



Freydís Jóna Freysteinsdóttir,
Ph.D. í félagsráðgjöf



Björn Már Brink Sveinbjörnsson,
félagsráðgjafi MA

Er félagsráðgjöf á Íslandi hættuleg starfsgrein?

Andlegt og líkamlegt ofbeldi gegn félagsráðgjöfum

Tilgangur þessarar rannsóknar var að kanna hvort félagsráðgjafar á Íslandi hefðu orðið fyrir andlegu og/eða líkamlegu ofbeldi í starfi af hálfu skjólstæðinga síðustu sex mánuðina. Notuð var meginleg rannsóknaraðferð í formi spurningalista sem sendur var rafrænt til allra meðlima í Félagsráðgjafafélagi Íslands. Þátttakendur í rannsókninni voru 271 og var svarhlutfallið 54,7%. Af þeim sem tóku þátt voru 94% konur og 6% karlar. Aldursdreifing þátttakenda var jöfn og meðalstarfsreynsla þeirra sem félagsráðgjafar var 12 ár. Niðurstöðurnar sýndu að 70,5% félagsráðgjafanna höfðu orðið fyrir hótunum og andlegu ofbeldi á síðustu sex mánuðum og 5,5% höfðu orðið fyrir líkamlegu ofbeldi á sama tímabili. Algengasta dæmið um hótanir og andlegt ofbeldi var að skjólstæðingur hefði æpt á félagsráðgjafann. Algengasta tegund líkamlegs ofbeldis var að skjólstæðingur hefði ýtt við eða togað kröftuglega í þátttakandann. Yngri félagsráðgjafar voru líklegri til að verða fyrir andlegu ofbeldi en eldri félagsráðgjafar. Því meiri starfsreynslu sem félagsráðgjafarnir höfðu, þeim mun minna andlegt ofbeldi höfðu þeir upplifað. Hins vegar var ekki marktækur munur á körlum og konum hvað varðar upplifun á andlegu ofbeldi. Þar sem karlkyns þátttakendur voru fáir og mjög fáir þátttakendur höfðu orðið fyrir líkamlegu ofbeldi þótti ekki viðeigandi að prófa kynjamun með tilliti til líkamlegs ofbeldis.

Lykilorð: félagsráðgjafar, ofbeldi á vinnustað, ofbeldisfullir skjólstæðingar

INNGANGUR

Félagsráðgjöf er krefjandi starfsgrein vegna eðlis starfsins. Félagsráðgjafar starfa með einstaklingum sem glíma við margvíslega erfiðleika, svo sem fátækt, skilnaði eða mál sem varða vanrækslu og ofbeldi gagnvart börnum. Auk þess að aðstoða fólk sem oft á tíðum á við mikla erfiðleika að stríða geta félagsráðgjafar búist við hótunum og jafnvel líkamlegu ofbeldi af hálfu

skjólstæðinga sinna. Slík áhætta eykur enn frekar á streitu innan stéttarinnar (Thompson, 2015). Norðurlöndin eru velferðarsamfélög sem leggja áherslu á jöfnun tekna og umfangsmikinn velferðarstuðning (Stefán Ólafsson, 1990; Witoszek og Middtun, 2018). Því er mikilvægt að rannsaka hvort og hvernig félagsráðgjafar upplifa andlegt og líkamlegt ofbeldi í slíkum samfélögum.

SKILGREINING OG AFLEIÐINGAR OFBELDIS

Ofbeldi hefur verið skilgreint sem athöfn sem beint er að annarri manneskju í þeim tilgangi að skaða hana (Anderson og Bushman, 2002; Aquino og Thau, 2009). Canadian Centre for Occupational Health and Safety (e.d.) skilgreinir ofbeldi á vinnustað sem hvers kyns athöfn þar sem manneskja verður fyrir áreiti, hótunum, ógnun eða

árás í starfi sínu. Hægt er að meta og spá fyrir um hættuna á slíkri hegðun (Lundrigan o.fl., 2010) sem og afleiðingar hennar (Leblanc og Kelloway, 2002).

