hämtades nästa morgon i bil för resa till arbetsplatsen. Detta fortsatte ytterligare en tid. Mot slutet åkte socialsekreteraren ensam i taxi till och från arbetsplatsen.

Socialsekreteraren och enhetschefen besökte den omhändertagne klienten på LVM-hemmet vid flera tillfällen för att tala om det framförda hotet, ytterligare klargöra syftet med LVM-omhändertagandet och göra upp en mer långsiktig vårdplan. Efter en tid övertogs handläggningen av ärendet

av en annan socialsekreterare för att minska risken för fullföljande av hotet och för att ge klienten en möjlighet att gå vidare med mindre aggressivitet. Polisutredningen lades senare ner. Företagshälsovårdens konsulent kom till den berörda enheten en eftermiddag för information om konfliktbeteenden och bemötande”.

Denna berättelse säger oss många saker. En viktig och grundläggande aspekt är att mötet och samtalet mellan två människor kan orsaka lidande, hot och till och med våldshandlingar.

För att förbättra säkerheten inom socialt arbete för såväl personal som klienter är det viktigt att ta tillvara alla de resurser och den kunskap som finns på arbetsplatserna. Vid flera socialförvaltningar finns färdiga handlings- och beredskapsplaner för hur man kan möta hot och våldssituationer inom professionen. Dessa handlingsplaner skiljer sig åt i utformning och innehåll. Likaså finns det värdefulla erfarenheter hos socialarbetare som utsatts för olika typer av hot- och våldshändelser och deras erfarenheter behöver nödvändigtvis inte alltid finnas med i dessa dokument. En del socialarbetare väljer att anmäla alla former av incidenter medan andra överhuvudtaget aldrig skulle göra en anmälan.

Boken baseras på ett antal intervjuer med ett antal erfarna socialarbetare i olika funktioner och deras berättelser och förslag till ett förbättrat skadepreventivt arbete inom den egna professionen. Dessa fälterfarenheter och skadepreventiva förslag ligger till grund för detta avsnitt om handfasta råd. Råden och rekommendationerna har utvecklats ur självupplevelser av hot och våld men även av praktiskt arbete med säkerhetsförhöjande åtgärder och medvetet arbete att försöka skapa trygga mötesplatser för såväl personal som klienter.

Under år 2003 kontaktades ett antal socialarbetare i olika kommuner med en förfrågan om att ingå i en kvalitativ undersökning om erfarenheter av hot och våld. Intervjupersonerna har valts ut slumpmässigt och studien har inte haft något syfte att innehålla några avsikter till generaliseringar. Intervjuerna har genomförts genom telefonintervjuer. Därutöver har flera observationer genomförts av vänt- och besöksrum vid socialkontor i samband med att jag genomfört praktikplatsbesök hos studerande inom Socionomprogrammet som under femte terminen haft fältförlagd praktik på bland annat socialkontor. Dessa observationer har gjorts under åren 2003-2006. För att anonymisera de socialarbetare som har intervjuats används

fiktiva namn. De socialarbetare som presenteras i boken heter Bertil, Gunilla, Beatrice och Pernilla.

Bertil har arbetat som socialarbetare sedan 1960-talet och är idag ansvarig för individ- och familjeomsorgsarbetet vid en socialförvaltning i en större stad. Bertil har själv utsatts för hot och våldssituationer under flera decennier och arbetar aktivt med att varje år uppdatera de interna handlingsplanerna för hot och våld. Bertil menar att det behövs mer utbildning och erfarenhetsutbyte mellan kollegor och anser att socionomutbildningen även borde innehålla sådana moment.

Gunilla har lång erfarenhet av socialt arbete och har sedan 1960-talet arbetat med sociala frågor i olika funktioner. Idag är Gunilla mer övergripande ansvarig för individ- och familjeomsorgen. Gunilla förespråkar viss grad av teknologisk skadeprevention men menar att det viktiga är att skapa trygga mötesplatser med klienterna.

Beatrice är verksamhetschef och har inte arbetat själv som socialarbetare på femton år men arbetar idag aktivt med arbetsmiljöfrågorna för personalen. Genom att skapa medvetna trygga miljöer för alla så skapas skadereducerande miljöer. Efter att privata vaktbolag tagit bort uniformerad personal och ersatt dem med civilklädd personal har antalet hot- och våldsincidenter halverats vid socialförvaltningen.

Pernilla är socialarbetare och arbetar medvetet och aktivt med att utveckla det skadepreventiva arbetet inom socialtjänsten.

De egna erfarenheternas värde

De professionella som framträder i boken och berättar har själva erfarenhet av hot och våld i sin vardagsverklighet på flera sätt. För det första möter de då och då kollegor som blivit utsatta och de arbetar även aktivt och preventivt med de här frågorna. För det andra har de en eller flera gånger själva upplevt hot- och våldsupplevelser inom socialt arbete. Dessa egna erfarenheter har naturligtvis påverkat deras egen hållning och förhållningssätt på olika vis. Här berättar var och en om några händelser som påverkat dem.

För Bertil är det särskilt tre våld- och hotupplevelser som han särskilt minns och vill återberätta under intervjun:

"I min gröna ungdom som socialsekreterare kom jag ihåg ett par incidenter. Ett hembesök där jag var ensam hos en missbrukare som började jaga mig med en kökskniv inne i lägenheten. Vi sprang runt och runt hans matbord tills jag lyckades slänga mig ut ur ytterdörren".

"På den tiden hade vi kvällsmottagning och då var jag ensam vid ett tillfälle och på den tiden var man ju inte så medveten om sådant här. Jag hade en besökare som var drogpåverkad och hade något som var modernt på den tiden en s.k. spiralbatong som han började hota och hytta med. Det avlöpte väl och jag fick iväg honom så småningsom".

"Vi hade en allvarlig incident, en besökare som tog gisslan alldeles utanför vår port. Det var en kvinna som jobbade i växeln och som kom in efter att ha varit ute och ätit lunch. Då tog han fram en kniv och satte mot ryggen mot henne och gick med henne in till receptionen. Jag fick snabbt ett meddelande om vad som var på gång. Jag gick ned och vi hade en vakt som fanns där i receptionen hela tiden men inte kunde göra så mycket utan mest höll sig i närheten. Jag hade instruerat personal att ringa polis och gick ned till vaken och stod där och försökte prata den här personen till rätta och att han skulle lämna ifrån sig kniven och gå därifrån. Vi höll på att prata en tio minuter, en kvart tills polisen stormade in och lyckades övermanna honom ganska snabbt".

Gunilla som har arbetat med socialt arbete sedan 1960-talet upplever även en utveckling av tendensen med hot och våld i samhället och inom professionen socialt arbete.

"Jag tänker på den senaste tiden då det har varit mer accentuerat. Jag tänker på vad det är för några händelser, hur har de sett ut, hur ska vi hantera det formellt och hur ska vi hantera det stödmässigt mot den enskilde och hur ska vi hantera det gentemot det övriga samhället?"

Under de sista två åren har det varit lugnt på arbetsplatsen berättar Gunilla under intervjun. Men de senaste månaderna har hoten och våldet mot medarbetarna ökat. Gunilla vill särskilt berätta om ett fall där en socialarbetare blev utsatt av en klient och där de fick mycket erfarenhet av att använda preventiva insatser i form av kraftfulla åtgärder. Gunilla berättar:

"För några månader sedan var det en utredning som utmynnade i en placering av ett barn och i samband med det här så hände en del som aldrig gick att bevisa men som ändå fanns som en känsla hos socialarbetaren att det här var kopplat ihop. Mamman uttalade hot mot socialarbetaren men

hon hotade med barnets fader som hon inte lever tillsammans med. Hon säger "Akta dig för han ska....." och "När han får vantarna på dig...". Sedan demolerades hans bil. Samma dag som hans ärende var uppe i utskottet och utskottet beslutade om att ansöka om vård så var man inne i hans bil och stal saker i den, man skar sönder däcken och man slog sönder rutor, samtidigt som socialarbetaren hämtade sina barn på dagis. Polisutredningen har inte kommit speciellt långt och vi vet inte mer än så här. Handläggaren har slutat hos oss. Vi försökte med olika typer av skydd för handläggaren till exempel hemligt telefonnummer, han fick skyddad identitet, han fick hyra bil av arbetsgivaren för att han inte kunde ha sin vanliga bil för att bli följd på det viset. Detta för att överhuvudtaget minska riskerna för honom och för den övriga familjen".

En tillbudsanmälan gjordes samtidigt som socialförvaltningen gjorde en polisanmälan. Gunilla fortsätter:

"Jag beviljade också semester med kort varsel för den anställda".

Hon kan även se en ny typ av ärenden som de tidigare inte arbetat med. Dessa ärenden kan även utgöra en grogrund för hot och våld från klientens sida. Hon berättar:

"Vi har ju nyligen börjat arbeta mycket med bedrägerier, alltså personer som fått socialbidrag men som inte skulle ha fått detta. Då tycker jag att hoten har ökat".

Kollegialt stöd

I intervjuerna med socialarbetarna framkommer tydligt ett mönster hur de anser att det kollegiala stödet på arbetsplatsen kan verka för att hjälpa den socialarbetare som blivit utsatt för en incident. Pernilla beskriver deras beredskap och kollegiala stödarbete på arbetsplatsen på följande sätt:

"Kollegialt stötningsarbete finns hos oss, men vi kan alltid bli bättre på att uppmärksamma om en arbetskamrat behöver stöd och vara mer beredda att ta hand om detta. Att kunna få lasta av sig hos en kollega eller hos chefen betyder mycket. Redan nu har vi ett bra förhållningssätt och bemötande av klienter/brukare i det dagliga arbetet vilket gör att hot och våld inte förekommer oftare. Att ha kvalificerad handledning i klientärenden är en absolut nödvändighet för att orka upprätthålla denna nivå. Att

mmans med. Hon
atarna på dig...".
rende var uppe i
så var man inne i
och man slog sön-
a barn på dagis.
vet inte mer än så
ka typer av skydd
han fick skyddad
inte kunde ha sin
rhuvudtaget min-

ningen gjorde en

anställde".

inte arbetat med.
h våld från klien-

er, alltså personer
Då tycker jag att

ett mönster hur de
för att hjälpa den
a beskriver deras
följande sätt:

alltid bli bättre på
d och vara mer
os en kollega eller
hållningssätt och
et gör att hot och
ning i klientären-
a denna nivå. Att

ta in företagshälsovården om konflikthantering, att anlita bra handledare, att vidareutbilda oss i olika avseenden som rör våra klienters problem och behov är lika viktigt. Att dokumentera och systematiskt följa upp dels själva arbetet med klienterna dels utredningar om klienternas behandlingsbehov och våra insatser är enda sättet att säkerställa rättssäkerhet och kvalitet".

Mobila team med mobiler

Bertil menar att det är viktigt att vara rörlig och kontaktbar. Mobiltelefonin gör enligt honom det möjligt att skapa mer säkerhet och trygghet för socialarbetare.

"Nästan alla har mobiltelefoner. De som inte har personliga mobiltelefoner är de som jobbar med försörjningsstöd därför att de inte i så stor utsträckning gör hembesök. Däremot finns det mobiltelefoner på den enheten som man ska ha med sig när man går på hembesök. Sedan har vi naturligtvis rutiner som att man aldrig går ensam på hembesök till en person som man inte känner väldigt väl. Och man går inte på hembesök ens två stycken utan att arbetskamrater eller arbetsledare vet vart man går och när man ska vara där och när man förväntas vara tillbaka".

Också för Gunilla har mobiltelefonerna möjliggjort ett effektivare skydd för socialarbetarna eftersom det sociala arbetet idag är så pass rörligt. Det handlar om transporter till och från arbetet samt hembesök hos klienter. Således hamnar och vistas den enskilde socialarbetaren i många olika riskmiljöer dagligen. Dessa skiftningar ställer stora krav på socialarbetaren som även måste kunna vara nåbar under såväl transporter som vid hembesök.

"Vi utrustade alla, minst 40 stycken, med mobiltelefoner. Det är ju bara de som arbetar med utredning och hemma hos familjer och vuxenenheten som har mobiltelefoner idag. Men i och med att det här var fråga om ekonomiskt bistånd så gjorde vi detta. Vi tittade också på om det har varit en fråga om orolig dag och oroliga händelser. Vi har också pratat mycket med polisen om vilken utbildning som socialarbetarna behöver, vad man behöver tänka på i socialarbetarens arbetsmiljö".

Gunilla tror även att kraven på den offentliga säkerheten för offentliga funktionärer som exempelvis socialarbetarna ökat under senare tid. Gunilla fortsätter:

"Efter Anna Lindh-mordet så har man gått ut härifrån att polisen vill kartlägga och ställa frågor om chefer inom förvaltningen och om politiker hade blivit utsatta för hot. Och inom socialtjänsten är det faktiskt så att det är på handläggarnivån som hoten kommer".

Trygga möten istället för provocerande dräkter

Beatrice berättar under intervjun hur hon som socialchef aktivt vill arbeta med att skapa trygga miljöer och trygga möten istället för att bidra till en upptrappning av våld och hot. Enligt henne finns det risk för att det sker en upptrappning i samhället när det gäller skydd, säkerhet och avståndstagande. Istället vill hon värna om individen i centrum och att istället skapa harmoniska miljöer där till exempel dräkter som provocerar till en upptrappning försvinner. Beatrice berättar om hur situationen varit på arbetsplatsen när de haft uniformerade vakter (väktare) som förstärkt auktoriteten och skapat skyddsmurar som varit höga kring det sociala arbetet och dess företrädare. För en tid sedan ville Beatrice skapa en förändring genom att "avväpna" dessa väktare. Efter att privata vaktbolag tagit bort uniformerad personal och ersatt dem med civilklädd personal har hot- och våldsincidenter halverats vid socialförvaltningen. Beatrice tycker att detta är helt fantastiskt. Genom att förändra dräkten kan harmoni skapas. Och genom att ta bort denna förklädnad hos väktarna kan också en annan språkdräkt användas. Ord som skydd, säkerhet, stopp o.s.v. kan ersättas med trygga miljöer, harmoni, samförstånd o.s.v.

Från hot till uppföljning

Uppföljningsdelen inom det skadepreventiva arbetet är mycket viktig. Det berättar Pernilla under intervjun.

"Ett handlingsprogram mot hot om våld och våld finns vid förvaltningen. Det innehåller en kort beskrivning om vad som händer med oss då vi blir utsatta för hot eller våld och vilket stöd som krävs av omgivningen. Som hjälpmedel finns en checklista som är indelad i tre delar:

heten för offentliga
under senare tid.

från att polisen vill
ningen och om politi-
en är det faktiskt så

läkter

chef aktivt vill arbeta
t för att bidra till en
risk för att det sker
het och avståndsta-
och att istället skapa
vocerar till en upp-
nen varit på arbets-
förstärkt auktorite-
sociala arbetet och
skapa en förändring
vaktbolag tagit bort
personal har hot- och
rice tycker att detta
armoni skapas. Och
an också en annan
o.s.v. kan ersättas

mycket viktig. Det

s vid förvaltningen.
r med oss då vi blir
omgivningen. Som
ar:

Riskbedömning/Förebyggande åtgärder; När det händer ... Rutiner då hot och våld inträffar och Åtgärder/Uppföljning. Därutöver finns en handlingsplan vid telefonhot och avslutningsvis finns en beskrivning av ansvarsfördelningen för olika åtgärder vid hot- och våldshändelser. Handlingsprogrammet avslutas med anvisningar och ansvarsfördelning för uppföljning och ev. polisanmälan, anmälan om arbetsskada och tillbudsrapportering”.

Pernilla menar att det är viktigt att det finns en beredskap och riktig uppföljning av hot- och våldsproblematiken även om det direkta våldet inte alltid är så utbrett. Hon fortsätter:

”Direkt våld är ovanligt, men hot av lindrigare art kan förekomma då och då. Det händer även att klienter hotar att göra sig själva eller anhöriga illa om man mår mycket dåligt. Det är en grannlaga uppgift för oss socialsekreterare att avgöra allvaret i denna typ av hot”.

Uppdaterade beredskapsplaner

De som intervjuats i undersökningen berättar under intervjuerna hur viktigt det är att ha upprättade beredskapsplaner som kontinuerligt uppdateras och ses över. För att så ska kunna ske fordras att arbetsledningen är tydlig och att det finns en tydlig policy att se över dessa planer kontinuerligt. Bertil berättar om deras beredskapsplan och hur den utvecklas. På arbetsplatsen används kollegornas erfarenheter om hot och våld för att förändra och därmed förbättra planen.

”Ambitionen är att uppdatera planen varje år. Vi sätter alltid ihop en arbetsgrupp med representanter från våra olika sektioner som tillsammans tittar igenom detta utifrån de egna upplevelserna”.

Utbildning och erfarenhetsutbyte

Bertil anser idag att han har kunskap och beredskap att möta hot och våld i sitt jobb. En ordentlig introduktion till nyanställda socialarbetare är ett viktigt led i att höja säkerhets- och beredskapsnivån.

”De får en ordentlig genomgång i samband med introduktionen. Vi har ett handlingsprogram för hot- och våldssituationer som inbegriper både råd

och anvisningar om hur man ska förebygga och hur man ska agera för att inte trappa upp en situation som tenderar till att bli hotfull till hur man ska agera om någon blir konkret utsatt för direkt hot eller rent våld och hur man ska agera efteråt".

Men en förstärkning av utbildningen behövs redan under Socionomutbildningen. Pernilla anser att de färdighetstränande momenten behöver integreras tydligare i utbildningen.

"Socionomutbildningen behöver över lag innehålla mer konkreta inslag av socialt arbete och färdighetstränande moment (inte enbart praktikperioder). Att träna och i möjligaste mån få kunskap om vilken verklighet som möter efter utbildningen är viktig. Att känna till olika konfliktbeteenden hos våldsbenägna människor och hur man ska bemöta de olika beteendetyperna är grundläggande för att inte trappa upp och provocera ännu mer. T.ex. att lära sig några enkla tumregler: försöka behålla sitt lugn, lyssna, respektera revir, skapa andrum, ta den andre på allvar, hota inte själv, hålla sig till sakfrågan, undvika maktkamp samt följa de föreskrifter/rutiner som finns på arbetsplatsen".

Även Bertil menar att den svenska Socionomutbildningen innehåller för lite moment om otrygga möten, hot och våld mot socialarbetare.

"Det tycker jag man borde ha, i alla fall så att de studerande blir medvetandegjorda att det här är en ingrediens som finns och som man bör vända och vrida på ur olika perspektiv. Både hur man kan förebygga och hur det bör vara organiserat så att man kan avvärja och arbeta så bra som möjligt efter att det har hänt saker och ting. Men framför allt på betoning på det förebyggande och det tangerar ju allt ifrån etik i socialt arbete, bemötande och tydlighet till att man naturligtvis ska vara medveten när man kommer till en ny arbetsplats att man ser till att man verkligen får information om säkerhetsrutiner så att man vet detta från första dagen".

Gunilla berättar under samtalet att det kan vara svårt under studietiden inom Socionomutbildningen att bli medveten om det hot och våld som förekommer i praktiken eftersom man alltid på egen hand måste bilda sig en uppfattning om den miljö man själv befinner sig i. Denna uppfattning kan endast skapas på plats. Gunilla berättar under intervjun:

"För mig handlar hot och våld dels hur arbetsmiljön ser ut och hur skyddet och lokalerna är utformade utifrån den enskilde klienten. Sedan är det

ska agera för att
full till hur man
er rent våld och

der Socionomut-
menten behöver

konkreta inslag
nbart praktikpe-
vilken verklighet
a konfliktbeteen-
bemöta de olika
p och provocera
söka behålla sitt
e på allvar, hota
mt följa de före-

en innehåller för
rbetare.

ande blir medve-
h som man bör
an förebygga och
h arbeta så bra
nför allt på beto-
ik i socialt arbe-
i vara medveten
tt man verkligen
letta från första

nder studietiden
ot och våld som
d måste bilda sig
enna uppfattning
un:

ut och hur skyd-
ten. Sedan är det

ju förhållningssättet och det hör ju mycket ihop med samtalsmetodiken och förutsägbarheten. Det jag kan se är att det på utredningssidan är mindre oro och konflikter kring barn och ungdom som ju är det mest ingripande som vi gör inom socialtjänsten sedan vi började använda metodiken barns behov i centrum där man kan visa för föräldrar att så här gör vi, att det är ditt barn som är i fokus och inte vad du själv har gjort, och vi tittar på de här livsområdena och vi lägger upp våra besök på de här visen. Då ser man ju att det blir tydligare för den enskilde klienten och mindre oro. Så det är ju förutsägbarheten och inte det här som man tidigare sa att det är mötet som är viktigt och vad som händer i mötet. Där är en farlighet som jag kan se. Man måste ha en modell att tala om för den enskilde att det här och det här ska vi göra. Det ska bli en trygghet i situationen att vara klient. Jag är väldigt tveksam till det här med självförsvar och annat som man har diskuterat och som ibland facken har haft för de anställda. Är det detta som vi ska lära ut? Är det sådana tekniker som vi ska lära ut och vad är det som är nackdelen? För mig är detta inte helt tilltalande. Polisen var också tveksam till detta. Jag talade med polisen om att titta på vilka tecken som man kan titta på när det gäller drogpåverkan, när man ska dra sig tillbaka och när man ska vara försiktig."

Utbildning och träning i att förebygga incidenter är viktigt för all personal. Det visar de intervjuer som gjorts i undersökningen men kommer även fram i de berättelser som just presenterats. Dessa resultat är förvisso inte nya utan samma slutsatser har kommit fram även i uppföljningar som gjorts i flera andra länder. I Australien har socialarbetarnas arbetssituation uppmärksamats och i särskilda riktlinjer för säkerhetsarbete har man där kommit fram till att det just är viktigt att all personal på en arbetsplats får lika möjligheter att delta i utbildning och träning. Men det är även viktigt att andra nyckelpersoner som arbetar med prevention och säkerhet mot klientvåld deltar i utbildningsinslagen. I de australiensiska riktlinjerna betonas att utbildning och träning bör ske i olika intervall och att så fort som det sociala arbetets praktik förändras genom att den sociala servicen förändras mot klienterna, är det viktigt att följa upp med personalutbildning som innehåller prevention och säkerhetstänkande.

De personer som har en ledarskapsroll och/eller funktion inom sociala verksamheten bör få särskild utbildning och träning. Exempelvis kan en sådan ledarskapsutbildning innehålla följande moment:

- Bakgrundsinformation om klientvåldet och dess påverkan på organisationen. De juridiska aspekterna bör särskilt uppmärksammas.

