

”Man ska inte behöva känna att man misslyckades”

En kvalitativ intervjustudie om hot och våld mot handledare på barnskyddsenheter

Nicolina Rosing

Examensarbete för Socionom (YH)-examen

Utbildning för det sociala området

Vasa 2023

EXAMENSARBETE

Författare: Nicolina Rosing

Utbildning och ort: Socionom (YH), Vasa

Inriktning: Kriminologi, missbruk och metodik

Handledare: Viktor Matintupa

Titel: "Man ska inte behöva känna att man misslyckades". En kvalitativ studie om hot och våld mot handledare på barnskyddsenheter.

Datum: 28.11.2023 Sidantal: 31

Bilagor:

Abstrakt

Hot och våld i arbete med barn och ungdomar inträffar på flera platser nästintill dagligen, men det talas inte avsevärt mycket om det. Därför är målsättningen i denna studie att ta reda på hur handledare som jobbar på barnskyddsenheter hanterar hot-och våldsamma situationer samt hur de i det dagliga arbetet förebygger sådana händelser innan de bryter ut. Den psykiska hälsan och känslomässiga påverkan hos professionella inom området är en viktig aspekt för mig att lyfta, då det är av stor betydelse att veta vilken form av stöd och hjälp man är berättigad att få då man blivit utsatt. Tyvärr blir ämnet lätt normaliserat men hot och våld är aldrig acceptabelt, oavsett händelseplats eller relation till personen som betar sig hotfullt.

Studien utfördes genom kvalitativ metod samt genom teoretiska studier om bland annat metoden lågaffektivt bemötande, människans reaktioner på hot och våld samt olika beteendeformer vid problematiska situationer.

De kvalitativa intervjuerna i resultatredovisningen genomfördes med fyra respondenter som har kunskap och erfarenhet av ämnet, samtliga respondenter arbetar inom området barnskydd i Finland eller Sverige.

Resultatet visar att lågaffektivt bemötande oftast används som metod för att arbeta förebyggande, det fungerar ofta men inte alltid. Att skapa goda relationer till barnen och ungdomarna, bry sig och utstråla pålitlighet är viktigt för ett gott samarbete sinsemellan och många svåra situationer kan undvikas tack vare det. Resultatet visar även hur viktigt det är att personalgruppen har tillgång till, och blir informerade om, stödinsatser och är duktiga på att samarbeta i kollegiet.

Språk: svenska

Nyckelord: barnskyddsenhet, våld, lågaffektivt bemötande, handledare

BACHELOR'S THESIS

Author: Nicolina Rosing

Degree Programme: Social Sciences

Specialization: Criminology, addiction, and methodology

Supervisor: Viktor Matintupa

Title: "You shouldn't Have to Feel like you Failed". A Qualitative Study on the Experience of Threats and Violence against Mentors at Child Protection Units.

Date 28.11.2023 Number of pages 31

Appendices

Abstract

Threats and violence in work with children and young people occur in several workplaces almost daily, but it's not often recognized. Therefore, the aim of this study is to find out how mentors working at child protection units handle offensive situations and how they in the daily work prevent such incidents before they occur. The mental health and the emotional impact on professionals in the field are important aspects for me to highlight, as it is of great significance to know what kind of support and help you are entitled to receive when you have been exposed. Unfortunately, the subject is easily normalized, but threats and violence in working with children is never acceptable, regardless the place of the incident or the relationship to the person who act violently.

The study was conducted through a qualitative method and through theoretical studies on low arousal approach, people's reactions to threats and violence and different forms of behavior in problematic situations. The qualitative interviews were conducted with four respondents who have knowledge and experience of the subject. All respondents work in the field of child protection in Finland or Sweden.

The results show that low arousal approach is the most used method for working preventively, it is often successful, but not always. Creating good relations with the children, a caring environment and to radiate reliability are important factors in avoiding difficulties. The results also show how important it is that the staff group has access to, and is informed about, the support measures. It is also important that there is a functional teamwork in the group.

Language: Swedish

Key words: child protection, violence, low arousal approach, mentors

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Syfte och frågeställning.....	2
1.2 Avgränsningar.....	2
2. Begrepp.....	4
3. Hantera problemskapande beteende.....	5
3.1 Lågaffektivt bemötande.....	5
3.1.1 De tre principerna.....	6
3.1.2 Hantera – utvärdera – förändra.....	7
3.2 Konflikthantering.....	10
3.3 Beteendeformer i svåra situationer.....	10
4. Psykiska och fysiska reaktioner på hot och våld.....	13
4.1 Beredskapsåtgärder.....	14
4.2 Debriefing.....	15
5. Val av metod, data och insamlingsmetod.....	17
5.1 Insamlingsmetod.....	17
5.2 Datainsamlingsmetod.....	17
5.3 Urval och etiska överväganden.....	18
5.4 Analys av intervjudata.....	20
6. Resultat.....	21
6.1 Viktigt att tänka på för ett professionellt arbetssätt.....	21
6.2 Förebygga och åtgärda hotfulla situationer.....	22
6.3 Den känslomässiga påverkan.....	23
6.4 Stöd från arbetsgivare och kollegor.....	24
6.5 ”Barn som kan uppföra sig gör det”.....	25
7. Slutdiskussion.....	27
Litteraturförteckning.....	30

1. Inledning

Våld och hot om våld på arbetsplatser inom socialvården är något jag lagt märke till att man inte talar så mycket om, särskilt i arbete med barn. Kanske tänker vi att de inte vet bättre, att barn inte kan hantera överväldigande känslor på samma sätt som vuxna och att det helt enkelt är så barn med problematiskt och oönskat beteende agerar – att det inte är något man ska förvånas över. Enligt Social-och hälsovårdsministeriets rapport ”Arbetsarkyddstillsynens anvisningar 1/2020: Tillsynen av fysiskt våld och risker för våld” är kundarbete inom social- och arbetskraftsbranschen enligt statistik en av de branscher som har höjd våldrisk. Där innefattar tjänster inom socialväsendet såsom anstalter för missbrukarvård, mödra- och skyddshem samt vad jag vill belysa i detta arbete: barnskyddet. (Arbetsarkyddstillsynens anvisningar 1/2020 Tillsynen av fysiskt våld och risker för våld: Tyosuojelu, 2020)

I Finland är det vårdnadshavaren, ursprungligen föräldrarna, som har det huvudsakliga ansvaret över sina barns uppfostran och trygghet. Det finns situationer där föräldrarna av diverse anledningar inte har möjlighet att fostra eller stödja barnet på det vis som barnet är i behov av och det är då barnskyddet sträcker ut en hjälpande hand. Socialarbetarna och socialhandledarna finns till för att i första hand hjälpa föräldrarna och ge relevanta tips och råd, ha stödjande samtal och fungera som ett ”bollplank”. Syftet är att ge hela familjen det stöd som är nödvändigt i enskild situation. (Frågor och svar om barnskyddet i Finland: Social-och hälsovårdsministeriet, 2023)

I Finland år 2021 var antalet barn som hade en placering utanför hemmet 17 727, varav 11 210 var omhändertagna och 4503 barn var med om en brådskande placering. Dessa placeringar har en minskning på 3% jämfört med år 2020. I detta arbete avses barn som personer i ålder 0–17. (Statistikrapport 22/2022 Barnskydd 2021 thl: julkari, 2022)

I slutet av år 2022 dömdes två pojkar, varav den ena nu är myndig, i Österbottens tingsrätt för misshandel mot handledare på en barnskydds-enhet i Österbotten. Händelserna ägde rum år 2020 samt 2021 då bägge pojkar ännu var minderåriga. Handledarna utsattes för bland annat strypgrepp, slag med knytnäve, sparkar samt hot med diverse verktyg. Sammanlagda målsägande i fallet är fem handledare, en av de drabbades av sömnsvårigheter och ångest vilket ledde till att han slutade arbeta vid berörd enhet. (Åsmus, 2022)

Artikeln fick mig att öppna upp ögonen för handlingsplaner, metoder samt hur situationer som dessa kan motverkas och tas hand om på ett korrekt sätt. Hur går ledare samt personal till väga vid en enhet där risken för hot om våld eller våld existerar?

1.1 Syfte och frågeställning

Mitt syfte med detta examensarbete är att ta reda på hur socionomer och handledare inom barnskyddsbranschen bemöter barn och ungdomar som är utåtagerande mot personal samt hur situationen hanteras. Det är även intressant att veta hur man kan identifiera en situation före den slår ut, för att möjligtvis ha chansen att lugna eller förebygga.

Frågeställningar jag relaterar arbetet till är följande:

- Vad är viktigt att tänka på som professionell då man arbetar med barn som kan bete sig hotfullt och våldsamt?
- Vilka riktlinjer finns för hur man som professionell bör hantera situationer då ett barn utövar våld verbalt eller fysiskt mot personal?
- Hur påverkas den psykiska hälsan för personal som råkar ut för våld i arbete med barn inom området vård utanför hemmet?

1.2 Avgränsningar

I denna studie vill jag lyfta fram hur människor, handledare och socionomer, som jobbar med barn och ungdomar hanterar våldsbrott och hot på deras arbetsplats som samtidigt ska ses som barnens plats att bo på. Jag har valt att avgränsa mig till att höra och skriva om handledarnas upplevelser i stället för barnens, dels för att det kan vara en komplicerad process att få vårdnadshavares tillstånd att intervjua minderåriga som befinner sig i tilltrassliga situationer, dels på grund av trovärdigheten. Även om det skulle vara intressant att höra barnens synvinkel så är det lärorikt för mig som snart utexaminerad socionom att bekanta mig med hur handledarna ser på detta och hur man förväntas hantera ett sådant läge där man själv, eller en kollega, blir utsatt.

