

I arbete med våldsutsatta kvinnor – Olika tjänstemäns arbetssätt och bemötande

Emilie Karlsson och Cecilia Öhrn

C- Uppsats
LUNDS UNIVERSITET
Ht -09



Handledare: Åsa Lundqvist

Examinator: Anders Östnäs

Abstract

Authors: Emilie Karlsson och Cecilia Öhrn
Supervisor: Åsa Lundqvist
Assessor: Anders Östnäs

The purpose of this essay was to examine how employees with different professions refute abused women and if they have different methods in their work procedures. We also want to see if there are any differences or similarities in work procedures and refutation among our chosen professions. The focus of interest is if an insufficient refutation and work procedure involves consequences for the abused woman. Our questions at issues are how our chosen employees work with abused women? How do these chosen employees refute abused women in their work procedures? Which methods are being used in the employees work with abused women?

The research was based on a qualitative study consisting of seven interviews. The participants we interviewed were a midwife, an almoner, a social worker, a policeman, a woman from women's support centre, a woman from the centre of crime victims, an expert in knowledge on men's violence against women who also is a writer and a educator in the matter. To contextualize the information gathered the communication theory has been used. The empirical material from our seven semi structured interviews has been analyzed on the basis of the communication theory, literature and the expert in knowledge on men's violence against women. Through this study we have come to the conclusion that the professional refutation is important in the woman's decision for leaving the abusive relationship. We have also seen in our results that the professionals have different work procedures and different ways to refute abused women depending on their professional role.

Keywords: Men's violence against women: Abused women: Refutation of abused women: Work procedures: Communication Theory.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD	4
1. INLEDNING/ PROBLEMFÖRMULERING	5
1.1. Syfte	6
1.2. Frågeställning	6
1.3. Uppsatsens disposition	6
1.4. Begreppsdefinitioner	6
1.4.1. <i>FN:s definition av våld mot kvinnor</i>	6
1.4.2. <i>WHO:s definition av våld mot kvinnor</i>	7
1.4.3. <i>Svensk Lagstiftning</i>	7
2. BAKGRUND	7
2.1. Våld mot kvinnor	8
2.2. Förklaringar till mäns våld mot kvinnor	9
3. TIDIGARE FORSKNING	10
3.1. Hälsa- och sjukvård	10
3.2. Socialtjänst	12
3.3. Polis	13
3.4. Kvinnojour	14
3.5. Brottsofferjour	15
4. TEORI	16
4.1. Allmänt om teori	16
4.2. Vald teori	17
4.3. Kommunikationsteori	17
4.4. Kritik mot kommunikationsteori	18

4.5. Reflektioner kring kommunikationsteori	19
5. METOD	19
5.1. Val av metod	20
5.2. Metodens förtjänster, begränsningar och tillförlitlighet	20
5.3. Urval	20
5.4. Validitet och reliabilitet	21
5.5. Tillvägagångssätt	22
5.6. Förförståelse	22
5.7. Etiska överväganden	22
6. PRESENTATION AV EMPIRI	23
6.1. Presentation av informanterna	23
6.2. Arbetssätt, metod, bemötande utifrån en sjukhuskurators perspektiv	23
6.3. Arbetssätt, metod, bemötande utifrån en barnmorskas perspektiv	27
6.4. Arbetssätt, metod, bemötande inom socialtjänsten	30
6.5. Arbetssätt, metod, bemötande inom polisen	35
6.6. Arbetssätt, metod, bemötande inom kvinnojouren	38
6.7. Arbetssätt, metod, bemötande inom brottsofferjouren	40
6.8. Jämförelse av resultat	43
6.8.1. <i>Skillnader i arbetssätt och bemötande mellan tjänstemännen</i>	44
6.8.2. <i>Likheter i arbetssätt och bemötande mellan tjänstemännen</i>	45
7. SLUTDISKUSSION	46
8. REFERENSER	49
9. BILAGA 1 – INTERVJUMALL	52

Förord

Vi vill börja med att tacka våra informanter som har bidragit med sin tid, erfarenhet och kunskap och därmed möjliggjort gemförandet av denna uppsats. Det har varit till stor hjälp och vi är oerhört tacksamma för det. Ett varm tack till er alla! Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Åsa Lundqvist som med sitt engagemang varit till stor hjälp i vårt arbete med uppsatsen. Din vägledning samt konstruktiva inlägg har varit av stor betydelse under hela uppsatsen gång.

Vi är två författare om uppsatsen och har på grund av uppsatsens omfattning ansvarat för olika avsnitt i uppsatsen för att fördela arbetet. Emilie har ansvarat för avsnittet hälso- och sjukvård och polis i tidigare forskning. Emilie har även ansvarat för arbetssätt, metod och bemötande utifrån en sjukhuskurators perspektiv och arbetssätt, metod och bemötande utifrån en barnmorskas perspektiv samt arbetssätt, metod och bemötande inom polisen i analysen. Cecilia har ansvarat för våld mot kvinnor och förklaringar till mäns våld mot kvinnor i bakgrunden. Cecilia har även ansvarat för socialtjänst, brottsofferjour, kvinnojour i tidigare forskning. Cecilia har också ansvarat för arbetssätt, metod och bemötande inom socialtjänsten och arbetssätt, metod och bemötande inom kvinnojouren samt arbetssätt, metod och bemötande inom brottsofferjouren. Resterande delar av uppsatsen ska betraktas som ett gemensamt arbete vilket vi båda haft lika stor del i.

1. Inledning/Problemformulering

Mäns våld mot kvinnor är ett allvarligt och utbrett samhälls- och folkhälsoproblem som påverkar kvinnors livssituation i hög grad. Våldet riktas mot kvinnor oberoende av samhällsskikt och ålder samt utgör ett av de största hoten mot kvinnors liv, hälsa och trygghet (Heimer och Sandberg, 2008). Våldet är en av de främsta sjukdomsorsakerna för kvinnor världen över, samt en av de främsta dödsorsakerna (Grände, Lundberg och Eriksson, 2009). I Brottsförebyggande rådets statistik från 2008 framgår att det i Sverige polisanmälades i snitt 52 fall per dygn av misshandel mot kvinnor, samt att mörkertalen är stora främst när offret och förövaren känner varandra. På Brottsförebyggande rådet räknar man med att 20-25 procent av våldsbrotten mot kvinnor polisanmäls och ännu färre vid sexualbrott (Grände m. fl, 2009). Kunskap om våldet och dess konsekvenser samt omfattning är nödvändigt för alla yrkesgrupper som möter våldsutsatta kvinnor. Ett gott bemötande av exempelvis en polis kan vara avgörande för om kvinnan väljer att anmäla övergreppen (Heimer och Sandberg, 2008). Vi tror att den professionelles bemötande av kvinnan kan ha betydelse för hennes förtroende gentemot den professionelles förmåga att hjälpa. Vi anser att ett problem kan uppstå i ett felaktigt arbetssätt samt bemötande, då exempelvis kvinnan på grund av bristande tillit kan välja att avstå från fortsatt hjälp. Heimer och Sandberg (2008) beskriver att ett gott bemötande från en tjänstemans sida kan vara att ge kvinnan tillräckligt med tid, lyssna på och bekräfta hennes berättelse. Viktigt är att respektera hur kvinnan upplever sin situation och att inte ifrågasätta eller fördöma det hon berättar (a.a.).

Gerd Johnsson – Latham (2008) uppger i boken *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar* att en orsak till makten och kontrollen i mäns våld mot kvinnor kan vara att män och kvinnor har olika roller i samhället och att detta kan ta sig i uttryck exempelvis genom att män i större utsträckning har mer frihet i sexuella relationer, förfogar över större ekonomiska resurser, rätt till fler typer av utbildning och särskilt inom yrken med högre inkomster, inflytande och status (Johnsson – Latham, 2008). Wendt Höjer (2002) undersöker i sin avhandling *Rädslans politik* hur det svenska politiska systemet hanterar frågor kring kvinnomisshandel och våldtäkt. Hon skriver vidare att våld mot kvinnor inte prioriterats i politiska dagordningar och att det är en relativt ny fråga inom det politiska området. Mäns makt och våld som leder till kvinnors rädsla, kan beskrivas som ett grundläggande demokratiskt problem. Wendt Höjer (2008) uppger att vårt samhälle inte kan kallas för jämlikt så länge kvinnor inte kan garanteras kroppslig integritet (a.a.).

I den här studien avser vi analysera hur tjänstemännen i olika positioner arbetar med våldsutsatta kvinnor och hur bemötandet ser ut på respektive arbetsplats. Vi är intresserade av att se om det finns några likheter, skillnader i arbetssätt och bemötande mellan professionerna. Vi har valt att avgränsa vår undersökning till tjänstemännens bemötande i en större stad i södra Sverige.

1.1 Syfte

Syftet med uppsatsen är att studera hur olika tjänstemän arbetar med och bemöter våldsutsatta kvinnor. Vi vill också jämföra de olika tjänstemännen utifrån eventuella likheter samt skillnader i hur de bemöter samt arbetar med våldsutsatta kvinnor.

1.2 Frågeställningar

- Hur ser arbetet med våldsutsatta kvinnor ut?
- Hur anser tjänstemän att de bemöter en kvinna som är våldsutsatt?
- Vilka metoder/modeller använder tjänstemännen i sitt arbete med våldsutsatta kvinnor?

1.3 Uppsatsens disposition

Vi har valt att disponera vår uppsats på följande vis. I Uppsatsens första kapitel introduceras ämnet. I det andra kapitlet ges en bakgrund till mäns våld mot kvinnor. I kapitel tre presenteras tidigare forskning kring professionerna. Kapitel fyra beskriver kommunikationsteorin. Val av metod och dess förtjänster presenteras under det femte kapitlet. Analysen finns under det sjätte kapitlet och slutdiskussion med sammanfattande reflektioner där slutsatser lyfts fram i det sjunde kapitlet. Avslutningsvis i kapitel åtta redovisas de referenser vi använt oss av i uppsatsen.

1.4 Begreppsdefinitioner

1.4.1 FN:s definition av våld mot kvinnor

”Varje könsrelaterad våldshandling som resulterar i fysisk, sexuell eller psykisk skada eller lidande för kvinnan, samt hot om sådana handlingar, tvång eller godtyckligt frihetsberövande, vare sig det sker i det offentliga eller det privata livet” (citerad i Grände m. fl, sid 9, 2009).

Grände (2009) menar att våldet är utbrett samt att det sker i det offentliga men att våldet framförallt sker i det privata bakom stängda dörrar. Mäns våld mot kvinnor strider mot

kvinnors rättigheter och grundläggande frihet. Våldet beskrivs vara ett uttryck för ojämlika maktförhållanden (a.a.).

1.4.2. WHO:s definition av våld mot kvinnor

WHO beskriver att våld i nära relationer inkluderar fysiskt och psykisk misshandel, påtvingat samlag eller andra former av sexuellt tvång, olika former av kontrollerat beteende. Som exempelvis att isolera kvinnan från vänner och familj eller att begränsa tillgängligheten till information och hjälp (Holmberg och Enander, 2004). World Health Organisation (WHO) är enligt Holmberg och Enander (2004) en generell definition av mäns våld mot kvinnor i nära relationer. Definitionen påvisar att misshandeln inte enbart är fysisk utan att den är mångfacetterad. Kärnan i våldet beskrivs vara maktutövning (a.a.).

1.4.3 Svensk lagstiftning

Den 1 juli 1998 infördes kvinnofridslagstiftningen som skulle omfatta systematiska övergrepp mot kvinnan av närstående man (Lundberg, 2001). Följande är ett utdrag ur Sveriges Lagar (2008) Brottsbalken kapitel 4

4a § Den som begår brottsliga gärningar enligt 3,4 eller 6 kap mot en närstående eller tidigare närstående person, döms, om var och en av gärningarna utgjort led i en upprepad kränkning av personens integritet och gärningarna har varit ägnade att allvarligt skada personens självkänsla, för grov fridskränkning till fängelse, lägst sex månader och högst sex år

Har gärningar som anges i första stycket begåtts av en man mot en kvinna som han är eller har varit gift med eller som han bor med eller har bott tillsammans med under äktenskapsliknande förhållanden, skall istället dömas för grov kvinnofridskränkning till samma straff (Lag 1999:845).

Svensk lagstiftning fokuserar den systematiska upprepningen av brott mot kvinnan där brottet skall ha syftat till att kränka kvinnans integritet. Detta innebär att mannen även kan dömas för andra brott samtidigt som han döms för kvinnofridskränkning (Lundberg, 2001).

2. Bakgrund

I vår bakgrund kommer vi fokusera på våld mot kvinnor samt förklaringar till mäns våld mot kvinnor. Vi vill belysa våldsprocessen, våldets orsaker och förklaringar kring mäns våld mot kvinnor. Margareta Hydéns och Eva Lundgren är två framträdande forskare inom ämnet och vi kommer därför främst utgå ifrån deras forskning i vår bakgrund.

2.1. Våld mot kvinnor

I en svensk undersökning *Slagen dam* (2001) framgår att nästan hälften av Sveriges kvinnor, 46 procent har utsatts för någon form av våld av en man efter sin femtonårsdag och nästan var tredje kvinna före sin femtonårsdag. Hälften av kvinnorna har utsatts för någon form av våld under den senaste femårsperioden. Var fjärde kvinna som utsatts för våld av en närstående man har upplevt det systematiska våldet. Undersökningens resultat visar att våldet är utbrett och frekvent, kvinnor har inga frizoner i det ”jämställda Sverige” (Lundgren, Heimer, Westerstrand och Kalliokoski, 2001).

Enligt Hydén (1995) skulle kvinnomisshandel inte äga rum i dagens Sverige. Detta skriver hon i boken *Kvinnomisshandel inom äktenskapet*. Hon menar att det skett stora förändringar i Sverige de senaste femtio åren, där jämställdhet mellan kvinnor och män har ökat, men att jämställdhetssträvandena inte resulterat i samma framgång som myndigheterna hade önskat. Utifrån detta menar hon att kvinnor fortsätter att utsättas för våld av män, vilket i sig är en kränkning mot kvinnors mänskliga rättigheter (Hydén, 1995).

Holmberg och Enander (2004) skriver att två framstående forskare i Sverige är Eva Lundgren och Margareta Hydén som forskat kring våldsutsatta kvinnor. De har båda sina utgångspunkter i en feministisk präglad grundförståelse, men med olika utgångspunkter. Lundgren utgår från ett strukturellt perspektiv, där maktrelationer relateras till övergripande maktstrukturer i samhället. Hydén talar om våld mot kvinnor som relaterat till ett kulturellt mönster av kvinnoförtryck. Lundgrens forskning utgår ifrån vad som håller kvinnan kvar i relationen, medan Hydén analyserar parets gemensamma tolkning om hur våldet skapas. Lundgrens modell om våldets normaliseringsprocess innebär att våldet blir en normal del av vardagen där gränserna mellan våld och kärlek och vad som är acceptabelt suddas ut. Våldet förminskas och de positiva händelserna i relationen upplevs som kraftfullare, där kvinnan omtolkar perioder utan våld som positiva. Våldet normaliseras för bägge parter. Lundgren framhåller anpassning som ett viktigt begrepp i förståelsen av varför kvinnan stannar hos mannen som utövar våld medan Hydén lyfter fram att kvinnan också använder sig av motstånd och hon anser inte att man kan använda sig av ett renodlat strukturellt perspektiv (Holmberg och Enander 2004). Normaliseringsprocessen kan kännetecknas vid inslag som kontroll, isolering, växling mellan våld och värme i relationen. Kvinnan övertar mannens värderingar och syn på henne att hon är orsaken till våldet gör att hennes självkänsla

förminskas (Heimer och Sandberg, 2008). Lundgren (2004) menar i boken *Varför går hon?* att kvinnans primära strategi i normaliseringsprocessen är anpassning för att få våldet att upphöra. Våldet internaliseras gradvis och kvinnan går från aktör till offer (Holmberg och Enander, 2004).