- Information om hur klientvåldet direkt påverkar organisationen.
- Sträva efter god praktik för prevention och ledning av att hantera klientvåld.
- Utveckling och genomförande av klientvåldsprogram.

Fysiska placeringar och säkerhetsanordningar

Var ska man som socialsekreterare placera sig i ett rum för att känna sig säker vid en hotfull situation? Frågan har belysts av flera i litteraturen. Författaren Kerstin Eriksson anser att det är psykologiskt bäst om den professionella yrkesutövaren sitter längst in i tjänsterummet. Hon skriver följande:

"Det är inte ovanligt att höra den motsatta rekommendationen, dvs. att man som personal ska sitta närmast dörren för att snabbt kunna ta sig därifrån om situationen blir hotfull. Min egen erfarenhet är dock att om patienten i ett lugnt skede i samtalet blir informerad om sina rättigheter att gå iväg om han blir upprörd så gör 99 procent det. Enda undantaget är om patienten är påverkad av droger, särskilt om det handlar om en blandning av olika sorters droger" (Carlander, red, 2001, s.70).

På flera socialförvaltningar och kontor i Sverige är det dock mest förekommande att socialsekreteraren sitter närmast dörren. I slutet av boken finns exempel på beredskaps- och säkerhetsrutiner som används i en kommun där rådet är tydligt och klart: "Placera alltid dig själv närmast dörren och besökaren/besökarna inne i rummet på andra sidan bordet".

Det finns all anledning att stanna upp och reflektera över frågan om betydelsen av socialarbetarens fysiska placering i rummet. Det är viktigt att ha klart för sig att det finns viktiga undantag och förhållanden som alltid måste beaktas. Dessa är:

- Den unika situationen - mötet med varje klient är unikt.
- Ökad drogfrekomst.
- Allt vanligare med blandmissbruk och nya droger.

Hur har då intervjupersonerna upplevt betydelsen av den fysiska placeringen i rummet? Bertils beskrivning om hur utsatt en socialarbetare som

organisationen.
att hantera klient-

gar
m för att känna sig
flera i litteraturen.
kt bäst om den pro-
et. Hon skriver föl-

ndationen, dvs. att
nabbt kunna ta sig
het är dock att om
om sina rättigheter
t. Enda undantaget
det handlar om en
001, s.70).

et dock mest före-
. I slutet av boken
som används i en
dig själv närmast
ra sidan bordet".

er frågan om bety-
Det är viktigt att ha
llanden som alltid

kt.

den fysiska place-
socialarbetare som

möter en klient på det egna tjänsterummet visar på vilken utsatthet och sårbarhet som finns inom yrkesprofessionen.

"Vi försöker att medvetandegöra för personalen hur man ska sitta när man tar emot besök så att man själv befinner sig närmast dörren. Om det är klienter som är okända eller klienter som är kända för att vara otrevliga på något sätt, då har vi särskilda besöksrum som finns utanför vårt låsta område".

Bertil fortsätter:

"alla följer också sina besök ut ur lokalerna så att vi inte får folk gå löst runt om i våra lokaler".

Gunilla berättar att hennes erfarenhet av socialarbetarens fysiska placering och lokalernas utformning har utvecklats till det bättre under åren som gått. Gunilla:

"Jag har arbetat inom socialtjänsten sedan i början av 1970-talet och då fanns ju inga flyktdörrar eller mobiltelefoner och klienterna kunde ju klättra in genom fönstret. Eftersom jag har arbetat så länge som socialsekreterare så kan jag se att det har hänt mycket. Jag kan också se att många av våra socialkontor är byggda som socialkontor och tänkta för den typen av verksamhet. Förr var det ju ofta ombyggda bostadshotell som vi fick ta över och larm, skyddsluckor, sättet att möblera rum, flyktdörrar och annat, där tycker jag att runt den tekniska delen där tycker jag att vi är duktiga. Säkerhetsrutiner är vi också bra på men där brister medarbetareledet eller om det är arbetsledningen som brister, men jag har sett att en av våra enheter inte följer säkerhetsbestämmelserna till exempel de som tar samtal med klienter ute på gårdar och också i receptionen istället för att man tar in dem på sitt rum. Och då är man ju förstås mycket mer skyddslös naturligtvis".

Vad beror då detta på? Gunilla ger följande förklaring när hon berättar vidare:

"Den här enheten har haft många olika chefer och alla chefer säger samma sak nämligen att "det här fungerar inte". Det måste vara någonting...jag skulle kunna tänka mig att det finns en inofficiell ledare som sprider ett annat budskap. Men jag tror också att det finns den här känslan av att "jo, den här klienten är farlig men inte för mig utan bara för alla andra". Och i de fallen skyddar man ju sig inte".

Gunilla fortsätter att berätta om säkerhetsregler och hur viktigt det är att alla medarbetare tillsammans jobbar med att följa bland annat regler på arbetsplatsen. Gunilla fortsätter:

"Jag kan ju också se att säkerhetsbestämmelserna är ett gemensamt ansvar mellan arbetsgivare och medarbetare. Hur bra är säkerhetsbestämmelserna och arbetsmiljöreglerna om dessa inte följs? "

Incidentanmälningar i praktiken

För att öka tryggheten, få en bättre problembild och kunna arbeta mer skadepreventivt är det viktigt att hot och våld tas på allvar och anmäls. Under samtalet berättar Bertil:

"Vår hållning är ju att allt hot och våld självklart ska polisanmälas. Och vi gör också regelmässigt så att det är närmaste arbetsledare i första hand som gör polisanmälan och svarar för den och sedan följer med den som varit utsatt för sådant här vid rättegång. Men sedan är det ibland så att det finns enskilda medarbetare som är oerhört bestämda på att de absolut inte accepterar en polisanmälan. För det mesta är det så att det beror på rädsla för repressalier. Man kanske bagatelliserar samtidigt som den utsatte kanske i sin upplevelse har fog för att tycka att "det var nog inte allvarligt menat". Det är ju en glidande skala om vad som är förstuckna hotfulla uttryck till att det är väldigt tydligt och personligt riktat. Många klienter som hotar är ju rätt så förslagna och uttrycker sig ganska vagt så att säga men får ändå fram sitt budskap och detta gör att det är svårt om man polisanmäler så vet jag av erfarenhet att ofta går det inte till åtal eftersom det anses inte ha varit tillräckligt tydligt riktat mot en enskild person så att säga".

Bertil menar att det är särskilt betydelsefullt att alla anmäler hot- och våldshändelser. I annat fall riskerar hotet och våldet att fortsätta inom professionen utan att någon egentligen vet vilken omfattning problembilden har.

Pernilla förklarar att det finns flera orsaker till att incidentanmälningarna är begränsade i praktiken.

"Det finns många anledningar till att man inte anmäler framför allt hot mot sin egen person: det har inte uppfattats som allvarligt menat, man har

inte blivit rädd, man vill inte framstå som en socialarbetare som ofta får ta emot hot, man tror inte att det spelar någon roll om man anmäler - det händer ju ingenting ändå osv. Våldshändelser anmäls däremot mycket oftare eller alltid".

Gunilla berättar under intervjun att underlåtenheten att anmäla en incident på den egna arbetsplatsen kan ha flera orsaker. Hon förklarar:

"Det ligger väl på arbetsgivaren att arbeta vidare med detta så att detta inte beror på mig och om jag inte gör en anmälan så kan det drabba mig igen eller det kan drabba min kollega".

Hon berättar om ett fall där en socialarbetare hade blivit utsatt men där det dröjde flera dagar innan detta upptäcktes.

"I en av våra incidenter fanns ett sådant inslag. Det tog några dagar innan vi fick veta vem det var som hade gjort det. Och då ligger det ju på arbetsledaren att skapa en sådan trygghet att arbeta med det här så att vi kan få fram det och kunna göra en ordentlig anmälan".

"En annan tendens som finns är det här med att "jag klarar det här men inte andra". Man vill inte framstå som svag. Sedan finns det ju andra delar av socialarbetarkåren som av olika anledningar är väldigt rädd och det finns även en del som är väldigt medveten om riskerna och hanterar detta."

På Bertils arbetsplats finns rutiner för hur en anmälan ska göras. Likaså är det viktigt att anmälan följs upp och att det finns en medveten policy hur arbetsledande personal följer upp den personal som drabbats av hot och våld på arbetsplatsen. Under intervjun säger Bertil att det är viktigt att alla hot och inslag av våld måste tas på största allvar. Därför menar han att polisanmälan alltid ska göras. I en del fall kanske den enskilde socialarbetaren inte vågar eller vill göra en sådan anmälan. Bertil berättar att på den arbetsplats han arbetar på idag så är reglerna sådana att det alltid är arbetsledaren som ska stå för själva polisanmälan. Men det räcker inte att bara göra en polisanmälan anser Bertil. Han berättar att arbetsgivaren måste finnas med som ett stöd och vara drivande under hela processen oavsett hur lång tid detta handlar om. Det är med andra ord viktigt att den socialarbetare som blivit utsatt inte ska bli utsatt för ännu mer genom en lång och påfrestande process med till exempel andra myndighetspersoner som har till uppgift att utreda själva händelsen.

Under intervjun med Bertil talar vi om hur viktigt rapportering av hot och våld är för att vi alla ska kunna lära oss och bättre kunna möta händelser som utlöser hot och våldsincidenter.

Kom ihåg

- Viktigt känna till olika konfliktbeteenden hos klienten.
- Använda tumregler: ta det lugnt, lyssna på klienten och respektera. Försök att få ett andrum med klienten.
- Håll dig alltid uppdaterad med de rutiner och föreskrifter som finns om skydd och säkerhet på arbetsplatsen.

8. KLARA CHECKLISTOR

I förra kapitlet berättade flera erfarna socialarbetare om olika dilemman. Med sina erfarenheter av hot och våldsinslag hade de även synpunkter på det skadepreventiva arbetet. Den gemensamma frågan som de ställer sig är i vilken utsträckning man bör upprätta skydd mot en hjälpsökande klient? En utsatt person?

Detta kapitel handlar om hur du kan förebygga hot- och våldshändelser. För att arbeta skadepreventivt i framtiden och därmed göra arbetsplatserna så säkra som möjligt för socialarbetare krävs en hel del förändringar. Under senare år har Akademikerförbundet SSR utarbetat en facklig handbok om hot och våld som bland annat innehåller allmänna råd (Akademikerförbundet SSR, 2004). En av de viktigaste skadepreventiva åtgärderna som måste sättas in i samband med en incident är **"åtgärder vid akut våldshändelse"**. Dessa beskrivs i Akademikerförbundets SSR:s fackliga handbok. Följande punkter är hämtade ur handboken:

- "Ta hand om dem som drabbats, ge stöd och ställ upp för samtal.
- Se till att anhöriga kontaktas.
- Se till att drabbade får vård. Följ med till sjukhus och stanna tills den drabbade tagits om hand.
- Besök den skadade på sjukhuset så snart som möjligt.
- Ordna sällskap vid hemfärd och hemkomst.
- Se till att polisanmälan görs.
- Vid allvarliga tillbud kontakta omedelbart Arbetsmiljöinspektionen.
- Informera övriga arbetstagare så snabbt som möjligt.
- Använd företagshälsovården för genomgång av händelsen.
- Se till att var och en som blivit berörd av händelsen får möjlighet att tala om den.

- Stöd en snabb återgång i arbete. Underlätta fortsatt delaktighet i arbetsgemenskapen.
- Ge möjlighet till avlastning under en tid.
- Uppföljningssamtal inom en vecka för att ta reda på om det finns behov av ytterligare hjälp.
- Ytterligare uppföljning inom tre månader för att ta reda på om problem kvarstår.
- Följ noga sjukfrånvaron hos de drabbade.
- Bedöm om ytterligare uppföljningssamtal eller behandling behövs.
- Vid eventuell rättegång ge den drabbade stöd i form av sällskap. Den som blivit utsatt för våld är skyldig att vittna.
- Biträd vid behov den drabbade arbetstagaren med begäran om att åtalad lämnar rättsalen medan arbetstagaren hörs som målsägare eller vittne.”

I flera länder arbetar man med att utveckla skadepreventionen för personal i socialt arbete. I USA har säkerhets- och därmed preventionstänkandet utgått från fyra delar. Dessa är:

1. Personalens delaktighet i förändringar av skadepreventionen.
2. Arbetsplatsanalys d.v.s. en inventering av risker och hotbilder i arbetsmiljön.
3. Prevention och kontroll.
4. Säkerhets- och hälsoträning.

Helhetsperspektivet är viktigt när man arbetar med denna modell (Herman och Jeffress, 1998).

För att göra socialarbetare medvetna om hot- och våldsproblematiken fordras att var och en stannar upp och reflekterar över de risker och den utsatthet som finns i yrket. Sedan 1980-talet har Sveriges Socionomers, Personal & Förvaltningstjänstemäns Riksförbund (numera Akademikerförbundet SSR) talat om medvetandegörandet som en viktig utgångspunkt. Vi måste alla vara eller bli medvetna om de risker som finns. Det har även talats om att socialarbetarens attityder måste ändras för att det skadeförebyggande arbetet ska kunna bli så bra som möjligt. Ett bra sätt

att komma vidare praktiskt med det skadeförebyggande arbetet, är att alla i personalgruppen blir delaktiga. Detta kan ske genom att:

inventera risker, säkerhet och erfarenheter.

Arbetsgivaren och arbetstagarorganisationerna kan tillsammans anordna tillfällen där arbetsgruppen tillsammans kan inventera risker, säkerhet och gå igenom varandras erfarenheter och händelser som man varit med om. Här är det viktigt att allas erfarenheter tas tillvara och att man uppmärksammar:

incidenter av hot och våld som inträffat

samt

händelser som varit "nära" att en incident inträffat.

Det är viktigt att hela hot- och våldsproblematiken uppmärksammas och synliggörs. En socialarbetare som varit med om att en händelse "nära" eller "nästan" resulterat i hot eller våld är även bärare av en otrygg händelse som det är viktigt att inte bara tala om utan också ta tillvara i själva återvinningsprocessen. Ett allvarligt tecken på en arbetsplats kan ju vara att flera medarbetare upplever sig vara nära att skadas o.s.v. men eftersom det inte blir något skadefall så görs heller inga anmälningar. Liknande händelser finns ju i vägtrafiken där det dagligen inträffar skadehändelser med mer eller mindre allvarlig utgång för de inblandade. Men dagligen inträffar också händelser på vägarna som är "nära" att resultera i svåra krascher men kan undvikas av snabba reaktioner och reflexrörelser hos förare. Naturligtvis kan också slumpen ha en inverkan att fler tillbud inte inträffar.

På arbetsplatsen bör man kontinuerligt se till att beredskaps- och säkerhetsplanerna hålls uppdaterade genom att personalen ständigt är delaktiga i processen. Det är ju deras erfarenheter som utgör grunden i det skade- och säkerhetshöjande arbetet. En vanlig brist på flera arbetsplatser är att dessa planer inte uppdateras särskilt ofta utan endast sitter i en pärm. Det är viktigt att här se personalen som en resurs och bärare av erfarenheter från hot- och våldincidenter. Vad har hänt det senaste året? De senaste fem åren? Det kan mycket väl vara så att det varit en personalomsättning och att ny personal rekryterats. Den nya personalen kan vara noviser eller ha mycket erfarenheter av hot och våld från tidigare arbetsplatser. Genom att ta tillvara på dessa personalresurser så kan det ske en kvalitetssäkring av skadepreventionen.

Nu är det dags att göra en sammanställning av de risksituationer som finns. Varje arbetsplats kan därför skapa en:

lokal checklista för beredskap och säkerhet.

Checklistans egenskap är att den är översiktlig, enkel och lättfattlig för all personal. Under senare år har det inom området tillkommit flera checklistor. Naturligtvis är detta bra och kan ge socialarbetaren ökade kunskaper om vad som hänt inom området och hur olika förbättringar kan ske. Men för att en checklista ska vara användbar och att var och en ska kunna använda denna på bästa sätt är det också viktigt att den baseras på lokala förhållanden och erfarenheter. Genom att skapa en lokal checklista för beredskap och säkerhet kan till exempel socialförvaltningen i kommunen använda sig av de lärdomar som gjorts lokalt. Finns det specifika gynnsamma möjligheter att arbeta skadeförebyggande på orten? Har grannkommunen särskilda erfarenheter av hot- och våldshändelser som man i den egna kommunen kan använda sig av? Ett sätt skulle kunna vara att man tillsammans med grannkommunerna bygger upp skadepreventiva nätverk och arbetsgrupper där socialarbetare exempelvis någon gång per år får träffas för att diskutera olika händelser som inträffat. Den lokala checklistan kan därför användas mellan kommunerna och på så vis skapas en bas för ett lokalt skadepreventivt lärande. Utvecklandet av lokala checklistor kan sedan förmedlas centralt till professionsförbund som Akademikerförbundet SSR i Stockholm som centralt utarbetar generella checklistor för socialarbetare.

Arbetet med att sammanställa checklistor samt att diskutera och utbyta erfarenheter av incidenter med hot och våld mellan socialarbetare kan få flera positiva skadepreventiva vinster. En av de största vinsterna kan naturligtvis vara att olika rädslokulturer som diskuterats tidigare i boken, kan komma att brytas. Genom att skapa ett öppet klimat där allas erfarenheter kan komma till användning handlar det här om att skapa tillåtande miljöer. Det måste bli tillåtet och accepterat att berätta om den egna utsattheten och sårbarheten i den egna arbetsgruppen. Att ha varit utsatt för hot och våld inom professionsområdet måste kunna ses som en mycket stor tillgång på arbetsplatsen. Hur kan detta förebyggas i fortsättningen? Vilka lärdomar och tankar finns hos brottsoffret ibland oss? Vad är det för mekanismer som kan förklara att vi ibland inte vill stanna upp och lyssna på brottsoffrets berättelse inom professionen? Finns det fler som i tysthet bär på svåra händelser och incidenter? Frågorna är många och mycket viktiga att diskutera i arbetsgruppen.

sksituationer som

h lättfattlig för all
nmit flera check-
en ökade kunsk-
ättringar kan ske.
och en ska kunna
baseras på lokala
kal checklista för
ngen i kommunen
t specifika gyn-
rten? Har grann-
delser som man i
le kunna vara att
skadepreventiva
s någon gång per
äffat. Den lokala
n på så vis skapas
landet av lokala
onsförbund som
arbetar generella

utera och utbyta
alarbetare kan få
ta vinsterna kan
tidigare i boken,
där allas erfaren-
t skapa tillåtande
n den egna utsatt-
arit utsatt för hot
n en mycket stor
sättning? Vilka
är det för meka-
pp och lyssna på
som i tysthet bär
h mycket viktiga

En checklista för att kartlägga risker om hot och våld inom vård och omsorg kan innehålla följande 14 punkter (Stockholms läns landsting, 2003):

1. Riskinventering - öka kunskapen om vilka riskerna är och hur de ser ut
2. Riskbedömning av vårdtagare, patienter, klienter och brukare
3. Skapa utrymme för handledning vid svårare situationer
4. Kunskap om hur man ska agera vid olika hot- och våldssituationer
5. Introduktion och utbildning av nyanställd personal
6. Repetitionsutbildning för samtlig personal
7. Kunskap om föreskrifter och lagstiftning på området
8. Riskanalys av arbetslokalerna och andra kringlokaler
9. Bedömning och analys av olika risker vid ensamarbete
10. Beredskap för omedelbar hjälp/stöd vid hotfull och allvarlig situa-
tion/incident
11. Kunskap om larm/larmutrustning och annan säkerhetsrutin
12. Rutiner för olika typer av dokumentation och anmälningar vid till-
bud/incident
13. Fungerande rutiner för första hjälpen
14. Resurser för uppbackning och krisstöd.

Vilka är då risksituationerna som är möjliga att utgå ifrån? Under 1980-
talet talades om följande risksituationer för socialarbetare i Sverige:

Arbete i okända miljöer

Klientens tillgång till vapen

Ensamarbetet

Psyiskt sjuka/drogpåverkade

Bristande kunskaper

Stress

Konflikter i arbetsgruppen/utbrändhet

Olämpliga lokaler.

Under inledningen av 2000-talet har flera tendenser av hot- och våldshändelser inom socialt arbete kunnat skönjas. Det är därför viktigt att även uppmärksamma nya risksituationer och utsatthet för socialarbetare:

Fler och mer avancerade vapen har använts

Psykiskt sjuka/funktionshindrade har ökat

Blandmissbruk och nya droger har tillkommit

Fortfarande bristande kunskaper

Ovilja att incidentrapportera/skadeanmäla

Vanligare med hot som riktas mot den egna familjen.

Denna senare tendens har blivit allt tydligare under senare år. Hoten kan bestå av telefonsamtal till socialarbetarens bostad eller att klienten söker upp socialarbetaren i bostaden vilket kan leda till att också familjen och familjemedlemmarna kan bli utsatta för såväl hot som våld. Det är viktigt i framtiden att detta uppmärksammas även av arbetsgivaren. När socialarbetaren till följd av sin profession på sin fritid blir utsatt för hot och våld påverkar detta även familjen. Det är då viktigt att hela familjen inbegrips i det fortsatta stödarbetet men även kan erbjudas olika skydds- och säkerhetsåtgärder efter nära samverkan mellan polismyndighet och arbetsgivare.

Utsattheten inom flera professionsområden har under 2000-talets inledande år förstärkts av större händelser och incidenter som inträffat och även uppmärksammats av massmedia. Ett ökat skydd till exempel i form av skyddsutrustning (skyddsvästar/skottsäkra västar) för ambulanssjukvårdare har introducerats efter att flera sjukvårdare blivit utsatta för hot och våld i samband med olika hjälpinsatser.

Utifrån de lokala förutsättningarna och de risksituationer som kan tänkas finnas är det sedan möjligt att din arbetsplats kan arbeta fram ett konkret handlingsprogram mot hot och våld.