Jag väljer att lägga mer fokus på hur de anställda hanterar situationer där de blir utsatta för hot och våld, men kommer även inkludera lite om ämnet hur berörda påverkas känslomässigt och privat av händelser där hot om våld och våld förekommer på arbetet utav klienterna. Jag

strävar efter att kunna lära mig inför mitt framtida yrke och att det möjligtvis ska väcka intresse för andra som funderar kring detta ämne eller arbetar med barn och unga. Det blir en mer strukturerad studie än om jag endast skulle rikta in mig på den känslomässiga påverkan – vilket också är mycket intressant och lärorikt att få veta om.

2. Begrepp

I detta kapitel kommer jag redovisa några begrepp som upprepade gånger tas upp i arbetet, för att göra ett kortfattat och koncist förtydligande av dem.

Barnskydd: Barnskyddet i Finland grundar sig i barnskyddslagen (417/2007) och FN:s konvention om barnens rättigheter (Föredragningsamling 59–60/1991) och omfattar alla barn som bor eller befinner sig i Finland, oavsett omständigheter. Eftersom barnskyddet grundar sig dessa lagar utgår de alltid utifrån barnens bästa i det individuella läget. (Barnskyddslag, 13.4.2007/417) (FN:s konvention om barnets rättigheter, 60/1991)

HVB: Hem för vård eller boende, det är en daglig omsorg för placerade barn och unga i Sverige. Barnen ska få skydd och stöd av handledarna för att minska fortsatt risk att de kommer till skada samt öka förutsättningarna för en positiv utveckling. (Socialstyrelsen, 2019)

SiS: Statens institutionsstyrelse i Sverige. Har ett tjugotal ungdomshem och elva LVM-hem (lagen om vård av missbrukare). På hemmen bor ungdomar som av socialtjänsten fått beslut om individuellt anpassad tvångsvård eller sluten ungdomsvård. På SiS-hemmen ges klienterna bättre förutsättningar för ett liv utan missbruk och/eller kriminalitet. Dessa lagar styr verksamheten: lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) och lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM). (Om SiS, 2022)

Handlingsplan: En koncis lista, gjord av boendepersonalen, som beskriver hur personalen ska bemöta enskild klient när en konflikt utbryter. Planen är individuellt anpassad efter klienten eller situationen och innehåller varningsbeteenden, klientens egna strategier för att klara av situationen, konkreta och affektiva avledningar, perceptuella avledningar/en nödutgång och hur man på lugnaste sätt kan avbryta situationen ifall den blir kaosartad. (Hejlskov Elvén Bo, 2017, ss. 138-139)

3. Hantera problemskapande beteende

I arbete med barn och ungdomar som varit med om mer svårigheter och misslyckanden än vad som är hanterbart för en ung människa, är det viktigt att ha koll på hur man hanterar problematiska situationer som härstammar utifrån problematiska beteendemönster. Som handledare behöver man vara duktig på att stå emot provokationer och vända konflikter till det lugnare. I många fall har barnen förlorat tilltron till vuxna i sin omgivning och det bör vara en viktig del att ha i åtanke inom barnskyddet. Barnen behöver få befinna sig i en trygg miljö som minskar risken för fler misslyckanden, samt en miljö som ger dem de rätta förutsättningarna för att utvecklas och känna sig meningsfulla. (Hejlskov Elvén Bo, 2017, s. 7)

3.1 Lågaffektivt bemötande

Förr i tiden använde personal på institutioner sig emellanåt av våld för att hantera och undvika problemskapande beteenden såväl som våldsamt och självskadande beteenden hos klienterna. Våld var en del av det pedagogiska arbetet och hur ovannämnda situationer löstes, både klient mot personal och vice versa. Men metoden började ifrågasättas på 1980-talet då personalgrupper började lägga ett större fokus på mänskliga rättigheterna, vilka inte stämde överens med bemötandet och hanterandet som existerade. I början av 1990-talet forskade människor i icke-konfrontativ pedagogik och vetenskapliga studier började dyka upp. De nya metoderna la fasta på alternativ till fasthållning av klienter vid utövande av våld och självskadande beteende, men även förebyggande åtgärder. I samma veva utvecklades lågaffektivt bemötande av klienter inom socialvården. Nu används metoden inom en stor mängd verksamheter, allt från småbarnspedagogiken och barnskyddsenheter till demensvården. (Havelius Chipumbu, 2017, ss. 19-20)

Den humanistiska människosynen speglar metoden lågaffektivt bemötande. Synen ”folk som kan uppföra sig gör det” är återkommande och betyder i praktiken att om någon inte kan uppföra sig så behöver vi förstå varför så vi kan hjälpa dem. Det är viktigt att vi utgår från klientens utgångspunkt och därifrån börjar resan mot målet, och försöker se världen från dennes perspektiv. När vi ställer krav eller strukturerar vardagen behöver klienten få en bra förklaring på varför det gynnar just hen, annars kan det trigga ett problemskapande beteende vilket vi vill förebygga genom lågaffektivt bemötande. Vi som jobbar med människor har

ett ansvar hur vi anpassar kraven utifrån klientens förutsättningar, vi kan inte förvänta oss något som klienten inte har förmåga att uppnå för tillfället. Ett ja som svar är att sträva efter, men vi får inte heller glömma att alla har rätt att säga nej och många säger nej för att behålla kontrollen. Det är bra att tänka på hur vi ställer kraven, vi pratar om kravanpassning. Vi kan välja att minska antalen krav som finns under en viss tidsperiod, vänta ut klienten och ge möjlighet att fundera, ge nästa krav när klienten blivit färdig eller lyckats med föregående, ge möjlighet för klienten att välja mellan presenterade alternativ och hjälpa klienten att skapa en tydlig bild av hur uppgiften kan utföras med hjälp av olika stöd. För att klienten överhuvudtaget ska lyckas med kraven vi ställer behöver vi se till att rätt förutsättningar finns. (Havelius Chipumbu, 2017, s. 21,25; Johansson-Ånmark, 2022, s. 68-69)

Vid användning av lågaffektivt bemötande vill man minska lidande och negativa känslor hos klienten. Martin Seligman, amerikansk psykolog, utvecklade PERMA modellen vilken är grundpelare för vad som gör människor lyckliga. Inom lågaffektivt bemötande beskriver de fem pelarna vad vi ska sikta mot: positiva känslor, engagemang, relationer, mening och att uppnå någonting. Fokuset ska inte endast ligga på att minska, utan även att tillföra. (Havelius Chipumbu, 2017, ss. 27-28)

3.1.1 De tre principerna

Det finns tre olika principer inom lågaffektivt bemötande, vilka är ansvarsprincipen, kontrollprincipen och principen om affektsmitta/spegelneuronprocesser.

Till att börja med innebär *ansvarsprincipen* i korta drag att fundera på vad man själv kan göra för att lösa en situation, då minskar känslan av maktlöshet vilket gör att trygghet och hopp skapas. Klienten känner av personalens sinnesstämning och påverkas av den, därför behöver man sträva efter att personalgruppen upplever att de kan påverka och har ett viktigt ansvar i sina arbetsuppgifter. Enligt vetenskapen har Dagnan och Cairns (2005) visat att en känsla av ansvar hos personal minskar problemskapande beteenden hos klienter. Ansvarsprincipen handlar också om vikten av att inte lägga över ansvaret över misslyckade metoder på andra parter, såsom vårdnadshavare eller annan relevant personalgrupp för klienten. I stället för att skuldbelägga någon utomstående för att metoden som används inte har någon påverkan, behöver personalgruppen ta ansvar för att ändra metod och samlas till en handledning. Ifall vi inte lyckas bör vi se till oss själva och fundera kring varför vi inte lyckas.

Kontrollprincipen menar att man behöver ha kontroll över sig själv om man ska vara kapabel till samarbete med andra. Klientens självkontroll behöver säkerställas genom olika metoder som hjälper hen att inte förlora kontrollen från första början, men även att hjälpa hen återfå kontrollen efter en situation där den förlorats. Vid ett bemötande som inte är lågaffektivt tror vi att vi behöver ta kontroll över klienten som visar tendenser till ett problemskapande beteende genom att öka kraven och reglerna, och vid våldssituationer begränsa klienten fysiskt. Det leder ofta till att man endast späder på det problemskapande beteendet och samtidigt finns risken att den egna självkontrollen minskar. En klient som inte känner någon självkontroll kommer i många fall inte heller göra såsom vi önskar. (Havelius Chipumbu, 2017, ss. 30-32)

Affektsmitta betyder att vi människor ofta reagerar på samma sätt tillbaka som reaktionen är gentemot oss. Om man som personal visar känslan av ilska och hopplöshet kommer klienten högst troligt börja känna liknande och situationen blir svår att lösa. Uttrycker man i stället trygghet och ett lugn kommer den känslan spridas vidare. Det kallas spegelneuronprocesser – aktiviteten berörs i samma områden i hjärnan. Har man en stabil känsla mentalt är man oftast medveten om detta och kan reflektera över känslorna man känner av, men vid stress, psykisk ohälsa eller NPF-diagnoser är mottagligheten för andras humör mycket större och man kan ha svårt att skilja på om det var en själv som hade känslorna från början. Som personal i dessa klientgrupper behöver man vara väldigt uppmärksam på hur man uttrycker sig känslomässigt och försöka bibehålla lugnet i stressade situationer. (Havelius Chipumbu, 2017, s. 35)