I Hydéns bok *Kvinnomisshandel inom äktenskapet* (1995) efterlyses den gemensamma förståelsen av våld inom äktenskapet utifrån parrelationen mannen och kvinnan lever i, samt vad som framstår i kvinnornas respektive männens berättelser. Hydén (1995) skriver att en våldsakt i nära relationer innehåller tre olika faser, en förhistoria, en våldsakt och ett efterspel. Detta är avgörande för förståelsen av en våldshandling. Hydén (1995) skriver att processen är bestående av en uppladdningsfas, under vilken spänningen långsamt byggs upp, en uttömningsfas, där våldet bryter fram och får sitt utlopp samt en avspänningsfas, då mannen är ömsint och ångerfull. Detta är en process som ständigt upprepas och leder till personlighetsförändringar hos kvinnan. Hon lär sig att bli hjälplös där hennes motivation att söka förändring försvagas och hon uppträder passivt (a.a.). Holmbergs och Enanders (2004) studie bygger på intervjuer med kvinnor som lämnat en man som slår. De söker förståelse för detta och har i studien fokuserat på de uppbrottsprocesser som leder fram till att kvinnan förändrar sin situation och lämnar mannen. De ställer sig frågande till vilka faktorer som gör att kvinnor lämnar den destruktiva relationen. De processer som berörs är att bryta upp, att bli fri och att förstå.

2.2. Förklaringar till mäns våld mot kvinnor

Holmberg och Enander (2004) menar att våld mot kvinnor i nära relationer har beskrivits ur olika perspektiv där en gemensam nämnare är att en av förhållandets parter ställts i centrum i analysen. För att förklara våldet har man som utgångspunkt tittat på kvinnans respektive mannens egenskaper. De kvinnliga personlighetsdrag som fokuserats har varit att kvinnan uppvisat för stor dominans, självständighet och uppträtt provokativt, vilket resulterat i mannens misshandel. Mannens egenskaper har diskuterats utifrån att våldet har sitt ursprung i att mannen upplevt vanmakt verbalt i förhållande till sin kvinna, och därmed tappar kontrollen och inte vet vad han gör. Utifrån denna diskussion görs kvinnan indirekt ansvarig för våldet, då det är hennes egenskaper som får mannen att använda våld. En annan förklaring till våld har ansetts vara hur mannens sociala omständigheter ser ut exempelvis alkoholism, arbetsklasstillhörighet och arbetslöshet som sägs förklara våldet mot kvinnan. Holmberg och

Enander (2004) skriver istället att våldet måste tolkas i förhållande till samhällets kontext som struktureras av mäns makt och överordning i förhållande till kvinnor (a.a.).

Mona Eliasson (2000) har i sin bok *Män, kvinnor och våld* fokuserat på de yrkesutövandes erfarenheter av att arbeta med män som slår och som kontaktar kriscentrum för män. Fokus i boken är att förstå och förändra våldsamt beteende och hur eventuella lösningar kan se ut. En vanlig föreställning är att män som slår sina kvinnor ofta varit utsatta för våld som barn.

Vi kan sammanfatta vår bakgrund med att gränser mellan våld och kärlek suddas ut i en relation där våld förekommer där kvinnan normaliseras och gradvis övertar mannens värderingar. Detta påverkar hennes förståelse för hur destruktiv relationen till mannen är, vilket försvårar hennes insikt till att lämna relationen. En förklaring till mäns våld mot kvinnor anses vara bägge parter egenskaper, men där kvinnan indirekt görs ansvarig för våldet, då det är hennes egenskaper som får mannen att ta till våld.

3. Tidigare forskning

I denna del av uppsatsen kommer vi fokusera på den tidigare forskningen som finns kring professionernas arbetssätt samt bemötande. Vi har valt att dela upp tjänstemännen utifrån den profession de tillhör, för att förtydliga deras yrkestillhörighet. Där yrket sjukhuskurator och barnmorska hamnar under kategorin hälso- och sjukvård.

3.1. Hälso- och sjukvård

Björck och Heimer (2008) skriver att hälso- och sjukvården har en särskild möjlighet att hjälpa våldsutsatta kvinnor och där ett gott bemötande kan vara avgörande för huruvida kvinnan berättar om sin situation eller inte. En god kontakt mellan kvinnan som patient och vårdprofessionen är därför av stor vikt för huruvida kvinnan ska kunna känna sig trygg nog för att ta emot hjälp. Patientgruppen våldsutsatta kvinnor kan på grund av exempelvis skam- och skuld känslor, vara ovilliga att berätta om sin situation till skillnad från andra patientgrupper som kan vara mer kommunikativa kring sin sjukdomshistoria. Detta kan vara en anledning till att mindre resurser ges till dessa utsatta kvinnor och att uppkomsten till deras skador inte utreds och dokumenteras otillräckligt omöjliggör eller försenar kvinnans läkningsprocess.

Vidare skriver Björck och Heimer (2008) att en orsak till motstånd hos vårdgivaren att fråga om våld när de möter exempelvis en våldsutsatt kvinna kan bero på bristande kunskap. En anledning till detta kan vara att inom många grundutbildningar som leder till ett vårdyrke saknas patientgruppen våldsutsatta kvinnor som kompetensområde (a.a.). Handlingsplaner och rutiner, som att exempelvis alltid fråga om våld, kan bidra till att fler våldsutsatta kvinnor identifieras. Detta är något som kräver kunskap och tid i patientmötet av vårdgivaren, handledning för att kunna hantera det man möter samt resurser till det är av största vikt för att kunna hjälpa på bästa sätt. Kommunikationen mellan en våldsutsatt kvinna och en vårdgivare kan drabbas negativt då det kan vara svårt för en kvinna att avslöja våldet hon är utsatt för, och därmed blir det svårt för henne att uttrycka behovet av hjälp. Huvudansvaret bör därför ligga på hälso- och sjukvårdspersonal att kommunicera med kvinnan i mötet. Vikten av att vara varsam och noggrann i sina frågor poängteras samt att visa empati, omtanke och uppmuntran och informera om den hjälp som finns att få. Som tidigare nämnts så är bemötandet mycket viktigt och att det är viktigt att agera inom sitt kompetensområde där man har kunskapen och att inte agera till exempel polis eller domare. Tilliten till myndigheter och andra instanser kan vara skadad och att man som vårdnadsgivare bör sträva efter att skapa en tillitsfull relation till kvinnan för att bygga upp hennes förtroende för andra människor. Björck och Heimer (2008) skriver att det är tydligt att professionella har en positionsmakt gentemot den som söker vård eller hjälp. Detta är något som kan utnyttjas både positivt och negativt. Viktigt är att tänka på vad man säger och hur man säger detta samt hur man använder sitt kroppsspråk. Kroppsspråk, attityder och egna värderingar speglas i sättet man kommunicerar med kvinnan på och att detta kan vara avgörande för om man lyckas skapa en förtroendefull relation (a.a.).

Lundin, Benkel, De Neergaard, Johansson och Öhrling (2007) skriver i boken *Kurator inom hälso- och sjukvård* om kuratorsrollen inom hälso- och sjukvården. Det beskrivs som ett psykosocialt arbete som bland annat har funktionen att stärka en individs förutsättningar och möjligheter att hantera både inre och yttre påfrestningar. Detta är något som kan behandlas i samtal både individuellt och i grupp. Kurators arbete innebär också att arbeta för förändringar i den sociala miljön så att individens livssituation utvecklas fördelaktigt. Denna typ av kuratorsarbete omfattar individens sociala situation, både hur patienten hanterar denna tankemässigt och känslomässigt, och hur patienten agerar utifrån den aktuella situationen. Kurators uppgift är att se individen i sitt sammanhang, de olika system och nätverk som patienten ingår i och de roller och relationer som patienten har. I arbetet med patienten utgår

kuratorn ifrån tankar och känslor hos patienten men också den yttre sociala situationen. Det är viktigt att kuratorn kan se alla dessa fält för att kunna bedöma hur en individ i en aktuell situation påverkas av, upplever och hanterar sin situation. Det främsta arbetsredskapet är det professionella samtalet som syftar till att ge patienten redskap för och förmåga till förändring. Det är dock upp till patienten själv hur denne vill använda sig av dessa redskap och om denne väljer att använda dem. Inom sjukvården kan kuratorn ta kontakt med patienten på olika sätt efter denne har mottagit en remiss eller hänvisning från exempelvis annan sjukvårdspersonal. Det kan vara genom att exempelvis boka en tid, skicka en kallelse eller uppsöka patienten på avdelningen under sjukhusvistelsen (a.a.).

3.2. Socialtjänst

I betänkandet (SOU 2006:65) *Att ta ansvar för sina insatser – socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor* försöker man utreda samt kartlägga hur kommunernas arbete kring våldsutsatta kvinnor ser ut och i vilken omfattning de får hjälp. Socialtjänstens arbete består av två huvudsakliga arbetsuppgifter, bedömning och utredning samt behandling och insatser. Hot och riskbedömningar är något primärt i socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor, för att bedöma kvinnans säkerhet. De insatser som socialtjänsten kan erbjuda våldsutsatta kvinnor är råd och stöd samtal, skyddat boende, praktiskt stöd, hjälp med myndighetskontakt, ekonomiskt bistånd, kontakt med kvinnojour, stöd vid rättegång, krisbearbetning, stöd i samband med umgänge och hjälp med ny bostad. Något som är av stor vikt och som många kommuner eftersträvar är att ge kvinnan en snabb kontakt samma dag. Socialtjänstens bemötande och kunskaper om våld beskrivs i utredningen som något centralt. I betänkandet beskrivs variation i bemötandet som av de våldsutsatta kvinnorna, då mötet med socialtjänsten liknas vid ett lotteri, där det finns socialsekreterare som har kunskaper och kan ge ett bra stöd och även motsatsen. Bemötandet och attityder inom socialtjänsten kan knytas till kunskap och kompetens som är avgörande för de insatser man väljer samt hur kvinnan kommer att uppfatta stödet (SOU 2006:65).

Wallberg (2008) menar att om en våldsutsatt kvinna själv söker till socialtjänsten för hjälp är bemötandet avgörande. Som socialsekreterare behöver man då ge kvinnan tillräckligt med tid, lyssna och ta emot hennes berättelse samt bekräfta henne och inte ifrågasätta, moralisera eller fördöma det hon säger. Hennes berättelse av situationen måste respekteras och socialsekreteraren måste visa att hon finns kvar som stöd för kvinnan i arbetet med att lämna

mannen. Det kräver att socialsekreteraren visar stabilitet och inte låter sig påverkas av kvinnans ambivalens då socialsekreterarens uppgift är att ge kvinnan det stöd hon behöver för att kunna förändra sin situation. Socialtjänstens arbete innebär många olika uppgifter som inte är helt enkla att beskriva. Det kan handla om vad socialtjänsten skall göra, vad socialtjänsten gör eller vad socialtjänsten kan göra. I socialtjänstlagen står beskrivet vad socialtjänsten skall göra men detta är en ramlag som ger stor frihet att utforma arbetet. Wallberg (2008) skriver att det står angivet i socialtjänstlagens första kapitel första paragrafen att samhällets socialtjänst ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktivt deltagande i samhällslivet. Vidare skriver hon att det i socialtjänstlagens femte kapitel, elfte paragrafen står angivet att socialnämndens uppgifter innebär att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp samt att socialtjänsten särskilt ska beakta att kvinnor som är eller ha varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation (a.a.).

Socialtjänstens organisation har förändrats mot en specialisering som är inriktad på särskilda målgrupper, där samverkan över gränserna och mellan socialsekreterarna inte alltid är en självklarhet som innebär att en gemensam linje saknas. För en våldsutsatt kvinna som söker till socialtjänsten kan det innebära svårigheter att hitta rätt då det inte är självklart vart en våldsutsatt kvinna ska vända sig för att söka hjälp hos socialtjänsten. I utredningen *Att ta ansvar för sina insatser* (2006) har bristen på tillgänglighet och svårigheten att nå rätt handläggare påtalats som ett problem när det gäller socialtjänstens insatser för dessa kvinnor. Det beskrivs att hjälpen man får beror på vilken handläggare man har kontakt med. Där vissa handläggare har stora eller tillräckliga kunskaper och kan därmed ge ett bra stöd. Andra handläggare har bristfälliga kunskaper kring våldsutsatta kvinnor och stödet blir då mindre bra. Bemötande och attityder inom socialtjänsten hör samman med kunskap och kompetens (SOU 2006:65).

3.3. Polis

Nylén (2008) skriver i boken *Våldsutsatta kvinnor - samhällets ansvar* att samhällets syn och sätt att reagera på våld samt hot mot kvinnor har förändrats under 1900-talet. Lagstiftningen gällande denna våldsproblematik har ändrats och brottshandlingen misshandel på enskilt område, som tidigare krävde uttrycklig angivelse från offrets sida för att leda till åtal, är sedan

1982, som all misshandel, ett allmänt åtalsbrott som poliser och åklagare förväntas arbeta aktivt kring. Lagändringarna som gjorts under de senaste åren har haft stor betydelse samt inneburit viktiga steg framåt i kvinnofridsfrågor. Det beskrivs som nödvändigt för polisen att förstå hur kvinnor som lever i en relation där dem blir misshandlade påverkas i deras arbete med att ingripa och utreda brott. Det kan i många fall vara svårt att påvisa någon brottslig handling och att kunskap och ett aktivt arbete med att säkra bevis är avgörande i många ärenden. Detta är något som ställer krav på ärendehandläggning, förundersökningsledning och på kompetensen hos de yrkesverksamma som handlägger dessa ärenden. Polis och åklagare ska särskilt vara dem som ska fungera effektivt för att brott utreds och för att ställa någon till svars för brottslig handling utan dröjsmål. Ett problem för utredarna kan vara att kvinnan måste orka sätta ord på sina erfarenheter, det kan ofta vara svårt för henne att särskilja händelser och handlingar samt att kunna berätta om dem strukturerat som krävs för att utredarna ska kunna påvisa om något brott begåtts eller inte. Som utredare inom polisen bör man ha en förståelse samt kunna agera utifrån att kvinnan kan ha svårt för detta. Polisens bemötande och hantering av förundersökningen är viktigt för huruvida kvinnan ska vilja och kommer att kunna hjälpa till under utredningen (a.a.). Lundberg (2001) tar i sin avhandling *Vilja med förhinder* upp hur polismän i sitt arbete följer gällande lagstiftning. Detta blir ett sätt som beskriver hur man skall arbeta. Lundberg (2001) menar att detta blev tydligt då han gjorde sin studie där polismännen pratade om sitt sätt att agera i en situation utifrån lagen, men i verkligheten agerade på ett annat sätt. Det kan vara svårt att förutse hur man kommer agera i en konkret situation. Han menade här att den förklaring han fick till detta var att det är en sak att prata om polisens arbete men det kan vara en annan sak att utföra det. Det är polisens uppgift att ta emot en anmälan om exempelvis en kvinna misstänks vara utsatt för någon brottslig gärning. Vidare skriver Lundberg (2001) om samarbete som viktigt mellan polis och den våldsutsatta kvinnan. Han beskriver att dem frågar sig om kvinnan kommer att samarbeta exempelvis genom att svara på deras frågor, identifiera mannen och stå fast vid sina uppgifter genom utredningen. Bildandet av en speciell enhet som inrymmer familjevåld tyder på att kvinnomisshandel är ett erkänt problem som kräver speciell expertis menar Lundgren (a.a.).