Under år 2003 gjorde Arbets- och miljömedicin vid Karolinska sjukhuset en sammanställning av risksituationer i det moderna samhället (Stockholms läns landsting, 2003). Dessa kan delas upp i två delar: vård- och omsorgssituationer samt organisationsförutsättningar (brister). Risksituationerna inom vård- och omsorgssituationer kan vara följande:

hot- och vålds-
är viktigt att även
alarbetare:

re år. Hoten kan
tt klienten söker
kså familjen och
ld. Det är viktigt
en. När socialar-
för hot och våld
miljen inbegrips
ydds- och säker-
et och arbetsgi-

2000-talets inle-
om inträffat och
exempel i form
ambulanssjuk-
t utsatta för hot

som kan tänkas
fram ett konkret

linska sjukhuset
erna samhället
två delar: vård-
ingar (brister).
vara följande:

- Kontakter med olika patient- och vårdtagargrupper som kan utgöras av särskilt våldsbenägna klienter eller patienter med sjukdomar och funktionsnedsättningar. Kontakter med personer som är påverkade av narkotika, alkohol och olika läkemedel utgör även risker.
- Konsekvenser av maktlöshet d.v.s. när antingen vårdtagare, patient, brukare eller klient har eller får en känsla av att de inte har kontroll över situation och beslut.
- Riskutsatthet där det kan tänkas förekomma hot och våld mellan klienter. Exempelvis kan incidenter förekomma i väntrum, korridor, utanför socialförvaltningen eller i andra obekanta miljöer.
- Riskutsatthet i obekanta miljöer som kan karaktäriseras som socialt belastade områden.
- Riskutsatthet i situationer med kontakter med klientens anhöriga och bekanta.
- Riskutsatthet i samband med direktarbete i klientens eget hem. Arbete i okända miljöer kan innebära kontakter med oväntade personer men även husdjur (aggressiva hundar, ormar o.s.v.).

Den andra delen består av organisationsförutsättningarna d.v.s. de brister som finns i organisationen på den egna arbetsplatsen. Följande brister är möjliga att identifiera och även att i framtiden kunna förbättra:

- Bristande rutiner att uppmärksamma och problematisera potentiella faror och hot.
- Bristande stöd för personal som arbetar med direktarbete i form av ensamarbete under kvälls- och nattetid.
- En hög arbetsbelastning på arbetsplatsen skapar stress och en uttröttande effekt på personalgruppen som kan leda till försämrad kvalitet inom det sociala arbetet vilket kan resultera i frustration för såväl socialarbetare som för klienter.
- Otydliga och motstridiga besked från olika personer på en arbetsplats kan skapa konflikter och till och med utlösa aggressiva handlingar från klientens sida.
- En organisation som kännetecknas av en hög personalomsättning skapar grogrund för ökad riskutsatthet genom att personalen har allt sämre människokännedom och mindre erfarenhet.

Tidigare i kapitlet har presenterats de åtgärder för en akut våldshändelse som Akademikerförbundet SSR rekommenderar. Nedan följer en vidareutveckling (tillägg) till dessa åtgärder. Följande steg kan vara praktiskt användbara för att komma vidare i processen:

Krisplan/stödjande åtgärder för den drabbade

Polisanmälan

Arbetsledningen informeras

Anmälan till arbetsmiljöinspektionen

Skriv incidensrapport

Arbetsskadeanmälan till Försäkringskassan

Arbetsskadeanmälan till AFA

Anmälan till Brottsoffermyndigheten

Uppföljning och specifik analys av incidenten

Uppföljande stödjande åtgärder för drabbad samt arbetsgruppen.

Väntrummet eller besöksrummet är vanligen det första som klienten kommer till när han eller hon besöker socialkontoret/socialförvaltningen. Redan här är det viktigt att tänka sig hur en säker och trygg miljö kan vara uppbyggd. För att få en bild av hur ett väntrum är konstruerat kan det vara en bra idé att man som socialarbetare själv besöker väntrummet för att se hur det förändrats. Kanske kan socialarbetaren få en egen upplevelse av hur väntrummet kan upplevas inifrån. Genom att ställa frågan till sig själv om hur man själv skulle vilja utforma ett väntrum, är det möjligt att skapa en diskussion om hur säkerhet och trygghet kan utvecklas på arbetsplatsen. Låt oss utgå ifrån tanken att ett trevligt och rofyllt väntrum reducerar stress, oro och otrygghet för klienten när han eller hon anländer till socialkontoret. Genom relativt billiga åtgärder är det möjligt att skapa både trevliga, trygga och säkra väntrum. I Australien har diskussionerna om utformningen av väntrum pågått under flera år och utmynnat i förhållningssätt till klientens väntan och vilka möjligheter det finns att skapa en god miljö (Mayhew, 2003; Comcare, Australian Government, 2004).

Väntrummet bör vara planerat så att klienten kan ges ett så personligt utrymme som möjligt. Exempelvis kan stolar och/eller fåtöljer placeras i grupp och att det är god tillgänglighet för dem som har handikapphjälp-

ut våldshändelse
följer en vidare-
an vara praktiskt

betsgruppen.

ta som klienten
tialförvaltningen.
gg miljö kan vara
erät kan det vara
rummet för att se
en upplevelse av
agan till sig själv
möjligt att skapa
las på arbetsplat-
äntrum reducerar
nlander till soci-
gt att skapa både
skussionerna om
nynnat i förhåll-
inns att skapa en
ment, 2004).

ett så personligt
ätöljer placeras i
handikapphjälp-

medel. Tillgängligheten ska också gälla alla klienter. Rummet bör vara anpassat för klienter i alla åldersgrupper. När klienter möts på ett begränsat utrymme som väntrummet kanske erbjuder är det viktigt att det finns ett säkerhetsavstånd mellan väntrummet och receptionen/samt övrigt serviceområde. Om det inträffar något så ska det finnas utrymme och möjlighet för personal att kunna fly undan området. Naturligtvis är det viktigt att de yttre dörrarna kan öppnas så att andra besökare kan ta sig ut om de skulle känna sig hotade i ett väntrum.

Utformningen av ett rum och särskilt ett väntrum är i många kommuner kanske inte alltid så genomtänkt. Eftersom det är det första intrycket som ges till de besökande, så bör det kunna erbjudas en välkomnande atmosfär. De besökande klienterna måste till exempel kunna få fullständig information om var exempelvis toalett finns samt var in- och utgångar finns. Det är också viktigt att receptionen är tydligt markerad så att besökarna vet vart de ska ta vägen någonstans när de kommer in i byggnaden. Enkla åtgärder behövs för att skapa en trygg och inbjudande atmosfär. Exempelvis kan det i väntrummet finnas möjligheter för de besökande att titta på tv, läsa tidningar och magasin eller ta del av kommuninformation eller annan myndighetsinformation. I anslutning till väntrummet kan det finnas ett litet rum eller ett hörn där barn kan leka, läsa o.s.v.

Samtliga inventarier som finns i väntrummet och i angränsande lekrum ska vara säkra. Med säkra ska förstås att ingen kan skadas av föremålen eller att de kan användas som tillhyggen vid till exempel våldsincidenter. Genom att placera ut inventarier och föremål oplanerat i ett väntrum, kan dessa komma att användas till exempel som vapen vid en attack. Atmosfären i väntrummet bör vara så komfortabel som möjligt. Det är viktigt att temperaturen inte är för varm eller kall. Störande ljud o.s.v. bör så långt som möjligt undvikas. I väntrummet kan det även finnas möjlighet för de besökande att få tillgång till vatten och dricksmuggar. I väntrummet bör även de besökande ha tillgång till en telefon.

Efter att ha skapat goda möjligheter för klienten att vistas i väntrummet kan det nu vara dags att se hur miljön kan vara anpassad till den socialarbetare som arbetar på socialkontoret. Socialarbetare kan få en säkrare arbetsplats om aktiva säkerhetsåtgärder sätts in. Detta visar tidigare forskning och flera råd och anvisningar från olika länder pekar på samma resultat. I den australiensiska säkerhetsguiden föreslås flera konkreta åtgärder. Exempel på dessa åtgärder och andra förslag till förhöjd säkerhet kan vara

att möbler och andra inventarier bör vara fastmonterade. Annars finns det risk att lösa inventarier och föremål kan användas som vapen eller projektiler vid en incident. Det är viktigt att separera ingångar och utgångar mellan klienter och socialarbetare. De ska inte mötas i dessa områden. Det är bra om personalens parkeringsplatser finns i nära anslutning till kontoret så att de slipper passera områden där en aggressiv klient kan invänta dem. Parkeringsplatsen bör vara upplyst så att socialarbetaren kan känna trygghet.

Speciella rum på socialkontoret kan förses med två dörrar. Dörrarna ska vara på motsatt sida av varandra. Det är viktigt att socialarbetaren sitter närmast dörren så att han eller hon har möjlighet till en säker flyktväg i händelse av att en våldsincident skulle inträffa. Socialarbetarens rum kan även förses med larmutrustning. I händelse av att det finns fönster till tjänsterummet kan dessa vara konstruerade med s.k. säkerhetsglas.

Säkerheten kan ytterligare förbättras om klienten innan han eller hon träffar sin socialarbetare kan få uppleva trygghet genom att bli informerad. Kommunikation är således mycket viktigt för att en trygg miljö ska kunna etableras och bestå. Exempel på detta kan vara att försöka reducera ovissheten i väntrummet genom att informera klienten om hur lång väntetiden beräknas att bli. Här är det viktigt att det finns en kontinuerlig information till besökaren så att han eller hon kan vara beredd på när det är dags att få genomföra sitt besök. Det är viktigt att besökaren får en förklaring och en ursäkt över dröjsmålet. Det är viktigt att just få veta varför man har fått vänta så pass länge.

För de socialarbetare som ska arbeta i okända miljöer exempelvis när de ska ut på hembesök, kan det vara bra att det även finns klara och tydliga säkerhetsregler. Att som nyanställd socialarbetare från början ha en överblick över alla regler och förhållningssätt kan vara svårt och då är det särskilt viktigt att detta finns dokumenterat i till exempel någon beredskaps- och handlingsplan på arbetsplatsen. Att bege sig ut på ett hembesök innebär samtidigt att en resa inleds till en okänd miljö. Ensamarbete innebär att socialarbetaren under en kortare eller längre tid är isolerad från sina kollegor. Direktarbetet genomförs istället i klientens miljö - boendemiljön. Det är alltid viktigt att socialarbetaren tar reda på så mycket uppgifter som möjligt innan han eller hon företar sig ett hembesök. Att kartlägga och reflektera över eventuella risksituationer är väsentligt. Inte minst

e. Annars finns det
n vapen eller pro-
ngar och utgångar
essa områden. Det
slutning till konto-
klient kan invänta
betaren kan känna

rrar. Dörrarna ska
socialarbetaren sitter
n säker flyktväg i
rbetarens rum kan
ns fönster till tjän-
netsglas.

han eller hon träff-
att bli informerad.
gg miljö ska kunna
ka reducera oviss-
ur lång väntetiden
uerlig information
r det är dags att få
förklaring och en
ar för man har fått

exempelvis när de
klara och tydliga
örjan ha en över-
och då är det sär-
någon beredskaps-
tt hembesök inne-
samarbete innebär
isolerad från sina
miljö - boendemil-
så mycket uppgif-
besök. Att kartläg-
entligt. Inte minst

gäller detta då man har skäl att misstänka att det kan ha inträffat klient-
våld vid ett tidigare tillfälle. Exempel på förhöjd säkerhet och prevention
i samband med fältarbete kan vara att se till att (om detta är praktiskt
genomförbart) den första kontakten med klienten alltid sker på arbetsplat-
sen.

Klientens tidigare våldsbenägenhet bör finnas dokumenterad och det är
viktigt att socialarbetaren noggrant studerar vilken typ av hot- eller vålds-
händelse som föregått besöket. Efter detta kan det vara bra om socialar-
betaren tillsammans med en kollega möter klienten på socialkontoret i
samband med besöket.

Tidtabell och noggrann planering i samband med hembesök är adekvat.
När socialarbetaren ska bege sig ut på ett hembesök är det viktigt att det
lämnas ett meddelande om tid och plats för besöket samt när besöket
beräknas vara avslutat. Användande av mobiltelefonutrustning i samband
med hembesök är ett bra sätt för kollegorna att kunna nå socialarbetaren i
samband med en händelse.

När en socialarbetare reser ut på ett hembesök är det viktigt att det finns
en säkerhetsplan som följs. Följande steg kan ses som ett medvetet ska-
depreventivt arbete.

- Planera besöket i god tid så att genomförandet kan bli så effektivt som möjligt.
- Se till att parkera fordonet i så nära anslutning till platsen som möjligt.
- Undvik att genomföra ett besök om du möts av aggressiva husdjur till exempel hundar, ormar o.s.v.
- Placera dig aldrig för nära en dörr utan stå några steg utanför dörren om klienten skulle kasta upp dörren hastigt.
- Under mötet med klienten är det viktigt att du förklarar om skälet till besöket och även förklarar klientens rättigheter. Socialarbetaren ska vara sensitiv, artig och professionell under hela besöket.
- Under mötet bör socialarbetaren vara medveten om var någonstans det finns ingångar och utgångar till bostaden. Här är det viktigt eftersom miljö är okänd för socialarbetaren att han eller hon placerar sig så nära utgången som möjligt.

- Om mötet måste avslutas i förtid av olika skäl till exempel att klienten uppträder hotfullt o.s.v. bör socialarbetaren göra detta i tid innan en våldsincident kan riskera uppstå.
- Om en hotfull situation (eller våldsincident) uppstått i samband med ett hembesök eller vistelse i annan okänd miljö, är det viktigt att socialarbetaren rapporterar om dessa incidenter. Genom att tala om det som inträffat kan ett ökat lärande äga rum samtidigt som säkerheten kan förbättras tills nästa uppdrag.

Den amerikanska forskaren Christina E. Newhill skriver i sin bok att socialarbetaren bör tänka på ett antal faktorer innan han eller hon genomför ett hembesök eller ett fältbesök. Följande punkter menar Newhill är viktiga:

- "Take a proactive rather than a reactive approach to safety".
- "Always remember that you are not on your own turf and that the unexpected can happen at any time".
- "Bear in mind that although you may view the home visit as an explicit demonstration of your desire to help, the client may perceive it as intrusive and threatening".
- "Get to know the neighbourhood ahead of time. Talk with experienced colleagues and the local police about how dangerous areas are. If the police have identified a certain neighbourhood area as dangerous, then you should go to that neighbourhood only during daylight hours with another person as a team, and you should never go out after dark. In cases of clearly identified violence, you should go out only with the backup of law enforcement".
- "Plan your route ahead of time so you won't get lost. Do this with consideration of the nature of the neighbourhoods you will be driving through".
- "Dress appropriately; leave jewelry at home. Wearing a simple wedding band, however, can serve as a deterrent to inappropriate sexual advances. Do not carry your credit cards or checkbook unless you intend to use them. While visiting the home, carry only your identification, not your purse. Wear comfortable shoes that allow you to run, if necessary".

• "Before your visit, make sure your car is in good working order, have a fully charged cell phone with you, know how to access emergency help, make sure your gas tank is full, and keep your car locked at all times, including when you are driving. Lock all valuables in the trunk and never leave anything in view inside the car that might be tempting to thieves".

• "If you are going to a client's home, find out what potential dangers are in the home and who and what will be there. Call ahead and talk with both the client and another key person who lives in the home, such as the client's spouse, sibling, or parent. Ask if there are any weapons in the house and where they are kept (particularly firearms), who else lives there, and if there are any dangerous animals. Expect the unexpected".

• "Use a buddy system when making a home visit to a client who has a history of threats or assaults or who lives in a dangerous neighborhood. A "buddy system" means that you make the visit accompanied by another social worker, trained social service staff person, or law enforcement officer".

• "Consider your experience with similar client situations in the past. What did you learn from your experiences that could inform your current safety plan? Think not only about the usual sequence of events in similar situations but also the unusual cases".

• "Before you leave the office, sign out in a central area and make sure that others know where you are going, when you expect to return, your cell phone number, and the phone number of the client you will be visiting".

• "As you proceed from your car to the client's home or other field location, walk confidently, and look alert and aware of your environment. Don't act like someone who would be easily victimized. Be aware of your body language and the body language of others that you encounter. Sometime a confident but neutral "hello" and brief eye contact can prevent trouble. Avoid secluded areas or unfamiliar groups of people".

• "Know when to back off, when to take a time-out, and when to terminate a home visit.

• "Avoid arguments with family members or lengthy, overly emotional conversations. Try to continually maintain structure and boundaries. If your gut feelings tell you that things are getting out of hand, leave immediately" (Newhill, 2004, s.201-202).

Kom ihåg

- Klara checklistor är viktiga att repetera och att ha nära till hands.
- Se till att du uppdaterar dessa checklistor med sådana åtgärder som ni tillsammans på arbetsplatsen funnit lämpliga.
- Glöm inte att checklistor är stöd. Det viktiga är att ni tillsammans är beredda och har övat på olika scenarier.

9. VÅLDET I MEDIEDRAMATURGIN

"Det var vid elvatiden i går förmiddag som överfallet inträffade. Socialsekreteraren och ytterligare en kvinnlig kollega var på hembesök hos 14-åringen och hennes familj, när flickan plötsligt gjorde ett utfall och skar socialsekreteraren i halsen med en kniv". (Göteborgs-Posten den 15 april 2004).

"- Mr X hotade med att klippa fingrarna av mig och sedan skjuta mig om jag inte ställde mina bankkonton till hans förfogande, försvarade sig den 28-årige socialsekreteraren i Perstorp igår inför rätten" (Göteborgs-Posten den 5 december 2003).

"En socialsekreterare inom Eskilstuna kommun är sjukskriven sedan slutet av april efter att ha anklagats för misshandel av en klient. Socialsekreteraren har blivit rättslös, anser en person som nu anmält kommunens socialchef till Justitieombudsmannen (JO)" (Tidningen Folket den 27 maj 2003).

"- Jag ska spika upp henne på väggen!" Det påstås en upprörd man i 40-årsåldern ha sagt om en socialsekreterare på ett kundenskontor i Borås en dag i augusti i år. Mannen förnekar att han sade så men han åtalas nu för hot mot tjänsteman" (Borås tidning den 29 november 2003).

"I fredags eftermiddags kopplade kommunens växel fram ett samtal till en handläggare på socialförvaltningen. En okänd kvinnoröst sa: - Tala om att när NN (en namngiven socialsekreterare) slutar jobbet idag kommer min man att skära öronen av henne! Socialsekreteraren polisanmälde händelsen som rubriceras som hot mot tjänsteman" (Helsingborgs Dagblad den 20 november 2003).

"En 30-årig kvinna har åtalats för att ha hotat och slagit en socialsekreterare i Askim i början av året. Kvinnans barn hade omhändertagits då hon ringde och hotade socialsekreteraren. Vid ett senare möte gav hon sig på henne och slog" (Göteborgs-Posten den 23 maj 2003).

"En psykiskt sjuk 32-åring har åtalats för hot mot tjänsteman. Enligt åtalet har han vid upprepade tillfällen hotat döda en socialsekreterare. I telefonsvararen har han lämnat meddelanden som "Jag ska komma upp med en kpist och döda er" och "Du är snart död". Hoten ringde han in under en permission från Lillhagens sjukhus där han vårdas för en psykos. När polisen ringde sjukhuset drogs permissionen in" (Göteborgs-Posten den 8 april 2003).

Dessa sju incidenter är hämtade från massmediernas rapportering av hot och våld mot socialarbetare. De ger oss en bild av hotets och våldets ansikte i det svenska samhället. Fler hot- och våldsbeskrivningar finns beskrivna i en hot- och våldskalender i slutet av boken.

Hur kommer då framtidens riskmiljöer, hot och våld att se ut inom områdena socialt arbete, social omsorg och omvårdnad? I England har forskare under senare år hävdad att det finns flera viktiga frågor som återstår att belysa. En central fråga som kanske är en av de mer betydelsefulla handlar om vilket ansvar arbetsgivaren har för att kunna arbeta mer skadeförebyggande. Hur kan arbetsgivaren försöka minska riskerna för att en rädd socialarbetare och dennes osäkra beteende i en klientrelation ska utlösa en incident? En annan fråga som också är viktig är vilken handlingsberedskap som kollegorna på en enhet har då en kollega blivit utsatt för hot eller våld.

Ingen vet idag vilka hot- eller våldshandlingar som kommer att vara mest frekventa i framtiden. Inte heller vet vi något om hur morgondagens skadepreventiva åtgärder kan komma att utformas. Många faktorer kan sägas samverka när man talar om mötet mellan klient och socialarbetare. En förutsättning för att hot och våld ska förebyggas är emellertid att ett tryggt möte kan vara grundförutsättningen för att allt ska kunna gå lugnt till. För att socialarbetaren ska kunna vara delaktig i ett sådant möte fordras förutom kunskap och erfarenhet att han eller hon är trygg i sig själv. Att trappa upp en konflikt kan bara leda till att hot- och våldsspiralen förstärks.

Att vara trygg i sig själv inom en människovårdande profession fordrar även att det finns en tillåtande miljö och kollegor som stödjer och befrämjar ett kunskaps- och erfarenhetsutbyte i dessa svåra frågor. I annat fall finns en uppenbar risk att en kollega kan utsättas för en sekundär traumatisering och en s.k. viktimisering. Att som socialarbetare utsättas för hot eller våld innebär inte att man är svag. Det är heller inte något tecken på svaghet om en traumatiserad person d.v.s. en socialarbetare som blivit

man. Enligt åta-
kreterare. I tele-
komma upp med
de han in under
en psykos. När
gs-Posten den 8

portering av hot
ets och våldets
kryningar finns

e ut inom områ-
and har forskare
som återstår att
delsefulla hand-
mer skadeföre-
a för att en rädd
on ska utlösa en
handlingsbered-
satt för hot eller

er att vara mest
gondagens ska-
ktorer kan sägas
cialarbetare. En
rtid att ett tryggt
gå lugnt till. För
te fordras förut-
g själv. Att trap-
alen förstärks.

ofession fordrar
ljer och befräm-
gor. I annat fall
ekundär trauma-
utsättas för hot
något tecken på
etare som blivit

utsatt inte på egen hand berättar om sina upplevelser för kollegorna. Ett sätt att bryta tystnaden kan vara att genomföra kollegiesamtal men även skapa s.k. fokusgrupper. De brittiska forskarna Martin Smith, Linnet McMahon och Jean Nursten visade i sin studie (2003) att när de hade intervjuat socialarbetare som utsatts för hot och våld i fokusgrupper, upplevde var och en av socialarbetarna att intervjusituationen även hade tjänat som en form av debriefing. Det var viktigt att tala om den egna sårbarheten och utsattheten. En socialarbetare kan förutom med forskare tala med journalister inom massmedierna om sådana upplevelser. Genom att öppna upp en berättelse kan kunskap och erfarenheter om svåra upplevelser spridas till andra och på det viset kan området problematiseras för en större och bredare grupp. Det brittiska forskarlaget fann även att flera av socialarbetarna fått positiva impulser från andra socialarbetare efter att fått ta del av deras erfarenhetsberättelser om hot och våld. Här finns naturligtvis flera bra sätt att kunna dela sina erfarenheter med andra och att komma över svåra upplevelser. Genom att berätta sin historia för andra inom professionen kan socialarbetaren överkomma svårigheterna med att konstant vara rädd och att frukta ett möte med en särskild klient. Smith, McMahon och Nursten anser att det är hög tid att de s.k. arbetsrelaterade rädslorna uppmärksammas och problematiseras på arbetsplatserna. I Sverige skulle man i högre utsträckning än vad som görs idag, kunna ta tillvara den kompetens som finns hos utsatta socialarbetare. Istället för att låta drabbade socialarbetare gå sjukskrivna kortare eller längre perioder, skulle deras upplevelser direkt men även på längre sikt kunna tas tillvara i utbildningssammanhang inom såväl Socionomutbildningen som inom den fortbildning- och vidareutbildning som finns. I minst skulle detta kunna vara en utmaning för branschorganisationer och intresseföreningar inom professionsområdet socialt arbete.