Andlegar afleiðingar ofbeldis á vinnustað geta verið margvíslegar, svo sem ótti, áfallastreituröskun, þunglyndi, kvíði, reiði, svefntruflanir, félagsleg truflun og andleg þreyta (Newhill og Wexler, 1997; Hershcovis og Barling, 2010; Padyab o.fl., 2012; Agervold og Mikkelsen, 2004). Þessar afleiðingar geta einnig birst sem líkamleg einkenni (Kim og Kao, 2011; Rogers og Kelloway, 1997). Ofbeldi á vinnustað getur skert getu einstaklingsins til að sinna starfi sínu (Bowling og Beerh, 2006; Rasmussen o.fl., 2013). Ef starfsmaður upplifir sig óöruggan getur ótti við endurtekið ofbeldi valdið lamandi kvíða (Barling o.fl., 2001). Ofurálag getur jafnvel leitt til kulnunar í starfi (Rollinson, 2005) og rannsóknir sýna að félagsráðgjafar eru líklegri til að upplifa kulnun en aðrar heilbrigðis- og umönnunarstéttir (Kimes, 2016).

Vinnutengd streita og kulnun getur stafað af mörgu öðru en ofbeldi. Í Bandaríkjunum hefur starfið orðið sífellt meira krefjandi, úrræðum fer fækkandi á sama tíma og málþungi eykst (Kim og Kao, 2011). Auk þess er gerð krafa um aukna skriffinnsku, undirmönnun er algeng og margir telja sig skorta stuðning frá stjórnendum (Whitaker o.fl., 2006). Streituvaldandi aðstæður geta haft alvarlegar afleiðingar og jafnvel leitt til þess að félagsráðgjafarnir sjálfir sýni af sér ofbeldisfulla hegðun gagnvart skjólstaðingum. Rannsókn í Bandaríkjunum sýndi að 23% félagsráðgjafa viðurkenndu að hafa sýnt skjólstaðingum einhvers konar vanvirðingu eða ofbeldi á ferlinum (Ringstad, 2005).

ÁHÆTTUÞÆTTIR OG STARFSUMHVERFI

Vinnustaður félagsráðgjafa er oft viðfeðmari en stofnunin sjálf. Margir fara í heimsóknir á heimili skjólstaðinga, sem getur gert þá berskjaldaðri fyrir ofbeldi og félagslegri einangrun í starfi (Thompson, 2015). Eðli starfsins hefur einnig áhrif á áhættuna. Rannsóknir sýna að þeir sem starfa með börnum og ungmönnum eru líklegri til að verða fyrir hótunum og líkamlegum árásum en þeir sem starfa á öðrum sviðum (Newhill og Wexler, 1997). Foreldrar sem eru ofbeldisfullir gagnvart börnum sínum geta einnig sýnt félagsráðgjafanum ofbeldi (Littlechild, 2005). Rannsóknir hafa jafnframt sýnt að starfsmenn á geðdeildum og í barnavernd upplifa mest ofbeldi, en þeir sem starfa á einkastofum upplifa minnst ofbeldi (Jayaratne o.fl., 2004).

ALÞJÓÐLEGUR SAMANBURÐUR

Fyrri rannsóknir sýna að hátt hlutfall félagsráðgjafa hefur upplifað ofbeldi í starfi. Í Kanada höfðu tæplega 90% félagsráðgjafa upplifað andlegt ofbeldi og tæplega 30% líkamlegt ofbeldi (Macdonald og Sirotich, 2005). Svipaðar niðurstöður hafa komið fram í Englandi, Ástralíu, Bandaríkjunum og Íran. Í flestum tilfellum er andlegt ofbeldi, svo sem hótanir og móðganir, mun algengara en líkamlegt ofbeldi (Balloch o.fl., 1998; Koritsas o.fl., 2010; Padyab o.fl., 2012).

Í Portúgal sýndi rannsókn (Sousa o.fl., 2014) að algengasta form ofbeldis væri að öskrað væri á starfsmanninn (65%). Á Íslandi var gerð rannsókn á vegum Reykjavíkurborgar (2015) meðal starfsmanna velferðarsviðs. Hún sýndi að 17% starfsmanna höfðu upplifað ofbeldi; þar af höfðu 84%

upplifað andlegt ofbeldi og 25% líkamlegt ofbeldi. Ofbeldi gegn félagsráðgjöfum er mikilvægt rannsóknar efni, ekki aðeins vegna afleiðinga fyrir starfsmennina sjálfa, heldur einnig vegna áhrifa á vinnustaði og samfélagslegs kostnaðar (Enosh o.fl., 2013).