3.4. Kvinnojour

Sveriges första kvinnojour startade år 1978 och kvinnojoursverksamheten har sedan dess expanderats och specialiserats. Kvinnojourerna arbetar med våldsutsatta kvinnor i nära

relationer och erbjuder stöd och skydd. Kvinnojourernas arbete utgörs till största del av ideellt arbetande personer vilket innebär att alla som arbetar inom jousen inte nödvändigtvis behöver ha någon särskild utbildning. Volontärer brukar vanligtvis genomgå en kortare utbildning i jousens regi där kunskap om kvinnovåld ges (Bylund, 2008). Jourerna erbjuder hjälpsökande kvinnor bland annat hjälp med stöd via telefonsamtal, stödsamtal via besök eller boende på jousen, moraliskt stöd, social gemenskap, samtalsgrupper, och självhjälsgrupper. Jourerna erbjuder inte endast praktiska göromål utan också juridiskt rådgivning och finns som stöd för kvinnan i kontakter med olika samhällsinsatser (Lindgren, Pettersson, Hägglund, 2001). Fokus i kvinnojourens arbete är kvinnans berättelse och att möta henne där hon befinner sig samt att lyssna (Bylund, 2008). För att skapa trygghet inleds arbetet med kvinnan oftast genom att välkomna, och visa runt kvinnan i lokalerna, berätta om jousen och hur arbetet ser ut, för att sedan berätta om sig själv och sin roll på jousen. Vidare klargörs tystnadslöftet som innebär att kvinnor kan söka hjälp och stöd utan att några uppgifter dokumenteras. Viktigt är att låta kvinnan själv berätta sin historia, formulera sina problem och som jourkvinna bekräfta samt visa att man tror på henne. Ett bra bemötande och förhållningssätt av personal på en kvinnojour kan vara avgörande för om kvinnan öppnar sig och berättar om våldet samt väljer att lämna mannen som utövar våldet (Grände, 2008). Bylund (2008) skriver i likhet med detta att det första bemötandet med våldsutsatta kvinnor är avgörande i kvinnojoursarbetet. Kvinnan som söker hjälpen ska känna att hon blir lyssnad på och att hon möter någon som bekräftar henne samt tror på hennes upplevelser men även att man försöker lyfta bort en del av skulden som kvinnan känner. Något annat som är viktigt för de som arbetar i jousen med våldsutsatta kvinnor, är att följa med eller stötta henne i hennes kontakter med myndigheter, då många kvinnor kan känna sig ifrågasatta eller kränkta under exempelvis polisförhör. Andra typer av stödinsatser kan vara att hämta kvinnans barn på dagis eller att följa med kvinnan till hennes och mannens gemensamma bostad för att hämta personliga tillhörigheter (a.a.).

3.5. Brottsofferjour

I Sverige startades brottsofferjousens verksamhet år 1980, och bygger på ideella krafter. Brottsofferjourernas huvudsakliga uppgift är att ge stöd och hjälp till de brottsoffer de har kontakt med samt att förmedla kontakter. Brottsofferjousens stödpersoner får en grundutbildning med bland annat information och kunskap om aktuell lagstiftning, skadestånd, rättsprocessen och normala reaktioner hos de människor som utsatts för brott. Den främsta uppgiften för stödpersonerna som jobbar inom jousen är att lyssna, vara ett

moraliskt stöd och ge råd i en för kvinnan svår period. Detta sker i första hand genom samtal över telefon och i personliga möten. Brottsofferjourens stödpersoner möter vanligtvis de våldsutsatta kvinnor som polisanmält våldet (Lindgren m fl, 2001). Larsson (2003) menar att stödet inom ideella organisationer som brottsofferjouren är oerhört viktigt och nödvändigt komplement till övriga stödinstitutioner. För många som utsätts för brott är det viktigt att inte mötas av en myndighetsperson, utan någon som arbetar ideellt som har tid, inger trygghet och samtidigt kan förmedla information. Larsson (2003) förklarar vidare att en våldsutsatt kvinna många gånger drabbats av kris och först kan förstå vad hon har utsatts för när hon upplever en känsla av trygghet. Det är då man kan rekonstruera händelseförloppet genom att berätta om tankar, känslor och reaktioner av händelsen. Därefter behöver man återknyta sociala kontakter. Larsson (2003) benämner att det är väsentligt att stödinsatserna för våldsutsatta kvinnor sker i ordning. Första steget är att inge trygghet genom att den misshandlade kvinnan skyddas från fortsatt våld och hot. Att hjälpa kvinnan återfå kontrollen över sina reaktioner kan också få kvinnan att känna trygghet. Det andra steget är att få stöd i rekonstruktionen av händelsen. Det är då kvinnan kan börja förstå sina egna reaktioner och börja bearbeta vad som hänt. Under det tredje steget kan kvinnan också behöva hjälp med att få kontakter med sitt sociala nätverk. Stödpersonens viktigaste redskap är kommunikation för att kunna förmedla information till den våldsutsatta kvinnan men även för att kunna förmedla till relevanta instanser som kvinnan behöver kontakt med. Den främsta uppgiften inom brottsofferjouren är att ge medmänskligt stöd och att samtala och lyssna aktivt. Det är utifrån detta som stödpersoner ger stöd och hjälp. Något av det viktigaste i arbetet med stödinsatser är att utgå från kvinnans behov och att ge hjälp till självhjälp (a.a.).

Sammanfattningsvis visar vår tidigare forskning att bemötande är av stor vikt oberoende av yrkestillhörighet för relationen mellan professionell och hjälpsökande samt förmågan att hjälpa den våldsutsatta kvinnan. Det framgår även att alla arbetar utifrån sina metoder och riktlinjer beroende på yrkestillhörighet samt vilka arbetsuppgifter de har.

4. Teori

4.1. Allmänt om teori

Genom val av teori får forskaren möjlighet att tolka sitt empiriska material för att kunna besvara sina frågor. En teori kan möjliggöra viss förståelse samtidigt som den kan hindra

annan. Detta innebär att samtidigt som en teori sätter fokus på en del aspekter, så utelämnas andra. Teori är en nödvändig del av forskningen då teorins förtjänster används för att förbättra och förtydliga den egna forskningen (Aspers, 2007).

4.2. Vald teori

Vi har valt att utgå från kommunikationsteori i vår uppsats. Denna teori anser vi passar väl in i vår undersökning då den fokuserar på kommunikation och interaktion mellan individer. Utifrån detta tänker vi att kommunikationen är grundläggande i mötet med våldsutsatta kvinnor, då detta är utgångspunkten för hur relationen kommer att se ut. Vi tänker att bemötandet sker genom all form av kommunikation som är grunden för hur förtroendet och tilliten mellan klient och professionell skapas. I samtal tror vi en god kommunikation kan vara avgörande för den fortsatta relationen. Payne (2008) menar att man som tjänsteman bör vara medveten om hur klienten kommer reagera på tjänstemannens kommunikation. Responserna kan uttryckas både verbalt och icke verbalt och ibland kan klienten mena något men genom kroppsspråket uttrycka något annat. Detta är relevant då vi med denna uppsats, vill undersöka tjänstemännens arbetssätt samt bemötande. Payne (2008) skriver vidare att kommunikationsteorin är användbar då den kopplar samman teorier inom socialt arbete. Kommunikation innefattar värderingar som är viktiga i socialt arbete, främst gällande att lyssna på klienter och fokusera på deras beteenden och erfarenheter.

4.3. Kommunikationsteori

Vi kommer generellt beskriva och använda oss av kommunikationsteorin i uppsatsen och inte utgå endast från en kommunikationsmodell, utan teorin som helhet. Begreppet kommunikation står för att utbyta meddelande mellan sändare och mottagare och processen är ömsesidig. Palm och Windahl (2000) menar att kommunikationsteorin kopplar samman nuet, det förflutna, relationer och omgivningen i vad som kan beskrivas som ett kretslopp. Utgångspunkten i teorin innebär att när vi gör något, är det en reaktion på informationen vi tagit emot. Information kan utgöras av exempelvis fakta, minnen eller känslor. Vi tar in informationen, tolkar den samt gör en bedömning av den detta kallas för informationsbearbetning. Genom att vi utvärderar informationen återkopplar vi till sändaren, som då uppfattar vår tolkning och bedömning av informationen. Kommunikationsteorin är under inledande samtal med klienter användbar då nya relationsmönster bildas, där kommunikationen har en viktig del i relationen (a.a.). Payne (2008) menar att om

kommunikationen stämmer överrens med de förväntningar klienten har är detta lättare att acceptera för denne och kommunikationen blir sannolikt effektivare. Relationen bör därför utvecklas på ett sätt som klienten finner acceptabelt och i den takt som klienten önskar (a.a.). I likhet med Payne (2008) menar Palm och Windahl (2000) att klienter också kan motiveras lättare om denne upplever sig aktiv i kommunikationen (a.a.). Utifrån detta menar vi att klienten kan göras aktiv i samtalet genom att denne sätter ord på sin upplevelse och därigenom hör och förstår sin situation. Payne (2008) skriver att kommunikation ständigt sker mellan individer, den kan vara både verbal och icke verbal. Den verbala kommunikationen är ett ömsesidigt samspel mellan två eller flera individer. Det innebär att när vi lyssnar på den verbala kommunikationen skapar vi trygghet hos den andre i konversationen, som då får bekräftelse. I den icke-verbala kommunikationen sänder vi information till andra personer genom exempelvis kroppsspråk och tystnad. Vidare menar Payne (2008) att tystnad eller att uppträda frånvarande också är en form av kommunikation, som uppfattas genom andra individers tolkningar, att kommunicera innebär ett sändande av budskap och en reaktion på det. Lundsby m. fl, (2005) menar i likhet med Payne (2008) att budskapet från sändaren till mottagaren kan förmedla exempelvis tankar, känslor, behov eller värderingar och är inte alltid avsiktligt eller medvetet. Signalerna behöver inte vara ord utan kan vara exempelvis en rörelse. Vi tänker att man genom den icke verbala kommunikationen kan brista i bemötandet om exempelvis tjänstemannen sänder information genom tystnad eller kroppsspråk som av klienten kan uppfattas negativt.

All kommunikation sker i en kontext, där sammanhanget har avgörande betydelse för att förstå kommunikationens innebörd. Exempelvis kan kommunikation med samma budskap uppfattas olika beroende på situationen och i vilket sammanhang personen befinner sig i (Lundsby m. fl, 2005).

4.4. Kritik mot kommunikationsteorin

Enligt Palm och Windahl (2000) har kommunikationsteorier fått utstå viss kritik för att den tenderar att ses som en isolerad företeelse i samhället. De uppger att i nyare kommunikationsteori försöker man åtgärda skadan genom att understryka att kommunikation sker i tid och rum (a.a.). Payne (2008) riktar i likhet med Palm och Windahl (2000) kritik mot teorin då han menar att ett problem med kommunikationsteorin kan vara att den fokuserar på samspelets art och stil snarare än dess innehåll. Trots att innehållet är betydande är

anvisningarna för hur man ska mäta innehållet oklart. Teorin kan med fördel användas inom teamarbete där flera professioner samverkar. Palm och Windahl (2000) menar vidare att en god kommunikation och kontakt mellan olika professioner underlättar för klienterna och kontakten mellan olika myndigheter kan underlätta och förbättra klienternas vardag (a.a.).

4.5. Reflektioner kring kommunikationsteori

Vi vill med hjälp av kommunikationsteorin se hur arbetet samt bemötandet med våldsutsatta kvinnor ser ut utifrån olika tjänstemäns perspektiv. Vi anser att kommunikationen har en grundläggande funktion för hur relationen kommer att se ut. Då vi undersökt olika tjänstemäns arbetssätt och bemötandet, menar vi att kommunikationen är ett viktigt redskap i deras arbete. Utifrån detta tänker vi att kommunikationsteorin passar väl in i vår studie då kommunikation i bemötandet är kärnan för en god relation. Vi menar att detta är något som kan se olika ut beroende på vilken profession kan tillhöra. Enligt Heimer och Sandberg (2008) har varje tjänsteman ett ansvar att ge ett gott bemötande. Ett gott bemötande innebär exempelvis att sätta klientens behov främst att lyssna, bekräfta och inte moralisera. Att bemöta någon kan innebära att båda använda sig av verbal och icke verbal kommunikation. Båda kommunikationssätten handlar om att förmedla och ta emot information och bör användas på ett fördelaktigt sätt för ett gott bemötande. Kommunikationen kan brista och medföra ett sämre bemötande, exempelvis kan den icke verbala kommunikationen falla genom ett inkonsekvent kroppsspråk (a.a.).

5. Metod

Metod betyder att få saker gjorda, att genom empirisk forskning samla in data med hjälp av exempelvis intervjuer, observationer eller frågeformulär (Meeuwisse m. fl, 2008). Repstad (1999) skriver att kvalitativa metoder handlar om att tolka. Begreppet kvalitativ betyder kvalitet och innebär egenskaper eller drag hos ett fenomen. I kvalitativa metoder är det texten som material som är det centrala. (a.a.). Kvalitativ metod kännetecknas av flexibilitet och kan definieras som en metod där man ser till individen i ett sammanhang istället för till olika delar. Utgångsmaterialet i den kvalitativa intervjun kan med fördel användas efter situationen som uppkommer då metoden innebär att det kan ges utrymme till följdfrågor som medför att undersökningen får ett djup (Halvorsen, 1992). I kvalitativ metod söker forskarna förståelse för individer och detta kan ske med ett särskilt induktivt arbetssätt där forskaren strävar efter tolkning och förståelse istället för förklaring (Meeuwisse, m. fl, 2008).

5.1. Val av metod

Vi anser att det är relevant att använda en kvalitativ forskningsmetod i vår studie, eftersom kvalitativ metod kan syfta till att intervjua ett mindre antal informanter. Det innebär att de inte representerar hela befolkningen utan endast en begränsad del. Vår förhoppning med en kvalitativ metod var att få ett större djup, ökad förståelse samt möjlighet till utvecklade svar. Repstad (1999) menar att informanter i kvalitativa intervjuer delar med sig av sina egna känslor och tolkningar (a.a.). Vi använde oss av semistrukturerade intervjuer. May (2001) skriver att semistrukturerade intervjuer ger möjlighet att fördjupa svaren samt gå in i en djupare dialog. Semistrukturerade intervjuer ger informanterna större möjlighet att lyfta fram sina egna uppfattningar och åsikter. Kvalitativ metod kan med fördel användas, exempelvis för att anpassa utgångsmaterialet i den kvalitativa intervjun under eller efter intervjun. (a.a.). Vi har med informanternas godkännande spelat in våra intervjuer på band och använt detta i vår analys.

5.2. Metodens förtjänster, begränsningar och tillförlitlighet

Vårt val att använda kvalitativ forskningsmetod beror på att vi ville ta reda på professionens subjektiva upplevelser av bemötande av misshandlade kvinnor. Aspens (2007) påvisar att kvalitativ metod till skillnad från den kvantitativa metoden inte i första hand är regelstyrd (a.a.). En begränsning som vi ser med kvalitativ metod, kan vara att urvalet är för litet för att göra en generalisering utifrån empirin till skillnad från en kvantitativ metod. En annan begränsning vi ser, är att vår kvalitativa undersökning kommer bygga på ett urval av informanter och deras upplevelser, erfarenheter samt kunskaper. Detta innebär svårigheter att dra några allmängiltiga slutsatser. Aspens (2007) menar att ett problem med kvalitativ metod är att sammanställningen av det empiriska resultatet påverkas av den egna uppfattningen samt tolkningen (a.a.).

5.3. Urval

De informanter vi valt att intervjua arbetar på olika sätt med våldsutsatta kvinnor. Sammanlagt har vi intervjuat sex yrkesverksamma samt författaren Josefine Grände som är utbildare och sakkunnig i kvinnofridsfrågor. Vi har valt att använda intervjun med Grände (091124) för att förstärka och belysa de övriga tjänstemännens uttalanden. Vi har valt att intervjua tjänstemän från olika professioner för att se hur deras arbetssätt och bemötande ser ut samt om det föreligger några likheter respektive skillnader. De yrkesverksamma arbetar

som kurator, barnmorska, polis, inom socialtjänst, kvinnojour samt brottsofferjour. Inom sjukvården har vi intervjuat en chefskurator samt en barnmorska på gynmottagningen. På socialtjänsten intervjuade vi en socionom på familjevårdsenheten. Vi intervjuade även en polis inom familjevårdsenheten och en anställd inom kvinnojouren samt en anställd på brottsofferjouren. Vi har sökt kontakt med våra informanter via telefon, mail och uppsökt deras verksamheter i de fall då de inte varit anträffbara via telefon. Vi har vid första kontakten informerat dem om vårt syfte med uppsatsen och bokat tid för intervju. Alla intervjuer har genomförts i större stad i södra Sverige. Vi kommer i uppsatsen använda oss av begreppet informant om de personer vi intervjuat.

5.4. Reliabilitet och validitet

Repstad (2003) skriver i sin bok *Vetenskapsteori för nybörjare* att reliabilitet som också kan beskrivas som tillförlitlighet, innebär att de undersökningar som forskaren gör är korrekt utförda. Undersökningen bör således baseras på ett representativt urval av informanter som är relevanta för det ämnesområde denne valt att studera. Detta gör forskaren för att undvika tillfälligheter och det är också viktigt att undanröja slumpfaktorer och se till att sammanställningarna av den aktuella empirin blir korrekt gjorda. För att hålla en hög reliabilitet är det viktigt att samma metod skall ge samma resultat om undersökningen utförs av olika forskare (a.a.).