Men vilka uttryck och tankar finns hos de yrkesverksamma socialarbetarna som framträder i boken? Pernilla är en av dem som menar att våldet kan komma att bli allt tydligare för yrkeskåren i framtiden.

"De hotbilder och våldssituationer som kan tänkas komma i framtiden ser nog lika ut som idag, men kommer att inträffa oftare. Verbala hot som övergår i handling på grund av desperation och maktlöshet med anledning av ökade klyftor och minskade resurser i samhället. Eventuellt kan man tänka sig att gisslantagning kan öka i och med att de fysiska miljöerna blir mer slutna och ointagliga, vilket ökar behovet av skickliga förhandlare".

Att uppskatta förändrade hot- och våldsbilder mot socialarbetare i framtiden är svårt anser flera av de socialarbetare som intervjuats. Trots att de varit yrkesverksamma under många år och därmed haft möjligheten att följa hot- och våldsutvecklingen i samhället under dessa år är det svårt att förutse framtiden. Bertil berättar under samtalet att hot och våld också är förknippat med den förändrade bilden av missbruk och beroende. Bertil berättar:

"Jag vet inte om vi har något nytt att vänta. Det som har förändrats under senare år är det ökade drogmissbruket. De gamla hederliga alkisarna som vi arbetade med för tjugo-tjugofem år sedan de kunde också vara argisinta ibland men på ett sätt som man kände igen och kunde se när det varvade upp och kunde hantera på något sätt. Drogmissbrukare och psykiskt sjuka, där händer det mycket mer och mycket snabbare och utan förvarning i större utsträckning. Men detta är en situation som vi redan har".

Medierna - hot eller möjlighet?

Vad innebär medierapporteringen (press, radio och tv) av vilken bild som allmänheten får av det hot och våld som förekommer inom socialt arbete? Kan en alltför intensiv, snäv och personifierad medierapportering av det sociala arbetet innebära ett hot mot den enskilde socialarbetarens hälsa och välbefinnande? Dennes möjlighet att agera och arbeta professionellt? Och kan mediernas rapportering i sig möjliggöra att nya hotbilder framkommer mot socialarbetarna? De här frågorna är omöjliga att besvara i den här boken. Snarare skulle de kunna utgöra underlag till diskussion men även vara ämnen för vidare forskning.

Det finns idag knappt någon forskning om hur socialt arbete som profession beskrivits i svenska massmedia (Blomberg m.fl 2004; Lundälv, 2002). Under senare år har emellertid socialarbetares föreställningar och självupplevelser av professionen och den egna vardagsverklighetens beskrivningar i medierna uppmärksammat i termer av professionella mediemöten (Lundälv, 2004; Lundälv och Moberg, 2006). Men vilka konsekvenser har mediernas rapportering av det sociala arbetet och dess företrädare fått i ett större sammanhang? I fallet Oskarshamn år 2002 fick såväl socialarbetare som politiker inom socialtjänsten "gå under jorden" sedan de hotats efter en intensiv medierapportering.

Pernilla menar att medierna inte uppmärksammar de problem och faror som socialarbetarna utsätts för i medierapporteringen.

"I massmedia uppmärksammas inte hot och våld mot socialsekreterare speciellt. Över huvud taget uppmärksammar media mer spektakulära händelser och med förkärlek negativa sådana för socialarbetarkåren. Detta förhållande gäller ju inte enbart socialtjänsten utan alla verksamheter som omfattar människovårdande inslag".

Gunilla tror att mediernas rapportering av hot och våld inom socialt arbete är ofullständig. Ofullständigheten i medierapporteringen kan enligt henne skapa oro bland socionomerna.

"Det här startar ju en väldigt oro på de olika enheterna eftersom det är väldigt korta notiser och man vet egentligen inte vad som har hänt. I den interna kåren blir det en oro av den typen av rapportering".

Att förhålla sig till massmediernas rapportering av svåra och känsliga förhållanden kan på grund av sin natur vara mycket svårt för en socialarbetare. Precis som inslag av hot och våld inom det sociala arbetets fält kan det resultera i att otrygghet och rädslor kan komma att odlas och spridas mellan kollegor i olika verksamheter. En dubbel otrygghet kan uppstå exempelvis om en otrygg och hot- och eller våldsutsatt socialarbetare sedan tidigare även har en rädsla för massmedia.

Inom mediesystemet råder en inbyggd medielogik som innebär att journalister som är verksamma i systemet arbetar och fungerar enligt givna förutsättningar och villkor. Med en given mängd resurser och tid till sitt förfogande har de uppdrag att konstruera en del av verkligheten som vi alla lever i. Brott och brottskonsekvenser som skildras inom den s.k. kriminaljournalistiken (men även inom allmänjournalistiken) innehar höga prioriteringsvärden d.v.s. läsarundersökningar har vid flera tillfällen visat att denna typ av nyhetsjournalistik efterfrågas av tidningsläsarna. Av detta följer att journalister är intresserade av att intervjua brottsoffer, vittnen och andra drabbade i samband med hot- och våldshändelser inom olika verksamheter.

Det kan finnas flera olika förklaringar till att medierna inte alltid uppmärksammar våld och hot som riktats mot olika yrkesutövare i samhället. En förklaring kan naturligtvis vara att en journalist också kan bli utsatt för hot och våld i sin yrkesutövning och genom denna handling hindras från att fullfölja sitt journalistiska uppdrag. De hot och våld som riktats mot

journalister under senare år har kommit att uppmärksammas av Svenska Journalistförbundet som i sin medlemstidning *Journalisten* publicerat artiklar om hot och våld. En intressant debatt som förekommit är den rädslo-kultur som finns i journalistkåren då hot och våld uppstår. Pär Jansson skriver följande i *Journalisten*:

"Hur vanligt det är med hotelser är svårt att få fram. Det finns ingen sam-lad statistik eftersom få journalister anmäler hot till polisen. Många är rädda för att situationen kan förvärras om fallet uppmärksammas av pressen". (Jansson, 2002).

Det intressanta i denna diskussion är att en hotad journalist kan bli rädd för den egna pressen och även vilka konsekvenser medierapporteringen kan få för den egna personliga säkerheten. Betraktat ur ett bredare per-spektiv skulle man kunna säga att journalisten nu kan reflektera över och kunna sätta sig in i hur ett brottsoffer känner sig. Vad händer till exempel när en hotad journalist under sin yrkesvardag ska rapportera om hot och våld inom socialt arbete? Hur klarar reportern av att genomföra ett sådant bevakningsuppdrag? Kan journalisten få en ökad förståelse för hur en utsatt socialarbetare kan känna sig direkt i anslutning efter att ha blivit drabbad av hot och våld i sin yrkesvardag?

Ett viktigt råd till den socialarbetare som blivit övertalad eller påtvingad att delta i en intervju med en journalist och sedan ångrar sig i efterhand, kan vara att diskutera saken med sina kollegor. Det är viktigt att få tala om vad som har hänt, att dela oron man känner med kollegiegruppen. Det finns exempel på hur socialarbetare har blivit utsatta för hot efter en inten-siv mediebevakning. Om en socialarbetare medverkar i medierna efter en hot- eller våldsincident kan detta innebära risker som diskuterats ovan. Det är viktigt att var och en tänker igenom om man verkligen vill disku-tera offentligt om de egna krisreaktionerna och utsattheten på jobbet. Detta är något som måste vara frivilligt. Ingen professionell hjälpare har skyldighet att "ställa upp" för en journalist som till varje pris vill få en intervju. Att genomföra professionella mediemöten fordrar förberedelser (Lundälv, 2004; Lundälv och Moberg, 2006). Om du anser att medierna rapporterat på ett felaktigt sätt och du har lidit skada (publicitetsskada) i samband med att medierna rapporterat om hot och våld har du alltid möj-lighet att anmäla tidningen till Allmänhetens Pressombudsman samt radio och tv-sändningarna till Granskningsnämnden för Radio och TV.

nnas av Svenska
en publicerat arti-
mit är den rädsla-
står. Pär Jansson

finns ingen sam-
olisen. Många är
märksammas av

alist kan bli rädd
dierapporteringen
r ett bredare per-
eflektera över och
änder till exempel
orter om hot och
omföra ett sådant
tåelse för hur en
efter att ha blivit

ad eller påtvingad
ar sig i efterhand,
ktigt att få tala om
egiegruppen. Det
hot efter en inten-
medierna efter en
diskuterats ovan.
kligen vill disku-
theten på jobbet.
onell hjälpare har
rje pris vill få en
drar förberedelser
nser att medierna
publicitetsskada) i
har du alltid möj-
dsman samt radio
och TV.

Författaren och journalisten Stieg Larsson har skrivit boken *"Överleva deadline: handbok för hotade journalister"* (Larsson, 2000). Boken som är en handbok för journalister är utgiven av Svenska Journalistförbundet och innehåller praktiska råd för hur journalister ska kunna gå tillväga för att hantera hot och våld i sin egen yrkesvardag. Även socialarbetare skulle kunna ha användning för denna handbok. Även om den är skriven för journalister så har socialarbetaren många arbetsmoment som förenklat överensstämmer med journalistens arbetsvardag. Sådana beröringspunkter i yrkesvardagen kan till exempel vara:

- mötet med en utsatt person
- en utsatt tid som är begränsad (tid för samtal respektive intervju)
- hembesök som innebär en vistelse i okänd miljö
- hantering av post. Postförsändelser som ser misstänkta ut ska hanteras med försiktighet
- hot som framförs under telefonsamtal.

För journalister som bevakar och rapporterar om kriminella grupperingar i samhället är det inte ovanligt att de själva förstärker skyddet för den egna säkerheten som för familjen. Detta kan ske på flera sätt bland annat genom att:

- skapa skyddsåtgärder och säkra den egna bostaden från angrepp
- installera säkerhetsdörr i hemmet
- montera bort brevinkast i lägenheten och istället ha en brevlåda
- installera brandvarnare i bostaden
- se till att ta bort namnskylten på ytterdörren
- begära att få en skyddad identitet.

Under senare år finns det exempel på medieföretag där redaktionsledningarna har låtit sina reportrar vistas på hemlig ort tillsammans med livvakter efter att de utsatts för allvarliga hot (Jansson, 2002).

Om en socialarbetare har en kontakt med en journalist kan det vara ett tillfälle för honom eller henne att berätta om en hot- eller våldsupplevelse. Journalisten kan lyssna och sedan skriva en berättelse så att allmänheten kan få en uppfattning om vad som har hänt. Men mötet mellan socialarbetaren och journalisten skulle även kunna få negativa konsekvenser för socialarbetaren men också för journalisten. Klienten kan rikta hot mot

såväl socialarbetare och journalist för att händelsen blir omskriven. Pär Jansson skriver följande om de vanligaste hoten som riktas mot journalister:

"Vanligast är hot via brev. Varningar per telefon och mejl har minskat markant, troligtvis för att de går att spåra" (Jansson, 2002).

När du läst boken

De intryck och perspektiv som du har inom området hot och våld är viktigt att ta tillvara. Den här boken har beskrivit olika yrkesutövares erfarenheter inom detta svåra område. Kanske är det på det viset att det finns flera bemästringsstrategier, skadepreventiva åtgärder och program och förslag på förändringar än de som behandlats i boken. Det viktigaste inslaget i ett skadepreventivt lärande är att var och en av oss som upplevt hot och våld och/eller känner någon i sin omgivning som har dessa erfarenheter, tar tillvara denna kunskap och erfarenhet så att detta kan komma andra till del. Vi kan genom det skadepreventiva lärandet alla hjälpas åt med att minimera skadeutfall och i bästa fall se till att skador ej uppstår.

Efter läsningen av boken har du möjlighet att diskutera innehållet med kollegor. Genom att diskutera om händelser man själv har varit med om eller att diskutera händelser som andra erfarit, finns möjligheter till ett reflexivt lärande. Att drabbas av hot och våld i arbetslivet är något som många drabbas av. Men många vill inte tala om det öppet och därför är det svårt att säga hur stora mörkertalen är. Men att bli tvingad till tystnad genom hot eller våld är inte bara en negativ händelse för den som är utsatt för dessa övergrepp. Det är ett övergrepp mot samhället och det demokratiska systemet.

är omskriven. Pär
riktas mot journa-

mejl har minskat
(2002).

ot och våld är vik-
kesutövares erfa-
viset att det finns
och program och
et viktigaste insla-
s som upplevt hot
har dessa erfaren-
detta kan komma
det alla hjälpas åt
kador ej uppstår.

ra innehållet med
har varit med om
nöjligheter till ett
ivet är något som
t och därför är det
ingad till tystnad
den som är utsatt
och det demokra-

Kom ihåg

- Ta varje tillfälle som du får att repetera tidigare utbildning som du fått av skydd och säkerhet för hot och våld på din arbetsplats. Läs och håll dig ajour med den senaste beredskapsplanen. Är planen föråldrad - kräv att den uppdateras!
- Dela alltid med dig av dina erfarenheter och tankar till kollegorna. Genom att utbyta erfarenheter med varandra kan ni bli kritiska vänner. Detta skadepreventiva utbyte kan leda till att ni blir bättre på att skapa trygga och harmoniska möten med klienterna. Då har ju alla vunnit!

10. BEREDSKAPSRUTINER

Ett exempel på beredskapsrutiner i en kommun

Ett handlingsprogram inför hot- eller våldssituationer

(Socialtjänsten, kommunen 2002)

Förebyggande åtgärder

Dessa rutiner och regler skall gås igenom varje halvår på personalmöte.

En hot- /våldssituation är en subjektiv upplevelse. Att man haft en sådan upplevelse är en objektiv verklighet, och det är den enskilde medarbetaren som är suverän på att avgöra sin egen upplevelse. Samma gäller för kränkande beteende från klient.

Det är viktigt att försöka se hotsituationer så tidigt som möjligt och diskutera dessa med områdeschefen och arbetsgruppen. Antydningar, kroppsspråk och andra diffusa utsagor från klienten är viktiga signaler som arbetsplatsen måste kunna hantera och få stopp på, som förebyggande insats.

Vid nyanställning ska arbetstagaren informeras om riskerna med arbetet och få information om sina skyldigheter och rättigheter vad avser arbetsmiljön.

Områdeschefen ansvarar för att samtlig personal har god kännedom om larmets funktion och övriga rutiner kring hot- och våldssituationer.

Samtlig personal är ansvarig för att information om klienter som kan antas bli hotfulla eller farliga, förs fram till områdeschefen.

Vid osäkerhet om en våldssituation kan uppstå vid ett kommande besök, så ska områdeschefen informeras och vid behov tillse att väktare finns på plats.

Områdeschefen ansvarar för att samtliga personal informeras fortlöpande om dessa klienter samt förhållningssättet gentemot dem.

Tag inga personliga risker vid hotfulla situationer. Försök koppla in kollega eller områdeschef tidigt vid besöket om du bedömer att det finns risk för hot/våld. Tag ingen risk, bevilja t.ex. försörjningsstöd om du är ensam med den hotfulle.

Hembesök

Inför alla hembesök lämnas adressangivelse och tidsram till receptionen. Mobiltelefon ska medtagas.

Meddela genast receptionen då du kommit tillbaka till kontoret efter hembesök.

Hembesök hos okänd person, eller hos person där misstanke om hot / våld finns, görs alltid tillsammans med kollega.

Vid hembesök i anslutning till arbetstidens slut meddelar handläggaren i förväg vem som kontaktas då hembesöket är avslutat.

Om handläggaren inte hör av sig efter hembesök, ansvarar receptionen (dagtid) / kollega (efter kontorstid) för att ta reda på vad som hänt. Om kontakt inte nås - ring polisen.

Besök på kontoret

Besökslampan ska vara tänd vid besök på rummet. Om besöket drar ut efter kl. 12.00 eller efter kontorstidens slut ansvarar kollegorna för att kontrollera situationen innan de går.

Funktionskontroll av larmet sker första måndagen i varje månad ca kl. 08.00. Kontorets arbetsmiljögrupp ansvarar för detta. Genomförs av assistent och ytterligare en medarbetare.

Arbetsmiljögruppen träffas vid behov, dock minst 1 ggr / kvartal. Arbetsmiljögruppen utses på APT.

Drogpåverkade personer ska som huvudregel aldrig tas emot för ett besök, utan ska få beskedet att han/hon är välkommen vid annan tidpunkt.

Undantagsvis, då en person du är mycket angelägen om att få tillfälle att tala med kommer drogpåverkad, kan tillfället utnyttjas. Tar du emot personen på ditt rum, måste du informera några arbetskamrater om detta. Det kan ibland vara lämpligt att du tar med dig personen ut ur lokalerna på en promenad.

Om det är först när du börjar samtala med personen på ditt rum, som du märker att personen är påverkad, ska du hämta en arbetskamrat och sedan be personen återkomma vid annan tidpunkt. Bedömer du att det är mycket angeläget och att personen inte är riskfylld kan du fortsätta samtalet efter att ha informerat en arbetskamrat.

Besökande i väntrum och korridor

Det är inte ovanligt att en konflikt uppstår när en klient kommer upp oanmäld i väntrummet och akut kräver pengar. En klient i denna situation ska i likhet med andra hänvisas att ta kontakt med ordinarie socialsekreterare på telefontid. Denna information ges av assistent med biträde vid behov av den socialsekreterare som har jour. Om det föreligger ett akut behov som ska tillgodoses svarar den som har jour för att behovet tillgodoses vid lämpligt tillfälle under dagen (Se även jourriktlinjerna). Om klient som inte är berättigad till bistånd visar tecken till att bli hotfullt, ska det vara minst två som samtalar med honom. Klienten ska få besked att något bistånd ej ges, att klienten får ta kontakt med sin ordinarie socialsekreterare, och att klienten ska lämna lokalerna. Om det är lämpligt i ett konflikthanteringsperspektiv ska klienten informeras om att polis kan tillkallas för att avvisa honom/henne från lokalerna. Om klienten inte lämnar lokalen ska områdeschef och i andra hand den socialsekreterare som har jour ringa efter biträde av polis.

Om informationen om polisbiträde bedöms riskfylld ska den socialsekreterare som har jour be klienten vänta på områdeschefens beslut, kontakta områdeschefen som ringer till polisen.

Annan extern verksamhet

Uppstår en kränkande, hotfull eller våldshändelse i t.ex. kafélokalen, så innebär ett larm på mobiltelefon att var och en ska agera som om det vanliga larmet på IFO gått. Den som tar emot ett sådant larm ska omgående meddela områdeschefen. Är denne inte närvarande, så ringer mottagaren

att få tillfälle att
Tar du emot per-
ter om detta. Det
r lokalerna på en

ditt rum, som du
kamrat och sedan
att det är myck-
fortsätta samtalet

ommer upp oan-
nna situation ska
socialsekreterare
inträde vid behov
er ett akut behov
et tillgodoses vid
. Om klient som
ullt, ska det vara
besked att något
rie socialsekrete-
mpligt i ett kon-
polis kan tillkal-
nten inte lämnar
reterare som har

ska den social-
fens beslut, kon-

. kafélokalen, så
som om det van-
m ska omgående
nger mottagaren

av mobiltelefonlarmet 112, trycker därefter på sin larmknapp och infor-
merar om vad som hänt samt tillser att tillräckligt många går till lokalen.

Hot per brev telefon m.m.

- All personal är skyldig att till områdeschefen anmäla hot per brev, vid besök, telefon, eller på annat sätt, som inträffar såväl inom som utanför arbetstiden.

Kränkande uppförande

- Även kränkande uppförande från klient ska omgående rapporteras till områdeschef. Områdeschefen ska snarast medverka vid möte mellan klient och anställd.
- I likhet med en hot och våldssituation kan lämplig åtgärd därefter vara att alltid vara två anställda i mötet eller att klienten handläggs per telefon av annan anställd.

Inför en hotfull situation

- Försök lämna rummet eller be kollega vara med om tveksamhet kring klienten finns.
- När en hotfull situation uppstår på rummet; tryck på larmet.

• När du hör/ser larm:

1. Gå **omedelbart** ut i korridoren, lokalisera varifrån larmet kommer och gå dit.
2. Endast en person går in i rummet. Övriga stannar kvar i närheten, med hög beredskap att gå in i rummet vid behov.
3. En i gruppen ansvarar för att arbetsledare omedelbart kontaktas.
4. I första hand ska områdeschefen avgöra om polis ska tillkallas. (112, eller närpolis) Finns ingen arbetsledare tillgänglig ska vem som helst i personalen göra den bedömningen. Bestäm vem av er som går till receptionen och möter polisen.

- **Observera att larmet ej får stängas av innan det lokaliseras.**

- Lämna inte den drabbade ensam.

- Områdeschefen går igenom det inträffade gemensamt tillsammans med samtliga inblandade. Var och en ska få prata igenom det inträffade såväl händelsen som känslorna de väckt. Områdeschefen ska fungera som "container" samt undvika diskussioner om skuld, ansvar, organisation, och arbetsrutiner etc. Områdeschefen skriver ned vars och ens beskrivning av händelsen

- Områdeschefen kontaktar skyddsombuden och personalen för att informera om det inträffade.

- Den drabbade avlastas sina arbetsuppgifter under lämplig period.

- Områdeschefen ansvarar för att kollega följer den drabbade hem alternativt till läkare och ser till att andra kollegor står för kamratstöd. Företagshälsovårdens beteendevetare kopplas in. Möte med all personal med beteendevetaren ska ske senast inom någon dag.

- Områdeschefen ansvarar - vid behov - för att den drabbade kan bli hämtad påföljande morgon för att tryggt kunna komma till arbetet/alternativt tillse att han/ hon har det stöd som önskas.