MARKMIÐ OG TILGÁTUR

Það er áhugavert að rannsaka þetta fyrirbæri í litlu norrænu velferðarsamfélagi eins og Íslandi. Hér búa aðeins um 360.000 manns og fjöldi félagsráðgjafa var um 500 þegar þessi rannsókn var gerð. Ætla mætti að í svo litlu samfélagi sé félagslegt tengslanet þéttara, og það gæti veitt bæði skjólstaðingum og starfsmönnum aukinn óformlegan stuðning (Freydis Jóna Freysteinsdóttir, 2005).

Tilgangur þessarar rannsóknar var að kanna hversu margir félagsráðgjafar á Íslandi hefðu upplifað andlegt og líkamlegt ofbeldi og fá mynd af tíðni og alvarleika þess. Prófaðar voru fjórar tilgátur:

1. Félagsráðgjafar á Íslandi eru ólíklegri til að verða fyrir ofbeldi en starfssystkini þeirra í öðrum löndum sem hafa verið rannsökuð.
2. Félagsráðgjafar eru líklegri til að verða fyrir andlegu ofbeldi en líkamlegu.
3. Félagsráðgjafar í barnavernd eru líklegri til að verða fyrir ofbeldi í starfi en þeir sem starfa á öðrum sviðum.
4. Félagsráðgjafar sem fara í heimsóknir á heimili eru líklegri til að verða fyrir ofbeldi en þeir sem gera það ekki.



Rannsóknin sýnir að félagsráðgjöf á Íslandi er áhættusöm starfsgrein þrátt fyrir öflugt velferðarkerfi og tekjujöfnuð

AÐFERÐ

Í rannsókninni var notuð megindleg aðferð til að mæla ofbeldi gegn félagsráðgjöfum, sem skilgreint var sem hvers kyns athöfn sem ætlað er að skaða, ógna eða áreita starfsmann á vinnustað. Notað var markmiðsúrtak og leitað til allra 495 félagsmanna sem þá voru skráðir í Félagsráðgjafafélagi Íslands. Alls svöruðu 271, sem gaf 54,7% svarhlutfall. Konur voru 94% þátttakenda og meðalstarfsreynsla var 12 ár.

Mælitækið var spurningalisti Sousa o.fl. (2014), sem metur 16 tegundir andlegs og líkamlegs ofbeldis. Þátttakendur voru beðnir að miða við síðustu sex mánuði í svörum sínum. Rannsóknin var tilkynnt til Persónuverndar og fór gagnasöfnun fram rafhænt með nafnlausum hætti haustið 2017. Við tölfræðiúrvinnslu var notað SPSS og Excel.

NIÐURSTÖÐUR

Tíðni og tegundir ofbeldis. Niðurstöður sýndu að 71% félagsráðgjafa hafði orðið fyrir andlegu ofbeldi og 6% fyrir líkamlegu ofbeldi á síðustu sex mánuðum. Vegna þessarar háu tíðni fékk fyrsta tilgátan, um að ofbeldi væri sjaldgæfara á Íslandi en erlendis, ekki

stuðning. Hins vegar fékkst stuðningur við aðra tilgátu þar sem andlegt ofbeldi reyndist marktækt algengara en líkamlegt.

Algengasta form andlegs ofbeldis var að skjólstæðingur öskraði á starfsmanninn (70%) eða móðgaði hann viljandi (70%). Um 16% þátttakenda höfðu fengið hótanir um líkamlegan skaða á hendur sér eða fjölskyldu sinni. Hvað líkamlegt ofbeldi varðaði höfðu 6% upplifað að ýtt væri við þeim eða togað í þá, og 2% höfðu verið slegin eða sparkað í þau.

Starfssvið og heimsóknir. Marktækur munur reyndist vera á upplifun eftir starfssviði og vinnulagi. Barnaverndarstarfsmenn upplifðu andlegt ofbeldi marktækt oftár en þeir sem starfa á öðrum sviðum ($p < 0,00$). Sama gilti um þá sem fóru í heimsóknir á heimili skjólstæðinga; þeir urðu fyrir marktækt meira andlegu ofbeldi en aðrir félagsráðgjafar ($p < 0,00$). Enginn marktækur munur mældist á líkamlegu ofbeldi milli þessara hópa. Tilgátur 3 og 4 voru því studdar hvað varðaði andlegt ofbeldi.