Förmåga till affektsmitta föds alla människor med och det finns nio grundläggande affekter: glädje, intresse, förvåning, ilska, ångest, rädsla, skuld, avsky samt sorg. En del individer har svårt att hantera en eller fler av nämnda affekter och det kan leda till bakslag, vad vi som professionella behöver göra då är att hjälpa personen att skaffa sig verktyg, strategier och stöd för att lära sig behärska affekten på ett bra sätt i stället för att helt försöka hindra den från att känna affekt. Alla är berättigade till sina känslor, oavsett om det är glädje eller ilska, men vi kan få stöd i hur vi uttrycker och hanterar dem. (Johansson-Ånmark, 2022, ss. 66-67)

3.1.2 Hantera – utvärdera – förändra

Bo Hejlskov Elvén: *"Människor gör det mest begripliga i alla situationer. Om vi inte begriper det vi ser – behöver vi bli mer nyfikna."* (Johansson-Ånmark, 2022, s. 42)

En av de viktiga delarna i arbetet inom området är att utgå från den individuella kartläggningen. En kartläggning kan innehålla triggers (orsaker) som kan få klienten att bli stressad, utåtagerande, hamna i affekt eller må dåligt. Förstår vi personens punkter, så har vi lättare att förstå hur vi ska forma det individuella arbetet och förebygga konflikter – och bli snabbare på att bryta ett icke-önskvärt beteende. Exempel på några av oändligt antal triggers kan vara att behöva vänta, att få höra ordet ”nej”, att bli tillrättavisad, få ändringar i rutiner, ha sömnsvårigheter och få krav ställda på sig. För att tillsammans med klienten lyckas göra en förändring av oönskat beteende så behöver vi försöka ta reda på den underliggande orsaken till agerandet och arbeta för att lösa det eller anpassa andra faktorer. En vanlig underliggande faktor kan vara smärta som inte blivit uppmärksammas. För att lättare hjälpa klienten med dennes individuella behov är det bra om vi bortser från våra egna tankar om vad som är rätt och fel för oss själva. I arbete med andra människor är vi ett viktigt verktyg och därför är det en avgörande faktor att värna om goda relationer i arbetet, det gör chansen att lyckas med vårt uppdrag större. Litar klienten på oss och känner vår empati så kommer vi kunna åstadkomma mycket tillsammans. (Johansson-Ånmark, 2022, ss. 42,44-45,62)

I teorin om lågaffektivt bemötande finns det tre så kallade verktygslådor som man kan ta hjälp av då det uppstår en situation där klienten hamnar i affekt – hantera, utvärdera, förändra. Som exempel: Klient A har som regel att han inte får gå in i stora köket utan lov eftersom han lätt blir distraherad och tar redskap därifrån. Men då han blir triggad försöker han ta sig in i köket ändå, och blir arg på personal som säger ifrån. Klient A försöker knuffa sig in genom dörren och personal står emellan, han kan snart inte behärska sig mer då personal står som hinder i dörröppningen. Personalen kan i denna situation stå kvar och riskera bli hårt knuffad eller slagen, eller flytta på sig och låta Klient A gå in i köket fast det finns skrivna instruktioner samt begränsade åtgärder som säger att han inte får.

Enligt verktygslådornas första kategori, hantera, ska vi som personal göra vårt bästa för att hantera situationen samtidigt som vi undviker att det blir värre. I exempelsituationen vore det bästa alternativet för alla att personalen släpper igenom Klient A till köket, och går därifrån för att låta hen vara ifred och lugna ner sig. Även fast personalen gör tvärsemot vad som står i planen så kan det förhindra eskalering, enligt teorin om lågaffektivt bemötande. Viktigt är dock att denna situation inte rinner ut i sanden, det är betydelsefullt att utvärdera efteråt och diskutera tillsammans i personalgruppen för lättare få förståelse för vad som kunde ha startat intrigen och ifall någonting gick snett i händelseförloppet. Klienten kanske värnar mycket om sina rutiner och någonting i dem glömdes bort tidigare under dagen. Det kan underlätta att komma fram till klientens förmågor samt svårigheter, samt beakta dem i

vardagen. Efter diskussion och utvärdering av händelsen, går vi vidare till den tredje lådan, som är förändring. Förändring sker i de flesta fall aldrig när klienten redan befinner sig i ett affektstadie. Förändring är en långvarig process i det dagliga arbetet hos klienten. Det kan vara försiktiga ändringar i rutinerna, stegvis social träning samt att hitta nya strategier som fungerar och annat som är relevant för klienten. En stor förändring sker sällan över en natt, utan det kan ta ett år att till fullo bryta ett mönster. I personalgruppen är det betydelsefullt ifall alla är ense om att handlingsplanen ska följas dagligen för att klienten ska känna trygghet och tillit, så länge personalgruppen rör sig mot samma mål så kommer klienten följa med. (Hejlskov Elvén Bo, 2017, ss. 28-30)

I en situation där affekt håller på att byggas upp och klienten är i upptrappingsfasen, kan man tänka på verktygslådan "hantera". För att hjälpa klienten hantera situationen innan den bryter ut helt kan det vara en god idé att försöka avleda. Som innan nämnt betyder det att försöka prata om någonting klienten tycker om, fråga om hen vill gå och dricka en läsk eller titta på film. Om man är vågad kan man avleda med någonting helt annat såsom att börja fuldansa eller sjunga, det kan få klienten att bli chockad och sakta glömma händelsen innan. Affektsmitta kan vara viktigt att tänka på och det kan göra skillnad innan klienten tappat kontrollen; ifall man utstrålar ett lugn kan det smitta av sig. Att man är lugn förknippas ofta med att andas normalt, avslappnad och neutral mimik, inte göra stora rörelser och gester, sitta ner eller luta sig mot någonting men var fortfarande vänd mot klienten. I stället för att vända ryggen till är det en god idé att backa eller stå jämsides, det ses inte som ett lika stort hot som om man står rätt framför. Tänk på var utgången från rummet finns men befinn dig på en plats så att både du och klient kan gå snabbt ut, blockerad utgång kan verka hotfullt för klienten och skapa oro. Att titta någon i ögonen vid affekt kan vara stressande så sänk hellre blicken, många människor har svårt med ögonkontakt och tycker det är obekvämt. Det kan hända att fokus då läggs på att försöka hålla kontakten i stället för att kunna lyssna på vad den andre säger. (Johansson-Ånmark, 2022, ss. 87-89)

Om klienten redan hamnat i kaosfasen kan det vara avgörande hur situationen bemöts. Förutom att behålla lugnet och vara på en jämn nivå med klienten så hjälper det ofta att vänta ut, antingen genom att lämna rummet eller sätta sig ner och inte säga så mycket. Behöver klienten tystnad för att lugna ner sig är det av respekt vi kan ge hen det. Även i det egna privatlivet kan det finnas stunder då man känner att tystnad är viktigt för att känna lugn och ro. När affekt redan brutit ut hjälper det oftast inte att tillföra krav eller försöka lära personen vad som är rätt eller fel, det kan jämföras med att försöka lära någon som håller på att drunkna att försöka börja simma. Beroende på individ kan det vara bäst att undvika beröring

helt, medan andra behöver en avslappnad kram. Ha i åtanke att inte vara stel och hård i beröringen, det kan trigga ännu mer ifall personen känner sig fasthållen. Ifall en nödsituation uppstår och fasthållning är den enda utvägen att förhindra personen att skada sig själv eller andra så är det viktigt att släppa efter några sekunder, håll inte fast längre än nödvändigt. Ifall det befinner sig andra i rummet när situationen urartar är det bättre att be dem flytta sig i stället för att klienten som är i affekt ska bli tillsagd. Det är inte den mest rättvisa lösningen men den mest effektiva enligt teorin om lågaffektivt bemötande, eftersom det är svårt att acceptera och förstå en tillrättavisning då affekten redan är pågående. (Johansson-Ånmark, 2022, ss. 89-90)

3.2 Konflikt hantering

En konflikt är då olika parter inte kommer överens eller har totalt olika synpunkter gällande mål, intressen, synsätt, värderingar eller grundläggande behov. Det kan gälla att man har olika syn på vardagliga regler och strukturer, normer i samhället eller hur olika situationer ska handskas med.

Konflikter är inget någon tycker är behagligt att vara med om, därför är det lätt hänt att förtränga dem eller vägra inse att det behöver tas tag i, man börjar tränga bort problemen i till exempel arbetsgruppen eller förhållandet genom att försköna relationerna. Våra naturliga försvarsmekanismer gör att vi försvarar oss själva mot hot som uppstår, genom att fly från konflikter som känns svåra att bemöta eller lägga över ansvaret på någon annan. Ett annat sätt att reagera på är förskjutning; man tar ut sina känslor på någon annan som egentligen inte har med konflikten att göra. En dispyt man tagit emot på arbetet kan göra att man kommer hem och börjar gräla med en familjemedlem i stället, man förskjuter känslorna. Rationalisering, även kallat bortförklaring, är då man skyller sitt beteende på andra faktorer för att minska sin egen del i misstaget. Det är bara en del av olika mönster som finns inom försvarsmekanismer och anpassningsreaktioner, och kan vara bra att känna till vid analysering av vad som pågår under en konflikt. Problemen som uppstått kommer dyka upp igen förr eller senare, möjligtvis mer urartade än tidigare, och därför är det viktigt att vidta åtgärder för att lösa dem direkt. (Maltén, 1998, ss. 147-149)

3.3 Beteendeformer i svåra situationer

Kaosbeteende och strategiskt beteende är två benämningar som problemskapande beteende kan delas in i. Det förstnämnda är då personen tappar förståndet och blir utåtagerande i form

av exempelvis slag, sparkar och bett. Det kan också visa sig i olika former av självskadebeteende då personen dunkar sitt huvud, kastar sig omkull, slänger föremål omkring sig eller skriker. Ett strategiskt beteende är ofta väsentligt men kan i en del situationer uppfattas som ett problemskapande beteende. Det kan vara då klienten vägrar göra något hen blir tillbedd, för att skydda sin egen självkontroll. Eller att ljuga för att skydda sig själv eller någon annan, också för att behålla kontrollen över sitt eget liv. Att fly i väg från en jobbig situation kan också uppfattas av personalen som problematisk, när det för klienten känns som en lösning. I de tillfällena bör vi inte gå efter, det kan leda till en utlöst våldssituation och i stället måste vi låta klienten få en paus.