- Områdeschefen har samtal med klienten och informerar om vad som gäller.

- Varje anställd ska lämna namn och tel. till anhörig som vid behov ska kunna kontaktas.

Åtgärder inom en vecka

- Områdeschefen samtalar med den drabbade påföljande morgon. Skyddsombuden deltar. Nödvändiga åtgärder beslutas. Krisgruppen finns till för stöd/gemenskap.

- Arbetsskaderapport/ tillbudsrapport skrivs av områdeschef och den drabbade.

kaliserats.

tillsammans med
et inträffade såväl
ungera som "con-
organisation, och
ns beskrivning av

alen för att infor-

blig period.

bbade hem alter-
för kamratstöd.
med all personal

bade kan bli häm-
arbetet/alternativ

erar om vad som

om vid behov ska

öljande morgon.
Krisgruppen finns

deschef och den

- Samtliga inblandade gör en skriftlig beskrivning av vad man upplevt. Områdeschefen skriver ner vad som hänt den drabbade. Samtliga rapporter lämnas tillsammans med skadeanmälan till APT.

- Områdeschefen informerar hela personalen om vad som inträffat och vilka åtgärder som vidtagits.

- Varje upplevd hotsituation ska polisanmälas. Områdeschefen anmäler i sin egenskap av arbetsgivare. Arbetsgivaren har skyldighet att delta i polisanmälan. Områdeschefen anmäler att den drabbade kommer att ha skadeståndsanspråk.

- Vid senare rättslig process måste den drabbade delta. Stöd från arbetsledningen är då en självklarhet.

- Om den drabbade är sjukskriven är det allas gemensamma ansvar att hålla kontakt per telefon eller genom besök.

Fortsatt uppföljning

- Områdeschefen ansvarar för kontinuerliga enskilda samtal med den drabbade.

- Uppföljning av beslutade åtgärder sker i samverkan mellan den drabbade, skyddsombuden och områdeschefen, t ex behov av terapeut eller liknande.

- Bevaka sjukfrånvaro.

Viktiga telefonnummer:

Alla anställda har ett gemensamt ansvar för skapandet av en god arbetsmiljö.

Arbetsgivaren har huvudansvaret för arbetsmiljön.

Checklista på akutåtgärder att tänka på vid hot - våld - gisslansituation

Förbered dig

- **Vid behov av akut hjälp/skydd tryck på överfallslarmet - ring SOS 112** uppge: vem du är, vilket tel. nr. du ringer ifrån, platsen för hotet, vad hotet gäller, skador.
- **För intern hjälp larma:** larmcentral.....vaktare.....
säk.ansvarig..... övrig.....
- Om det inte är akut ring: **POLIS 114 14**
- **Vid behov av omedelbar vård/skydd** - få den drabbade i omedelbar trygghet - ge första hjälpen - sök sakkunnig hjälp.
- **Vid hot provocera inte** - uppträd lugnt - gå våldsverkaren till mötes försvara inte föremål/värden med risk för ditt liv.
- **Vid våld/- gisslansituation:** bedöm risken för angrepp/våld - bedöm gärningsmannens kapacitet - bedöm konsekvenser om hotet genomförs.
- **Använd det våld/försvar som krävs** - välj rätt tillfälle för ingripande, bedöm risken.
- **Underlätta eftersökning:** lämna information, t.ex. mobilen/-spårning/meddelande.
- **Notera viktiga förhållanden som:** detaljer om förövaren, personidentitet, utseende, beteende, språk/dialekt och lokalisering.

Åtgärder drabbad - utsatt

- **Vidta skyddsåtgärder för den drabbade** och vid behov dennes familj: bevakning, säkerhetsskydd på arbete/bostad, ex. postkontroll, besökskontroll, personbevakning.
- **Informera internt och externt** samt berörda myndigheter, beskriv situationen.
- **Hotbilsbedömning görs** av ansvariga på arbetsplatsen i samverkan med polismyndigheten och andra berörda myndigheter.

ot - våld -

met - ring SOS
en för hotet, vad

.....
.....

ade i omedelbar

en till mötes för-

pp/våld - bedöm
tet genomförs.

e för ingripande,

obilan/-spårning/

ren, personiden-

ov dennes familj:
troll, besökskon-

eter, beskriv situ-

sen i samverkan

- **Kontakta berörda för åtgärder:** krisgrupp, polis, stöd av sjukvården.
- **Planera för att minimera risken** för nya hot/skaderisker.
- **Planera för hantering av media**, kontakta pressansvarig/säkerhetsansvarig.
- **Dokumentera händelsen**, skriv incidentrapport: tid, plats, orsak, åtgärder, etc.

Utgivare: Säkerhetspolisen/Säkerhetsskyddsenheten Ver 1.0
(Säkerhetspolisen, 2006).

11. LITTERATUR

- Abrahamsson, M. (2006). Socialarbetares erfarenheter av hot och våld. C-uppsats, vårterminen 2006, Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- AFS 1993:2. Våld och hot i arbetsmiljön. Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling. Akademikerförbundet SSR. (2002). Missa stressen i arbetslivet. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Akademikerförbundet SSR. (2004). Hot och våld i arbetslivet: en facklig handbok. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Alalehto, T. (1996). Socialsekreterares professionalitet och arbetsmiljö. Nordisk Socialt Arbeid 3/1994, s.186-199.
- AMF. (1999). Allvarliga arbetsskador i Sverige 1996-1997. Stockholm: AMF-försäkring.
- Andersen, L.P. (2003). Violence in psychiatric wards - The psychosocial work environment as determinant for work related violence? Nordisk Psykologi, 55;293-308.
- Anderson, C. (2001). Defining the severity of workplace violent events among medical and non-medical samples. A pilot study. Gastroenterology Nursing 2001 Sep-Oct;24(5):225-230.
- Andree, L. (2006). Hårdsatsning på kameror i vården efter ökade hot. Göteborgs-Posten den 8 maj.
- Arbetarskyddsstyrelsen. (1993). Våld och hot i arbetsmiljön: Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.
- Arbetsmiljöverket. (2001). Våld och hot inom vård, omsorg och skola. Tillsynskampanj 1999. Rapport 2001:6. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket. (2006). Omfattande brister i arbetsmiljön för akut- och ambulanspersonal. Pressmeddelande den 19 maj.
- Arbetsmiljöverket. (2007). Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006. Rapport 2007:5. Solna: Arbetsmiljöverket.
- Archer-Gift, C. (2003). Violence towards the caregiver. A growing crisis for professional nursing. Michigan Nurse 2003 Jan;76(1):11-12.
- Arnetz, J E. (2001). Våld i vårdarbete: ett utbildningsmaterial om hot och våld för personer som arbetar inom vården. Lund: Studentlitteratur.
- Arnetz, J E, Arnetz, B B, Söderman, E. (1998). Violence toward health care workers: prevalence and incidence at a large, regional hospital in Sweden. The Journal of the American Association of Occupational Health Nurses (AAOHN J) 1998;3:107-113.
- Arnetz, J E. (1998). The violent incident form (VIF): a practical instrument for the registration of violent incidents in the health care workplace. Work & Stress, 12 (1), 17-28.
- Arnetz, J E. (1998). Violence towards health care personnel: prevalence, risk factors, prevention and relation to quality of care. Doctoral Thesis. Stockholm: Karolinska Institutet, Department of Public Health Sciences, Division of Psychosocial Factors and Health.

- Arnetz, J. E. & Arnetz, B. B. (2000). Implementation and evaluation of a practical intervention programme for dealing with violence towards health care workers. *Journal of Advanced Nursing*, 3, 668-680.
- Arnetz, J. E. & Arnetz, B. B. (2001). Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Social Science & Medicine*, 52(3):417-427.
- Arnstberg, K.-O. (1989). *Socialarbetare. En etnologisk analys*. Lund: Studentlitteratur.
- Astor, R. A., Behre, W. J., Wallace, J. M., Fravil, K. A. (1998). School social workers and school violence: Personal safety, training, and violence programs. *Social Work*, 43(3), 223-232.
- Astvik, W. (2003). *Relationer som arbete. Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten [Relating as a primary task. Prerequisites for sustainable caring relations in home-care service]*. Dissertation. *Arbete och Hälsa* 2003:8. Stockholm: National Institute for Working Life.
- Atawneh, F. A., Zahid, M. A., Al-Sahlawi, K. S., Shahid, A. A., Al-Farrah, M. H. (2003). Violence against nurses in hospitals: prevalence and effects. *British Journal Nurs.* 2003 Jan 23-Feb 12;12(2):102-107.
- Ayranci, U. (2005). Violence: Recognition, Management and Prevention - Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *The Journal of Emergency Medicine* 2005;28(3):361-365.
- Baird, B. (1999). Chapter 11: Assault and other risks. In *The internship, practicum, and field placement handbook* (2nd Ed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Beale, D., Cox, T. & Leather, P. (1996). Work-related violence - is national reporting good enough? *Work & Stress*, 10(2):99-103.
- Beauchamp, T. L., Childress, J. F. (2001). *Principles of Biomedical Ethics*. Fifth Edition. New York: Oxford University Press.
- Beckett, C., Maynard, A. (2006). *Values & Ethics in Social Work. An Introduction*. London: SAGE Publications.
- Beckman, J., Olsson, S., Wockelberg, H. (2003). *Demokratin och mordet på Anna Lindh. KBM:s temaserie* 2003:6. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten (KBM).
- Beech, B., Leather, P. (2003). Evaluating a management of aggression unit for student nurses. *Journal of Advanced Nursing* 2003;44(6):603-612.
- Bell, H. (2003). Strengths and secondary trauma in family violence work. *Social Work* 2003 Oct;48(4):513-522.
- Bendix, B. (2005). Hot och våld på jobbet - Arbetsmiljöverket kräver bättre skydd för socialsekreterare. *Göteborgs-Posten* den 6 september.
- Bergström, H. (2000). *Det tredje problemet. Socialarbetaren i ett systemiskt perspektiv*. Stockholm: Carlssons.
- Berndtsson, M. (1999). Efterräkning för nattsamtal. *Nerikes Allehanda* den 27 januari.
- Berndtsson, M. (2001). 20-åring åtalas för hot mot socialsekreterare. *Nerikes Allehanda* den 23 augusti.
- Berthelius, T. (1996). Våld och hot om våld: en inventering av risker vid fyra SiS-institutioner. Stockholm: Statens institutionsstyrelse.
- Bertilsson, J. (2003). *Eget värn: grundläggande taktik för fysiskt och psykiskt självförsvar vid hot och våld*. Lund: KFS i Lund AB.
- Björnstig, U. (1998). *Skadeprevention - en historisk återblick och aktuell uppdatering*. Olycksanalysgruppen, rapport nr 75. Umeå: Norrlands universitetssjukhus.

- Björnstig,U. (2001). Folkhälsoproblemet trafikskador. I Vägverket. (2001). Trafikmedicin. Borlänge: Vägverket.
- Blick,S. (2004). SKTF kräver handlingsplan mot hot och våld. SKTF-tidningen den 9 mars.
- Blohm,K, Suders,L. (2005). "Vi har haft tur här på Gotland..." - en studie om socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö. Uppsats, höstterminen 2005, Socionomprogrammet, Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap, Örebro universitet.
- Blomqvist,I. (1997). Socialsekreterares arbetsmiljö. Örebro: Yrkesinspektionen.
- Bohn,I. (1999). Kommunale Gewaltprävention. Göttingen.
- Bolmstedt,Å. (2004). Viktigt med tydliga rutiner för att hantera hot och våld. "Jag ville inte se att klienten hotade mig". Socionomen - Facktidningen för kvalificerat socialt arbete nr 2, s.12-13.
- Bolmstedt,Å. (2004). "Först förstod jag inte riktigt vad som hade hänt". Knivdådet satte igång ett nytt tänk kring hot och våld. Socionomen - Facktidningen för kvalificerat socialt arbete nr 2, s.14-15.
- Borgström,I. (2001). Hot och våld. Hot- och våldssituationer i arbetsmiljön med psykiskt funktionshindrade barn och ungdomar. C-uppsats, höstterminen 2001, Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Borlänge Tidning. (2005). Socialsekreterare fick hotsamtal. Borlänge Tidning den 14 april.
- Borlänge Tidning. (2005). Hotade bränna ner sekreterarens hem. Borlänge Tidning den 31 augusti.
- Borås Tidning. (2001). Kvinna åtalas för hot mot tjänsteman. Borås Tidning den 21 april.
- Borås Tidning. (2002). Socialsekreterare hotades. Borås Tidning den 10 september.
- Borås Tidning. (2002). 33-åring fick fängelse för flera grova brott. Borås Tidning den 15 oktober.
- Borås Tidning. (2003). Socialsekreterare hotades till livet. Borås Tidning den 7 mars.
- Borås Tidning. (2003). Vårdbiträde åtalas för hot. Borås Tidning den 14 september.
- Borås Tidning. (2003). 40-åring åtalas för hot mot tjänsteman. Borås Tidning den 29 november.
- Borås Tidning. (2004). Man åtalas för hot mot socialsekreterare. Borås Tidning den 26 april.
- Borås Tidning. (2004). Kvinna åtalas för hot mot tjänsteman. Borås Tidning den 13 november.
- Bowie,V. (1989). Coping with Violence. Sydney: Karibuni Press.
- Bozinovska,S. (2006). Vårdare knivskars av patient. Borås Tidning den 30 maj.
- Brady,E. (1993). Coping with violent behavior: A handbok for social work staff. Harlow, United Kingdom: Longman Group.
- Brandel,T. (2002). Hot och folkstorm efter tv-program. Svenska Dagbladet den 12 december.
- Britz,S. (1997). Avtal mellan vänner slutar inför rätta. Göteborgs-Posten den 12 september.
- Brodin,J. (2006). Hot mot socialpersonal. Södra Dalarnes Tidning den 25 februari.
- Brodin,J. (2006). Socialpersonal anmäler sällan. Falu Kuriren den 25 februari.

- Brown,R, Bute,S, Ford,P. (1986). Social workers at risk: The prevention and management of violence. London: British Association of Social Workers.
- By,U. (1998). "Människor blir alltmer desperata". Socionomfacket har länge varnat för utvecklingen. Dagens Nyheter den 31 juli.
- Bylund,P-O. (2000). Akuta skador - med betoning på arbetsskador och långtidskonsekvenser. Doktorsavhandling. Department of Surgical and Perioperative Sciences, Surgery, Umeå University.
- Börjeson,B, Envall,E, Josefsson,C. (1989). Pansarglas eller professionellt bemötande?: fackliga krav mot våld och hot i socialt arbete. SSR-tidningen, s.11-16. Stockholm: Sveriges socionomers, personal- & förvaltningstjänstemäns riksförbund.
- Callahan,J. (1996). Documentation of client dangerousness in a managed care environment. *Health & Social Work*, 21(3):202-207.
- Cardwell,C. (1998). Helping health professionals deal with violence. *Med Confl Surviv* 1998 Jan-Mar;14(1):29-45.
- Carlander,J, Eriksson,K, Hansson-Pourtaheri,A-S, Wikander,B. (2001). Trygga och otrygga möten. Vardagsetik och bemötande i arbete med människor. Stockholm: Förlagshuset Gothia.
- Carlenius,P. (1998). Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet. Stockholm: Kommentus.
- Carlsson,A. (2000). Ökat våld mot socialarbetare. Hotfulla klienter ofta psykiskt sjuka. Socialsekreterare förföljs på väg hem från jobbet. Dagens Nyheter den 18 april.
- Carlsson,A. (2001). Omhändertagande av barn: Grava fel när Jonas hämtades. Dagens Nyheter den 15 december.
- Carlsson,B. (2003). Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete. Doktorsavhandling i socialt arbete, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Carlsson,G. (2004). Det våldsamma mötets fenomenologi. Om hot och våld inom psykiatrisk vård. Doktorsavhandling. Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete, Växjö universitet.
- Carmel,H., Hunter,M. (1989). Staff Injuries From Inpatient Violence. *Hospital and Community Psychiatry*, 40(1):41-46.
- Carter,N. & Menckel,E. (1985). Near-accident reporting: a review of Swedish research. *Journal of Occupational Accidents*, 7:41-64.
- Chervinski,D. (1996). Prevention of violence in the workplace. *Medical Group Management Journal* 1996 Sep-Oct;43(5):70-74, 76-77.
- Cole,A. (2003). Violence against staff. Government health warning. *Health Services Journal*. 2003 Sep 4;113(5871):24-25.
- Cole,LL, Grubb,PL, Sauter,SL, Swanson,NG, Lawless,P. (1997). Psychosocial correlates of harassment, threats and fear of violence in the workplace. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health* 1997 Dec;23(6):450-457.
- Comcare, Australian Government. (1991). Guidelines for the Prevention and Management of Client Aggression. Quality of Working Life Strategy. OHS Number 25, Canberra.
- Comcare, Australian Government. (2004). Preventing and Managing Psychological Injuries in the Workplace. Managers' Guide. Comcare, Australian Government, Canberra.
- Comcare, Australian Government. (2004). HSR Handbook. A guide for Commonwealth health and safety representatives. Comcare, Australian Government, Canberra.

- Cox,T., Leather,P., (1994). The Prevention of Violence at Work: Application of a Cognitive Behavioural Theory. In C.Cooper & I. Robertson (Eds.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 9: John Wiley & Sons Ltd.
- Craig,T. (1982). An Epidemiological Study of Problems Associated With Violence Among Psychiatric Inpatients. *American Journal of Psychiatry*, 139(10):1262-1266.
- Crilly,J, Chaboyer,W, Creedy,D. (2003). Violence towards emergency department nurses by patient. *Accident and emergency nursing* 2003;12:67-73.
- Curran,C, Bingley,W, Rodgers,E. (1995). Approved Social Workers: safety and professional support. *Medicine Science Law* 1995 Jul;35(3):261-268.
- Dagens Medicin. (2003). Våld och hot stora problem i vården. Dagens Medicin den 3 juni.
- Dagens Nyheter. (2003). Sex års fängelse för Perstorpssvindlare. Dagens Nyheter den 30 december.
- Dahlgren,E.F. (2004). "Man vet aldrig vad som möter en när man öppnar dörren". *Arbetsliv* Nr 1, Feb 2004, s.15, Temanummer Hot och våld, utgiven av Prevent - Arbetsmiljö i samverkan, Svenskt Näringsliv, LO & PTK.
- Danielson,K. (2004). Han var full och galen i sköterskan. *Aftonbladet* den 18 mars.
- Davis,S. (1991). Violence in Psychiatric Inpatients: A Review. *Hospital and Community Psychiatry* 42:585-590.
- Deltér,S. (2006). Ett hot mot demokratin: förtroendevalda som utsätts för våld eller hot. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.
- Dillon,S. (1992). Social Workers: Targets in a Violent Society. *New York Times: A1;A18*, November 1, 1992.
- Distasio,C,A. (2002). Protecting Yourself From Violence in the Workplace. *Nursing* 2002;32(6):58-63.
- Dujmovic,R. (2003). Socialsekreteraren log i rätten. *Helsingborgs Dagblad* den 5 december.
- Dujmovic,R. (2004). Socialsekreterare angreps med cykel. *Helsingborgs Dagblad* den 5 mars.
- Duxbury,J, Whittington,R. (2005). Causes and management of patient aggression and violence: staff and patient perspectives. *Journal of Advanced Nursing* 2005;50(5):469-478.
- Dynefalk,A. (2005). Hot och våld mot socialsekreterare - en studie vid tre socialkontor. C-uppsats, vårterminen 2005, Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan, Stockholms universitet.
- Edelman,S. (1978). Managing the Violent Patient in a Community Mental Health Center Community. *Hospital & Community Psychiatry*, 29(7):460-462.
- Ekstrand,P. (2004). Mordhotade politiker kan behöva polisskydd. *Metro* den 1 april.
- Eliasson,E. (2006). Hot för familjens heder. *SKTF-tidningen* nr 11/2006, s.14.
- Ellwood,AL, Rey,LD. (1996). Awareness and fear of violence among medical and social work students. *Family Medicine* 1996 Jul-Aug;28(7):488-492.
- Engsevi,M. (1999). Krav på säkerhet vid gruppboende. *Göteborgs-Posten* den 14 december.
- Engström,A. (2003). Ökad rädsla efter mordet. Många kommuner har planer på att låsa kommunhusen. *Borås Tidning* den 19 september.

- Engström, I. (1990). Med kniven på strupen: om våld och hot i socialt arbete. Häfte. Stockholm: Sveriges socionomers, personal- & förvaltningstjänstemäns riksförbund (SSR).
- Engström, K. (2003). Socialsekreterare polisanmäld. Helsingborgs Dagblad den 29 oktober.
- Engström, M. G. (2005). Anföll personal på handikappboende. Västerbottens-Kuriren den 5 april.
- Erickson, L., Williams-Evans, A. (2000). Attitudes of emergency nurses regarding patient assaults. *Journal of Emergency Nursing* 2000;26(3):210-215.
- Eriksson, P.M. (2001). Försökte bränna ner socialbyrån. Malmöbo dränkte in sig i tändvätska. Kvällsposten/Expressen den 12 juli.
- Ernberg, M. (1991). Modell till handlingsprogram vid hot och våldssituationer. Norrköping: Statens invandrarverk (SIV).
- Falu Kuriren. (2006). Åtalad för hot mot socialsekreterare. Falu Kuriren den 7 februari.
- Feldmann, T.B., Holt, J., Hellard, S. (1997). Violence in medical facilities: a review of 40 incidents. *Journal of Kentucky Medical Association* 1997 May;95(5):183-189.
- Fernandes, C., Bouthillette, F., Rabound, J., Bullock, J., Moore, C., Christenson, J., Grafstein, E., Rae, S., Ouellet, L., Gillrie, C., Way, M. (1999). Violence in the emergency department: a survey of health care workers. *Canadian Medical Association Journal* 1999;161(10):1245-1248.
- Finska Notisbyrån (FNB). (2006). Ambulanspersonalens vardag. Finska Notisbyrån den 5 maj.
- Finska Notisbyrån (FNB). (2006). Sjuktransporter förenade med många säkerhetsrisker. Finska Notisbyrån den 5 maj.
- Fitzwater, E., Gates, D. (2004). Clinical consultation. How do you manage the aggressive behaviour of cognitively impaired patients. *Rehabilitation Nursing* 29:13.
- Flannery, R.B. (1995). Violence in the Workplace. New York: Crossroad Press.
- Fletcher, T. A., Brakel, S. J., Cavanaugh, J. L. (2000). Violence in the workplace: New perspectives in forensic mental health services in the USA. *British Journal of Psychiatry*, 176(4):339-344.
- Flink, J. (1996). Defusing potentially violent situations: Keeping yourself and others safe. Unpublished. Presented at social worker safety training.
- Foresjö, S. (1993). Att bemöta konfliktsituationer, hot och våld i arbetsmiljön. Huskvarna: Foresjö psykologkonsult.
- Forsmar, L. (1990). Hot och våld inom socialtjänsten i Örebro 1989. Rapport. Sveriges socionomers, Personal- och Förvaltningstjänstemäns Riksförbund (SSR).
- Fraser, N. (2003). Den radikala fantasin. Mellan omfördelning och erkännande. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Fröberg, U.H. (1993). Vårdpersonalens rättsliga skydd mot hot och våld i yrkesutövningen. Lidingö: Institutet för medicinsk rätt (IMR); Hova: Förlagstjänsten och Institutet för medicinsk rätt.
- Fyrlund, K. (2003). Jagad för miljonbedrägeri misstänks för misshandel av sin chef. Kvällsposten/Expressen den 17 juni.
- Fäldt, P. (2004). Klient åtalas för hot mot socialsekreterare. Hallands Nyheter den 10 juni.
- Fäldt, P. (2004). Fängelse för hot mot socialsekreterare. Hallands Nyheter den 7 oktober.