Bakgrunnspættir. Ekki reyndist vera marktækur munur á upplifun ofbeldis eftir kyni. Hins vegar höfðu aldur og starfsreynsla veruleg áhrif. Yngri félagsráðgjafar (40 ára og yngri) voru líklegri til að hafa upplifað andlegt ofbeldi en þeir eldri ($p < 0,01$). Sömuleiðis sýndi aðhvarfsgreining að eftir því sem starfsreynsla var meiri, þeim mun minna andlegt ofbeldi höfðu starfsmennirnir upplifað ($b = -0,21, p < 0,00$). Starfsreynsla og aldur höfðu ekki marktæka fylgni við tíðni líkamlegs ofbeldis.

UMRÆÐA

Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að umtalsverður fjöldi félagsráðgjafa á Íslandi verður fyrir hótunum og andlegu ofbeldi í starfi. Hlutfallið er sam-

bærilegt eða hærra en í löndum á borð við Portúgal, Ástralíu, Bandaríkin og Kanada. Þetta þýðir að fyrsta tilgáta rannsóknarinnar – um að ofbeldi væri sjaldgæfara á Íslandi vegna smæðar og velferðarkerfisins – fékk ekki stuðning. Tilgáta tvö, um að andlegt ofbeldi sé algengara en líkamlegt, fékk hins vegar stuðning og er í samræmi við alþjóðlegar rannsóknir.

Tilgátur þrjú og fjögur fengu einnig stuðning; starfsmenn í barnavernd og þeir sem sinna heimsóknum á heimili eru líklegri til að verða fyrir andlegu ofbeldi en aðrir félagsráðgjafar. Þetta skýrist líklega af því að barnavernd felur oft í sér inngrip í viðkvæmar fjölskylduáðstæður þar sem spenna er mikil. Varðandi bakgrunnspætti kom í ljós að kyn hafði ekki marktæk áhrif, en yngri og óreyndari félagsráðgjafar voru líklegri til að upplifa andlegt ofbeldi. Það gæti bent til þess að reyndara starfsfólk hafi tileinkað sér betri tækni til að draga úr spennu í samskiptum eða að það fái síður erfiðustu málin á sín borð.

STYRKLEIKAR OG TAKMARKANIR

Svarhlutfallið var 55%, sem telst hátt í slíkum rannsóknum en takmarkar þó möguleika á að alhæfa um alla stéttina. Miðað var við sex mánaða tímabil, sem gæti verið háð minni þátttakenda, á meðan portúgalska rannsóknin, sem notaði sama spurningalista, miðaðist við þrjú mánuði. Ein helsta takmörkun rannsóknarinnar er að ekki var spurt um kynferðislegt ofbeldi eða eiginleika gerenda. Slíkar upplýsingar væru mikilvægar til að skilja betur það valdaöjafnvægi sem ríkir milli félagsráðgjafa og skjólstæðings. Megindleg nálgun gefur góða tölfræðilega yfirsýn, en eigindlegar viðtalsrannsóknir myndu veita dýpri

innsýn í sjálfa upplifunina og andlegar afleiðingar ofbeldisins.

HAGNÝTING OG FRAMTÍÐARRANNSÓKNIR

Rannsóknin sýnir að félagsráðgjöf á Íslandi er áhættusöm starfsgrein þrátt fyrir öflugt velferðarkerfi og tekjujöfnuð. Mikilvægt er að skoða í framtíðinni hvað skýrir þessa háu tíðni ofbeldis hér á landi. Áhugavert væri að gera langtímarannsóknir eða kanna hvort félagsráðgjafar sjálfir sýna af sér óviðeigandi hegðun undir miklu álagi, eins og rannsóknir í Bandaríkjunum hafa sýnt.

Einnig þarf að kanna hvort skilvirkar viðbragðsáætlanir séu fyrir hendi á öllum vinnustöðum félagsráðgjafa. Niðurstöðurnar kalla á aukna vernd, skýrari verkferla og betri stuðning við stéttina til að draga úr neikvæðum afleiðingum starfstengds ofbeldis. Framtíðarrannsóknir ættu að einblína á andlegar afleiðingar ofbeldis og hvernig best sé að tryggja öryggi starfsfólks sem sinnir heimsóknum á heimili.