I vår undersökning fick tjänstemännen vi intervjuade besvara liknande frågor utifrån samma intervjuguide. Utifrån intervjuguiden har informanterna fått utveckla sina svar, och det har skapats utrymme för följdfrågor. Vi har dock försökt att hålla oss så nära intervjuguiden som möjligt i samtliga intervjuer för att hålla så hög reliabilitet som möjligt.

Repstad (2003) skriver att begreppet validitet eller giltighet innebär att forskaren har undersökt det denne strävade efter att undersöka (a.a.). God validitet innebär att forskaren vet vad denne undersöker. Holme och Solvang (1997) menar i likhet med detta att för att nå hög validitet måste man skapa ett instrument som mäter just det man avser att mäta. Hög reliabilitet är en förutsättning för hög validitet, då dessa påverkar varandra ömsesidigt (a.a.). I vår undersökning innebar det att vi i våra intervjuer främst fokuserade på bemötande och arbetssätt utifrån tjänstemännens synvinkel när dem möter våldsutsatta kvinnor.

5.5. Tillvägagångssätt

I våra intervjuer utgår vi från en semistrukturerad intervjumall, för att samma frågor ska besvaras av informanterna, de haft möjlighet att utveckla sina svar och utrymme för följdfrågor har möjliggjorts. För att hålla hög reliabilitet, har vi haft för ambition att hålla oss nära intervjufrågorna i mallen. Vårt urval utgjordes av informanter utifrån de professioner som vi ansåg främst bemöter våldsutsatta kvinnor i sitt arbete. Vi har genomfört intervjuerna på respektive informants arbetsplats, med undantag från en intervju som utfördes på ett café då informanten befann sig på genomresa i södra Sverige. Vid transkribering av intervjuerna har vi oidentifierat informanterna i texten. Transkriberingen har utförts ordagrant där vi har redigerat bort ord som exempelvis ”ehm”, ”host”, ”skatt” för att det ska bli lättare för läsaren att läsa texten. För att lättare urskilja materialet till analysen använde vi oss av kodning av vårt transkriberade material och kodade efter arbetsätt, metoder samt bemötande.

5.6. Förförståelse

När vi valde uppsatsämne hade vi funderingar kring att arbetet och bemötandet kan se olika ut beroende på vilken profession som möter kvinnan och vad syftet med deras arbete är. Aspers (2007) skriver att en förförståelse är nödvändigt för att kunna förstå och tolka omgivningen. Vår förförståelse var att alla professioner vi intervjuat har olika arbetsuppgifter men att samtliga har en viktig del i processen i bemötandet kring våldsutsatta kvinnor. En annan förförståelse vi hade var att de tillfrågade arbetade efter någon fast handlingsplan eller metod i arbetat med dessa kvinnor, för att nå syftet med sitt arbete. Vår uppfattning är att den otillräckliga kunskapen som ges kring kvinnomisshandel i socionomutbildningen har påverkat vår förförståelse kring ämnet, då vi anser att vi genom utbildningen inte fått tillräcklig inblick i våldsproblematiken mot kvinnor.

5.7. Etiska överväganden

May (2001) skriver att etik inte bestäms utifrån vad som är viktigt för forskaren eller för forskningsfrågan. Det handlar om vad som är rätt eller rättvist för alla parter som är inblandade i en undersökning. Det kan exempelvis vara både medarbetare och de som berörs av forskningen (a.a.). Våra informanter blev innan intervjun informerade om syftet med vår uppsats. Informationskravet handlar enligt Bryman (2001) om att forskaren ska informera de personer som ingår i undersökningen om vad syftet är (a.a.). Deltagandet i intervjuerna bygger på frivillighet och att samtliga informanter får lämna sitt samtycke till att medverka i

undersökningen. Informanterna informerades om att de när som helst kunde välja att avbryta sin medverkan (jmf Bryman, 2001). Informanterna informerades om syftet med att använda bandspelare för att spela in intervjuerna, samt ett godkännande av detta genom ett krav på samtycke. Empirin avidentifierades redan under transkriberingen för att ge informanterna största anonymitet. Vi informerades om att banden kommer att förstöras efter uppsatsens examination och att det endast är vi som har tillgång till materialet. I likhet med detta skriver Bryman (2001) att konfidentialitetskravet innebär att de berörda informanternas uppgifter hanteras med aktsamhet för att obehöriga inte ska få tillgång till materialet. Meeuwisse m. fl (2008) skriver att det är forskaren som har makten att benämna och kategorisera. Detta var vi medvetna om, då materialet vi analyserade och tolkade utgick från vår uppfattning av empirin.

6. Presentation av empiri

Vi kommer i vår analys presentera de resultat vi kommit fram till i vår undersökning. Vi kommer beskriva varje profession utifrån deras arbetssätt och bemötande för att sedan jämföra för att se eventuella likheter samt skillnader. För att belysa och förstärka tjänstemännens utsagor så använder vi kommunikationsteori, tidigare forskning samt vår informant Josefin Grände som är författare, utbildare och sakkunnig i kvinnofridsfrågor.

6.1. Presentation av informanterna

Vi har valt att använda fiktiva namn på våra informanter för att bevara anonymiteten. Lena är socionom och arbetar som sjukhuskurator. Maria är anställd på ett sjukhus som barnmorska. Jenny arbetar som socionom på en socialtjänst inom familjevårdsenheten. Peter är utbildad polis och tjänstgör på polisens familjevårdsenhet. Lotta är verksam som jourkvinna på kvinnojouren och Anna är samordnare på brottsofferjouren.

6.2. Arbetssätt, metod och bemötande utifrån en sjukhuskurators perspektiv

Vi intervjuade en kurator med erfarenhet av våldsutsatta kvinnor i nära relation. Lena berättar att den här våldsproblematiken är viktig att belysa och prata om i samhället. Hon menar vidare att det är en problematik som behövs synliggöras och förstå mekanismerna som ligger bakom. Lena beskriver att hon arbetar mycket självständigt men också att det förekommer teamarbete, då främst med andra yrkeskategorier. Payne (2008) menar att kommunikationsteorin tar upp att en god kontakt kollegor emellan kan främja arbetet kring en klient då detta underlättar klientens situation (a.a.). Detta i likhet med svaret vi fick på frågan om hon tror att det

påverkar bemötandet beroende på om man är en eller flera kring en patient. Lena menade att hon tror att det förbättrar vården kring en patient om god kontakt finns med de yrkeskategorier som är inblandade men att det ibland kan vara så att inte patienten är medveten om alla som arbetar i teamet eller har kontakt med alla yrkeskategorier. Vi frågade om hon tror att det kan vara fördelaktigt att arbeta ensam kring våldsutsatta kvinnan för att kunna få bättre kontakt med henne.

”Ja, jag tycker att man kan svara ja på den frågan om man nu tänker i själva relationen till kvinnan så är det ju viktigt att hon får möjlighet att sitta ner och prata med någon ensam i lugn och ro. För att hon ska våga öppna upp och våga berätta vad som har hänt” (Lena)

Vi frågade hur hennes, kurators, roll i processen ser ut när en våldsutsatt kvinna ser ut. Lena beskrev:

”Vår uppgift i processen är ofta att vara en samtalspartner, att lyssna på kvinnans berättelse, att kanske hjälpa henne att hitta hennes egna resurser i den här situationen. Att hjälpa henne att bolla tankarna så att hon kanske blir klar över hur hon ska gå vidare i den situationen hon har hamnat i” (Lena)

Det kan också handla om praktiska uppgifter som att till exempel hänvisa till kvinnojour. Kontakta socialtjänst för att se om dem kan hjälpa till med exempelvis ekonomi, boende och sådana saker. Lundin m. fl (2007) skriver att kuratorn i sitt arbete utgår från både patientens egna tankar och känslor och den yttre sociala situationen. En viktig del i kurators arbete är att kunna se alla dessa delar för att kunna bedöma hur varje specifik individ påverkas av, upplever och hanterar sin situation (a.a.). Lena berättar även att hon ibland har följt med till polisen som stöd vid polisförhör. Heimer och Björck (2008) beskriver att en god kontakt mellan vårdprofessionen och kvinnan som patient kan bidra till att kvinnan känner sig trygg nog att berätta om sin situation och ta emot hjälp (a.a.). Vi frågade Lena om dem har någon särskild metod som dem utgår ifrån i arbetet och i bemötandet. Hon beskrev att de använder sig av kristeoretiska metoder. När en våldsutsatt kvinna söker vård på sjukhuset så innebär det att hon ofta blivit illa misshandlad och söker vård för någon medicinsk skada eller kroppsskada. Vi undrade varför dem valt att arbeta utifrån kristeoretiska metoder. Lena beskrev att när hon träffar en kvinna som blivit omplåstrad och påsedd av den medicinska personalen så träffar hon en kvinna i kris. Hon påpekar att man ska komma ihåg att när en kvinna söker vård så blir misshandeln synlig för omvärlden. Det kan innebära att man har hämtats av polis i sitt hem eller att man sökt upp vården själv. Att våldet blir synliggjort kan vara oerhört jobbigt, man möter då en kvinna i kris som är väldigt ledsen och skäms för sin situation hon lever i. Kvinnan kan också vara rädd för att mannen ska hämnas på henne för att hon talat om detta eller kan hon vara orolig för att mannen ska hamna i fängelse. Lena

beskriver att det kan vara som att jobba med vilken krispatient som helst. Vi frågade hur de gör för att närma sig en kvinna som kommer dit om hon eventuellt inte vill prata om det som hänt. Lena svarade att det kan vara så att kvinnan kommer in till akuten och deras personal tar då kontakt med akutkuratorn och meddelar att dem har en kvinna som utsatts för våld och som dem tror behöver prata med någon.

”Då går man ner till akuten och in till kvinnan och presenterar sig, berättar vem man är och hälsar på henne och närmar sig henne genom att fråga hur hon mår och om hon vill berätta vad hon har varit med om. Jag har nog aldrig faktiskt i de ärendena varit med om att det är särskilt svårt. Det kan ha varit så att kvinnan från början har sagt att nej jag vill inte prata om det här, men vågar man stanna kvar i den här lite kaotiska situationen hos en förtvivlad kvinna och sitta kvar och lirka litegrann eller försöka lyssna på det som hon vågar delge så brukar det inte vara svårt att få igång ett samtal och få en bild av det som har hänt” (Lena)

Payne (2008) beskriver att kommunikationen är viktig under inledande samtal då relationen mellan den professionelle och den hjälpsökande tar form. Det är viktigt att som professionell vara medveten om hur den hjälpsökande kan reagera på kommunikationen, klienten kan säga en sak men med sitt kroppsspråk visa något annat (a.a.). Vi ställde en fråga om Lena tror att bemötandet kan se olika ut beroende på vilken typ av våld kvinnan blivit utsatt för, exempelvis fysiskt, psykiskt eller sexuellt våld. Hon berättade då att när det gäller framförallt fysiskt och sexuellt våld så blir kvinnan omhändertagen på de somatiska akutmottagningarna och att hon tror att där skiljer sig bemötandet inte åt särskilt mycket. Det psykiska våldet tror Lena däremot är svårare att komma åt och att en kvinna kanske inte söker våld i lika stor omfattning av den orsaken. Hon tror inte heller att kvinnor söker för att dem blivit utsatta för psykiskt våld utan att det blir när problematiken blir uppenbar genom exempelvis en bruten arm. En fråga vara att vi undrade över om bemötandet kan skilja se olika ut beroende på vilken fas en kvinna befinner sig i, exempelvis uppbrottsfasen. Lena svarade att diskussionen kan se olika ut men att de kvinnor hon mött har varit långt inne i normaliseringsprocessen och där de känner en rädsla för den här mannen. Vi undrade hur de gör för att motivera kvinnan till att lämna men ändå följa med i motståndet om hon inte är redo för det. Lena menade att det finns olika sätt att se på detta men att hon vet att man aldrig kan tvinga en kvinna till att lämna en våldsamt relation utan att det måste vara ett beslut som hon fattar själv. Hon beskriver vidare att det man som professionell kan göra är att bolla tankar med kvinnan och låta henne prata om sin situation för att på så sätt få henne att inse att hon inte kan vara kvar i den destruktiva relationen. Det kan också finnas praktiska problem som ekonomi och bostad och att det kan vara svårt för kvinnan att söka hjälp hos socialtjänst och kvinnojour då hon upplever situationen som skamfylld.

”Att få prata och resonera och få lov att älja om det här och också ge kvinnan vederhäftig information om hur samhället fungerar om man ser att det finns möjligheter att hjälpa henne, att visa det för henne, vad finns det för möjligheter, hur man kan utnyttja sina egna resurser för att komma vidare. Men just själva beslutet vad hon ska göra, det måste ju vara hennes eget” (Lena)

Lundin m. fl (2007) skriver att kuratorns främsta arbetsredskap är det professionella samtalet. Denna typ av samtal är tänkt att ge patienten redskap för och förmåga till förändring. Det är upp till patienten själv att välja hur denne vill använda sig av dessa redskap (a.a.). Vi frågade hur dem hanterar egna känslor och erfarenheter om det kan vara något som påverkar när dem möter en kvinna. Lena svarade då att:

”Ja givetvis, precis som alla andra erfarenheter som man ha, sjukdom eller vad det nu kan vara för någonting, så träffar man någon som har en problematik som man själv har upplevt eller upplevt i sin närhet eller någonting sådant. Det är klart att det ger en annan dimension i det hela också. Och om man är behandlad och har upplevt sådana saker så har man förhoppningsvis jobbat sig igenom dem för annars kan det lägga krokben för en i ett behandlingsarbete” (Lena)

Vidare undrade vi om det finns några riktlinjer eller någon handlingsplan som de utgår ifrån i arbetet med dessa våldsutsatta kvinnor. Lena förklarar att det finns ett PM på sjukhuset som behandlar just den här problematiken och omhändertagandet av kvinnor som är utsatta för våldtäkt. I detta PM står bland annat att det finns möjlighet att lägga in en kvinna över natten på sjukhuset om man inte kan hitta något annat alternativ för hennes säkerhet. Det står också litegrann om hur man bör prata med kvinnan och att man ska prata med henne ensam då mannen ibland har följt med till sjukhuset eller kommer dit.

En fråga rörde om Lena trodde att det har någon inverkan att lämna sin man om dem har fått ett bra bemötande exempelvis polis och sjukvård. Hon berättar att hon tror att bemötande har en stor betydelse när det gäller den här våldsproblematiken eftersom den kan vara skamfylld för en kvinna och inget man vill erkänna. Bemötandet kan därför spela en viktig roll för om kvinnan väljer att söka hjälp.

”Jag har ju träffat kvinnor som har blivit dåligt bemötta från polisen och jag har träffat dem som har blivit jättebra bemötta från polisen och det tycker jag är en stor skillnad. De kvinnorna känner ju stort förtroende för polisen och vågar ju på ett helt annat sätt vända sig till dem och ser dem som en hjälpare instans och det är ju likadant naturligtvis när det gäller sjukvården att vänder dom sig hit och blir snorkigt eller otrevligt bemötta och kanske insinuant bemötta så är det klart att då känner man ju inget förtroende för sjukvården, så det har stor betydelse” (Lena)

Heimer och Björck (2008) skriver att det är viktigt att tänka på vad man som professionell säger och hur man säger det samt kroppsspråk i mötet med den hjälpsökande. Attityder,

värderingar och det egna kroppsspråket visas i sättet man kommunicerar med kvinnan och detta kan vara avgörande för om man lyckas skapa en förtroendefull relation med kvinnan (a.a.). Josefin Grände menar att bemötandet har en viktig del i arbetet och att man som tjänsteman genom rätt bemötande och handlande kan hjälpa kvinnan att börja sätta ord på sina upplevelser. Detta är grunden för förändring menar hon (Grände, 091124). Vi frågade Lena om de har någon kontakt med kvinnan efter att ärendet är avslutat.