- Föreningen Sveriges frivårdstjänstemän. (1989). Våld och hot mot frivårdare: en undersökning av Föreningen Sveriges frivårdstjänstemän. Skövde: Föreningen Sveriges frivårdstjänstemän.
- Gates,D. (2004). The Epidemic of Violence against healthcare workers: No longer silent. *Occupational and Environmental Medicine Journal*, 61;649-650.
- Gates,D, Fitzwater,E, Meyer,U. (1999). Violence against caregivers in nursing homes. Expected, tolerated, and accepted. *Journal of Gerontological Nursing*. 1999 Apr; 25(4):12-22.
- Gates,D, Fitzwater,E. (2003). Testing the reliability and validity of the assault log and violence prevention checklist. *Journal of Gerontological Nursing*, 29;18-23.
- Gates,D, Fitzwater,E, Succop,P. (2005). Reducing assaults against nursing home caregivers. *Nursing Research* 54;199.
- Gerland,G. (2000). Hur kan man förstå och behandla utagerande och självskadande beteende vid autism. Riksföreningen Autism.
- Gill,M., Fischer,B. & Bowie,V. (eds.) (2002). Violence at work: causes, patterns and prevention. Devon: Willan Publishing.
- Granberg,L. (2004). Väktare skyddar kommunhuset. Oroligheter kring kommunhuset i Tranemo har fått kommunen att hyra in väktare för att bevaka entrén. *Borås Tidning* den 16 januari.
- Griffin,W, Montsinger,J, Carter,N. (1997). Resource guide for administrators and other personel. Durham, NC: ILR, Inc.
- Grönlund,A. (2001). Döms till vård för dubbla mordhot. *Östersunds-Posten* den 19 december.
- Gustavsson,I. (1999). Allt fler hot mot socialen. *Borås Tidning* den 30 juni.
- Gustavsson,J. (2002). Hot och våld mot personal i kriminalvården. Norrköping: Kriminalvården.
- Göransson,I, Månsson,U, Sundman,A-K. (1983). Socialsekreterarnas arbetsmiljö. Stockholm: Liber förlag, Arbetarskyddsfonden.
- Göransson,J-E. (2006). Arbetsskadan kostar henne 7 000 i månaden. Eva Christofferssons fall visar att försäkringen inte fungerar. *SKTF-tidningen* Nr 10/2006 s.5.
- Göteborgs-Posten. (1994). Moderater gör egen polisanmälan. *Göteborgs-Posten* den 30 mars.
- Göteborgs-Posten. (1997). Åtal mot socialsekreterare. *Göteborgs-Posten* den 14 februari.
- Göteborgs-Posten. (1999). Bombman fick fängelse. *Göteborgs-Posten* den 10 mars.
- Göteborgs-Posten. (1999). Vårdanställda tränar självförsvar. *Göteborgs-Posten* den 10 augusti.
- Göteborgs-Posten. (2000). Socialsekreterare hotad till livet. *Göteborgs-Posten* den 28 april
- Göteborgs-Posten. (2001). Hot mot tjänsteman gav fängelse. *Göteborgs-Posten* den 10 januari.
- Göteborgs-Posten. (2001). Dödshot mot socialsekreterare. *Göteborgs-Posten* den 12 januari.
- Göteborgs-Posten. (2003). 47-åring dömd för dödshot. *Göteborgs-Posten* den 10 januari.
- Göteborgs-Posten. (2003). 23-åring åtalad för hot mot tjänsteman. *Göteborgs-Posten* den 8 april.

- Göteborgs-Posten. (2003). Åtalas efter hot mot socialsekreterare. Göteborgs-Posten den 6 maj.
- Göteborgs-Posten. (2003). Socialsekreterare berättade för mycket. Göteborgs-Posten den 8 maj.
- Göteborgs-Posten. (2003). Åtalas för hot mot socialsekreterare. Göteborgs-Posten den 23 maj.
- Göteborgs-Posten. (2003). Kvinna slog socialsekreterare. Göteborgs-Posten den 22 juni.
- Göteborgs-Posten. (2004). Socialsekreterare slogs blodiga. Göteborgs-Posten den 4 mars.
- Göteborgs-Posten. (2004). 16-åring åtalas för hot mot tjänsteman. Göteborgs-Posten den 18 april.
- Göteborgs-Posten. (2005). 41-åring fick fängelse för våld mot tjänsteman. Göteborgs-Posten den 4 april.
- Göteborgs-Posten. (2005). Anställd attackerad med grönsakskniv. Göteborgs-Posten den 27 december.
- Göteborgs-Posten. (2006). Dömd efter hot mot socialsekreterare. Göteborgs-Posten den 13 februari.
- Göteborgs-Posten. (2006). Man åtalad för hot mot tjänsteman. Göteborgs-Posten den 10 mars.
- Göteborgs-Posten. (2006). Tre års fängelse för olaga hot. Göteborgs-Posten den 13 april.
- Haddon, W. (1980). Options for the prevention of motor vehicle crash injury. *Isr J Med* 1980;16:45-65.
- Haga, S. (2003). 5000 kronor i skadestånd efter hot mot tjänsteman. *Mora Tidning* den 24 september.
- Haga, S. (2003). 42-åring åtalas för hot. *Falu-Kuriren* den 10 november.
- Haga, S. (2003). Malungsbor åtalade. Kammaråklagaren ansåg att båda bör få fängelsestraff. *Falu-Kuriren* den 19 november.
- Hagberg, I-L. (1998). - Plötsligt högg han mot halsen. Två socialsekreterare till sjukhus efter överfall. *Aftonbladet* den 31 juli.
- Haglund, M. (2004). Borås stad bandar alla samtal. *Borås Tidning* den 21 april.
- Haglund, M. (2006). Hot mot socialarbetare gav böter. *Borås Tidning* den 30 mars.
- Hallands Nyheter. (2003). 19-åring åtalas för hot och knuffar. *Hallands Nyheter* den 19 augusti.
- Hallands Nyheter. (2004). 39-årig man hällde ut bensin på socialkontor. *Hallands Nyheter* den 27 maj.
- Hallands Nyheter. (2005). Åtalas för hot mot tjänsteman på socialbyrån. *Hallands Nyheter* den 22 mars.
- Hallands Nyheter. (2005). Kvinna åtalas för att ha hotat socialsekreterare. *Hallands Nyheter* den 14 juli.
- Hansson, V. (1997). Vild jakt på förtvivlad femåring. *Poliser och socialarbetare JO-anmällda. Expressen* den 18 februari.
- Harne, A, Petersson, C. (2004). 14-årig flicka knivhögg socialarbetare. *Aftonbladet* den 15 april.
- Health Services Advisory Committee. (1987). *Violence to Staff in Health Services*. HMSO, London.

- Heberlein, A. (2005). Kränkningar och förlåtelse. En etisk studie med hänsyn till föreställningar om offer, förövare, skuld och ansvar. Doktorsavhandling, Teologiska fakulteten, Lunds universitet. Stockholm: Thales.
- Hedin, O, Rognerud, K.K. (1998). Socialsekreterare knivhuggna på kontoret. Tidningarnas Telegrambyrå (TT) den 30 juli.
- Hedin, O, Rognerud, K.K. (1998). Knivattack mot socialtjänstemän. Krav från socionomernas fack på metalldetektorer på socialkontoren. Göteborgs-Posten den 31 juli.
- Hedlund, I. (1994). "Jag ska slå ihjäl dig, din djävel". En helt vanlig natt med socialjouren i Stockholm. Expressen den 27 mars.
- Heidegren, C-G. (2002). Antropologi, samhällsteori och politik. Radikalkonservatism och kritisk teori, Gehlen - Schelsky - Habermas - Honneth - Joas. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Heijkoop, J. (1996). Hjälp, jag kan inte. En samling berättelser om utvecklingsstörda, allvarliga beteendeproblem, personal och anhöriga. Recreo förlag.
- Hellzen, O, Asplund, K, Sandman, P O, Norberg, A. (1999). Unwillingness to be violated: carers' experiences of caring for a person acting in a disturbing manner. An interview study. *Journal of Clinical Nursing*, 8:653-662.
- Helsingborgs Dagblad. (2000). Man åtalad för hot på socialen. Helsingborgs Dagblad den 2 november.
- Helsingborgs Dagblad. (2001). Nytt grepp för personalens säkerhet. Helsingborgs Dagblad den 11 december.
- Helsingborgs Dagblad. (2001). Personlig assistent hotad till livet. Helsingborgs Dagblad den 6 juli.
- Helsingborgs Dagblad. (2003). 30-åring hotade tjänsteman. Helsingborgs Dagblad den 30 januari.
- Helsingborgs Dagblad. (2003). Socialsekreterare blev hotad. Helsingborgs Dagblad den 20 november.
- Helsingborgs Dagblad. (2004). Socialsekreterare angreps på cykel. Helsingborgs Dagblad den 5 mars.
- Helsingborgs Dagblad. (2004). Nytt hot mot anställd på socialförvaltningen. Helsingborgs Dagblad den 11 mars.
- Helsingborgs Dagblad. (2005). Fängelse för hot mot läkare. Helsingborgs Dagblad den 4 maj.
- Helsingborgs Dagblad. (2005). Åtal för knivhot mot sjuksköterska. En 40-årig helsingborgare åtalades igår för att ha knivhotat en sjuksköterska på psykakuten. Helsingborgs Dagblad den 11 oktober.
- Helsingborgs Dagblad. (2005). Man hotade spränga socialkontoret KLIPPAN. Helsingborgs Dagblad den 4 november.
- Helsingborgs Dagblad. (2006). Pappa åtalas för att ha hotat. Helsingborgs Dagblad den 13 maj.
- Henderson, A. (2003). Nurses and workplace violence: Nurses' Experiences of verbal and physical abuse at work. *Nursing Leadership* 2003;16(4):82-98.
- Henrikson, I. (2001). Hotfull klient muckade i går. Åtgärder har vidtagits för att skydda socialsekreterare. Hallands-Posten den 30 mars.
- Herlitz, G. (1990). Hot och våld i kulturmötet. Karlskrona: Statshälsan.

- Herman,A,M, Jeffress,C,N. (1998). Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers. Washington D.C.: U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration.
- Høilund,P, Juul,S. (2005). Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag, 2005.
- Holmer,A. (2002). Inget skadestånd för hotade socialsekreteraren. Hallands-Posten den 22 februari.
- Honneth,A. (2003). Erkännande. Praktisk-filosofiska studier. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Hont,G. (1993). Han vill beväpna socialarbetarna. Expressen den 15 februari.
- Horejsi,C. R., Garthwait,C. L. (1994). A survey of threats and violence directed against child protection workers in a rural state. Child Welfare, 73(2):173-79.
- Horejsi,C, Garthwait,C. (1997). Be capeful out there: CPS worker safety in rural areas. Protecting Children, 13(1):12-14.
- Hultén,M. (2003). Rasande man hotade socialtjänsteman. GT/Expressen den 21 mars.
- Hultén,M, Schönstedt,T. (2006). 29049 FARVÄL. Bobbys begravning. GT/Expressen den 8 juni.
- Hydle,I. (1993). Övergrepp mot äldre - stängda dörrar och knutna nävar: en bok om misshandel i hemmet. Lund: Studentlitteratur.
- Håård,L. (1999). "Mördaren gömde liken i soptunna". Socialsekreterare tros ha dödat kvinnan och barnen. Aftonbladet den 10 juni.
- Högskoleverket. (2003). Socialt arbete. En nationell genomlysning av ämnet. Högskoleverkets rapportserie 2003:16R. Stockholm: Högskoleverket.
- Hörlin,K. (1998). "Klienten hotade att döda mig". Socialsekreteraren Mats Karlsson möter utslagna varje dag. Läs hans dagbok. - Jag berörs, men man måste ha koll. Aftonbladet den 28 augusti.
- Isdal,P. (2001). Meningen med våld. Stockholm: Förlagshuset Gothia.
- Jackson,D, Clare,J, Mannix,J. (2002) Who would want to be a nurse? Violence in the workplace - A factor in recruitment and retention. Journal of Nursing Management, 10:13-20.
- Jansson,A. (1996). Om konfliktsituationer mellan utvecklingsstörda och personal. Planeringsunderlag för en arbetsplatsberedskap.
- Jansson,P. (2002). Hoten mot journalister har blivit subtilare. Tidningen Journalisten den 12 november. Stockholm: Svenska Journalistförbundet (SJF).
- Jevne,R F. (1998). When dreams don't work: professional caregivers and burnout. Amityville, N.Y.: Baywood Pub.
- Johansson,G-B. (2006). Synderskan och Lagen. Barnamord i tre Norrlandslän 1830-1870. Doktorsavhandling, Sociologiska institutionen, Umeå universitet.
- Johansson,M, Hagberg,L, Andersson,H. (1997). Ett sätt att möta utvecklingsstörda med psykisk ohälsa. Handikapp och socialförvaltningen i Älvsborgs län.
- Johansson,L-O. (2003). Böter eller kränkning i brev till länsrätten. Göteborgs-Posten den 29 juni.
- Johansson,S. (2003). Demonstrationer eller hot - spelar det egentligen någon roll? i Nilsson,L.(red). (2003). Perspektiv på Västsverige. SOM-Institutet (Samhälle-Opinion-Massmedia). SOM-undersökningen, Västsverige 2001, SOM-rapport nr 31. Göteborgs universitet.

- Johnson,S. (1998). Guidelines for social workers in coping with violent clients. *British Journal of Social Work*, 18:377-390.
- Jonsson,M. (1993). Hur inverkar våld och hot på socialarbetares förhållningssätt mot klienter? - en brottsofferundersökning. C-uppsats, höstterminen 1993, Nr 10, Stockholms universitet.
- Jordan,T. (2004). Är den inre säkerheten hållbar? KBM:s forskningsserie nr 1. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Jordan,T. Lundin,T. (2001). Att varsebli, tolka och hantera konflikter på arbetsplatsen. Vågar att synliggöra våra utvecklingsmöjligheter, Arbetsrapport 2001:1, Centrum för arbetsvetenskap, Göteborgs universitet.
- Kahn,A. (1984). *Victims of Crime and Violence: Final Report of the APA Task Force on the Victims of Crime and Violence*. American Psychological Association. Washington DC.
- Karlsson,E. (1994). M vill polisanmäla socialsekreterare. Göteborgs-Posten den 22 mars.
- Kast,V. (2000). *Vredens kraft - hos mig själv och andra*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Kastenfalk,D, Larsson,M. (2006). Problematik till följd av hot och våld inom sjuksköterskeyrket. En litteraturstudie. Examensarbete 10 p, Sjuksköterskeprogrammet, Institutionen för hälsa och vård, omvårdnad, Karlstads universitet.
- Keller,A. (1998). Mellan patos och plikt. "Krav och förväntningar på våra arbetsinsatser är inte nådiga." Dagens Nyheter den 29 mars.
- Kiely,J, Pankhurst,H. (1998) Violence faced by staff in a learning disability service. *Disability and Rehabilitation*, 20:81-89.
- Kingma,M. (2001). Workplace violence in the health sector: A problem of epidemic proportion. *International Nursing Review*, 48:129-30.
- Klassen,M. (2004). Was leisten Systemtheorien in der Sozialen Arbeit? Ein Vergleich der systemischen Ansätze von Niklas Luhmann und Mario Bunge. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt.
- Klassen,M. (2006). Silvia Staub-Bernasconi, Bunge, Luhmann und ich. Schmocker,B. (2006). *Liebe, Macht und Erkenntnis. Silvia Staub-Bernasconi und das Spannungsfeld Soziale Arbeit*. Luzern: Lambertus Verlag.
- Knudsen,H. (1999). Violence and threats against social and health care workers. In *Proceedings of the European Conference on Safety in Modern Society: Work, Home, Leisure* (Rantanen,J, Lehtinen,S, Saarela,KL eds), Finnish Institute of Occupational Health, People and Work, Research Reports 33. Helsinki, 149-152.
- Kolfjord,I, Widding Hedin,L. (2004). *Hälsans sociala villkor*. Lund: Bokbox.
- Kommittén om hot och våld mot förtroendevalda. (2006). *Jakten på makten: betänkande av Kommittén om hot och våld mot förtroendevalda*. SOU 2006:46.
- Kraus,J, McArthur,D. (1996). Epidemiological Aspects of Brain Injury. In: *Neurological Clinics: Neuroepidemiology*. Riggs JE, ed. Philadelphia, PA: W.B. Saunders Co. 14(2):435-450.
- Kraus,J, McArthur,D. (1996). Epidemiology of Violent Injury in the Workplace. In: *Occupational Medicine: State of the Art Reviews*. Philadelphia, PA: Hanley & Belfus, Inc.11:201-217.
- Kriisa,L. (2001). Pappan hämnades - sköt psykologen. 34-åringen hade fått sitt barn tvångsomhändertaget. *Expressen* den 1 januari.

- Kvist,Z, Savile,M. (2002). "Det är sånt som händer". Socialarbeters syn på våld och hot mot socialarbetare. C-uppsats i Socialpedagogik, vårterminen 2002, Institutionen för Socialt arbete - Socialhögskolan, Stockholms universitet.
- Landstingsförbundet och Svenska Kommunförbundet. (2005). Hot och våld inom vården - riktlinjer. Landstingsförbundet och Svenska Kommunförbundet.
- Larsson,H. (2006). Par åtalas för dödshot. Borås Tidning den 7 januari.
- Larsson,H. (2006). Mark i säkert förvar - Ny säkerhetsutvecklare vill se hoten innan det blir allvar av dem. Borås Tidning den 28 mars.
- Larsson,L, Sadé,P. (2005). Våld och Hot i yrkesrollen. C-uppsats, Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Larsson,S. (2000). Överleva deadline: handbok för hotade journalister. Stockholm: Svenska Journalistförbundet.
- Larsson,S, Lilja,J, Mannheimer,K. (red.). (2005). Forskningsmetoder i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson,T. (2005). Man får fängelse för knivskärning och hot. Östersunds-Posten den 12 augusti.
- Larsson,T. (2006) Våldsam patient felbedömdes. Östersunds-Posten den 9 maj.
- Las Vegas Sun Internet Edition. (2001). Socialarbetare i USA mördad. Newsarticle in the Las Vegas Sun Internet Edition, 17 oktober.
- Leitner,T. (2003). Socialsekreteraren anmäld för misshandel av klient. Tidningen Folket den 27 maj.
- Lennéer-Axelsson,B. (1987). Psykiska yrkesskador hos vård- och behandlingspersonal. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Liliequist,M, Lundälv,J. (red.). (2002). Gatans politik. Göteborgsdemonstrationerna ur mediernas, demonstranternas och polisernas perspektiv. Gävle: Meyers.
- Linné,P. (2005). Hoten ökar mot socialsekreterare - Tre av fyra har råkat ut för hot eller våld på jobbet. Göteborgs-Posten den 20 november.
- Linné,P. (2005). Marias klient hotade att slita strupen av henne. Göteborgs-Posten den 20 november.
- Lion,J., Snyder,W., Merrill,G. (1981). Under-Reporting of Assaults on Staff in a State Hospital. *Hospital and Community Psychiatry*, 32(7):497-498.
- Lipscomb,J., Love,C. (1992). Violence Toward Health Care Workers. *The Journal of the American Association of Occupational Health Nurses*, 40(5):219-228.
- Littlechild,B. (1995). Violence against social workers. *Journal of Interpersonal Violence*, 10(1):123-130.
- Ljungqvist,M H. (2003). Allvarlig kritik mot socialsekreterare. Göteborgs-Posten den 19 februari.
- Longueville,L. (2002). Att leva med hot - om nio politikers tillvaro i Sverige. Intervjustudie med nio lokalt förtroendevalda utsatta för hot eller våld.
- Luhmann,N. (2005). Förtroende - en mekanism för reduktion av social komplexitet. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Lundström,M. (2006). Våld - Utmaning och Utmattnings. Vårdare utsatthet och upplevelser i samband med våld i gruppboende för personer med utvecklingsstörning. Doktorsavhandling, Umeå universitet
- Lundälv,J. (2000). Talesmannen. Mediapraktika för hjälpare. Gävle: Meyers.