En beteendeform som nyligen börjat studeras inom sammanhanget är, enligt Havelius Chipumbu, självskadande beteende. Forskning (Nock, 2009) visar att det finns en stor samstämmighet om självskador som strategiskt beteende genom att själv skapa en lokal smärta för att slippa fokusera på det egentliga problemet. Då man arbetar lågaffektivt i dessa situationer arbetar man tillsammans med klienten för att det inte ska kännas nödvändigt att självskada och därför använder avledning som dominerande metod. När en klient inte känner sig trygg med personal eller i miljön kan hen börja hota personalen. Enligt lågaffektivt bemötande är hot en form av kommunikation och ett tecken på osäkerhet, därför behöver vi jobba för att klienten ska känna sig trygg och få känslan av att det är möjligt att uttrycka sig på ett resonligare sätt. (Havelius Chipumbu, 2017, ss. 32-34)

Dessa strategier ingår också i hur vi människor hanterar stress och hurdan förmåga vi har utvecklat att göra det, också kallat copingstrategier. Coping är den psykologiska reaktionen på stress och annat som gör oss oroliga, strategierna kan antingen uppfattas positiva eller negativa av omgivningen. De negativa strategierna är nämnda i stycket ovanför, såsom att fly, ljuga, vägra och självskada, och det är bland annat dessa som ses som problemskapande och ibland livshotande. Därför är det viktigt att vi hjälper klienten att hitta andra strategier för att hantera dåliga känslor, för alla har sina egna sätt att göra det på. Exempel på positiva strategier kan vara att helt enkelt gå undan och lugna ner sig, göra något man är van vid, söka stöd hos någon man känner sig trygg med eller skärma av.

För klienter som inte lärt sig använda positiva strategier vid negativa händelser så kan vi tillsammans göra en kartläggning för att ta reda på hur klienten gör för att hantera ilska/stress/sorg, samt hur klienten blir glad igen efteråt. Som handledare kan man berätta för klienten hur man själv hanterar känslor på ett effektivt och positivt sätt, så att våra klienter kan bli inspirerade och vilja försöka själva. Det är viktigt att vi som arbetar med människor

har klart för oss hur vi hanterar stress eftersom det kan påverka klienterna. Tekniker vi själva kan använda oss av, och stödja klienter att använda sig av är avslappningsövningar, återhämtning (i vardagen såsom att dricka en kopp kaffe/te eller ta en promenad), motionera eller träna, att sova tillräckligt och att äta näringsrik mat. (Johansson-Ånmark, 2022, ss. 49-52)

4. Psykiska och fysiska reaktioner på hot och våld

Hot och våld är en kränkning av den utsattas identitet och kan därför påverka enormt på den psykiska- samt fysiska hälsan. Det kan vara svårt för kollegor och andra runt omkring att förstå att den utsatta har blivit drabbad, det kan även vara svårt för en själv att förstå det fastän symtom på utbrändhet eller posttraumatiskt stressyndrom visar sig. Orsaken till detta kan vara att man vill reducera sin ångest genom att ta på sig skulden för att våldet skedde, det ger en känsla av kontroll över situationen och mindre rädsla för att det kan hända igen. Man intalar sig själv att man kan förebygga att det händer igen genom att inte vara lika provocerande, inte prata på ett visst sätt eller inte sätta gränser för klienten. Men detta är riskfyllt för den egna hälsan eftersom detta tankesätt försvårar bearbetningsprocessen avsevärt. Detta medför även att en handlingsplan för klienten inte tas fram och personalen stöder inte klienten i vardagen för att förebygga att det händer igen. (Sandström, 1996, ss. 154-156)

Då en person blivit utsatt för hot eller våld upprepade gånger kan symtom börja träda fram, både psykiska och fysiska som tidigare nämnt. Personen kan börja drömma mardrömmar om händelsen, känna obehag för klienten som utsatte och bli överdrivet försiktig i arbetet med denne, undviker arbetsuppgifter som tidigare lett till utsättning för hot och våld, få minskat intresse för andra människor och tränga undan känslor. Men sömnproblem kan även ta över ens vardag och leda till humörsvängningar, att alltid vara på sin vakt och att aptiten försämras. (Sandström, 1996, s. 156)

Alla reagerar och hanterar situationer som innefattar hot och våld på helt olika sätt, det finns många aspekter som påverkar såsom tidigare erfarenheter och självbild. Men även andra omständigheter, hur beredd personen var innan på att en sådan våldssituation skulle kunna hända samt hurdan skala personen har för vad som är våld och inte. Därför är det omöjligt att tillämpa någon slags psykologisk modell på alla som blivit våldsutsatta eftersom vi har olika förutsättningar att klara oss, dock kan det vara behövligt vid samtal med arbetsgrupper där hot och våld förekommer i arbetsmiljön. Att bli utsatt för våld på arbetsplatsen kan väcka känslor av tidigare upplevelser, som om man till exempel själv blivit utsatt för våld i en parrelation, blivit misshandlad eller sett någon familjemedlem bli utsatt. Ifall personen i fråga då inte bearbetat tidigare trauman kan det bli en stark inre reaktion som kan leda till

ångestfyllda uttryck, som socialfobi, och en rädsla för att gå på jobb. (Arbetsmiljöverket, 2011, s. 32)

Förnekande är en vanlig reaktion då man blivit utsatt för något, man fortsätter som vanligt och tränger undan det som just hänt, ”sopar det under mattan”. Vid bearbetningsprocessen är detta ett problem eftersom man då är tvungen att återinföra händelsen i tankarna för att kunna gå vidare. Orsaker till att en del människor reagerar på detta sätt kan vara att den traumatiska chocken blev för stor och man vet inte hur man ska hantera den, eller så har man tidigare blivit mycket utsatt så man utvecklat ett tankesätt om att det är sådant som händer. Det leder till att förmågan att förstå allvaret av situationen minskar.

Sedan finns det dem som väljer att fokusera helt på andra i stället för sig själv då man blivit utsatt. Det kan lätt se ut som att personen är trygg och klarar av sådana händelser bra, men i själva verket är det en copingmekanism som personen behöver arbeta med. Det är viktigt att övrig personal inte glömmer att denna person blivit utsatt för våld och ändå försöker prata om det även fast det ser ut som att den utsatta har allt under kontroll. Den utsatte behöver stöd att lära sig fokusera på den egna upplevelsen av händelsen och hur känslorna var, inte endast fokusera på de andras upplevelser. (Sandström, 1996, ss. 158-160)

4.1 Beredskapsåtgärder

Alla arbetsplatser ska ha en uppgjord plan på hur teamet ska gå till väga då någon blivit utsatt för hot eller våld, som grundar sig delvis på arbetarskyddslagen. Då en i personalen blivit utsatt är det accepterat att arbetsdagen slutar ifall hen själv vill, ifall möjlighet finns kan även en kollega följeslaga till hemmet. Ifall den drabbade väljer att stanna på arbetsplatsen finns ingen flyktväg från incidenten och bearbetningsprocessen kan hindras, eftersom den i de flesta fall behöver börja direkt efter. Det finns då ingen lugn och ro att hantera vad som skett och kunna återhämta sig. Väljer personen att stanna på arbetsplatsen är det viktigt att resterande personal visar att de finns tillgängliga och håller sällskap. Arbetsplatsen ska alltid erbjuda den drabbade stödsamtal till företagshälsovårdens psykolog, händelsen behöver även dokumenteras i en avvikelserapport steg för steg. Har personalen fått psykiska eller fysiska skador på grund av händelsen ska detta också redovisas som arbetsskada. (Sandström, 1996, ss. 162-164)

Det är arbetsgivarens uppgift att utreda och utvärdera risken för våld på arbetsplatsen, då tittar man på uppgifterna, miljön och organiseringen av arbetet. Ifall risksituationer inte kan förhindras så bedöms det hurdan påverkan de har på arbetstagarnas hälsa och säkerhet, för

att arbetsgivaren ska kunna ta beslut om nödvändiga åtgärder. Arbetsgivaren ska inkludera personalen i bedömningen om risken för våld. I diskussion om arbetsmiljön tas upp hurdana utrymningsvägar det finns i byggnaden, möjligheten att låsa vissa utrymmen, placering av möbler i rummen så att flyktväg är lättillgänglig och man inte kan bli inträngd någonstans. Även överfallslarm och regelbunden testning av dem är relevant, samt vikten av bra arbetsskor- och kläder eftersom det kan förhindra halkning på golv och av hygienskäl. Det är också viktigt att kartlägga personalbehovet under varje skift och säkerställa säkerheten under ensamarbete vid till exempel nattskift. Det är på arbetsgivarens ansvar att se till att all personal har möjlighet att få kunskap om larmsystemen och säkerhetsplanen som finns på arbetsplatsen, samt informera nyanställda samt inhoppspersonal. Arbetstagarna har en viktig del i det våldsförebyggande arbetet på arbetsplatsen. Genom att berätta för arbetsgivaren om våldshändelser och uppmärksammade risksituationer så blir det tydligare ifall säkerhetsåtgärderna bör utökas eller riktas åt ett annat håll. (Arbetarskyddsförvaltningen, 2023)