”Det beror ju på, en del av de här ärendena har varit ganska långa och det har varit en lång uppföljningskontakt i sig. Man har ju kontakt med kvinnan under hela den tiden och polisutredningen har löpt och rättegången har varit. (...) hon kanske har flyttat till ny bostad och så vidare och då har hon kunnat gå i en stödkontakt här. Då har det liksom fått ett naturligt avslut så småningom när hon har känt att ”nej nu känner jag mig mer fri, nu står jag på fast mark och sådär” (Lena)

6.3. Arbetssätt, metod och bemötande utifrån en barnmorskas perspektiv

Maria arbetar som barnmorska på en gynmottagning. I hennes arbete med våldsutsatta kvinnor möter hon främst kvinnor som varit utsatta för sexuella övergrepp. I arbetet med dessa kvinnor undrade vi hur det kan se ut när en kvinna som blivit utsatt för sexuellt övergrepp kommer till mottagningen. Maria förklarar att arbetet både sker i team med professioner som läkare, barnmorska, undersköterska och gynekolog. Men att arbetet också innebär att man utför arbetsuppgifter på egen hand. Hon beskriver att hon oftast samtalar med kvinnan själv innan hon kommer in till läkaren, detta för att berätta vad de ska göra och varför de behöver göra det. Vidare menar hon att de frågar kvinnan om när övergreppet har inträffat för att kunna bedöma vilka prover som ska tas. Maria beskriver att dem inte frågar ingående om vad kvinnan utsatts för utan att deras fokus ligger på det medicinska behandlingsarbetet. Björck och Heimer (2008) beskriver bemötandet inom hälso- och sjukvården som viktigt. En god kontakt mellan vårdgivare och patient kan vara avgörande för huruvida kvinnan ska känna sig trygg nog att våga berätta om sin situation (a.a.). Provtagning utgör den väsentliga delen av arbetet och har övergreppet inträffat inom tre dygn från att kvinnan kommer till gynmottagningen så tas även prover för att säkra främmande DNA som kan utgöra bevis.

”Jag frågar henne litegrann när det här har hänt för att bedöma vilka prover vi ska ta, har det nämligen gått mer än tre dygn sen övergreppet så är det nämligen inte lönt att ta dom här DNA-proverna utan då får jag ju förklara det för henne, dels vilka prover vi ska ta och varför och att påpeka att det är bra att hon har kommit så att hon känner att det är rätt beslut att anmäla och komma hit till oss” (Maria)

I arbetet kring dessa kvinnor har personalen en checklista och en arbetsbeskrivning över hur de ska ta proverna och där de checkar av alla moment som dem skall göra i samband med

detta. Björck och Heimer (2008) skriver att handlingsplaner och rutiner som att exempelvis alltid fråga om våld när de tar patientens anamnes kan bidra till att fler våldsutsatta kvinnor identifieras (a.a.).

”Handlingsplan och checklista finns och PM för doktorerna exempelvis vad dom ska ta för uppgifter för att dom intervjuar ju kvinnor väldigt närgående och beskriver ju eventuella skador (...).det är inte säkert att det finns några skador, de flesta gånger är det ju inte så mycket skador som man kan tro och det dokumenteras, dels att man ritar in det på skisser och visar exakt vart de här skadorna sitter vi tar även foto på eventuella skador och läkaren intervjuar då noggrant för att ta uppgifter och kunna göra ett rättsintyg om läkaren kräver det.” (Maria)

Vi ställer frågan om det står något om bemötandet i handlingsplanen och om hon kan ge något exempel på hur bemötandet ska se ut utifrån denna. Maria berättar att det finns litegrann om riktlinjer i denna handlingsplan för hur bemötandet ska se ut men att hon inte kommer ihåg ordagrant och har något konkret exempel att delge samtidigt som hon påpekar att det är mest det medicinska blir belyst i handlingsplanen. Björck och Heimer (2008) tar upp att handlingsplaner och rutiner, där att fråga kvinnor om våld ingår, kan vara till hjälp för vårdgivare ska kunna identifiera fler våldsutsatta kvinnor som söker hjälp inom vården (a.a.). Vi ställde en fråga kring hur de närmar sig en kvinna som söker hjälp och hur kommunikationen ser ut och Maria berättar att dem försöker stärka kvinnan och uppmuntrar henne i hennes val att komma dit. Dem erbjuder sig att hjälpa kvinnan att kontakta polisen om hon inte redan gjort en polisanmälan, att anmäla är något dem uppmuntrar till och hon berättar att dem har telefonnummer direkt till polisen på gynmottagningen. Maria berättar att anmäla i många fall kan vara jobbigt för kvinnan och att dem kan hjälpa till med detta. Kontakt med kurator erbjuder dem till alla kvinnor som blivit utsatta för våld och övergrepp. Många kan vara tveksamma till detta men Maria berättar att hon uppmuntrar dem till att ta chansen då dem vet av egen erfarenhet att detta är viktigt av tidigare kontakter med kvinnor utsatta för övergrepp. Hon berättar vidare att dem ringer upp till kuratorsavdelningen och berättar att dem har en kvinna i behov av kuratorskontakt och ger en kurator hennes telefonnummer. Remissen skickas efter detta och på så vis behöver aldrig kvinnan vänta en längre tid på att få kontakt och att remissen ska komma dit som ibland kan ta tid. Lundin m. fl (2007) skriver att då kuratorn fått remiss eller hänvisning kring en patient så tar denne kontakt genom att till exempel boka en tid, skicka en kallelse eller besöka patienten på avdelningen under en eventuell sjukhusvistelse (a.a.).

”Man försöker på något sätt stödja henne, vi får ju aldrig ifrågasätta till exempel varför dem inte gick eller varför dem gjorde så eller så. Vi ställer aldrig såna frågor, utan att vi hela tiden stärker henne i beslutet att komma hit och sen aldrig ifrågasätta

nånting eller ställa några frågor om varför hon gjorde så eller så, det får vi aldrig göra.” (Maria)

Kommunikationsansvaret bör ligga på hälso- och sjukvårdspersonalen menar Björck och Heimer (2008) då det kan vara svårt för en kvinna att avslöja våldet hon är utsatt för och därmed också behovet av hjälp. Att kunna kommunicera med dessa kvinnor är något som kräver bland annat kunskap hos personal och resurser till att hantera det dem möter (a.a.).

Kring vår fråga om huruvida bemötandet påverkas utifrån om dem arbetar ensam eller flera med den våldsutsatta kvinnan beskriver Maria hennes uppfattning kring det:

”Alltså ibland tror jag kvinnan kanske har större förtroende om man är fler, hon märker att vi är fler som engagerar sig i henne så kan ju det upplevas vara positivt för kvinnan. Det tror jag, men en del kanske tycker att det är bättre att sitta ensam och prata. Men jag tror dem flesta är nog ändå nöjda med att dem märker att det är fler som jobbar omkring henne. Men om det skulle påverka bemötandet det tycker jag ju inte att det gör, vårt bemötande, mitt bemötande, ändras inte om jag är ensam eller om jag är tillsammans med dem andra.” (Maria)

Vi undrade om egna erfarenheter och känslor kan vara något som försvårar arbetet och påverkar bemötandet och Maria berättar att det är viktigt att vara professionell i sitt arbete och att inte låta känslorna styra för mycket men att det absolut kan vara situationer där man blir väldigt upprörd som yrkesverksam. Hon påpekar att man ska vara empatisk och visa förståelse för kvinnan men att känslorna inte får ta överhanden i arbetet. Lundsbye m. fl (2005) menar att ibland kan känslor och värderingar från till exempel tidigare erfarenheter förmedlas i kommunaktionen från tjänstemannens sida även om det inte är avsiktligt, något som kan uppfattas negativt av den våldsutsatta kvinnan i detta fall (a.a.). Detta behöver inte vara i form av ord utan kan också vara genom kroppsspråk. Josefin Grände (091123) betonar att handledning är viktigt när man arbetar med tunga frågor som just våldsproblematik av olika slag. Dels för sin egen skull för att kunna hantera egna känslor och dels för att inte bli yrkesskadad och glömma bort att man arbetar med frågor om liv, död, sexualitet och relationer (Grände, 091124). Vi frågade om hon tror att ett bra bemötande från sjukvård och myndigheter har någon inverkan i ett beslut om att lämna mannen som misshandlar henne. Maria säger att hon hoppas att det är så, att man lyckas stärka dem men att hon tror att kuratorerna har en större del i det genom sitt arbete.

”Jag ser inte et som vår uppgift, även om man kan tycka det, men det är inte det som vi ägnar kraften till utan vi tar hand om det medicinska sen tycker jag att det är kuratorernas ansvar och då får man ju räkna in deras bemötande också.” (Maria)

Maria berättade om samverkan med andra verksamheter och menar att:

”Myndigheter är ju bara polisen och dem kontaktar vi vid behov (...) vi uppmuntrar kvinnan att anmäla och är det så att dem anmäler i efterhand så ringer polisen och så lämnar vi ut prover och eventuella foto.”

Maria beskriver att den uppföljning de har är att kvinnorna kallas till återbesök ungefär tre veckor efter sitt besök, för att ta nya prover för att se om kvinnan drabbats av någon eventuell smitta i samband med det sexuella övergreppet. De försöker ordna så att kvinnan får träffa samma läkare som vid sitt första besök och brukar också kolla av med kvinnan hur hon mår i dagsläget och ifall hon haft med någon kurator.

6.4. Arbetsätt, metod och bemötande inom socialtjänsten

Jenny arbetar på socialtjänsten inom familjevårdsenheten, där hon möter och arbetar med våldsutsatta kvinnor. Hon berättar att enheten startade som ett projekt år 2002 inom socialtjänsten, eftersom våldsutsatta kvinnor inom socialtjänsten inte hade någon stans att vända sig.

”Min uppgift skulle vara att samordna och utveckla resurser för våldsutsatta kvinnor och att jag skulle ha en mottagande funktion om det var så att de sökte sig till socialtjänsten (...) Redan efter, åtta-nio månader, blev tjänsten permanent, därför det visade sig att mellan två till tre nya kvinnor sökte hjälp varje vecka och så har det varit sen dess” (Jenny)

Jenny berättar att det förekommer teamarbete på familjevårdsenheten vid gruppverksamheter, annars är det främst enskilda samtal med kvinnorna. Enheten har utvecklats och idag arbetar två samordnare med kvinnorna, en med männen som utövar våld och en samordnare arbetar med barnen.

”Vi försöker utveckla och arbeta för att göra det så bra som möjligt men vi har i första hand en mottagande funktion (...) kvinnor kommer hit i olika stadier i sin relation och ibland har dem flytt och står i väntrummet med väskor och då måste kvinnan ha boende med det samma. Men ibland kommer dem för samtal också, för att veta om dem ska bryta upp eller inte dem är osäkra själva. Vet kanske inte alltid att dem är utsatta för våld att de är kanske normaliserade och tror att så här ska det vara och så behöver dem nån att diskutera det med. Då erbjuder vi ju alltid samtal för kvinnan (...) vi utgår alltid från att kvinnan talar sanning” (Jenny)

Samtal ska vara en hjälp för kvinnan att kunna sätta ord på och förstå vad hon varit utsatt för att hjälpa henne att se verkligheten och att återuppta kontrollen över sitt liv (Heimer och Sandberg, 2008).

När en kvinna får kontakt med familjevårdsenheten inleds det vanligen genom telefonsamtal från kvinnan själv eller från polisen om en anmälan gjorts, det är då skyndsamt med vilka åtgärder som behöver utföras.

”Först gör vi en skyddsbedömning kan den här kvinnan bo kvar i kommunen eller ska vi ordna boende åt henne någon annan stans, hur ser det ut, har hon barn, ska det hämtas barn ska hon hämta upp saker i lägenheten då gör vi ju det med hjälp av polisen. Vi gör alltså rent praktiskt det som kvinnan behöver hjälp med, ska hon polisanmäla så följer vi med på det, ska hon läkarundersökas så kan vi följa med om hon vill. Vi förmedlar kontakter med advokat och försöker övervaka hela processen. Sen så letar vi boende men det är inte alltid det finns plats här på kvinnojouren men ingen ska ju behöva gå hem igen” (Jenny)

I första hand placeras kvinnorna på kvinnojouren i sin egen kommun därför att där finns tillgänglig personal vilket Jenny berättar är viktigt eftersom kvinnan ofta mår dåligt och har ångest och inte ska behöva vara själv i det tillståndet. Är det brist på platser kan kvinnojourer i andra kommuner bli aktuellt eller så kan hotell kortsiktigt vara en lösning. Heimer och Sandberg (2008) skriver att bemötandet från socialtjänsten vid ett initialt skede är grundläggande för kontakten, likaså att inte ifrågasätta kvinnans utsaga samt att lyssna och bekräfta. De menar vidare att om en våldsutsatt kvinna ber om hjälp att lämna mannen måste detta omedelbart tillgodoses och hennes upplevelse av situationen måste respekteras. Viktigt är att informera kvinnan om skyddat boende samt att kvinnans behov av skydd, lugn och trygghet måste tillgodoses (a.a.). Grände tänker att det är viktigt i bemötandet att man är tydlig med att man tror på kvinnan och är tydlig med att man visar att man orkar höra samt bära det hon har att berätta.

”Det man får höra i de första mötena kanske bara är toppen på ett isberg av allt som hon lever med. Även om hon börjar berätta om våldet, så kommer hon att sluta berätta om man lägger det minsta skuld eller snavar på henne samt om man inte lyssnar eller visar att man klarar av att ta emot och bära berättelsen. För att göra ett bra jobb och en bra utredning måste man genom sitt bemötande skapa förutsättningar för kvinnan att prata om det som är så fruktansvärt svårt att prata om.” (Grände 091124)

Grände m. fl (2009) skriver att många kvinnor som berättar om våld utgår från att den som lyssnar tänker att hon överdriver, ljuger eller att hon får skylla sig själv. Eftersom många kvinnor fått höra från mannen att de överdriver eller att ingen kommer att tro kvinnan om hon berättar om våldet. Det är därför viktigt att förmedla att man lyssnar, tror på kvinnan och att man tar våldet på allvar (a.a.).

Vi frågade om familjevårdsenheten samverkar med andra myndigheter och organisationer och Jenny svarade:

”Vi försöker samarbeta med de myndigheterna som är inblandade i ett ärende vi samarbetar mycket med polisens familjevårdsenhet. Sen är det ekonomisidan inom socialtjänsten och bor man på kvinnojouren så brukar vi alltid kopplas in eftersom det är dyrt att bo där och då måste kvinnan ha ekonomiskt bistånd och sen kan det ju vara skattemyndigheterna om man ska ha skyddad adress eller migrationsverket om det är så att kvinnan riskerar att bli utvisad. Det kan vara allt möjligt. Vi kan ju inte göra detta jobb själv utan vi måste samverka” (Jenny)

Samverkan lyfter Heimer och Sandberg (2008) fram som något centralt i arbetet med kvinnor och menar att när en kvinna utsatts för våld krävs det att socialsekreteraren inte bara har kunskap om det som åligger socialtjänsten, utan också om andra myndigheters och organisationer har för ansvar och vad de kan göra för kvinnan. För att hjälpa och stödja kvinnor på bästa sätt måste alla samverka inom såväl den egna organisationen som med andra myndigheter och organisationer för att kvinnans behov ska tillgodoses på bästa sätt. I akuta situationer är det särskilt viktigt att samverkan fungerar så att kvinnan får hjälp att komma till rätt instans direkt samt att arbetet kan genomföras effektivt (a.a.).

När vi frågade Jenny om de utgår från några särskilda riktlinjer eller metoder i bemötandet svarade hon:

”Vi gör alltid en riskbedömning, att man försöker ta reda på hur våldet ser ut och ibland kan det vara så att kvinnan inte själv inser att hon lever väldigt farligt att hon är så pass normaliserade att hon inte själv förstår att det här kan sluta illa och då pratar vi med henne om det. Vi säger aldrig att du måste lämna mannen för att det går liksom inte hem men däremot kan man säga, är du medveten om att du lever farligt? Bemötandet är oerhört viktigt och vi utgår från att varje kvinna talar sanning och att hon behöver den hjälpen som hon ber om, det har vi som en utgångspunkt” (Jenny).

Ovanstående citat överrensstämmer med tidigare forskning där Wallberg (2008) menar att socialtjänstens bemötande är avgörande när en våldsutsatt kvinna söker sig dit. Wallberg (2008) skriver vidare att socialsekreterare behöver lyssna och ta emot kvinnans berättelse samt bekräfta henne och inte ifrågasätta, moralisera eller fördöma det hon säger då hennes berättelse av situationen måste respekteras.