- Lundälv, J. (2001). Det talande offret. Journalistik vid olyckor och katastrofer. Andra utökade och reviderade upplagan. Gävle: Meyers.
- Lundälv, J. (2002). Därför bör socionomer öppna sig för journalister. Socionomen - Facktidskriften för kvalificerat socialt arbete nr 7;11-15.
- Lundälv, J. (2003). Åtta möten. Om pedagogisk dagbok i socialt arbete. En idéskrift om pedagogiska utmaningar och invitationer till möten om lärande. Kursrapport, kursen Högskolepedagogik, 10 poäng, Universitetspedagogiskt centrum, Göteborgs universitet, läsåret 2002/2003.
- Lundälv, J. (2004). Omvårdnad och omsorg i massmedia - professionella mediemöten. Lund: Studentlitteratur.
- Lundälv, J. (2004). Bioterrorism och media - en guide om säkerhet och beredskap. Gävle: Meyers.
- Lundälv, J. (2005). Praktikgälden - om reflexiva skulder och lärande i socialt arbete hos junior praktiklärare. Publicerad i Universitetspedagogiskt centrum (2006). Tänk efter, tänk nytt, tänk om. Den sjunde universitetspedagogiska konferensen 2-3 mars 2005, konferensrapport 2006:1. Umeå: Universitetspedagogiskt centrum
- Lundälv, J. (2006). Utryckningskörning och säkerhet. Gävle: Meyers.
- Lundälv, J., Moberg, U.-C. (2006). Mediahandbok för socialarbetare. Gävle: Meyers.
- Marsh, J.C. (2003). The social work response to violence. Social Work 2003 Oct;48(4):437-438.
- Martinell, E. (1992). Vi vet för lite om våld och hot i socialt arbete. I Socionomen 1992:5, s.18-20.
- Martinsson, A. (2003). Förnedrade utvecklingsstörd - dömdes till vård. Göteborgs-Posten den 1 april.
- Masth, A.-S. (2003). Tog tag i boendes öra - anställd på gruppboende avstängd. Falu Kuriren den 21 november.
- Mayhew, C. (2003). Occupational violence and prevention strategies. CCH master OHS and environment guide 2003, CCH Australia, Sydney, 547-570.
- Mazzarella, M. (2005). Den goda beröringen. Om kropp, hälsa, vård och litteratur. Helsingfors: Söderströms.
- McArthur, D., Magana, D., Peek-Asa, C., Kraus, J. (2001). Local television news coverage of traumatic deaths and injuries. The Western Journal of Medicine 175:380-384.
- McDonald, G., Sirotich, F. (2001). Reporting client violence. Social Work Apr;46(2):107-114.
- McIntyre, P. (2003). Life News. A survival guide for journalists. Published by the International Federation of Journalists (IFJ), Brussels, March.
- McMahon, J. (1998). A Look at Safety in Social Work. Children's Service. Practice Notes For North Carolina's Child Welfare Workers, Volume 3, Number 2.
- McKenna, B., Poole, S., Smith, N., Coverdale, J., Gale, C. (2002). A survey of threats and violent behaviour by patients against registered nurses in their first year of practice. International Journal of Mental Health Nursing 2002;12:56-63.
- Menckel, E. (red.). (2000). Hot och våld i vård och omsorg: fakta, forskning och förebyggande arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Menckel, E. (2000). Utsatt för hot och våld i vård och omsorg: en undersökning bland kommunalt anställda. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

- Menckel,E, Carter,N, Viitasara,E. (2000). Violence towards caregivers of persons with developmental disabilities: developing a system for recording challenging behavior. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation* 2000;15:3-8.
- Menckel,E, Viitasara,E. (2002). Threats and violence in Swedish care and welfare - magnitude of the problem and impact on municipal personnel. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 2002;16:376-385.
- Metell,B, Sundström,I. (1988). Vadå risker?: en litteraturstudie om psykiska riskfaktorer i klientarbete. Stockholm: Omsorgsnämnden, Stockholms läns landsting.
- Modig,A, Ahlin,D. (2006). Socialsekreterarnas arbetssituation. TEMO-mätning, Synovate tillsammans med Akademikerförbundet SSR, Stockholm.
- Mora Tidning. (2003). "Ständig rädsla" en följd av skottdramat. Mora Tidning den 3 december.
- Munthe,B F. (1997). Tryggare i arbetet: råd & handlingsplaner avseende förebyggande och bemötande av våld & hot i arbetslivet. Bromma: BoMu förlag.
- Murdach,A. (1993). Practice forum: Working with potentially assaultive clients. *Health and Social Work*, 18(4):307-312.
- Myers,D. (1996). A workplace violence prevention planning model. *Journal of Security Administration*, 19(2):1-19.
- Mörk-Karlsson,B. (1998). Hot och våld inom särskilda omsorgen i Arvika kommun eller "Några smållar får man räkna med!". Svenska kommunalarbetsareförbundet, Avdelning Värmland, Arvika, sektion 1.
- Nachiner,N, Goodwin Gerbrich,S, McGovern,P, Church,T, Hansen,H, Geisser,M, Ryan,A. (2005). Impact of training on work-related Assault. *Research in Nursing & Health* 2005;28:67-78.
- National Association of Social Workers. (1996). Committee for the Study and Prevention of Violence against Social Workers. Safety Guidelines.
- National Committee for Injury Prevention and Control. (1989). *Injury Prevention: Meeting the Challenge*. New York: Oxford University Press.
- National Security Institute. (1995). *Guidelines for Workplace Violence Prevention Programs for Health Care Workers in Institutional and Community Settings*.
- Naulén-Lundin,A. (1992). Hot och våld: en intervjuundersökning med sju arbetsledare inom psykiatri. Örebro: Psykiatriförvaltningen, Örebro läns landsting.
- Navis,E. (1987). Controlling Violent Patients Before They Control You. *Nursing* 87(17):52-54.
- Needham,I, Abderhalden,C, Halfens,R, Fischer,J, Dassen,T. (2005). Integrative Literature Reviews and Meta-Analyses. Non-somatic effects of patients aggression on nurses: a systematic review. *Journal of Advanced Nursing* 49(3):283-296.
- Nenzén,B. (1997). Hot och våld i arbetslivet. Branschhäfte. Socialtjänst, omsorg, hemtjänst. Stockholm: Arbetarskyddsnämnden.
- Nenzén,B. (2003). Hot och våld i arbetslivet. Allmän del. Andra upplagan. Stockholm: Prevent.
- Nerikes Allehanda. (2000). Hotade ha ihjäl alla på socialkontoret. Nerikes Allehanda den 22 februari.
- Nerikes Allehanda. (2000). Fängelse för hot mot tjänsteman. Nerikes Allehanda den 4 mars.
- Nerikes Allehanda. (2001). Hotade med hämnd. Nerikes Allehanda den 14 februari.

- Nerikes Allehanda. (2001). 20-åring åtalas för hot mot socialsekreterare. Nerikes Allehanda den 28 augusti.
- Nerikes Allehanda. (2002). Norabo åtalas för hot. Nerikes Allehanda den 5 oktober
- Nerikes Allehanda. (2002). Tuff tillvaro för personlig assistent. Hot om våld och tunga lyft vardag för många. Nerikes Allehanda den 12 januari.
- Nerikes Allehanda. (2003). Kvinna gick till attack. Nerikes Allehanda den 13 januari.
- Nerikes Allehanda. (2004). Åtalas för hot på socialkontor. Nerikes Allehanda den 11 november.
- Nerikes Allehanda. (2004). Hemvårdare knivhotades. Nerikes Allehanda den 6 dec.
- Newhill, C. E. (1995). Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990's. *Social Work*, 40:631-636.
- Newhill, C.E., Mulvey, E.P., Lidz, C.W. (1995). "Characteristics of violence in the community by female patients seen in a psychiatric emergency service. *Psychiatric Services*, 46: 785-789.
- Newhill, C.E. (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*, 77:488-495.
- Newhill, C.E., Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth service social workers. *Children and Youth Services Review*, 19(3):195-212.
- Newhill, C.E. (2002). Client threats toward social workers: Nature, motives and response. *Journal of Threat Assessment*, 2(2):1-19.
- Newhill, C.E. (2004). *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention and Research*. New York: Guilford.
- Niia, P. (1998). Hot och våld som arbetsmiljöproblem inom socialtjänsten - en deskriptiv studie om arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljö. C-uppsats, vårterminen 1998, Nr 44. Stockholms universitet.
- Niklasson Hydén, J. (2004). Hot och våld inom socialtjänsten - och vad man gör för att förhindra det. C-uppsats, vårterminen 2004, Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Nilsson, L. (red). (2003). *Perspektiv på Västsverige*. SOM-Institutet (Samhälle-Opinion-Massmedia). SOM-undersökningen, Västsverige 2001, SOM-rapport nr 31. Göteborgs universitet.
- Nilsson, L. (2003). Tre års fängelse för skottdramat på socialkontoret i Mora. Gudrun klarade sig med en hårsman. SKTF-tidningen Nr 20/2003, s.3.
- Nilsson, N. (1995). Hot och våld i socialtjänsten: råd om beredskap, planering och åtgärder. Stockholm: Centrala arbetsmiljökommittén.
- Nilzon, K. R. (2005). Hot och våld i skola och samhälle. Höganäs: Kommunlitteratur.
- Norberg, B. (2006). Hotades med gevär - En 35-årig man är häktad för upprepade hot mot socialarbetare. Södra Dalarnes Tidning den 2 februari.
- Norberg, B. (2006). Hotade att spränga socialkontor i luften - 35-åring dömd till samhällstjänst för tre hot mot socialsekreterare. Södra Dalarnes Tidning den 16 februari.
- Nordin, H. (2000). Förekomst i olika arbetsmiljöer (Prevalence of threat and violence in different work environments). I Hot och våld i vård och omsorg: fakta, forskning och förebyggande arbete (Threats and Violence in Health Care Work: Fact, Research and Prevention) (M:enckel, E ed.), National Institute for Working Life. Stockholm, 11-27.
- Nordin, H. (1998). Våld och hot i arbetet: statistik över anmälda arbetsskador, utsatthet och besvär. Solna: Arbetarskyddsstyrelsen.

- Norris,D. (1990). Violence against social workers: the implications for practice. London: J. Kingsley.
- Nortvedt,P, Grimen,H. (2006). Sensibilitet och reflektion. Filosofi och vetenskapsteori för vårdprofessioner. Göteborg: Daidalos.
- Nygren,P. (2003). Socialsekreterare åtalas för att ha betalat till sig själv. Göteborgs-Posten den 12 april.
- Nygren,P. (2005). Anlade brand på socialförvaltningen - fick fyra års fängelse. Göteborgs-Posten den 3 november.
- Nyman,J. (2004). Socialsekreterare knivskuren. 14-årig flicka högg kvinnan i halsen under ett rutinbesök i hemmet. Göteborgs-Posten den 15 april.
- Ohlsson,C. (2000). Kvinna åtalas för hot mot socialsekreterare. Borås Tidning den 21 juli.
- Ohlsson,P-O. (2003). Socialchef bunden och misshandlad. Skulle skrämmas till tystnad för att dölja mångmiljonsvindel. Aftonbladet den 18 juni.
- Olars,B. (2003). Skottdramat är inte över för drabbade personalen. Mora Tidning den 3 december.
- Olars,B. (2003). "Kroppen har inte slutat fly". Rättegången om skottdramat inledd. Falu-Kuriren den 3 december.
- Olson,N. (1994). Workplace Violence: Theories of Causation and Prevention Strategies. The Journal of the American Association of Occupational Health Nurses 4(2):477-482.
- Olsson,L. (2003). Socialsekreterare anklagad för sexköp - sparkad. Aftonbladet den 18 maj.
- Olsson,M, Carlson,C. (2001). Klient högg tjänsteman i ryggen. Kvällsposten/Expressen den 16 januari.
- Olsson,S. (1994). Civilsamhälle åt höger eller vänster? Socialpolitik nr 3-4.
- Olsson,S-E, Solum,J. (2005). Knivdrama på socialkontoret. Nya Ludvika Tidning den 2 februari 2005.
- Omerov,M. (1990). Personalens reaktioner efter våldsincidenter. Socialmedicinsk Tidskrift 1990;7:337-340.
- Oneborg,T, Engman,E, Nordqvist,J, Olsson,L, Nord Wahldén,C. (1998). Socialarbetare skadade i knivdrama. Svenska Dagbladet den 31 juli.
- O'Neill,J V. (2004). Tragedies Spark Worker-Safety Awareness. Many Think Client Violence "Won't Happen Here". NASWNEWS, Vol.49, No.4, April. NASW - National Association of Social Workers.
- Ore,T. (2002). Occupational Assault among Community Care Workers. Journal of Healthcare Management 18(1):72-89.
- OSHA (2004). Guidelines for preventing workplace violence for health care and social service workers. (OSHA No. 3148). Available on the World Wide Web: <http://www.osha.gov/SLTC/workplaceviolence/guideline.htm>.
- Ottosson,J, Ottosson,H, Ottosson,M,Åsgård,U. (2004). Akut psykiatri. Tredje upplagan. Stockholm: Liber.
- Ottosson,J. (2006). Ambulans prejad i diket. Länstidningen i Östersund den 26 juni.
- Palmborg,L. (2003). Perstorps socialchef vittnade om misshandeln. Maskerade män bröt sig in i hennes hem. Kvällsposten/Expressen den 18 december.

- Palmgren, L. (1995). Att vårda våldsamma patienter - historien om ett terapeutiskt experiment. Stockholm: Natur och Kultur.
- Peek-Asa, C, Howard, J. (1999). Workplace-violence investigations by the California Division of Occupational Safety and Health, 1993-1996. *JOEM, Journal of Occupational and Environmental Medicine* 41:647-53.
- Peek-Asa, C, Cubbin, L, Hubbell, K. (2002). Violent events and security programs in California Emergency Departments before and after the 1993 Hospital Security Act. *Journal of Emergency Nursing* 28:420-6.
- Peek-Asa, C, Runyan, C, Zwerling, C. (2001). Surveillance and epidemiologic evaluation research in workplace violence prevention. *American Journal of Preventive Medicine* 20(2):141-148.
- Peek-Asa, C, Runyan, C, Zwerling, C. (2001). The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American Journal of Preventive Medicine* 20(2):141-148.
- Peek-Asa, C. Workplace violence in municipal occupations. (2000). *Occupational Medicine: State of the Art Reviews* 16:109-123.
- Peek-Asa, C. (1999). "Workplace." In: *Violence in America: An Encyclopedia*. Vol. 3, pp. 467-475. Gottesman R, ed. New York: Charles Scribner's Sons.
- Perrault, M, Eriksson, Å. (2003). Hot och våld inom social omsorg. C-uppsats. Vårterminen 2003. Institutionen för Samhälls- och Beteendevetenskap, Mälardalens högskola.
- Petrie, C, Garner, J. (1990). Is Violence Preventable? In D. Besharov (Ed) *Family Violence: Research and Public Policy Issues*. Washington D.C., AEI Press.
- Pettersson, A-S, Johansson, J. (1998). Hot och våld mot socialsekreterare - ett arbetsmiljöproblem. C-uppsats, Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Poyner, B. (1988). The Prevention of Violence to Staff. *Journal of Health and Safety*. July, 1:19-26.
- QWL. (2001). *Guidelines for Prevention and Management of Client Aggression*. Australia.
- Redin, J. (2003). Kvinna hotade tjänsteman. Västerbottens-Kuriren den 17 december.
- Riksskatteverket. (1993). Förbättrad säkerhet vid Kronofogdemyndigheterna: slutrapport från arbetsgruppen med uppgift att göra en översyn av exekutionsväsendets beredskap inför våld och hot mot våra tjänstemän. Solna: Riksskatteverket.
- Rinnan, T, Sylwan, U. (1992). Varför händer inget när det händer: om våld och hot inom hemservice. Stockholms socialförvaltning, Forsknings- och utvecklingsbyrån, Stockholm, FoU-rapport 1992:11.
- Rinnan, T, Sylwan, U. (1994). Hjälparens utsatthet: psykiska påfrestningar i social omsorg. Stockholm: Natur och kultur.
- Rippon, T, J. (2000). Aggression and Violence in Health Care Professions. *Journal of Advanced Nursing* 31(2):452-460.
- Rogers, K, A, Kelloway, E, K. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1997 Jan;2(1):63-71.
- Rowett, C. (1986). *Violence in Social Work*. University of Cambridge Institute of Criminology.
- Runnberg, A. (2003). Falubo dömd för hot mot tjänsteman. Falu Kuriren den 26 mars.

- Rusting Publications. (2001). What Hospital Security Should be Doing Now to Better Prepare for Future Terrorist Activity. *Hospital Security and Safety Management* 22(6):5-10.
- Ryan, J., Poster, E. (1989b). Supporting your Staff After a Patient Assault. *Nursing* 89,(12) 32k, 32n, 32p.
- Ryan, J., Poster, E. (1991). When a Patient Hits You. *Canadian Nurse*, 87(8):23-25.
- Rydeman, J. (2003). Psykiskt sjuk fick fängelse. *Hallands Nyheter* den 18 december.
- Räddningsverket. (2004). Forskning för ett säkrare samhälle. Karlstad: Räddningsverket.
- Saarela, K.L., Isotalus, N. (1999). Workplace violence in Finland: high-risk groups and preventive strategies. *American Journal of Industrial Medicine*, 1(S), 80-81.
- Sahlin, A. (1999). Säkerheten ses över. Gisslandramat i Haninge. Allt vanligare med hot mot socialtjänstens personal. *Dagens Nyheter* den 30 januari.
- Salminen, S. (1997). Violence in the workplaces in Finland. *Journal of Safety Research* 1997;3:123-131.
- Sandelin, M., Kivi, M. (2001). Utbildning ska minska våldet på arbetsplatsen. *Göteborgs-Posten* den 19 maj.
- Sandström, S. (2000). Våld och hot i människovårdande yrken: teori och bemötande. Andra upplagan. Stockholm: Liber Utbildning AB.
- Sandvide, Å., Åström, S., Norberg, A., Saveman, B.I. (2004). Violence in institutional care for elderly people from the perspective of involved care providers. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18:351-357.
- Saur, R. (2000). Psykososiale følger av vold kunnskap og oppgaver for sosialarbeidere. Oslo: Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Høgskolen i Oslo.
- Scalera, N. (1993). The critical need for specialized health and safety measures for child welfare workers. *Child Welfare*, 74(2):337-349.
- Schaffer, K.B., Casteel, C., Kraus, J.F. (2002). A Case-Site/Control-Site Study of Workplace Violent Injury. *Journal of Occupational Environmental Medicine* 44:1018-1026.
- Schubarth, W. (2000). Gewaltprävention in Schule und Jugendhilfe. Krefeld: Hermann Lühterhand Verlag.
- Schulte, J.M., Nolt, B.J., Williams, R.L., Spinks, C.L., Hellsten, J.J. (1998). Violence and threats of violence experienced by public health field-workers. *Journal of the American Medical Association (JAMA)* 1998 Aug 5; 280(5):439-442.
- Schönstedt, T. (2006). "BOBBY, FÖRLÅT". Mamman tog farväl av sonen som hon misstänks ha mördat. Bobbys begravning. *GT/Expressen* den 8 juni.
- Seale, C. (2002). *Media & Health*. London: SAGE Publications.
- Senuzun, E.F., Karadakovan, A. (2005). Violence towards nursing staff in emergency departments in one Turkish city. *International Nursing Review* 2005;52:154-160.
- Shamai, M. (2003). Using social constructionist thinking in training social workers living and working under threat of political violence. *Social Work* 2003 Oct;48(4):545-555.
- Shor, R., Sykes, I.J. (2002). Introducing structured dialogue with people with mental illness into the training of social work students. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 2002 Summer;26(1):63-69.
- Simonowitz, J. (1993). Guidelines for Security and Safety of Health Care and Community Service Workers. Division of Occupational Safety & Health. Dept. of Industrial Relations, San Francisco, CA.

- Sköld,M, Eriksson,A. (2003). Våld på jobbet ökar kraftigt. Inom vård och omsorg finns några av de värst utsatta grupperna. Göteborgs-Posten den 23 februari.
- Smith,M, McMahon,L, Nursten,J. (2003). Social Workers' Experiences of Fear. *British Journal of Social Work* 2003;33:659-671.
- Smith-Pittman,MH, McKoy,YD. (1999). Workplace violence in healthcare environments. *Nurs Forum* Jul-Sep;34(3):5-13.
- Snow, K. (1994). "Aggression: Just part of the job?" The psychological impact of aggression on child and youth workers. *Journal of Child & Youth Care*, 9(4):11-29.
- Social Security (Department of). (1992). Dealing with Client Aggression, National Policy and Guidelines. Canberra.
- Socialstyrelsen. (1994). Övergrepp mot äldre i hemmet. Ser vi toppen på ett isberg? SoS-rapport 1994:1. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (1995). Övergrepp mot äldre i särskilda boendeformer. SoS-rapport 1995:4. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Sofield,L, Salmond,S. (2003). Workplace Violence - A focus on verbal abuse and intent to leave the organization. *Orthopaedic Nursing* 2003;22(4):274-283.
- Spencer,PC, Munch,S. (2003). Client violence toward social workers: the role of management in community mental health programs. *Social Work* 2003 Oct;48(4):532-544.
- Spitz,MA. (2003). Stalking: terrorism at our doors - how social workers can help victims fight back. *Social Work* 2003 Oct;48(4):504-512.
- Sprangers,J. (2003). 17-åring åtalas för överfall på socialsekreterare. GT/Expressen den 5 november.
- Stagnäs,M. (2000). Socialarbetare hotas i jobbet. Vasabladet den 4 augusti.
- Star,B. (1984). Patient violence/therapist safety. *Social Work*, May/June, 225-230.
- Statens Institutionsstyrelse. (2003). Hot och våld. Incidentstatistik 2002. Sammanfattning, diagram, incidenter per institution. Stockholm: Statens Institutionsstyrelse.
- Stenius,Y. (1993). MAKTEN och kvinnligheten. Stockholm: Brombergs.
- Stockholm läns landsting. (2003). Hot och våld inom vård och omsorg. Arbets- och miljömedicin, januari.
- Stålbrand,K. (1991). Två av tre socialarbetare blir hotade eller slagna. *Aktuell Säkerhet* årg. 10, nr 6, s.40.
- Suserud,BO, Blomquist,M, Johansson,I. (2002). Experiences of threats and violence in the Swedish ambulance service. *Accident Emergency Nursing*. 2002 Jul;10(3):127-135.
- Svendsen,F.H.(2005). Ondskans filosofi. Stockholm: Natur och Kultur.
- Svenska Dagbladet. (1996). Socialsekreterare förskingrade. Svenska Dagbladet den 16 oktober.
- Svenska Dagbladet. (1997). Socialsekreterare gav socialbidrag till sig själv. Svenska Dagbladet den 22 mars.
- Svenska Kommunalarbetsförbundet. (1994). Våld i omsorgen?: redovisning av en medlemsenkät om våld och hot om våld i omsorgsverksamheten. Stockholm: Svenska Kommunalarbetsförbundet.
- Svenska Kommunförbundet, Landstingsförbundet. (2002). Ett hot mot demokratin. En skrift för förtroendevalda som utsätts för våld eller hot om våld. Stockholm: Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet.

ch omsorg finns
 of Fear. British
 are environments.
 impact of
 9(4):11-29.
 n, National
 a ett isberg? SoS-
 SoS-rapport
 abuse and intent
 the role of mana-
 8(4):532-544.
 can help victims
 T/Expressen den
 sti.
 , 225-230.
 s
 s.
 Arbets- och mil-
 Aktuell Säkerhet
 and violence in
 1;10(3):127-135.
 dagbladet den 16
 jälv. Svenska
 visning av en
 holm: Svenska
 demokratin.
 Stockholm: Svenska