Det är inte bara arbetsgivaren som har skyldigheter, arbetstagarens skyldighet är bland annat att aktivt delta i utbildning som arbetsgivaren ordnar för arbetsplatsen och göra sig bekant med samt följa riktlinjer och anvisningar som bestämts. Arbetsgivaren ska berätta om och visa larmsystem och dylikt säkerhetssystem för arbetsgivaren men arbetstagaren behöver påpeka om det är någonting som är oklart, för att säkerställa att informationen är förstådd samt kunna ge feedback om hur det fungerar i arbetet. Det är av stor betydelse att arbetstagaren anmäler felaktigheter som upptäcks till arbetsgivaren så att de omgående kan åtgärdas. (Arbetarskyddsförvaltningen, 2011, ss. 14-15)

4.2 Debriefing

Ifall arbetsmiljön är sådan att hot-och våldssituationer förekommer upprepade gånger kan det vara bra att personalgruppen deltar i ett strukturerat möte tillsammans med företagshälsovård. Det kallas debriefing från engelskans ”debrief”, som betyder att avrapportera. Under debriefing sker en psykologisk genomgång efter en hotfull eller våldsam händelse på arbetsplatsen där man fokuserar på tankar och känslor som väckts, syftet är att personalen tillsammans ska få möjlighet att bearbeta vad som hänt. (Egidius, 2023)

I processen finns ett antal faser som kan användas under en debriefing. Introduktionsfasen säger nästan sig självt, där ligger fokuset på att klimatet i gruppen ska vara tryggt och alla

ska känna att det är okej att reagera känslomässigt och även reagera olika på händelsen. Man betonar att sekretessen gäller under mötet och att principen är ingen kritik och inget ifrågasättande om agerande, tankesätt eller känslor. Vidare i samtalet presenterar sig alla kortfattat, berättar hur man är inblandad i händelsen och i vilken roll, alla berättar sin individuella upplevelse av hur situationen utspelade sig. Sedan går debriefingen vidare med att deltagarna börjar utforska händelsen tillsammans, men även individuellt, och koncentrerar sig på besluten och sinnesintrycken av händelsen. Fokus ska också ligga på hur händelsen fått alla att känna och ledaren av mötet ska bekräfta att det är acceptabelt och normalt. Ledaren har som uppgift att återberätta likheter i reaktionerna som personalgruppen har och koppla dem till andra liknande situationer, samt ge information om olika efterreaktioner. Ledaren ska också ge råd om vikten av vila, fysiska aktiviteter och betydelsen av stöd från närstående och kollegor. I slutet bestäms en uppföljning och vad som ska tas upp där, deltagarna får information om individuella uppföljningssamtal och information om varningstecken som de kan hålla ett öga på hos sig själva och varandra. (Sandström, 1996, ss. 166-167)

Det ingår i företagshälsovårdens arbetsuppgifter att hålla krisarbete för arbetsgrupper eller enskilda arbetstagare, då någon varit med om en krissituation. I social-och hälsovården är det vanligt att personal utsätts för våld och oroande beteende, särskilt vid obekväma arbetstider. Förutom debriefing tillsammans med större grupper, har de utbildad personal som identifierar och förebygger värre symtom såsom posttraumatiskt stressyndrom. Det är ytterst viktigt att personalen hos företagshälsovården som håller krissamtal har fullkomlig utbildning (psykolog), annars kan det göra mer skada än nytta. Det krisarbetet som företagshälsovården håller för arbetstagare har uppvisat minska allvarliga psykiska reaktioner efter en traumatisk situation, såsom stress, sömnbrist/-förlust och ångest. Psykisk första hjälp är också ett effektivt stöd som kan vara värdefullt att erbjuda direkt till dem som blivit utsatta för en akut oväntad händelse, dock är det inte alltid företagshälsovården som utför den utan någon frivillig på arbetsplatsen kan utbilda sig och ta stöd av organisationens företagshälsovård i det. En kontinuerlig uppföljning och utvärdering är bra för att hålla kvar resultaten från krisarbetet. (Arbetshälsoinstitutet, 2022)

5. Val av metod, data och insamlingsmetod

I detta kapitel redovisar jag för vilken typ av insamlingsmetod jag baserat mitt arbete på samt val av respondenter och hur jag samlat in data. Jag tar även upp hur jag analyserat min intervjudata och olika etiska överväganden jag tagit i beaktande.

5.1 Insamlingsmetod

Jag valde att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod i detta arbete, då syftet och frågeställningarna baserar sig på enskilda individers erfarenheter och kunskap. I en kvalitativ forskning sker insamlingen av data genom intervjuer där respondenternas åsikter och beskrivningar av fenomenet analyseras och tolkas i resultatdelen. (Henricson, 2021, s. 111) Jag som forskare, är intresserad av att förstå och analysera respondenternas upplevelser av fenomenet. Under genomförandet av studien är min roll som forskare att interagera med respondenten.

I den kvalitativa metoden är forskningsinstrumentet forskaren själv, jämfört med i en kvantitativ studie då enkäter och diagram är en del av instrumenten. Forskaren behöver vara flexibel och ha ett öppet sinne för insamlade data och fenomenet, de ställningstaganden som bör göras är i och med syfte och frågeställningar. Annars skall forskaren vara tillmötesgående för de förändringar som kan ske under insamling av data. Under arbete med studien kan forskaren röra sig mellan slutsatser från respondenternas erfarenheter, induktion, och slutsatser från teorin, deduktion. Denna studie har ett deduktivt förhållningssätt genom att jag vid planeringen av studien valde en teori att utgå från och skapade en röd tråd genom arbetet med syfte, metod, resultat samt diskussion. Detta förbereddes innan intervjuer med respondenter. Dock finns en glimt av induktion då insamlade data ställs mot teori i diskussionen. (Henricson, 2021, s. 114)

5.2 Datainsamlingsmetod

Tillvägagångssättet för insamling av data var kvalitativa intervjuer. Resultaten av data är helt utgående från respondenternas erfarenheter och tolkning av fenomenet, dock kan jag som forskare inte anses vara helt oberoende av resultaten eftersom jag är medskapare av texten i intervjustudien. Eftersom jag valt att göra intervjuerna utgående från kvalitativ metod så krävdes det att jag var öppensinnad och flexibel inför förändringar vid

intervjutillfällena. Jag höll mig under hela intervjuens gång, samt under transkribering och analys, neutral till data som samlats in. Särskilt viktigt var detta då jag även höll intervju i respondenters hemmiljö och behövde därför anpassa situationerna efter olika förutsättningar. (Henricson, 2021, s. 115) Utöver intervjuer i respondenters hemmiljö så gjordes intervjuer via röstmeddelanden samt krypterade chattar, på grund av att det geografiska avståndet mellan respondent och forskare gjorde det svårt att träffas inom utsatt tidsram.

Jag valde en blandning av intervju med öppna frågor samt semistrukturerad intervju som sätt att samla in data, eftersom jag önskade svar om respondenternas egna erfarenheter och känslor. Det är en mer flexibel metod än den strukturerade intervjun, eftersom forskaren i den använder sig av frågor där respondenten kan svara ja och nej. Den öppna intervjun ger större möjlighet till berättarsvar och ingens svar är egentligen likt den andres. Jag hade ungefär tio frågor som jag ställde till alla respondenter, med tänkbara följdfrågor i minnet. Det gjorde att jag kunde anpassa intervjuerna utifrån den enskilda respondentens svar och bakgrund. Respondenten fick möjlighet att svara fritt och utan att bli störd, jag som intervjuare lyssnade och ställde följdfrågor utifrån svaret. (Henricson, 2021, ss. 144-145)

Inför intervjuerna behövde jag göra en planering. En del av planeringen var att skapa intervjufrågor, men för att göra det behövde jag se till att jag hade grundläggande kunskap inom området som skulle undersökas. Innan intervjuerna var det viktigt att jag formulerade syfte och frågeställningar eftersom de ligger till grund för hela studien. För att få så bra data som möjligt insamlat var det viktigt att jag la ner mycket tid på planeringen. Jag förberedde etiska överväganden, bestämde en tidsram för när intervjuerna skulle vara genomförda samt visualiserade ungefär hur länge en intervju tar. Det var dock viktigt att jag reserverade god tid för intervjutillfällena och själv inte hade någonting planerat efteråt som kunde skapa tidsbrist. Jag bestämde mig tidigt för att urvalet skulle innehålla handledare inom barnskydd med socionom- eller annan relevant utbildning för området. Ålder, kön samt arbetslivserfarenhet inom området försökte jag variera för att få så olika svar som möjligt. (Henricson, 2021, s. 146)

5.3 Urval och etiska överväganden

Respondenterna är fyra kvinnor och män i 20–40 årsålder från både Finland och Sverige. Alla fyra arbetar för tillfället på barnskyddsenshet och gjort det i allt från ett år till 11 år, samtliga har blivit utsatta för hot och våld av klienter på arbetsplatsen. Respondenterna är

myndiga och därför har jag inte behövt tillstånd att genomföra intervjun från någon annan än den enskilda individen.