Jenny berättar att de ställer högre krav på kvinnorna idag än de gjorde förut och menar vidare att alla har ett val att stanna eller söka hjälp och om man är redo och vill lämna mannen så finns det hjälp att få på exempelvis socialtjänsten, polisen och kvinnojouren. Heimer och Sandberg (2008) skriver att ett bra bemötande av socialsekreterare kan ha stor betydelse och vara avgörande för om kvinnan anmäler övergrepp till polisen (a.a.). Jenny tänker att

myndigheter och organisationer aldrig till hundra procent kan skydda en kvinna men att möjligheterna finns, och att det finns relativt bra skydd i form av skyddad identitet eller boende i en annan kommun. Wallberg (2008) framhåller att socialsekreteraren måste visa att hon finns kvar som stöd för kvinnan i arbetet med att lämna mannen, även om kvinnan inte väljer att lämna omgående. Det kräver att socialsekreteraren visar stabilitet och inte låta sig påverkas av kvinnans ambivalens då socialsekreterarens uppgift är att ge kvinnan det stöd hon behöver för att kunna förändra sin situation (a.a.).

På frågan vilken metod de använder i sitt arbete med våldsutsatta kvinnor svarade Jenny att den metod som de främst utgår från är normaliseringsmodellen eftersom den underlättar att se var i processen hon befinner sig och då kunna utforma samtalet utifrån det. Jenny anser att man närmar sig kvinnorna olika beroende på situation och var i processen de är.

”Det är ju väldigt individuellt man kan ju inte ha en färdig mall som tänker att man ska följa den för det håller ju inte. Man får se och försöka närma sig dem på det sättet som fungerar bäst.” (Jenny)

Detta är något som Payne (2008) framhåller då han menar att kommunikationen mellan tjänsteman och klient bör utformas på ett sätt som klienten finner acceptabelt och i den takt som klienten önskar (a.a.).

Vi undrade hur kommunikationen såg ut om kvinnan känner ambivalens inför att lämna mannen och hur de bemöter detta. Jenny tänker att kvinnan själv måste komma till insikt om att hon inte längre vill leva så här, för det är kvinnans val som hon måste göra själv. Det är viktigt att i samtalet låta kvinnan tala om de känslor hon har för mannen, då många kvinnor kan ha starka känslor kvar. Som socialsekreterare kan man då inte avfärda det utan måste prata med henne om det. Jenny tänker att man måste försöka få klarhet i hur relationen ser ut genom samtal där socialsekreteraren ställer mycket frågor just för att kvinnorna själva ska tänka. Josefin Grände tänker utifrån detta att:

”Om en kvinna befinner sig i stadiet där kärleken är väldigt stark, kan man inte tänka att man i mötet med den här kvinnan ska få henne att lämna det här just då. Utan man måste ha tålamod för att hon måste få ha sin egen process och där man inte direkt ska gå in med insatser utan man kanske mer får jobba med motiveringsamtal (...) Motivera för att hon om ett halvår eller ett år, när dem starka känslomässiga banden som hon har till den här personen börjar släppa, då kanske man kan gå in med mer stödjande åtgärder för att hon ska kunna lämna.”(Grände, 091124)

Jenny förklarar att det är frivilligt att komma till familjevårdsenheten så vill kvinnorna avstå från hjälpen så kan man som samordnare inte göra något åt det. Jenny tror att om inte kvinnan är mottaglig eller motiverad att lämna mannen så är hon heller inte motiverad att gå i samtal. Vidare menar Jenny att det är av stor vikt att man benämner saker med rätt namn.

”Vi kallar det inte för ”lite” bråk, är det så att han har slagit henne så är det vi pratar om har han tagit strygrepp så pratar vi om det som ett mordförsök för det är det ju faktiskt, med det hoppas vi då att det någonstans ska gå in att hon faktiskt kan dö på grund av detta (Jenny).

Jenny förklarar att man måste möta kvinnorna olika beroende på i vilken fas de befinner sig i. Träffar du en kvinna som har blivit slagen första gången som kanske fortfarande är jätteförälskad i sin man, en kvinna som är ganska ny i sin relation är inte mottaglig för att man säger att du kanske måste lämna den här mannen eller att det är farligt. Jenny menar att man inte kan prata likadant med henne som med en kvinna som har levt länge med sin man och som börjar tröttna på situationen. Därför skiljer sig samtalen beroende på var kvinnan befinner sig. Jenny anser att man som professionell måste vara försiktig med att ta kontakt med kvinnan för det kan innebära att mannen skadar henne för att han kanske inte ens vet om att hon har tagit kontakt med socialtjänsten.

Vi undrade hur Jenny hanterar egna känslor i relation till våldsutsatta kvinnor och om detta kan påverka bemötandet.

”Ja det är klart att våra känslor kan påverkas, men jag vill inte tro att bemötandet förändras då vi har handledning två gånger i månaden där vi pratar ut om dessa känslor. Sen pratar vi mycket med varandra i gruppen och jag tror att det är värre att hantera känslor inför detta i början och att man alltså lär sig med åren. Det är ju ingen mening med att stimma upp sig för det innebär ju inte att man gör ett bättre arbete utan jag försöker hålla huvudet kallt”. (Jenny)

På frågan om de på familjevårdsenheten har någon uppföljning med kvinnorna förklarar Jenny att om kvinnan gått tillbaka till mannen så vill hon inte bli störd av socialtjänsten som tränger sig på. Hon menar att de inte har någon uppföljning utan försöker lita på att om en kvinna försvinner, så vet hon vart hon ska vända sig och att hon kommer tillbaka när hon behöver hjälp igen.

I vår tidigare forskning framgår det att socialtjänstens arbete beskrivs med en stor variation i bemötandet av de våldsutsatta kvinnorna. Mötet med socialtjänsten beskrivs som ett lotteri, där det finns socialsekreterare som har kunskaper och kan ge ett bra stöd och även motsatsen. Det har i vår undersökning framgått att familjevårdsenheten är en specialiserad enhet inom

socialtjänsten för våldsutsatta kvinnor och att de som arbetar där har kompetens att bemöta dessa kvinnor.

6.5. Arbetsätt, metod och bemötande inom polisen

Peter arbetar vid familjevårdsenheten och möter i sitt arbete kvinnor som utsatts för våld. Lundgren (2001) menar att våld mot kvinnor är ett erkänt problem då en speciell enhet som rymmer familjevåld bildas (a.a.). Peter beskriver att när han kommer i kontakt med våldsutsatta kvinnor så har dem ofta varit i kontakt med poliser i yttre tjänst eller med socialtjänst innan.

”Ofta när dem väl kommer till min kännedom så har dem redan träffat och pratat med någon polis eller socialtjänsten innan, det är ju sällan de kommer hit i första stegen. Det händer ju det också men oftast inte” (Peter)

Peter berättade kring vad som händer och hur arbetet går till när en våldsutsatt kvinna kontakter polisen. Kvinnan gör en polisanmälan och därefter inleds en förundersökning och beslut tas av Peters chef eller av åklagare om ärendet ska utredas. Då kommer kvinnan till familjevåld och har ofta sin advokat med sig vid besöket.

”Första gången vi träffas är det i stort sett att vi säger hej och sen går vi in i ett videoförhörssrum. Jag försöker presentera och visa henne hur det går till och varför vi gör videoförhör. Sen har vi ju ett mer eller mindre ingående förhör i video rummet där kvinnan får berätta sitt om vad som har hänt. Inga ledande frågor eller fokus på någonting, utan hon får berätta i stort sett vad hon vill berätta vid det förhöret” (Peter)

Lundgren (2001) skriver att det är polisens uppgift att ta emot en anmälan om det finns en misstanke om att en kvinna blivit utsatt för våld (a.a.). Genom detta får man en överblick beroende på om det är till exempel ett sexualbrott, en våldtäkt eller om det är en grov kvinnofridskränkning. Peter beskriver att polisens mål inte i första hand är att behandla kvinnan eller hjälpa, även om dem hjälper henne på ett sätt. Målet är att få kvinnan att berätta det brottsliga i gärningen så att dem i slutändan eventuellt kan lagföra en person. Detta samstämmer med det Nylén (2008) beskriver, att polis och åklagare skall vara dem som speciellt arbetar för att utreda ett brott så att någon kan ställas till svars för brottslig handling utan dröjsmål (a.a.).

I hans arbete undrade vi om de främst arbetar självständigt eller i team kring den våldsutsatta kvinnan. Han beskrev att han oftast arbetar själv med utredningar men att det förekommer att han arbetar i par med någon annan ibland. Det finns också dem som väljer att arbeta parvis

mer frekvent. Vi frågade Peter om han tyckte att det kunde påverka bemötandet om man ensam arbetar med kvinnan eller om man arbetar i exempelvis par.

”Jag är helt övertygad om att det är från individ till individ. Både individen kvinnan och individen polisen, för om jag känner att jag får bra kontakt med de här kvinnorna när jag jobbar med dem själv, bygger upp någon form av relation under utredningen. Ibland är kvinnorna mer eller mindre samarbetsvilliga och det är lättare eller svårare. Men när vi väl jobbar två och två tycker jag inte att det är något problem utan man har olika roller” (Peter)

Lundberg (2001) beskriver samarbete som viktigt mellan polis och brottsoffer. Samarbete som att kvinnan står fast vid sin utsaga, svarar på deras frågor och identifierar mannen genom utredningen (a.a.). Vi frågade ifall polisen använder sig av någon särskild metod gällande den här våldsproblematiken i arbetet och mötet med kvinnan. Peter berättade att i förhörssituationen utgår man från ett kognitivt förhållningssätt som innebär att inte ställa ledande frågor och låta kvinnan berätta sin historia. Under utredningens gång så finns rekommendationer om hur dem skall göra, bland annat att spela in förhör på video som nämndes tidigare. Vidare beskriver Peter att han inte tror att man kan ha en direkt modell för hur man ska göra som till exempel normaliseringsmodellen, då alla är individer är så olika. Han menar att man då får anpassa sig efter kvinnan och det kan ta tid innan man ens får henne att komma till polisstationen för första förhöret. Det är en bearbetningsprocess som pågår i hennes huvud hela tiden för att hon ska ta steget och våga komma dit. I de flesta fall har kvinnan redan tagit steget då det oftast finns en polisanmälan i bakgrunden när dem kommer dit. Grände menar i likhet med vad Peter säger att metoder och rutiner kan underlätta arbetet kring våldsutsatta kvinnor men att det kan vara farligt att förlita sig för mycket på de metoder som finns och viktigare att vara öppen för de individer som man möter (Grände, 091124). Vi frågade hur kommunikationen ser ut när de ska närma sig en våldsutsatt kvinna och Peter beskrev att kommunikationen från deras sida är rak, de berättar om vad som kommer att hända och hur det kommer att gå till. Dem informerar också att det finns möjlighet till stöd i form av exempelvis brottsofferjour och kvinnojour, att det finns möjlighet till besöksförbud med mera.

”Vi har ju krav på oss att jobba fram en utredning för att vi ska kunna redovisa till åklagaren så vi ska kunna väcka åtal i tingsrätten är det läge i utredningen att kvinnan tidigt bestämmer sig för om hon vill fullfölja detta eller hoppa av. Då gör man ju vissa moment då försöker vi få henne att förstå att det är lämpligt att du medverkar i utredningen på grund av att detta har hänt dig och det kan bli så mycket annat du råkar ut för om du inte gör detta. Alltså vi försöker få henne att få insyn, inblick i vad som händer med henne ” (Peter)

En god kommunikation mellan polis och brottsoffer skapar förutsättningar för en större trygghet hos exempelvis den våldsutsatta kvinnan. Payne (2008) menar att om kvinnan känner sig aktiv i kommunikationen så kan detta bidra till att motivera henne till att exempelvis lämna den destruktiva relationen (a.a.). Peter berättar att om kvinnan väljer att inte medverka i utredningen så informeras hon om att hennes val och att det är upp till henne att kontakta honom igen. Väljer kvinnan att inte medverka i utredningen så läggs i de allra flesta fall förundersökningen ner på grund av att polisen då inte har något att gå på. Nylén (2008) menar att det kan i många fall vara svårt att påvisa att någon brottslig handling har begåtts och att sakkunskap och ett aktivt arbete med att säkra bevis kan ha avgörande betydelse i många ärenden. Detta är något som ställer krav på de yrkesverksamma som handlägger dessa ärenden (a.a.). Vidare menar Peter att polisens utredning bygger ju på rak, ärlig och öppen kommunikation.

”Jag sitter inte som polis och fjäskar på en förhörssituation eller över huvudtaget för att få hit dem utan jag berättar bara precis vad som händer” (Peter)

Payne (2008) menar att kommunikationsteorin beskriver att när en sändare ger information till en mottagare så bearbetar mottagaren detta för att sedan visa en reaktion på vad som sagts. En återkoppling till sändaren visar hur mottagaren uppfattade informationen (a.a.). Peter berättade att när dem ska närma sig en kvinna i något sammanhang som de misstänker vara utsatt för våld så kan dem ibland ställa frågan rakt ut men att det kan skilja sig beroende på vilken kvinna han möter. En del kvinnor kan han ha gjort polisanmälan tidigare där Peter har vetskapen om att hon är utsatt för våld av sin man men hon kanske inte berättar något när han frågar henne.

”Hon berättar ingenting, men när vi pratar med henne, försöker vi få henne att förstå att det kan vara farligt för henne och vara kvar i sin relation med den här mannen och ofta får man en bra kontakt och dem förstår det (...) Jag skriver då eventuellt en polisanmälan, men det kanske inte blir någonting mer av den eftersom vi inte har fler uppgifter att gå på” (Peter)

Nylén (2008) beskriver vidare att det kan vara svårt att få kvinnan att orka beskriva sina erfarenheter. För att utredarna ska kunna bevisa om någon brottslig handling har begåtts kan det vara nödvändigt att kvinnan kan särskilja händelser och handlingar, och berätta om det hon upplevt på ett strukturerat sätt. Vidare menar Nylén att polisens bemötande och hantering av ärendet är avgörande för huruvida kvinnan ställer sig till att både vilja och kunna vara behjälplig under utredningen (a.a.). Grände menar i likhet med detta att det är i bemötandet den professionelle skapar förutsättningar för kvinnan att prata om sin situation och om hon

kan ge en sammanhängande historia (Grände, 091124). Vi ville veta hur Peter hanterar egna känslor i mötet med dessa kvinnor som vi kunde tänka oss uppstår i vissa fall och om det i så fall påverkar bemötandet. Peter menade att:

”Jag tror inte det, jag tror att jag personligen är ganska objektiv. Utredningen görs ju både för den misstänkte och för målsägande, vi jobbar ju inte bara för målsägande utan det har ju hänt fler gånger som vi även har fått svart på vitt att kvinnan har ljugit, att det hon har berättat i förhöret är påhittat och det har aldrig hänt av olika anledningar. Sen så att bearbeta våra egna känslor det är väl mest att vi har handledningssamtal en gång i månaden och vi pratar med psykologer och berättar om hur vi känner det, hur vi har det och får lite hjälp i våra ärenden, handledningshjälp” (Peter)

Vi frågade Peter om han tror att om en kvinna i högre utsträckning lämnar mannen om hon blir bra bemött av exempelvis polis och andra myndigheter. Han menade att han tror att det handlar mycket om deras egen inställning. Även om dem gör ett bra jobb, både hos polis och socialtjänst så kommer ibland kvinnan tillbaka och har råkat ut för samma sak igen av samma man.

”Jag tror att för att dem ska ta det här steget, om dem nu vill lämna den här mannen som misshandlar dem eller tycker ner dem på något sätt, så måste dem själva ha bestämt sig för det. Där tror jag inte bemötandet har påverkat speciellt, kanske lite, men långsiktigt nej” (Peter)

Vi undrade om dem har någon uppföljning med kvinnorna efter avslutad kontakt och Peter beskriver att efter ärendet är avslutat så har dem ingen särskild uppföljning:

”Nej vi gör ingen uppföljning mer än att vi läser domen i tingsrätten. Sen får vi per automatik ofta överföring av ärendet eftersom dem hamnar här igen, och då får vi reda på att det gick åt skogen i vilket fall som helst” (Peter)

6.6. Arbetssätt, metod och bemötande inom kvinnojouren

På kvinnojouren är det fyra anställda och Lotta är en av dem. Tre av de anställda arbetar med kvinnorna och en med barnen. Hon beskriver att kvinnor kan komma anonyma till jouren utan att ha anmält misshandeln för polisen. Hon upplever arbetsuppgifterna som varierande, exempelvis består det av besök från kvinnor som inte är boende på jouren men som vill ha samtalskontakt och hjälp.