HEIMILDASKRÁ

- Agervold, M. og Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336–351. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370412331319794>
- Anderson, C. A. og Bushman, J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology* 53, 27–51. <https://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231>
- Aquino, K. og Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 717–741. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163703>
- Balloch, S., Phal, J. og McLean, J. (1998). Working in social services: Job satisfaction, stress and violence. *British Journal of Social Work*, 28, 329–350. <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011343>
- Barling, J., Rogers, A. G., og Kelloway, E. K. (2001). Behind closed doors: In-home worker's experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 255–269. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.6.3.255>
- Bowling, N. A. og Beerh, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998–1012. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.998>
- Canadian centre for occupational health and safety (e.d). Violence in the workplace. <https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>
- Enosh, G., Tzafir, S. S. og Gur, A. (2013). Client aggression toward social workers and social services in Israel—A qualitative analysis. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(6), 1123–1142. <http://dx.doi.org/10.1177/0886260512468230>
- Freydís J. Freysteinsdóttir. (2005). *Risk factors for repeated child maltreatment in Iceland: An ecological approach*. Háskólaútgáfan.
- Hershcovis, M. og Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24–44. <http://dx.doi.org/10.1002/job.621>
- Jayarathne, S., Croxton, T. A. og Mattison, D. (2004). A national survey of violence in the practice of social work. *Families in Society*, 85(4), 445–453. <http://dx.doi.org/10.1177/104438940408500403>
- Kim, H., Ji, J. og Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258–68. <http://dx.doi.org/10.1093/sw/56.3.258>
- Kimes, A. T. (2016). Burnout rates among social workers: A systematic review and synthesis. *Electronic Theses, Projects, and Dissertations*. 398. <https://scholarworks.lib.csusb.edu/etd/398>
- Koritsas, S., Coles, J. og Boyle, M. (2010). Workplace violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work*, 40(1), 257–271. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>
- LeBlanc, M. M. og Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 444–453. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.444>
- Littlechild, B. (2005). The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *Journal of Social Work*, 5(1), 61–82. <http://dx.doi.org/10.1177/1468017305051240>
- Lundrigan, E., Hutchings, D., Mathews, M., Lynch, A. og Goosney, J. (2010). A risk assessment screening tool for community health care workers. *Home Health Care Management & Practice*, 22(6), 403–407. <http://dx.doi.org/10.1177/1084822309348893>
- Macdonald, G. og Sirotych, F. (2005). Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772–781. <http://dx.doi.org/10.1177/0020872805057087>
- Newhill, C. E. og Wexler, S. (1997). Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review* 19(3), 195–212. [http://dx.doi.org/10.1016/S0190-7409\(97\)00014-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0190-7409(97)00014-5)
- Padyab, H., Chelak, H. M., Nygren, L. og Ghazinoor, M. (2012). Client violence and mental health status among Iranian social workers: A national survey. *British Journal of Social Work* 42(1), 111–128. <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcr053>
- Rasmussen, C. A., Hogh, A. og Andersen, L. P. (2013). Threats and physical violence in the workplace: A comparative study of four areas of human service work. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(13), 2749–2769. <http://dx.doi.org/10.1177/0886260513487987>
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social Work*, 50(4), 305–13. <https://dx.doi.org/10.1093/sw/50.4.305>
- Rogers, K. A. og Kelloway, E. K. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), 63–71. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.2.1.63>
- Sousa, S., Silva, I. S., Veloso, A., Tzafir, S. og Enosh, G. (2014). Client's violence toward social workers. *Tékhne*, 12(1), 69–78. <https://dx.doi.org/10.1016/j.tekhne.2015.01.006>
- Stefán Ólafsson. (1990). *Lífskjör og lífshættir á Norðurlöndum: Samanburður á þjóðfélagi Íslendinga, Dana, Finna, Norðmanna og Svía*. Iðunn.
- Thompson, N. (2015). *Understanding social work: Preparing for practice (4. útgáfa)*. Palgrave.
- Thomsen, J. F., Mikkelsen, S., Kaergaard, A., Kolstad, H., Hansen, Å. M., Bonde, J. P., Andersen, J. H., ... Rugulies, R. E. (2013). Threats and violence at the workplace and the risk of developing anxiety symptoms and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 70(sérhefti 1), A79. <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2013-101717.233>
- Whitaker, T., Weismiller, T. og Clark, E. J. (2006). *Assuring the sufficiency of a frontline workforce: A national study of licensed social workers: Executive summary*. National Association of Social Workers. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=-QKU6bvt6Rwc%3D&portalid=0>
- Witoszek, N. og Midttun, A. (2018). *Sustainable modernity: The Nordic model and beyond*. Routledge.

Nánari umfjöllun er að finna í hlaðvarpi FÍ