Urvalet var ändamålsenligt, vilket betyder att jag valde ut respondenter inom området barnskydd som har relevanta arbetsuppgifter och någon sorts erfarenhet av fenomenet så att syfte och frågeställningar kan besvaras. Urvalet var, för att förtydliga, strategiskt valt och inte slumpmässigt. (Henricson, 2021, s. 149) Enligt (Aveyard, 2014; Marshall & Rossman, 2016) är det av större betydelse att hitta färre personer med olika erfarenheter av fenomenet som kan ge välförsedda beskrivningar i stället för ett stort antal som inte har lika betydande erfarenhet för studien inom området. (Henricson, 2021, s. 115)

För att finna respondenter skickade jag förfrågan via mejl till ett flertal enheter, så att frivilliga kunde kontakta mig privat om de ville delta. I min förfrågan berättade jag om mig själv där mina studier ingick, att jag skriver examensarbete om hur utövande av hot och våld av klienter mot handledare hanteras samt hur det kan påverka personalen. Jag förtydligade att intervjun inte berör verksamheten i sig, det berör endast personliga erfarenheter och kunskap i ämnet samt att deltagaren förblir anonym.

Tillsammans med respondenterna kom vi överens om plats för intervjun samt tidpunkt, jag som intervjuare förhöll mig öppet och anpassningsbart och därför fick respondenten välja hur och var som kändes mest bekvämt för dem. Intervjuer hölls i hemmet, via telefonsamtal men även i krypterad chatt och baserades på ett antal intervjufrågor som jag förberett innan, med följdfrågor och öppen diskussion. Intervjufrågorna fick alla respondenter ta del av före intervjutillfället så att de kunde förbereda sig i lugn och ro, samt ifall någonting bland frågorna skulle vara oklart. Vid tids- och platsbestämelse hörde jag mig för ifall jag tilläts att spela in samtalet, och förfrågan lades även vid tillfället före intervjuns början.

Innan intervjun informerade jag om respondentens rättigheter och att det är okej att avbryta intervjun när som helst och att avstå från att svara på någon fråga. Information om sekretess och konfidentiell behandling av uppgifterna gavs och ett förtydligande att respondenten är anonym samt att allt material förstörs. Ljudinspelningar och chattkonversationer raderas direkt efter transkribering och resten av materialet förstörs då arbetet är klart.

International Council of Nurses (ICN, 2006) lyfter fram en etikkod som innehåller sex principer som skyddar, i detta fall, respondentera mot skada till följd av deltagande i forskning: rätt att inte råka ut för skada, rätt att få fullständig information, fullständig

anonymitet, konfidentialitet och självbestämmanderätt över medverkan i intervjun och rätt att utelämnat privatliv. (Henricson, 2021, s. 60)

I kvalitativa intervjustudier kommer man närmare respondenten än vid en kvantitativ intervjustudie. Det är mycket positivt beroende på vilket resultat man vill uppnå, men det kan även medföra etiska risker. En risk är att respondenten anpassar svaren efter vad de tror att intervjuaren vill höra, vilket gör insamlad data mindre sanningsenlig och kan skapa metodproblem. Det går under benämningen intervjuareffekten. Ämnen är en annan risk eftersom fenomenet och frågorna kan vara ett känsligt område för respondenten, det kräver att intervjuaren har en känslighet och gott etiskt agerande. Dessa är risker som bör tas i beaktande då en kvalitativ intervjustudie används. (Henricson, 2021, s. 72)

5.4 Analys av intervjudata

Analysering av data började jag med då alla intervjuer var genomförda och allt material var samlat. Det första steget för mig var att transkribera samtliga intervjuer. Att jag hade ljudinspelningar var till fördel i processen då jag kunde pausa och lyssna flera gånger för att försäkra mig om att all information kommit med i transkriberingen för analys. Ljudinspelning gjorde även att jag under intervjun kunde lyssna bättre på respondenten samt visa mitt intresse, i stället för att fokusera på att försöka få med allt till skrift på ett papper. I transkriberingarna var det inte relevant för mig att ta med till exempel tysta stunder eller skratt. Då all transkribering av data var gjord så tog jag ut text som gav svar på syfte och frågeställningarna för att senare forma dem till kategorier och teman till resultatdelen. Det senast nämnda skrev jag ut så att jag lätt kunde jämföra och anteckna samtidigt, och kommer att strimla dokumenten då arbetet är klart. Vid analys av intervjudata använder jag mig av en metod som kallas teoretisk tolkning. (Kvale & Brinkmann, 2009, ss. 253-256) Då man använder teoretisk tolkning som metod krävs det att man som forskare har god kunskap om fenomenet som undersöks, vilket jag anser mig ha då jag fått lärdom av samtliga respondenters berättelser och kunskap samt genom all teori jag läst för forskningen och egna personliga erfarenheter av undersökningsämnet. Vid användning av denna metod kan jag koppla samman teori med data, och lägga fram resultatet under olika teman som baseras på frågeställningarna.

6. Resultat

I detta kapitel presenterar samt analyserar jag resultatet av intervjuerna som genomfördes för den kvalitativa undersökningens ändamål. Innehållet från intervjuerna redogörs utgående från frågeställningarna i arbetet, vilka kategoriseras i underrubriker.

Citat från respondenterna visas i kursiv textstil.

6.1 Viktigt att tänka på för ett professionellt arbetssätt

Det första ämnet jag vill framföra i resultatdelen är hur man som professionell bör tänka då man arbetar med barn som klientgrupp där det finns risk för denna problematik. Alla respondenter har en erfarenhet på minst 1 år i arbete med barn och ungdomar inom området.

Alla respondenter betonar på olika vis att det är viktigt att bemöta barnen på ett respektfullt sätt, samt att ha tålamod i situationer av alla dess slag. Det kan vara lätt att framstå som en översittare i relationen personal och klient, därför är det betydande att ha i åtanke i byggandet av relationen. Kroppsspråket är också en viktig aspekt, tänk på att visa dig avslappnad och utstråla en trygghet. Som professionell bör man försöka se barnen för vem dom är bakom fasaden som ibland visas. Dessa barn behöver få känna att dom är omtyckta och att någon bryr sig om dem.

”Att tycka om dem, försök tycka om dem. Bry dig om dem på riktigt. Jag tror det är en väldigt bra grund när man försöker tycka om människor för det dem är.”

Skapar man en bra relation till barnet så kan mycket negativa situationer undvikas, säger respondenterna. Barnen ska få känna att de är delaktiga i beslut som tas, även fast besluten är styrda av personal. För att göra det kan personal lägga fram några alternativ som barnet kan välja mellan.

Förutom att tänka på hur ens arbetssätt är så är det ytterst viktigt att komma ihåg sig själv. Arbetet kan vara väldigt psykiskt påfrestande och därför är det också viktigt att ta hand om sig själv.

”Som handledare måste man ha vissa karaktärsdrag för att klara av jobbet. Bland kollegorna brukar vi skämta om att man måste vara lite ”kokko i bollen” själv för att klara av jobbet.”

6.2 Förebygga och åtgärda hotfulla situationer

Samtliga respondenter arbetar förebyggande på enheterna, främst nämns metoden lågaffektivt bemötande gentemot barnen och ungdomarna. Alla är överens om att metoderna inte alltid fungerar, men några påpekar att lågaffektivt bemötande i många fall ger god effekt. Det egna bemötandet har många personalgrupper fått skolning i för att kunna förebygga hot- och våldsamma situationer.

”Vi jobbar för att jobba lågaffektivt.”

Det nämns även att så långt som möjligt ska personalen hålla sig lugna och smitta lugnet vidare till barnen. Ofta hjälper det också att undvika utåtagerande konflikter genom att diskutera med den berörda, eller prata om någonting helt annat som man vet att barnet är intresserad av. Man arbetar också med att försöka hitta avledningar som fungerar i olika situationer anpassat efter individen, innan skedet då upprördheten hunnit ta över. En avledning kan vara att hitta på något eller visa något som är av intresse. Det inkluderas även i de individuella planerna för vård och fostran som tas fram för alla boende på enheten.

”Det är klart om det finns någon viss problematik så är det som ett mål att jobba mot det, till exempel hitta ett annat sätt att hantera ilska i stället för att få ett utbrott.”

Andra metoder som nämns av respondenterna för att förebygga och åtgärda våldsamma situationer är Aggression Replacement Training (ART) och Kognitiv Beteendeterapi (KBT). En respondent som arbetat vid ett SiS ungdomshem (Statens Institutionsstyrelse) berättar att de fick där gå kurser i hur personalen fysiskt tar ner ett barn på marken och hålla fast dem, för att undvika att bli skadade eller att barnet skadade sig själv eller andra.

Förutom olika metoder finns andra aspekter som är förebyggande. En del enheter har larmklockor, överfallslarm, som går till väktare och resterande personalgrupp. Dessa kan personal trycka på ifall de är i behov av hjälp. Också tillräcklig resurs i personalgruppen är en viktig del samt att arbetsmiljön är anpassad för tryggt arbete.

6.3 Den känslomässiga påverkan

Respondenterna berättar alla att de någon gång blivit utsatta för våld av klienterna på sina arbetsplatser. De nämner både hot och psykiskt våld men även former av fysiskt våld.

När det gäller hot och psykiskt våld är alla av ungefär samma åsikt att det inte påverkar dem så mycket. Att det är så mycket som har med sammanhanget att göra då en ungdom uttrycker sig starkt och hotar, och att det blivit så vanligt att det nästan inte diskuteras på arbetsplatserna.