”De kanske har lämnat en relation eller så håller de på med vårdnadstvist eller är förföljd av mannen och så vidare och då hjälper vi och stöttar på bästa sätt. Det kan vara att man följer med till socialförvaltningen, rekommenderar en advokat, följer med till polisen och gör en anmälan eller går med dem till sjukhuset. När kvinnan väl behöver hjälp när hon säger till att hon vill ha hjälp det är då hon ska ha hjälpen. Inte nästa vecka eller nästa vecka därpå utan då, så fort det är möjligt ska hon ha hjälp.” (Lotta)

De flesta kvinnor ringer hit själva förklarar Lotta, då principen är att kvinnan själv ska ta kontakt. De ska vara med hela vägen och veta vad som görs, vad som händer och vad som kommer att hända. När en kvinna kommer till jouren har Lotta en mottagande uppgift att hjälpa kvinnan och visa henne runt i det kollektiva boendet och hjälper kvinnan att få en kontaktperson. Grände (2008) menar att trygghet skapas genom det inledande arbetet med kvinnan oftast genom att välkomna, visa runt kvinnan i lokalerna, berätta om jouren och hur arbetet ser ut för att sedan berätta om sig själv och sin roll på jouren. (a.a.).

”Inledande gör vi alltid en riskbedömning av hur stor faran för kvinnan är. Sedan hjälper vi kvinnan med mycket praktiska saker som att kolla om hon har ett eget bankkonto, vart går pengarna, har hon någon lön och är våldet polisanmält. När kvinnan kommer är allt nytt för henne och hon är jätte ledsen och orolig och vad kommer hända. Därför brukar vi ta allt kort första dagen och tar resten senare.”
(Lotta)

Lotta berättar att man utgår från normaliseringsmodellen i arbetet med kvinnorna på kvinnojouren. Modellen används främst under samtalen med kvinnorna och underlättar att se var kvinnan befinner sig för att hjälpa dem att se hur det kunde ske det som hände. Och varför det blev som det blev. Men det viktigaste menar hon är att möta kvinnan där hon befinner sig för tillfället. Detta resonemang kan liknas med den tidigare forskningen där Bylund (2008) skriver att fokus i kvinnojourens arbete är att möta kvinnan där hon befinner sig samt att lyssna. Han menar vidare att bemötandet med våldsutsatta kvinnor är avgörande i kvinnojourarbetet. Kvinnan som söker hjälpen ska känna att hon blir lyssnad på och att hon möter någon som bekräftar henne samt tror på hennes upplevelser (a.a.). Detta framhåller även Grände (2008) som betonar betydelsen av att låta kvinnan själv berätta sin historia och formulera sina problem där jourkvinnans uppgift är att bekräfta samt visa att man tror på henne. Hon menar vidare att ett bra bemötande och förhållningssätt av personal på en kvinnojour kan vara avgörande för om kvinnan öppnar sig och berättar om våldet samt väljer att lämna mannen som utövar våldet (Grände, 2008).

I kommunikationen berättar Lotta att man måste ställa frågor på rätt sätt, hon beskriver det så här:

”I Samtal kan det hända att kvinnan bagatelliserar våldet och hör jag då att situationen kan bli farlig, då får man ställa frågor så att hon förhoppningsvis hör vad det är hon själv säger, när hon säger det högt. Detta försöker jag sedan spinna vidare på, men jag kan inte tvinga hit henne (...).men man ska också vara väldigt rak och tydlig i sina frågor, och stötta henne i detta när hon ska gå igenom alla dessa bitar. (...) Att tänka på i bemötandet är att man inte pratar illa om mannen då kvinnan kanske fortfarande har känslor kvar för honom” (Lotta)

Genom att vara aktiv i kommunikationen menar Palm och Windahl (2000) att klienten känner sig mer motiverad att gå i samtal (a.a.).

Grände menar i likhet med ovanstående citat:

”Frågar man inte våldsutsatta kvinnor och vågar ställa raka och direkta frågor så berättar de inte. När det gäller något som är så nära och privat och kopplat till skam och skuld, innebär det en ytterligare svårighet att dela med sig av det vilket medför att man som professionell måste vara väldigt tydlig.” (Grände 092411)

Grände tänker att oavsett professions befattning är det väsentligt att ställa raka frågor och hon framhåller vidare att det inte finns något rätt sätt att fråga om våld, det viktiga är att man frågar och betonar att detta är något vi är vana vid att prata om (Grände 091124).

De kvinnorna som kommer till kvinnojouren beskriver Lotta som att de är utsatta för flera typer av våld det kan vara både fysiskt, psykiskt och sexuellt våld, då de är väldigt nedtryckta av det psykiska våldet, och vet inte om de kan söka till en kvinnojour om de inte blir utsatta för fysiskt våld. Lotta menar att det då är det ju svårare att komma till rätta med det eftersom det inte går att polisanmäla det, eftersom det inte finns några bevis.

På frågan om hur de hanterar sina egna känslor och erfarenheter i mötet med våldsutsatta kvinnor och ifall det påverkar bemötandet. Menade Lotta att:

”Jag tror det är mycket jobbigare i början när man jobbar med det. Men nu har vi handledning man ju ta upp det där, men det är ju självklart att man ibland känner mer. Ibland kan jag känna mer. Jag klarar ju av det ändå, men jag kanske tänker lite mer på vissa, även när jag går härifrån, än vad jag brukar göra”. (Lotta)

Lotta berättar utifrån vår fråga om hur de samverkar med myndigheter och organisationer att:

”Vi samverkar mycket med socialtjänsten som skickar våldsutsatta kvinnor till oss och polisen har vi bra samarbete med (...) polisen kan ringa och säga vi har haft en kvinna här som vi bet ska kontakta er” (Lotta)

Ingen uppföljning görs med kvinnorna när de lämnar det skyddade boendet utan det sker på deras egna villkor menar Lotta och om de vill återkomma på samtal eller få ytterligare hjälp får de höra av sig.

6.7. Arbetsätt, metod och bemötande inom brottsofferjouren

Anna är anställd på brottsofferjouren som samordnare och berättar och de oftast får kontakt med brottsoffer via polisen och ärendena skickas då ut till jourens stödpersoner som tar

kontakt med brottsoffren via telefon. Anna berättar att vid en första kontakt, ser man till vilka behov kvinnan har och håller kontakten så länge kvinnan vill och känner behov av stöd. Ringer kvinnan till jouren och vill komma på samtal, då bokas en tid för besök in där behoven utreds och där frågor om exempelvis polisanmälan, rättegång och skadestånd besvaras. Syftet med samtalen är att lyssna, bekräfta och vara ett gott samtalsstöd för kvinnan samt. Detta överensstämmer med vår tidigare forskning där Larsson (2003) påpekar att stödpersoners viktigaste uppgift är att ge ett medmänskligt stöd, att samtala samt att lyssna aktivt. Att arbeta med människor kräver också en positiv människosyn för att visa respekt och hänsyn. Människosynen grundas i våra värderingar och lägger grunden till hur vi bemöter andra människor (a.a.).

”Det handlar mycket om att bekräfta och låta kvinnorna få lov att prata för att hon behöver lite extra stöd, framförallt uppbrottsprocessen, man säger att man vill lämna mannen men nästa vecka kanske hon har gått tillbaka bara för att hon inte fixar att lämna utan stöd” (Anna)

Vidare undrade vi om det finns några riktlinjer eller någon handlingsplan som de utgår ifrån i arbetet med våldsutsatta kvinnor.

”Inga som är utarbetade, utan alla brottsoffer får samma stöd och hjälp (...) Ibland frågar vi ju kvinnorna om de vill ha en man eller en kvinna att prata med, vilket är bra därför att vi är alla olika, vi har olika behov. Vi har faktiskt inga direkt utarbetade metoder just för kvinnovåld, det kan jag inte påstå men vi har en bra kännedom vilket gör att vi kanske tar hänsyn och är lite mer försiktiga inför vissa saker men ändå vågar prata med kvinnan om våldet. (Anna)

Anna berättar att det kan vara fördelaktigt att arbeta ensam kring kvinnan för att kunna få bättre kontakt med henne.

”För vår del handlar det om att kunna ge bra hjälp och den hjälpen vi kan handlägga är samtalsstöd och även praktisk information. Många vill bara träffa en och samma stödperson, och upplever fördelar med detta och det är ju så vi arbetar för att man ska få ett närmre band till en person. Det är så vi jobbar, alltså hela vår verksamhet bygger ju på att man ska känna sig trygg om det är det man vill ha. Vissa kvinnor vill ju inte ens komma hit dem tycker det är jobbigt, det är mycket skam just med kvinnovåldet så ibland vill dem bara höra en vänlig röst i den andra änden av telefonen. Andra kanske vill komma hit en gång och få lite tips och råd och andra kanske har ett samtal men vi erbjuder ju alltid kvinnorna en stödperson och tanken är ju att dem ska känna en trygghet och få förtroende för en och samma person.” (Anna)

Anna beskriver att kommunikation med kvinnorna sker genom att man som stödperson ställer inledande frågor men att det kan ta några samtal innan det uttalas vad det är som har hänt och man får ofta lägga ihop två plus två som stödperson för att förstå att det handlar om våld i nära relationer. Hon menar att när man träffats några gånger eller pratat på telefon så släpper

det vanligen då förtroendet växer och kvinnan kan känna okej nu litar jag på henne nu vågar jag berätta lite. Anna förklarar att man får tassa lite på tå, samtidigt som man inte ska vara rädd för att vara rak och fråga om våld. Hon menar vidare att ofta när frågan om kvinnan blivit slagen är ställd, så släpper mycket då känner kvinnan att hon vågat säga det och blir lyssnad på. Anna menar att det är så viktigt att hon som stödperson berättar att hon har lite kunskap om mäns våld mot kvinnor samt att man som stödperson finns är till för ett stöd så länge kvinnan vill ha kontakt. Grände menar att det är viktigt att man som professionell har grundläggande kunskap om våldet som våldsutsatta kvinnor utsätts för.

”Det handlar om att ha kunskap om hur våld ser ut i en nära relation för att man överhuvudtaget ska kunna fånga upp våld men också för att man ska kunna prata med en kvinna på ett bra sätt och hur våldet påverkar en tjänsteman på olika sätt. För har man inte den kunskapen om våld, är det svårt att förstå och märka att en kvinna utsätts för våld och det blir svårt att ställa rätt frågor.” (Grände 091124)

Anna beskriver att för att komma kvinnan nära och få henne att öppna sig krävs att hon känner förtroende samt tillit och detta kan ta ett tag att bygga upp. Hon menar vidare att man inte ska moralisera och tala nedlåtande om mannen som utövar våldet, eftersom kvinnan har ett starkt band till honom.

”För att närma sig och våga ta upp våld kan man börja försiktigt med att fråga lite kring relationen, men någonting som är viktigt när man är i kontakt med kvinnor som varit utsatta för våld, är att inte prata om mannen på ett nedlåtande sätt därför att det hjälper ju inte henne. Han är ju också en individ som förtjänar respekt, för att risken är att hon försöker försvara honom om vi på något vis är negativa i sättet att se på honom. Det tycker jag är jätteviktigt för det bandet till mannen är så starkt och då vill inte vi prata illa om det” (Anna)

Anna beskriver vidare att man som stödperson bemöter många via samtal utan att möta den våldsutsatta kvinnan då man som stödperson främst arbetar med att stödja de våldsutsatta kvinnorna via telefonsamtal.

”Det är ett väldigt speciellt sätt att hjälpa någon på för man missar ju kroppsspråket, man missar uttryck, man missar när dem kanske tittar ner och kanske inte riktigt vågar berätta allt.” (Anna)

Payne (2008) skriver att den icke-verbala kommunikationen sänder information till andra personer genom exempelvis kroppsspråk, och att man missar vad som uppfattas genom andra individers tolkningar, att kommunicera innebär ett sändande av budskap och en reaktion på det.

Vi undrade hur Anna hanterar egna känslor i mötet med våldsutsatta kvinnor och om bemötandet påverkas på grund av detta.

”Man måste vara professionell, klarar man inte det så kan man inte jobba med den här problematiken. Sen så pratar vi mycket med varandra här på jouren. Vi pratar mycket omkring det som händer, vad som har sagts och hur man känner, men i stunden så måste man vara professionell annars så klarar man inte att jobba med dem här kvinnorna. (...) Man går ju in i sin roll, även om man har tillgång till, sina känslor så får man inte visa dem på det sättet, eftersom det handlar om den andra personen och allting utgår från dem och då är det precis som att man stänger ju av till viss del så det är snarare att man kanske känner det senare då”. (Anna)

Anna berättar att samverkan förekommer och berättar att de har ett bra och nära samarbete med kvinnojouren och till viss del med polisen. Anna upplever att de inte har lika omfattande kontakt med hälso- och sjukvården och socialtjänsten. Grände ser på samverkan som något centralt i kvinnofridsarbete och menar att det är den främsta framgångsfaktorn för ett bra arbete med våldsutsatta kvinnor. Hon menar vidare att bilden av samverkan ibland kan bli lite fyrkantig och att man i samverkan med våldsutsatta kvinnor ibland bara tänker polis, socialtjänst och möjligen hälso- och sjukvård. Hon menar att det är så många kvinnor som faller utanför ramarna när andra verksamheter utesluts i samverkan (Grände 091124). Detta är något som lyfts fram i den tidigare forskningen där Larsson (2003) påvisar att stödet inom ideella organisationer som brottsofferjouren är oerhört viktigt och ett viktigt komplement till övriga stödinsatser. Vidare skriver han att många brottsoffer föredrar att vända sig till ideellt arbetande som inte har någon myndighetsbefattning, då dessa har mer tid, kan inge trygghet och samtidigt förmedla information (a.a.).

På frågan om man inom brottsofferjouren gör någon form av uppföljning efter ärendet är avslutat menar Anna:

”Ibland frågar vi men oftast har vi ju inte det, eftersom vi avslutar ju ofta med att fråga, vill du att vi ska höra av oss till dig igen? vissa säger ja och andra säger jag ringer själv. Så tyvärr har vi inte mycket uppföljning, men uppföljningen i sig kan ju vara det sista samtalet där man frågar, hur har du det? känner du att du behöver ett extra samtal? Vi vill ju tro att när vi avslutar så behöver dem inte oss längre.” (Anna)

6.8. Jämförelse av resultat

I detta avsnitt jämför vi resultaten av vår framställda empiri. Vi kommer att utgå ifrån några skillnader och likheter utifrån arbetssätt samt bemötande i de olika professionerna vi undersökt.

6.8.1. Skillnader i arbetssätt och bemötande mellan tjänstemännen

De största skillnaderna som vårt resultat visat är att barnmorska och polis skiljer sig i arbetssätt från de övriga informanterna. Barnmorskans arbete utgår från det medicinska och polisens arbete utgår från gällande lagstiftning. Polisen arbetar både för målsägande samt gärningsman för att kunna påvisa att en brottslig handling har begåtts. Deras mål är att lagföra en person utifrån utredning samt lagstiftning. De våldsutsatta kvinnorna möter ofta flera poliser i yttre tjänst innan de möter någon polis inom familjevårdsenheten. Vilket skiljer sig från övriga informanter vi träffat där deras klienter inte fñas in i systemet på samma sätt. Barnmorskan i vår studie skiljer sig också i likhet med polisen från de övriga informanterna då hennes arbetsuppgifter fokuseras på det medicinska såsom till exempel provtagning. På den gynekologiska mottagningen hänvisas den våldsutsatta kvinnan till en kuratorskontakt om hon är i behov av psykosocialt stöd. Polisen och barnmorskan har kontakt med kvinnan under en kortare period till skillnad från de övriga informanterna där långvariga kontakter i exempelvis samtal är vanligt förekommande.

Polisen menade till skillnad från de övriga informanterna att ett gott bemötande från en tjänsteman inte nödvändigtvis påverkar kvinnan avseende att lämna mannen. Han tänker att detta handlar mycket om kvinnans egen inställning till om hon är redo att lämna mannen eller inte. Polisen tänker till skillnad från socialtjänsten och kvinnojouren att normaliseringsmodellen inte är tillämpbar då han anser att den är komplex och inte kan användas då alla individer är olika.