- SWEA (2003). Våld och hot i arbetet [Violence and threats at work]. Korta arbetsskade-fakta, No. 2. Solna: Swedish Work Environment Authority.
- Sveriges Radio Skaraborg. (2004). Socialarbetare ofta utsatta för hot och våld. Sveriges Radio Skaraborg den 15 april.
- Sveriges Socionomers, Personal & Förvaltningstjänstemäns Riksförbund. Med kniven på strupen. Om våld och hot i socialt arbete. Ett studiepaket. Stockholm: Sveriges Socionomers, Personal & Förvaltningstjänstemäns Riksförbund.
- Sydney Hospital Occupational Health and Safety Service. (1992). Policy and Guidelines for the Minimisation and Management of Aggression in NSW Public Health Care Establishments. NSW Health.
- Sydsvenska Dagbladet. (2003). Sex års fängelse för storsvindlaren. Sydsvenska Dagbladet den 30 december.
- Säkerhetspolisen. Säkerhet - Säkerhetsrådgivning vid hot. Stockholm: Säkerhetspolisen och Polismyndigheten i Stockholms län m.fl.
- Säkerhetspolisen. (2006). Checklista - Akutåtgärder att tänka på vid hot - våld - gisslan-situation. Stockholm: Säkerhetspolisen/Säkerhetsskyddsenheten.
- Söderfeldt, B. (1997). Psykosocial arbetsmiljö i människovårdande arbete: en under-sökning av personal och Försäkringskassan och socialtjänstens Individ- och familjeom-sorg. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Södra Dalarnes Tidning. (2006). Man häktad för flera hot. Södra Dalarnes Tidning den 2 februari.
- Tagesson, P. (2002). Två vårdare knivhuggna av psyksjuk. Aftonbladet den 5 januari.
- Tarlow, P.E. (2002). Event risk management and safety. New York: Wiley.
- Taylor, (1994). The politics of Recognition. I A. Gutmann(ed.) Multiculturalism. Examining the politics of recognition. Princeton NJ: Princeton University Press.
- Taylor, C. (1999). Det mångkulturella samhället och erkännandets politik. 2, rev. uppla-gan. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Thulin, Å. (2003). Krafttag mot hot och våld i jobbet. Metro, Göteborg den 28 november.
- Tidningarnas Telegrambyrå. (2006). Arbetsplatsolyckor är ofta våld och hot. Tidningarnas Telegrambyrå (TT) den 9 juni.
- Toivonen, S. (2006). Sairaankuljetuksen turvallisuus ja riskienhallinta. VTT Risk and Reliability Management, Tampere.
- Trape, M. (1998). Workplace violence: Occupational Safety and Health Administration guidelines for workers in health care and social services. Conn Med. 1998 Jun;62(6):333-336.
- Tsui, MS, Cheung, FC. (2003). Dealing with terrorism: what social workers should and can do. Social Work 2003 Oct;48(4):556-557.
- Tully, C.T., Kropf, N.P., Price, J.L. (1993). Is field a hard hat area? A study of violence in field placements. Journal of Social Work Education, 29(2):191-199.
- Turunen, H., Taskinen, H., Voutilainen, U., Tossavainen, K., Sinkkonen, S. (1997). Nursing and social work students' initial orientation towards their studies. Nurse Educ Today 1997 Feb;17(1):67-71.
- Töpel E. (2005). Psykpatientens kompis dömd till böter för hot mot läkare. Hallands Nyheter den 16 februari.

- Uhlen, L. (2000). Villkorlig dom för dödshot. Allvarliga hot minst en gång i månaden mot socialsekreterare i Mölndal. Göteborgs-Posten den 7 november.
- Uhlen, L. (2003). Falsk socialsekreterare dömd till böter. Göteborgs-Posten den 4 februari.
- Ullgren, S. (2003). Sjukvårdsbiträde åtalas för misshandel av utvecklingsstörd. Göteborgs-Posten den 13 september.
- Ullgren, S. (2003). Socialsekreteraren nekar till allt. Göteborgs-Posten den 5 december.
- Wallin, B. (2002). Hotade döda tjänsteman - fick en månads fängelse. Västerbottens-Kuriren den 18 april.
- Wallström, K. (2005). Otillåten påverkan riktad mot myndighetspersoner: från trakasserier, hot och våld till amorös infiltration. BRÅ-rapport 2005:18. Stockholm: Brottsförebyggande rådet (BRÅ).
- Warshaw, L.J., Messite, J. (1996). Workplace violence: preventive and interventive strategies. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 1996 Oct; 38(10):993-1006.
- Weinberger, D. (2001). Väntan föder våld på akuten. Landstingsvärlden den 6 december.
- Vendel, W. (2001). Knivhugne socialsekreteraren i Malmö hade änglavakt. Kvällsposten/Expressen den 19 januari.
- Wengström, H. (2005). Bättre skydd för akutens personal. Dagens Samhälle den 7 april.
- Vernersson, A.-M. (2004). Sjukhuspersonal kräver fler vakter. Helsingborgs Dagblad den 30 juni.
- Westlander, G. (1993). Arbetsvillkor för yrkesgrupper inom SSR (Sveriges Socionomers, Personal- och Förvaltningstjänstemäns Riksförbund): forskningsprojektet Akademiker under 90-talet: en studie av SACO-medlemmarnas arbetsvillkor. Solna: Arbetsmiljöinstitutet, Förlagstjänst.
- Westlander, G. (1999). *People at work. Investigating social-psychological contexts*. Lund: Studentlitteratur.
- Widell, S. (2003). Mordhotad på jobbet. Skottdramat på socialförvaltningen i Mora har föregåtts av en rad överfall och dödshot. Södra Dalarnes tidning den 6 november.
- Widell, S. (2003). "Glasdörren har skyddat oss". Mora Tidning den 7 november.
- Viitasara, E. (1997). Att dagligen möta hot och våld: utveckling av metoder för kartläggning och analys av hot och våld i arbetet med vuxna utvecklingsstörda. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Viitasara, E. (2004). Violence in caring. Risk factors, outcomes and support. Doktorsavhandling, Arbete och Hälsa 2004:01. Karolinska Institutet, Department of Public Health Sciences, Division of Social Medicine, National Institute for Working Life, Department of Work and Health.
- Wynn, R., Trond, B. (1998). Staffs Experiences with Patients. Assaults in Norwegian Psychiatric University Hospital. A Pilot Study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 12:89-93.
- Wynne, A. (2006). Månadslång fängelsevistelse för hot mot socialsekreterare - hotad socialsekreterare. Västerbottens-Kuriren den 27 maj.
- Västerbottens-Kuriren. (2006). Fängelse för våld mot socialsekreterare. Västerbottens-Kuriren den 9 maj.

gång i månaden mot

osten den 4 februa-

ngsstörd.

den 5 december.

Västerbottens-

er: från trakasseri-
olm:

terventive strategi-
8(10):993-1006.

n den 6 december.

ivakt.

nhälle den 7 april.

borgs Dagblad den

iges Socionomers,
ktet Akademiker
a:

ical contexts.

ingen i Mora har
november.

november.

toder för kartlägg-
t. Stockholm:

oport.

Department of
e for Working

n Norwegian
of Caring Sciences

eterare - hotad

e. Västerbottens-

Zun,L,S, Downey,L,V, Rosen,J. (2003). Violence Prevention in the ED: Linkage of the ED to a Social Service Agency. *The American Journal of Emergency Medicine* 2003;21:6:454-457.

Åström,S, Bucht,G, Eisemann,M, Norberg,A, Saveman,B-J. (2002). Incidence of violence towards staff caring for the elderly. *Scandinavian Journal of Caring Science* 2002;16:66-72.

Öhman,M. (2003). Berusad 15-åring dömdes för hot mot sjuksköterska. *Hallands Nyheter* den 11 november.

Östersunds-Posten. (2001). Man hotade sin socialsekreterare. *Östersunds-Posten* den 31 mars.

Östersunds-Posten. (2005). Vanligt med hot mot socialsekreterare. *Östersunds-Posten* den 5 augusti.

Östersunds-Posten. (2006). Hot mot sjuksköterska. *Östersunds-Posten* den 28 april.

Östersunds-Posten. (2006). Sex personer till sjukhus efter ambulansolycka. *Östersunds-Posten* den 26 juni.

12. ÖVNINGSUPPGIFTER

För att ge exempel på autentiska fall men även tänkbara riskscenarier finns det i detta kapitel ett antal övningsuppgifter som kan användas av såväl studerande inom utbildningarna i socialt arbete, social omsorg och omvårdnad som av yrkesverksamma i olika befattningar. Övningsuppgifterna kan användas i olika sammanhang. Det går bra att lösa dem på egen hand eller i smågrupper. En fördel med gruppssammanhanget är att gruppens medlemmar kan ge varandra sina respektive tankar, reflektioner och individuella lösningsalternativ. På så vis kan ett fruktbart lärande äga rum. Ett annat sätt som övningsuppgiften kan användas på, är att i undervisningssammanhang antingen använda sig av PBL (Problem-Baserat-Lärande) eller Case-metodik. Övningsuppgiften kan modifieras och revideras utifrån någon aspekt och användas som ett fall.

1. Stina är nyutexaminerad socionom och det här är hennes första arbetsvecka på fältsektionen vid kommunens Individ- och familjeomsorgsavdelning (IFO). Stina tycker att arbetsuppgifterna är intressanta och har börjat lära känna några av de nya arbetskamraterna. Karin är en av dem. Hon har 25 års erfarenhet av socialt arbete och hon handleder även praktikanter från Socialhögskolan. Den här morgonen inträffar något oväntat. Oskar är på nybesök, är narkotikapåverkad och irriterad. Plötsligt blir Karin attackerad av Oskar som är beväpnad med en kniv. Karin ramlar ihop till golvet, skriker till och förlorar medvetandet. Stina befinner sig i rummet intill och kommer till undsättning. Hon ser då Oskar kasta ut kniven genom fönstret för att sedan springa iväg. Vad gör Stina nu? Hur påverkas hon av händelsen? Hur påverkas Karin av händelsen?

2. Dan har arbetat som socialsekreterare under många år. Han utsätts ständigt för muntliga hot av klienter och närstående. Ibland blir han även utsatt för direkta hot. Trots detta har Dan aldrig anmält händelsen till polisen, arbetsgivaren, arbetstagarorganisationen eller försäkringsbolaget. Vilka konsekvenser får det att Dan inte rapporterar vidare om incidenterna? Hur bör man enligt din mening ändra på den här situationen?

3. Olle arbetar som socialsekreterare på individ- och familjeomsorgsavdelningen i en kommun. En dag blir han tillfrågad av enhetschefen att ingå i en planeringsgrupp för säkerhets- och beredskapsfrågor. Olle har under flera år blivit utsatt för hot och våld av klienter och en gång blev hans familj utsatt för dödshot. Trots erfarenheterna har Olle aldrig berättat för kollegorna. Hur kan Olles erfarenheter användas i planeringsgruppen?

4. Gisslandrama på en förskola. Olle blir tillkallad av polis att bege sig till platsen för att hjälpa till/bistå polisens egna förhandlare med en knivbevapnad man som heter Christer. Olle har under flera år utsatts för hotelser av Christer vid olika tillfällen. Hur ska Olle agera?

5. Flera incidenter med hot och våld har inträffat på socialkontoret på den mindre orten de senaste månaderna. Trots att flera socialarbetare drabbats av incidenterna så har inget åtgärdsprogram tagits fram av ledningsansvariga. Nu har några socialsekreterare sjukskrivit sig. Plötsligt får journalisten på lokaltidningen en idé att skriva en reportageserie om händelserna. Hur ska du som kollega till dem som drabbats av incidenterna möta journalisten? Diskutera i gruppen vilka strategier som kan stå till buds.

6. Du själv och flera av dina kollegor har blivit utsatta för hot av klienter på socialkontoret. Nu senast har det inträffat en våldsincident där en medarbetare fick föras till sjukhus för vård. Tillsammans kräver ni nu att förvaltningsledningen måste satsa på mer och bättre säkerhetsutbildning. Svaret blir att det inte finns resurser till någon sådan insats. Vad gör ni?

7. Annika har under en längre tid utsatts för hot i sin roll som socialsekreterare. På socialkontoret är det dock lugnt. Inga incidenter eller handgemäng har inträffat. En dag ligger ett brev i Annikas postfack på jobbet. I brevet finns kopior av passbilder på hennes barn. På en lapp står med handskriven text följande budskap: "Nu vet jag hur dina barn ser ut. En dag ska jag hämta dem på dagis. Passa dig nogal!". Vad ska Annika göra?

8. Kajsa är nyanställd socialsekreterare. Hennes klient heter Adam och är mycket irriterad över det bemötande han fått vid besöken på socialkontoret. Han hotar Kajsa med att kontakta en journalist på den lokala tidningen och berätta "sanningen". Efter några dagar när Kajsa kommer in i personalrummet har några kollegor samlats efter att ha läst ett reportage i lokaltidningen. Reportaget handlar om att en klient blivit hotad av sin

socialsekreterare. I tidningen finns också en bild på Adam. I reportaget finns ingen namnuppgift över vem den utpekade socialarbetaren är, men flera i kafferummet känner igen Adam på bilden och vet att detta är Kajsas klient. Vad gör Kajsa nu? Hur hanterar arbetsgruppen händelsen?

9. Lars och Stina är ambulanssjukvårdare. De har fått ett larm och gör en snabb och svår utryckningskörning till en skadeplats. Där möter de en skadad person som uppträder hotfullt. Den manliga patienten som är drogpåverkad sparkar Lars i ansiktet samtidigt som han hotar att döda dem båda. Mannen har också några kamrater på platsen som nu också börjar att bli hotfulla. Vad ska Lars och Stina göra nu?

Kriminalvården
Slottsgatan 78
601 80 Norrköping
Telefon: 011-496 30 00
Webb: <http://www.kvv.se>

Rikspolisstyrelsen
Box 12256
102 26 Stockholm
Telefon: 08-401 90 00
Webb: <http://www.polisen.se>

Socialstyrelsen
106 30 Stockholm
Telefon: 08-555 530 00
Webb: <http://www.socialstyrelsen.se>

Statens Institutionsstyrelse
Box 16363
103 26 Stockholm
Telefon: 08-453 40 00
Webb: <http://www-stat-inst.se>

Sveriges Kommuner och Landsting
Hornsgatan 20
118 82 Stockholm
Telefon: 08-452 70 00
Webb: <http://www.skl.se>

Sveriges Läkarförbund
Box 5610
114 86 Stockholm
Telefon: 08-790 33 00
Webb: <http://www.slf.se>

Sveriges Psykologförbund
Vasagatan 48
103 65 Stockholm
Telefon: 08-567 06 400
Webb: <http://www.psykologforbundet.se>

Säkerhetspolisen (Säpo)
Rikspolisstyrelsen
Polhemsgatan 30
Box 8304
104 20 Stockholm
Telefon: 08-401 26 00
Webb: <http://www.sakerhetspolisen.se/>

Vårdförbundet
Adolf Fredriks Kyrkogata 11
103 65 Stockholm
Telefon: 08-14 77 00
Webb: <http://www.vardforbundet.se/>

14. HOT- OCH VÅLDSKALENDER

Detta avsnitt beskriver olika hot- och våldshändelser som inträffat inom socialt arbete, social omsorg och inom omvårdnad under perioden 2001-2006. Naturligtvis är översikten inte heltäckande utan beskriver det hot och våld som riktats mot olika yrkesutövare och som har skildrats i pressen. Översikten innehåller också händelser och incidenter som har riktats från en yrkesutövare mot en enskild klient och/eller patient. Incidenterna är slumpmässigt utvalda ur medierapporteringen under perioden.

11 september 2001 Dömdes till vård efter hot

"En 40-årig man bosatt i Kumla har dömts till rättspsykiatrisk vård för olaga hot. Mannen blev aggressiv och hotade personal vid ett gruppboende när han uppmanades att ta sin medicin. Vid två tillfällen för ett par veckor sedan hotade han personalen vid gruppboendet. Mannen har egen bostad, men får hjälp bland annat med medicinering. Han har erkänt. Hoten bestod dels av att han gjort åtbörder ("skära av halsen-tecken") mot två kvinnor, bland annat hans kontaktperson. Mot henne riktade han också en gaffel och gjorde hotfulla åtbörder. Båda kvinnorna upplevde hoten som mycket olustiga". (Nerikes Allehanda 11 september)

5 januari 2002 Två vårdare knivhuggna av psyksjuk

"I flera veckor har den psyksjuka 38-åringen regelbundet hotat sin kvinnliga vårdare. Därför fick en kollega följa med när hon skulle besöka honom. I går morse knivskar han dem svårt. Mannen bor sedan flera år tillbaka på ett gruppboende i Malmö tillsammans med tre andra psykiskt handikappade". (Aftonbladet den 5 januari).

14 juni 2002 Villkorligt för bråkig besökare

"Den 73-årige mannen blev ett problem för sjukhuspersonalen i Örebro. Särskilda regler fick ställas upp för honom. Vid något tillfälle fick ett

vaktbolag kallas in för att se till så att han lämnade avdelningen. Han sparade och hotade personal och det gick så långt att en del av dem vägrade att gå till jobbet. (Nerikes Allehanda den 14 juni).

13 september 2003 Sjukvårdsbiträde åtalas för misshandel av utvecklingsstörd

"Den utvecklingsstörde mannen på ett gruppboende i Göteborg var glad och positiv. Plötsligt blev han rädd och apatisk. Han hade blivit hotad, men kunde inte meddela sig. Mannen har bott på gruppboendet i fem år och under den tiden alltid varit glad och positiv. När han förändrades undrade både hans mamma och personalen vad som hänt. Förklaringen kom när en anställd hörde ett vårdbiträde hota honom och såg hur hon slog mannen, som dessutom är autistisk. Det 25-åriga vårdbiträdet hade under en längre tid hotat mannen". (Göteborgs-Posten den 13 september).

11 november 2003 Berusad 15-åring dömdes för hot mot sjuksköterska

"Vid rättegången i Varbergs tingsrätt kunde sjuksköterskan berätta att 15-åringen som hade 1,23 promille varit mycket hotfull. Han hade hela tiden försökt sätta sig upp och uttalat en serie hotelser. Han sa att han visste var sjuksköterskan bodde, att han skulle söka upp honom och döda honom. Sköterskan kände sig så kränkt av hoten att han begärde ett skadestånd på 7 000 kronor men får inte medhåll av Varbergs tingsrätt. Domstolen påpekar att det handlar om en berusad 15-åring och anser att hotelserna inte berättigar till skadestånd. (Hallands Nyheter den 11 november).

21 november 2003 Tog tag i boendes öra - anställd på gruppboende avstängd

"En personal på ett gruppboende har blivit avstängd från jobbet efter att ha tagit tag i en boendes öra. Incidenten har nu anmälts enligt Lex Sarah och den anställda har stängts av från sitt arbete. Det var under middagen, vid 17-tiden, som händelsen inträffade. Två personer var i tjänst och alla på gruppboenden var samlade i köket för att äta. Den boende som har en grav hjärnskada satt och tjoade, slet av sig sin haklapp och kastade den på golvet. En av de två i tjänst sade då strängt till den boende att denne inte fick göra så, och tog sedan tag i örat. (Falu Kuriren den 21 november).

27 december 2005 Anställd attackerad med grönsakskniv

"En anställd på ett gruppboende i Alingsås blev attackerad när hon höll på att skära upp grönsaker med en kniv i köket. Det var en av de boende, en 23-årig kvinna, som försökte ta kökskniven. Men 23-åringen lyckades inte. Personal kom till undsättning och fick ut 23-åringen från köket. Under bråket fick den anställde rivsår i ansiktet och på armarna. Dagen efter händelsen blev kvinnan också hotad av 23-åringen. Den boende har åtalats misstänkt för olaga hot. 23-åringen har erkänt hotet mot tjänstemannen och berättat att hon lytt en röst som hon hört. Rösten hade uppmanat henne att ta kökskniven och döda målsägaren. (Göteborgs-Posten den 27 december).

10 mars 2006 Man åtalad för hot mot tjänsteman

"Mannen var missnöjd över att två socialsekreterare på socialkontoret i Lerum inte beviljade honom ekonomiskt bistånd. Vid fyra olika tillfällen framförde 46-åringen hot mot sekreterarna". (Göteborgs-Posten 10 mars)

30 mars 2006 Hot mot social-arbetare gav böter

"Ett omhändertagande av barn ledde till att en av socialkontorets anställda i höstas utsattes för dödshot. Skyddstillsyn och dagsböter blev domarna mot de åtalade föräldrarna". (Borås tidning 30 mars)

13 april 2006 Tre års fängelse för olaga hot

"När en socialsekreterare och en kontaktperson i Alingsås försökte få en 20-åring att inställa sig för att avtjäna ett fängelsestraff blev mannen upprörd och hotade att döda dem". (Göteborgs-Posten 13 april).

9 maj 2006 Fängelse för våld mot socialsekreterare

"En socialsekreterare i Umeå blev med våld intryckt i en lägenhet av en berusad man. Där blev hon nedpressad i en stol och hölls kvar mot sin vilja. På tisdagen dömdes den 50-årige mannen till fängelse för våld mot tjänsteman". (Västerbottens-Kuriren 9 maj)

13 maj 2006 Pappa åtals för att ha hotat

"Tvåbarnspappan accepterade inte att hans barn tvångsomhändertogs. Nu åtalas mannen för att ha hotat en socialsekreterare och hans familj". (Helsingborgs Dagblad 13 maj)

nsakskniv

när hon höll på
v de boende, en
ingen lyckades
en från köket.
rmarna. Dagen
Den boende har
et mot tjänste-
sten hade upp-
teborgs-Posten

teman

socialkontoret i
olika tillfällen
osten 10 mars)

ööter

ntorets anställ-
r blev domarna

försökte få en
v mannen upp-
l).

ekreterare

lägenhet av en
s kvar mot sin
se för våld mot

händertogs. Nu
hans familj”.

27 maj 2006

Månadslång fängelsevistelse för hot mot socialsekreterare

”Socialsekreteraren var på uppdrag i tjänsten. Han skulle träffa en annan person i en park i Vännäs, då 42-åringen i allt mer hotfulla ordalag krävde att få prata med honom. 42-åringen är missbrukare och har tidigare haft kontakt med socialsekreteraren”. (Västerbottens-Kuriren 27 maj)