”Hot förekom mycket ofta, inget som egentligen fanns tid för att diskutera då det var så vardagligt.”

”Hur hemskt det än låter, har man blivit van att höra hot av alla dess slag”

”Visst har jag varit med om att ungdomar uttryckt sig ganska starkt, om man bara skulle plocka ut själva orden de sa skulle man kunna få det till ett hot, jo.”

”Tänkte alltid vad hade jag kunnat göra annorlunda? Men nu för tiden bekommer det inte mig särskilt mycket.”

En av respondenterna tar upp känslan av att man skyddas av sin arbetsidentitet på jobbet, det känns inte på samma sätt ifall en klient hotar en på jobbet som om ett okänt barn på stan skulle göra det. Respondenten betonar även att barnen ser allt och lägger märke till om någon i personalen är rädd för dem eller beter sig annorlunda i deras närhet.

Ofta märker personalen då ett barn är nära en sådan situation som leder till utåtagerande, och kan då försöka lugna ner, avleda eller dra sig undan. Men ibland hinner det gå över gränsen.

En annan respondent nämner att det på ett sätt är viktigt att det påverkar en själv ifall man varit med om när situationen gått över styr, för då blir det ett läge där man behöver tänka igenom bemötandet samt ifall det är något man kan göra annorlunda nästa gång för att förhindra att det sker på samma sätt igen. Känslan av att konstant vara orolig för att en sådan situation ska ske är värre än när det faktiskt händer. Tankesättet kan också vara att ju fler lärdomar av sådana situationer man får, desto bättre blir man på att hantera dem och blir tryggare i sitt eget bemötande.

”Jag har inte tagit hårt på hot, när en kollega utsattes för fysiskt våld genom att fått kokande vatten över sig påverkade mera. Det skapade en otrygg känsla och osäkerhet i att själv bli

utsatt. Samt en osäkerhet i att bemötandet av ungdomen inte ska påverkas av egna hjärnspöken.”

Sedan finns det positiva känslomässiga påverkningar också, inte bara de negativa från jobbiga situationer under arbetsdagarna. Det kommer på tal hur barnen och ungdomarna motiverar respondenterna, det genom att få vara delaktiga i deras utveckling framåt och då man lyckas nå dem på ett djupare plan. Då de ser att ungdomarna visar uppskattning för personalens omtanke och komplimanger. Det nämns även vara en motivation att komma på jobb då man aldrig vet vad som väntar under dagen, även kramar från barnen och att de uttryckt en saknad då man varit ledig. Det stora intresset att utvecklas som handledare inom området är en bidragande faktor och då man lyckas skapa en relation med en ungdom som har tillitsproblem till vuxna på grund av tidigare erfarenheter. Sådant gör att man vill fortsätta växa i sin yrkesroll.

6.4 Stöd från arbetsgivare och kollegor

Ett starkt stöd av varandra i kollegiet gör att tuffa arbetsdagar känns lättare att ta sig igenom, och det är bra om man kan ta till med humor ibland ger respondenterna som råd. Alla respondenter upplever ett bra stöd från kollegor.

Det tas upp flera exempel i intervjuerna. Då någon i arbetsgruppen blivit utsatt för våld i en fasthållningssituation då skickas den utsatte till akuten för kontroll. Det erbjuds även samtalsstöd till alla, de som känner att de behöver tackar ja. Eftersom arbetet fungerar i team på barnskyddsenheter så finns alltid en kollega nära till hands vid behov, till exempel vid svåra samtal eller andra riskfyllda situationer. Förmannen går ofta igenom händelsen efteråt med de inblandade och det finns möjlighet till debriefing samt arbetshandledning av utomstående. Personalmöten är en viktig del i arbetet, då träffas alla kollegor samtidigt så det är ett perfekt tillfälle att gå igenom tunga händelser som varit.

En respondent tar upp att man bör vara försiktig med att ingripa för snabbt i en situation, ifall man märker att kollegan klarar att lugna stämningen själv så kanske det inte finns orsak, men det är bra att vara på sin vakt. Urartar situationen och våld tas till då är det dock viktigt att ingripa direkt, antingen genom att avleda eller gå emellan fysiskt för att undvika större skador. Då ett fysiskt ingripande krävs är det bäst att vara minst två personer som går emellan eftersom det är tryggast för både barnet och personal. Hos vissa respondenter är enhetschefen mycket närvarande på arbetsplatsen, vilket gör att personalen kan ta upp saker med låg

tröskel. En av respondenterna berättar att de kontinuerligt har arbetshandledning oberoende om någonting speciellt har hänt eller inte, vilket uppskattas.

Dock är det inte lika bra på alla platser. Andra respondenter berättar att de i viss mån kan få stöd av företaget ifall någon blivit utsatt för hot eller våld, men då får den berörda oftast be om detta själv. Det framkommer också att stöd från och diskussion med arbetsgruppen är i liten grad efter en tung situation.

6.5 ”Barn som kan uppföra sig gör det”

I denna del presenteras tänkbara orsaker till att barn och ungdomar tar till hot och våld mot personal som finns där för att stöda och handleda dem. Rubriken utgår från Bo Hejlskov-Elvéns teori om lågaffektivt bemötande (se ovan kap. 3.1–3.3) där det beskrivs att människor som har förutsättningarna och förmågan att uppföra sig så kommer göra det.

Jag har tagit reda på vad respondenterna har för upplevelser och syn på varför barn och ungdomar tar till utåtagerande beteende i vissa situationer. Särskilt mot vuxna som finns till för att stärka deras förutsättningar och bryr sig om dem.

Alla respondenter tar upp att stark psykisk ohälsa och bakomliggande trauman hos barnet kan leda till våldsutövande i ren frustration. Bakomliggande trauman kan göra att barn och ungdomar har svårt att lita på andra människor, de känner sig oförstådda och har inte blivit sedda under barndomen. Dåligt mående kommer ut på ett eller annat sätt för de flesta människor, och för en del visar det sig genom hot, våld eller självskadebeteende. Alla hittar sina egna strategier (se ovan, s. 11–12), både bättre och sämre, för hur man hanterar illamående eller upplevelser. Barn och ungdomar visar i de flesta fall ånger och ber om ursäkt efter en händelse, vilket kan tyda på impulsiva reaktioner som inte var meningen.

”Det är nog mycket mer sällan som ett barn planerar att nu ska jag skada den här personen. Så jag tror inte att man på det sättet behöver ta det personligt.”

”Vem som kommer emellan frustration och dåligt mående i kombination har inte så stor betydelse”

Förutom psykisk ohälsa tas maktmedel upp. Det berättas att somliga barn har använt våld för att få sin vilja igenom. En del har också svårt att tillika svårt att hantera sina känslor och agerar därför starkt. Besvikelse hos barn kan även visa sig aggressivt och hotfullt, även gentemot varandra och då är det viktigt att personal ingriper direkt för att undvika fysiskt

våld. Sedan finns dem som är i stort behov av närhet och kramar men inte vet hur de ska gå till väga, därför kan de skapa en sådan situation som kräver fasthållning.

Dessvärre tar en av respondenterna upp brister i personalgrupp som ett eventuellt vållande till våldsamma situationer. Det kan uppstå då tjänsten är oattraktiv eller att det för tillfället är brist på utbildade sökanden, i värsta fall brist på sökanden generellt, och då anställs oavsiktligt oerfaren och outbildad personal med maktbegär.

7. Slutdiskussion

Sist och slutligen kommer jag i detta kapitel ta upp mina tankar om undersökningen samt knyta ihop arbetet och resultatet. Fokus kommer ligga på huruvida syfte och frågeställningar blivit besvarade samt reflektera kring forskningen.

Syftet med undersökningen var att ta reda på hur handledare inom barnskyddsbranschen bemöter barn och ungdomar som beter sig utåtagerande mot personal, och hur situationen hanteras. Genom de kvalitativa intervjuerna har jag fått svar på följande frågeställningar ”Vad är viktigt att tänka på som professionell då man arbetar med barn som kan bete sig hotfullt och våldsamt?”, ”Vilka riktlinjer finns för hur man som professionell bör hantera situationer då ett barn utövar våld verbalt eller fysiskt mot personal?” samt ”Hur påverkas den psykiska hälsan för personal som råkar ut för våld i arbete med barn inom området vård utanför hemmet?”. Respondenterna svarade berättande och hade mycket intressanta tankar att dela med sig av, som även bidrog till stor del att syfte med forskningen blev besvarat. Den kvalitativa intervjumetoden är lyckad.

Som viktigt att tänka på då man arbetar med barn och ungdomar med utåtagerande beteende är att visa att man bryr sig, behandla dem med respekt och utstråla att man är en trygg vuxen. Att försöka bygga en bra relation med barnen kan vara avgörande för arbetet tillsammans, många situationer kan undvikas genom att barnen känner att personalen är trygg och bryr sig om dem. Det är även väldigt viktigt att ta hand om sig själv för att vara kapabel att ta hand om andra.

De riktlinjer som respondenterna följer vid hantering av situationer då hot eller våld förekommer är lågaffektivt bemötande, affektsmitta och avledning. I teorin skriver jag om lågaffektivt bemötande upp som en mycket effektiv metod i arbetet med andra människor och det beskrivs enligt litteraturen vara utifrån den humanistiska människosynen. Där ingår även avledning och de tre principerna kontrollprincipen, ansvarsprincipen och affektsmitta.

Det är intressant att alla respondenter nämner att de arbetar lågaffektivt på olika sätt, utveckling av hur personal ska bemöta klienter har verkligen skett och förbättras hela tiden.