Brottsofferjouren nämner att den spontana tanken är att man kommer närmare kvinnan om man arbetar ensam kring henne. Barnmorskan menar att ibland kanske kvinnan känner större förtroende om man är flera som arbetar kring henne och engagerar sig i henne. Detta tror hon dock inte är något som påverkar bemötandet, om man är ensam eller flera kring kvinnan. Kurators roll är att fungera som en samtalspartner, att bland annat hjälpa kvinnan att hitta inre resurser till att hantera sin situation. Brottsofferjouren har också en lyssnande, stödjande roll. Men övriga informanter har mer en praktisk roll med insatser av olika slag med mindre inriktning på behandling i samtal. Till exempel socialtjänst som kan placera kvinnan i annat boende, polis som kan häkta gärningsman och barnmorska som tar prover för att söka bevis efter gärningsman eller säkra bevis inför en eventuell polisanmälan och rättegång.

Polisen menar att dem använder metoder men att man som professionell inte bör fokusera för mycket på dessa då alla individer är olika och strategier kan behöva anpassas efter varje individ. Kuratorn använder sig av kristeoretiska metoder då detta är något som hennes yrkesroll anser fungera i arbete med våldsutsatta kvinnor och deras upplevelse av att dem möter en kvinna i kris. Brottsofferjouren har inga utarbetade metoder i sitt arbete men beskriver att alla brottsoffer får samma stöd och hjälp och att dem har en bra kännedom om våldet vilket gör att dem vågar fråga kvinnan om detta

6.8.2. Likheter i arbetssätt och bemötande mellan tjänstemännen

Resultatet har påvisat vissa likheter mellan vissa tjänstemän som har olika uppdrag. Polisen och socialtjänst framhöll särskilt att det är viktigt att förtydliga att kvinnan har ett ansvar och val att stanna eller lämna relationen. De menar att de ställer krav på kvinnan och att kvinnan alltid erbjuds stöd och hjälp när hon är mottaglig för hjälpen. Är inte kvinnan mottaglig för det framhöll både socialtjänsten och polisen att det är på kvinnans ansvar att ta kontakt när hon är redo att få hjälp att lämna relationen.

Polisen, kvinnojouren och socialtjänsten menar att det är av vikt att vara rak och tydlig och våga fråga om våldet, eftersom kvinnan annars inte berättar. De tänker vidare att de genom samtal försöker få henne att få insyn och inblick i vad som hänt henne, för att hon själv ska höra och komma fram till att lämna mannen som utövar våldet.

Socialtjänst, brottsofferjour och kvinnojour framhåller särskilt att det är av relevans att i mötet med kvinnan, låta henne sätta ord på sin egen situation samt att hennes upplevelse av situationen måste respekteras. De menar vidare att man inte ska nedvärdera mannen som har utsatt kvinnan för våldet då hon kan ha känslor kvar för mannen då de vanligen har ett starkt band till varandra. Nedvärderar man mannen kan man istället möta motstånd från kvinnan.

Kuratorn fungerar som en samtalspartner och hjälper den våldsutsatta kvinnan att hitta hennes egna resurser. Brottsofferjouren, socialtjänsten samt kvinnojouren fungerar i likhet med kuratorn som ett stöd som lyssnar, bekräftar samt hjälper kvinnan att bolla sina tankar i samtal.

Samtliga tjänstemän talar om att stödja kvinnan att inge trygghet så kvinnan upplever tillit och vilja att berätta mer om sin situation. Tjänstemännen från de olika professionerna anser i

likhet med varandra att de har ett gott bemötande samt att de bemöter våldsutsatta kvinnor utifrån deras olika behov.

Informanterna anser i likhet med varandra att samarbetet med övriga myndigheter, organisationer och verksamheter fungerar bra.

7. Slutdiskussion

När vi valde uppsatsämne hade vi få kunskaper kring ämnet. Vi anser att vi fått bristfälligt med kunskaper i socionomutbildningen kring våldsutsatta kvinnor och även om hur professioner som arbetar med denna våldsproblematik. Vi menar att bemötande är en central del i socialt arbete och att det är av vikt att veta hur man bemöter personer i svåra situationer. Detta styrks av Grände (091124) som menar att okunskap också handlar om bemötande. I vår tidigare forskning skriver Björck och Heimer (2008) att en orsak till motstånd från tjänstemannen att fråga om våld, när de möter exempelvis en våldsutsatt kvinna, kan bero på bristande kunskap. Detta menar dem beror på bristfälliga kunskaper i utbildningar (a.a.). Vi tänker i likhet med detta resonemang att bristfälliga kunskaper kring ämnet kan medföra sämre bemötande då man inte får kunskaper för att hantera situationen. I arbetet med våldsutsatta kvinnor har våra resultat visat att det skiljer sig beroende på vilken profession man tillhör. Vi har funnit att kurator och brottsofferjour har en mer stödjande funktion i samtal till skillnad från barnmorska och polis som fokuserar på praktiska insatser som exempelvis provtagning och polisutredning. Kvinnojouren och socialtjänst kan fungera både stödjande och praktiskt exempelvis samtalsstöd eller skyddat boende. Tjänstemännen från de olika professionerna anser i likhet med varandra att de bemöter våldsutsatta kvinnor utifrån deras olika behov. Vår främsta slutsats är att de olika professionerna anser att de bemöter kvinnorna väl men utifrån olika arbetssätt samt metoder. Det framgick i vår studie att metodval i arbetet med våldsutsatta kvinnor skiljer sig, där vissa utgår från etablerade modeller och andra inte använder sig av någon särskild metod. Vi tror att ett gott bemötande är avgörande för om en kvinna väljer att fortsätta ta emot hjälp eller att lämna en destruktiv relation. Vi har diskuterat kring att det är viktigt för ett gott bemötande att visa att man som tjänsteman kan ta emot berättelsen, lyssna, bekräfta och inte moralisera eller döma kvinnan utifrån vad hon berättar. Vi tänker att våldsproblematiken i sig kan upplevas som skamfylld vilket kan innebära svårigheter att berätta om våldet, då det som tjänsteman är särskilt viktigt att vara lyhörd och visa att man tror på kvinnans berättelse.

Vi bedömer att den teori som legat till grund för vår uppsats på ett fullgott sätt gett oss en djupare förståelse i hur viktig kommunikationen är och hur den bör se ut för att skapa en god relation mellan professionell och hjälpsökande. Vårt val av kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer har varit fördelaktigt då vårt syfte med intervjuerna var att få subjektiva berättelser och ingående svar av våra informanter. Detta upplevde vi som lämpligt då metoden tillåter förändringar i utgångsmaterialet. Vi diskuterade efter vår första intervju hur vi skulle förbättra frågorna i intervjuguiden för att kunna besvara vårt syfte. Detta resulterade i att vi fokuserade mer på bemötande och arbetssätt i fortsatta intervjuer. I vår undersökning har vi uppmärksammat att alla informanter inte har en särskild metod i sitt arbete med våldsutsatta kvinnor. Utifrån detta diskuterade vi att det inte nödvändigtvis är en brist eftersom det inte behöver påverka arbetet negativt. Detta bekräftar en av våra informanter som inte utövar någon metod i arbetet med våldsutsatta kvinnor, hon tänker att kunskap och erfarenhet i deras arbete är centralt.

I analysdelen använde vi vår informant Josefin Grände (091124) som är sakkunnig i kvinnofridsfrågor för att belysa och förstärka tjänstemännens utsagor. Intervjun med Grände skiljde sig från de övriga intervjuerna, då vi med Grände diskuterade intervjuerna vi haft med tjänstemännen och dess resultat. Vi frågade även hur Grände tänkte kring bemötande och arbetssätt i tjänstemännens arbete med våldsutsatta kvinnor. Vi valde att jämföra vårt empiriska resultat och belysa likheter samt skillnader mellan professionerna eftersom vi ville se om arbetssätt, bemötande och metodval liknade respektive skiljde sig åt beroende på vilken yrkesroll de tillfrågade tillhörde. Vi tror att ett felaktigt bemötande från tjänstemannen kan skada tilliten och förtroendet i relationen. Kommunikationen i relationen är avgörande enligt vår slutsats då detta till stor del avgör relationens utformning. Materialet vi haft att arbetat med, anser vi har potential till vidare tolkningar och frågeställningar. Under arbetets gång har vi diskuterat ett flertal intressanta aspekter kring ämnet och nya frågeställningar har väckts som skulle kunna ligga till grund för nya studier i ämnet. Frågeställningar vi diskuterat är exempelvis varför stannar kvinnan i en relation där hon blir utsatt för våld? Hur ser maktaspekten ut mellan professionell och hjälpsökande? Hur skulle våldet kunna minskas? Vilka åtgärder samt insatser krävs för att minska mäns våld mot kvinnor? Vi hade dock inte utrymme att besvara de nya frågeställningarna i vår uppsats då dessa inte ingick i vårt syfte.

Genom vår undersökning har vi fått nya kunskaper kring tjänstemännens arbete med våldsutsatta kvinnor, samt hur vi i vår framtida socionomprofession bör bemöta våldsutsatta kvinnor på bästa sätt. För att förebygga våld mot kvinnor tänker vi att information och kunskap kring ämnet är viktigt i samhället. Vi tänker att det krävs information i exempelvis skolor och utbildningar främst inom de utbildningar som kommer arbeta med hjälpsökande människor. En åtgärd kan vara att förebygga våldsproblematiken mot kvinnor genom att man informerar på arbetsplatser så att personalen kan uppmärksamma eventuella tecken på våld hos en kollega. Något våra informanter uppgav var att våldet förekommer i alla åldrar och samhällsskikt. Alla kvinnor kan utsättas för våld oavsett om hon kommer från överklass eller arbetarklass. I likhet med några av våra informanter anser vi att våldet inte syns på samma sätt i överklassen då det är förknippat med skam och skuld. Det finns en föreställning om att överklassen inte har den här typen av problematik och att det tystas ner i större omfattning i detta samhällsskikt. I vår studie har det förekommit diskussioner kring varför kvinnan skuldbelägger sig själv även om hon är utsatt för något som inte är hennes fel. Vi tror att detta är en process där våldet normaliseras som resulterar i att hon stannar i ett destruktivt förhållande. Enligt vår informant Grände (091124) finns det inget brott där man lägger så mycket ansvar på brottsoffret som i den här typen av våldsproblematik.

Utifrån informationen vi har tagit del av i denna undersökning tänker vi att det kan finnas en föreställning om att Sverige är ett av världens mest jämställda länder. Vi tänker att denna uppfattning kan bli problematisk då vi kan bli för självgodas för att se våldet, löneklyftorna och andra ojämlika förhållanden i samhället. En fara enligt oss är att vi kan bli för trygga i att bli betraktade som ett jämställt land, och att detta medför att vi slutar sträva efter jämlika förhållanden i samhället.

8. Referenser

A. Otryckt material

Intervjuer

Lotta, Kvinnojouren (091109)

Anna, Brottsofferjouren (091111)

Lena, Kurator (091112)

Peter, Polis (091116)

Jenny, Socialtjänsten (091116)

Maria, Barnmorska (091123)

Josefine Grände, Författare, utbildare och sakkunnig i kvinnofridsfrågor (091124)

B. Tryckt material

Att ta ansvar för sina insatser – Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor (SOU 2006:65), Stockholm: Edita Sverige AB.

Sveriges Lagar (2009) Lund: Studentlitteratur.

C. Litteratur

Aspers, Patrick (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber AB.

Björck, Annika och Heimer, Gun (2008) "Hälso- och Sjukvårdens ansvar". I: *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Allan (2001) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB.

Bylund, Ida (2008) "Frivilligorganisationernas arbete" I: *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Grände, Josefin (2008) *Att möta våldsutsatta kvinnor*. Stockholm: Roks.

Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod*, Lund: Studentlitteratur.

Heimer, Gun, Sandberg, David (2008) *Våldsutsatta kvinnor - samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur

Holmberg, Carin, Enander, Viveka (2004) *Varför går hon?* Ystad: Kabusa böcker.

Holme, Idar Magne, Solvang, Krohn, Bernt (1997) *Forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Hydén, Margareta (1995) *Kvinnomisshandel inom äktenskapet*. Falköping: Liber AB.

Larsson, Eva (2003) *Närhet som gör ont*. Göteborg: Prinfo Linderoths.

Lindgren, Magnus, Pettersson, Karl-Åke, Hägglund, Bo (2001) *Brottsoffer – från teori till praktik*. Stockholm: Jure CLN AB.

Lundberg, Magnus (2001) *Vilja med förhinder. Polisens samtal om kvinnomisshandel*. Eslöv: Brutus Östlings bokförlag Symposion.

Lundgren, Eva, Heimer, Gun, Westerstrand, Jenny, Kalliokoski, Anne-Marie (2001) *Slagen Dam: mäns våld mot kvinnor i jämställda Sverige – en omfångsundersökning*. Umeå: Brottsoffermyndigheten.

Lundin, Annika, Benkel, Inger, De Neergaard, Gerd, Johansson, Britt-Marie, Öhrling, Charlotta (2007) *Kurator inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur.

Lundsbye, Maths, Sandell, Göran, Ferm, Roland, Währborg, Peter, Petitt, Bill, Fälth, Tommie och Holmberg, Björn (2005) *Familjeterapins grunder*. Falköping: Natur och kultur.

May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Meeuwisse, Anna Swärd, Hans, Eliasson – Lappalainen, Rosmari och Jacobsson, Katarina (2008) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Nylén, Lars (2008) Rättsväsendet – ”polisens och åklagarens roll” I: *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Palm, Lars och Windahl, Sven (2000) *Kommunikation – teorin i praktiken*. Tierp: Tierps tryckeri AB.

Payne, Malcolm (2005) *Modern social work theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Repstad, Pål (1999) *Närhet och distans – Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Thurén, Torsten (2003) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB

Wallberg, Ann Mari (2008) ”Socialtjänsten ansvar” I: *Våldsutsatta kvinnor – Samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Wendt Höjer, Maria (2002) *Rädslans politik*. Stockholm: Liber AB.

9. Bilaga 1

Intervjuguide

Syftet med uppsatsen är att undersöka tjänstemäns bemötande av misshandlade kvinnor i heterosexuella parrelationer.

1. Inledning

- Kan du berätta lite om vad du gör här, ex arbetsuppgifter etc.
- Möter du ofta misshandlade kvinnor?
- Hur kommer det sig att du valt att arbeta med detta

2. Tillvägagångssätt/arbetsuppgifter

- Arbetar ni i team eller självständigt? Påverkar det bemötandet tror du, om man jobbar en eller flera med kvinnan?
- Kan du berätta lite kring vad som händer när en kvinna som blivit utsatt för våld kommer hit? Vad är din uppgift i processen?
- Finns det särskilda *metoder* som ni utgår ifrån i arbetet och/eller bemötandet av kvinnorna?
- Hur närmar ni er med de kvinnor som söker hjälp? Hur ser kommunikationen ut? Exempelvis tröstande, icke-verbal, följa med i motståndet etc.
- Har ni några speciella riktlinjer, metoder som ni måste följa i arbetet med utsatta kvinnor?
- Hur ser kontakten och samverkan med andra myndigheter ut?

3. Bemötandet

- Är det skillnader i bemötande av kvinnorna beroende på vilken typ av våld de utsatts för?
- Finns det något tydligt beteendemönster hos kvinnorna som ni har kontakt med? (Agerar kvinnorna olika beroende på vilken fas de befinner sig i, ex uppbrottsprocessen)? Hur bemöter ni det?

- Uppfattar ni att det finns skillnader i beteendet hos de utsatta kvinnorna beroende på vad de har varit med om? Finns det då några skillnader i ert bemötande?
- Hur hanterar ni era egna känslor och erfarenheter i era relationer till de misshandlade kvinnorna? Påverkar detta bemötandet från professionens sida?
- Hur bemöter ni anhöriga (ex barn)?
- Lämnar kvinnorna i högre grad mannen om de blivit bra bemötta av polis och andra myndighetspersoner?

4. Avslutningsvis

- Har ni kontakt med kvinnan efter avslutad kontakt och fått se hur det har gått?
- Avslutningsvis undrar vi om du har något att tillägga?