Andra riktlinjer som finns i arbetet är att personal ska, beroende på tillgång, bära larmklockor och respondenterna nämner även personalresurs och miljö som betydelsefulla aspekter. Det

kan man relatera till teorin om beredskapsåtgärder och att titta över arbetsmiljön samt bedöma risken för våld förman och personal tillsammans.

Genom arbetserfarenhet inom området och desto bättre man lär känna klienterna så blir man hela tiden duktigare på att lägga märke till individuella varningssignaler när en situation börjar eldas upp. För att underlätta kan personalgruppen tillsammans kartlägga triggers hos varje klient genom att skapa individuella klientplaner, sådana planer är till extra stor nytta för nyanställda och inhoppare.

Respondenternas psykiska hälsa har över lag inte påverkats mycket av utåtagerande händelser på arbetsplatsen, men de säger att vissa händelser nog påverkat dem känslomässigt och att det kan behövas ibland för att bättre kunna reflektera över om det krävs någon förändring i arbetssättet. Däremot, fast man blir känslomässigt påverkad eller skulle bli rädd, så bör man försöka att inte bete sig annorlunda mot barnet/ungdomen som varit utåtagerande, det kan påverka kommande arbetsdagar negativt eftersom barn märker det mesta och kan påverkas av det. Alla respondenter har inte upplevt att arbetsgivaren lagt fram förslag på hur de kan få hjälp och stöd efter tunga situationer. Det är en skyldighet för arbetsgivaren att erbjuda inblandad personal att få besöka psykolog hos företagshälsovården, arbetsgivaren bör även samtala med utsatt personal efter ett utåtagerande läge.

Jag kan lägga märke till under transkribering samt resultatredovisning av intervjuerna att handledare lätt blir vana vid hot och våld i arbete på barnskyddsenheter, det verkar vara lätt hänt att det normaliseras i viss grad och gränsen för vad som inte är okej blir suddig.

All teori som jag förberett på förhand ser jag att har stor relevans i samband med intervjustudien. I mindre eller större grad har respondenterna nämnt någonting som har med alla teoridelar att göra. Litteraturen kunde varit bredare, men jag ansåg det vara svårt att hitta fler böcker inom ämnena som inte skriver i princip samma saker. Jag hade inte heller tillgång till flertal bibliotek på grund av liten ort, vilket jag borde haft i åtanke då jag ännu befann mig på studieorten där utbudet var större.

Det skulle varit givande för undersökningen ifall jag hade hittat en respondent som ännu arbetar inom området, men också gjorde det under 1980-/1990-talet. Urvalet kunde varit större än endast 4 respondenter för att få ett bredare resultat med fler olika erfarenheter. Jag hade från början tanken att avgränsa urvalet inom Svenskfinland, men jag märkte att antalet svenskspråkiga barnskyddsenheter är få och på grund av min bristfälliga kunskap i det finska språket kunde jag inte utföra en kvalitativ intervjumetod med finskspråkiga professionella

inom området. Därför valde jag slutligen att utöka urvalet och fick även svenska respondenter, med dem begränsades dock tillvägagångssättet för intervjuerna till textform eller ljud då jag inte hade möjlighet att träffas på grund av avståndet.

I början av planeringen för denna studie hade jag som tanke att undersöka utifrån barnens och ungdomarnas perspektiv på hot och våld, då hade jag velat göra kvalitativa intervjuer med dem. Efter några veckors betänketid och föreläsningar om examensarbetet i skolan bestämde jag mig för att vända studien och undersöka utifrån professionellas erfarenheter och kunskaper. Den övergripande orsaken till förändringen var den sannolika svårigheten att utföra intervjuer med icke myndiga personer, eftersom det då krävs tillstånd från vårdnadshavare. Då kan man inte heller vara säker på att respondenten inte påverkats av någon utomstående att delta i studien, det garanterar inte full anonymitet. Jag hade även pålitligheten i intervjusvaren i åtanke då jag förändrade urvalet, för att göra undersökningen mer tillförlitlig. Det är dock inte möjligt att mäta reliabiliteten i en kvalitativ studie såsom det är i en kvantitativ, då den mäts genom att göra om samma studie flera gånger och söka efter förändringar. Denna studie handlar om människans personliga upplevelse och erfarenhet av fenomenet, vilket däremot gör validiteten stark.

För framtida forskning inom området skulle det vara intressant att undersöka hur bemötandet av klienter inom barnskydd, eller andra områden, sett ut genom tiderna samt hur det förbättrats.

Tack vare respondenternas input och berättelser som ledde till resultatet, kan handledare som arbetar inom samma eller liknande område få inspiration i hur bemötande av klienter kan se ut samt tips för olika metoder att arbeta med. Resultatet kan också vara en ögonöppnare i hur man som kollega eller arbetsgivare stöttar någon som blivit utsatt för hot eller våld på arbetsplatsen, och hur viktigt det är att våga känna och ta hand om sig själv.

Hot och våld är ingenting som ska förbises, det kan leda till omedveten normalisering och att utsatta inte vågar uttrycka sina känslor efter sådana händelser och skuldbelägger sig själva i tysthet, utan tillräckligt stöd från personalgruppen. Man ska inte behöva känna att man misslyckades.

Litteraturförteckning

- Social- och hälsovårdsministeriet. (2020). *Arbetskyddstillsynens anvisningar 1/2020 Tillsynen av fysiskt våld och risker för våld: Tyosuojelu*. Hämtat från Tyosuojelu: https://www.tyosuojelu.fi/documents/95094/353401/Valvontaohje_2_2015_ruotsi/273b5d33-b31e-445e-819c-ebad7bb6b7e7
- Finlands officiella statistik FOS. (den 6 6 2022). *Statistikrapport 22/2022 Barnskydd 2021 thl: julkari*. Hämtat från Julkari: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144518/Statistikrapport%2022_2022%20Huvudresultat%20p%c3%a5%20svenska.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Åsmus, K. (den 18 11 2022). *En tog stryppgrepp och den andra slog - två tonåringar döms för olika former av våld mot handledare: Vasabladet*. Hämtat från Vasabladet: <https://www.vasabladet.fi/Artikel/Visa/636804>
- Social-och hälsovårdsministeriet. (den 01 03 2023). *Frågor och svar om barnskyddet i Finland: Social-och hälsovårdsministeriet*. Hämtat från Social-och hälsovårdsministeriet: <https://stm.fi/sv/barnskydd/fragor-och-svar-om-barnskyddet-i-finland>
- Hejlskov Elvén, B., Nötesjö, G., Moen, C., Rova, E., & Sjögren, A. (2017). *Beteendeproblem inom HVB- och ungdomsvård. Lågaffektivt bemötande och konflikthantering*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Socialstyrelsen. (den 17 10 2019). *Barn och unga placerade i hem för vård eller boende: Socialstyrelsen*. Hämtat från Socialstyrelsen: <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/placerade-barn-och-unga/hvb/#:~:text=Barn%20och%20unga%20som%20bor,kan%20ha%20kommit%20till%20skada>.
- Havelius Chipumbu, A. (2017). *Lågaffektivt bemötande*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Maltén, A. (1998). *Kommunikation och konflikthantering - en introduktion*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Johansson-Ånmark, J. (2022). *Lågaffektivt bemötande - Om att få till det i det dagliga arbetet*. Helsingborg: Komlitt AB.
- Finlex. (2023). *Barnskyddslag, 13.4.2007/417*. Hämtat från Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Finlex. (u.d.). *FN:s konvention om barnets rättigheter, 60/1991*. Hämtat från Finlex: https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060/19910060_2
- Sandström, S. (1996). *Våld & hot i människovårdande yrken. Teori och bemötande*. Falköping: Liber Utbildning AB.

- Egidius, H. (2023). *Psykologilexikon, debriefing*. Hämtat från Psykologiguiden:
<https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=debriefing>
- Arbetskyddsförvaltningen. (2023). *Risk för våld/Arbetsförhållanden*. Hämtat från
Arbetskyddsförvaltningens webbtjänst:
<https://tyosuojelu.fi/sv/arbetsforhallanden/risk-for-vald>
- Arbetskyddsförvaltningen. (2011). *Hot och våld i arbetet. Arbetskyddsanvisningar
och guider 46*. Tammerfors: Regionförvaltningsverket i Västra och Inre
Finland. Hämtat från
<https://tyosuojelu.fi/documents/154017715/168052814/Hot+och+v%C3%A5ld+i+arbetet.pdf/17b5bcd0-5398-1747-82af-324e5c3f1aed?t=1525851067113>
- Arbetsmiljöverket. (2011). *Kunskapsöversikt: Hot och våld inom vård och omsorg.
Rapport 2011:16*. Hämtat från Arbetsmiljöverket:
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/kunskapssammanstallningar/hot-och-vald-inom-var-d-och-omsorg-kunskapssammanstallningar-rap-2011-16.pdf>
- Henricson, M. (2021). *Vetenskaplig teori och metod. Från idé till examination inom
omvårdnad*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund:
Studentlitteratur AB.
- Om SiS*. (den 05 05 2022). Hämtat från Statens institutionsstyrelse SiS:
<https://www.stat-inst.se/om-sis/>
- Arbetshälsoinstitutet. (den 24 11 2022). *Rekommendation för krisarbete inom
företagshälsovården*. Hämtat från Arbetshälsoinstitutet:
<https://www.ttl.fi/sv/teman/arbetshalsa/foretagshalsovarden/information-radgivning-och-vagledning/rekommendation-for-krisarbete-inom-foretagshalsovarden>