

Under samma tak – en kvalitativ studie om anställda och ideellas roller på en kvinnojour

Författare: Esra Umdi

Ht-10



Handledare: Håkan Johansson
SOPA63

Abstract

Author: Esra Umdi

Title: Under the same roof- a qualitative study regarding employees and the volunteer's roles at a women's shelter.

Supervisor: Håkan Johansson

Assessor: Lars B. Ohlsson

This essay is a qualitative study. The purpose of this study is to reflect and analyze the complex roles between the employees and the volunteers at a women's shelter. I will analyze the result from a power perspective and organizational theory. To be able to answer my purpose I have used following questions: How does the roles differ between the employees and the volunteers regarding responsibility and tasks distributed? How do the employees and the volunteers see their own role in relation to the help seeking women? How do the cooperation between the employees and the volunteers work? Which power structures can be seen based on their different roles? In this study I have interviewed three employees and three volunteers that work in a women's shelter. The result shows that there are big differences when it comes down to task distribution. For the employees the biggest differences is that they have to go to meetings, make organizational plans and meet authorities. The employees feel that the volunteers have more flexibility in their work and that they can do more fun activities with the women and children. The volunteers also agree on the description that it is more fun for the volunteers and that they can come and do as they want. When it comes to cooperation between the employees and volunteers there is a lot of tension between them, and this can be explained by the complex organization they are part of. But the volunteers do not seem to experience any conflict with the employees. But the employees have problems when the volunteers are only there for their on proceeds.

Keyword: Women's shelter, employees, volunteers, organizational theory and power theory.

Innehåll

1. Inledning	1
2. Problemformulering	2
3. Syfte och frågeställningar	3
4. Historik	3
5. Tidigare forskning	4
6. Metod och urval	7
6.1 Kvinnojouren	8
6.2 Urvalsmetoder och tillvägagångssätt	8
6.3 Kodning och transkribering av intervjuer	10
6.4 Forskarrollen.....	10
6.5 Studiens reliabilitet och validitet.....	11
6.6 Etiska överväganden.....	11
7. Teoretiska ingångar	12
7.2 Det strukturella perspektivet	13
7.3 Human Resource – perspektivet	14
8. Analys	15
8.1 Rollfördelning	15
8.2 Konflikter och samarbete	18
8.3 Professionalitet.....	22
8.5 Stödsökande och personal – en komplex kombination?	24
9. Sammanfattning	26
10. Slutdiskussion	28
11. Referenslista	30
12. Bilagor.....	32
12.1 Bilaga 1. Intervjuguide	32

Förord

Jag vill börja tacka alla mina informanter som ställde upp på intervjun under så kort tid, och som gjorde den här uppsatsen möjlig. Tack till min familj och vänner som har varit ett stort stöd under uppsatsens gång. Jag vill även rikta ett stort tack till min handledare Håkan Johansson för alla råd och allt stöd jag har fått.

Esra Umdi

2011- 02-23

1. Inledning

Våld mot kvinnor är ett allvarligt samhällsproblem som uppmärksammats mycket i media under de senaste åren. Därmed inte sagt att det är något nytt fenomen. Våld mot kvinnor har funnits genom hela vår historia, mer eller mindre synligt. I dagens samhälle har en del åtgärder vidtagits för att hjälpa våldsutsatta kvinnor. Det finns många som i sin profession kan hjälpa våldsutsatta kvinnor, som exempelvis polis, åklagare, socialtjänst, hälso- och sjukvård, kvinno- och brottsofferjourer och frivilliga organisationer (Lidholm, 2002). Trots detta erhåller dessa kvinnor en i överlag mycket svag position i samhället.

I Sverige utsätts uppåt 25 000 kvinnor för någon form av våld (SKR, 2010).

Samtidigt har Sverige lite mer än 170 kvinnojourer runt om i landet (Svensson, 2005). Dessa jourer möter dagligen kvinnor som har blivit utsatta för någon form av mäns våld och förtryck. I dagens samhälle fyller kvinnojourerna en viktig funktion och kvinnojourernas arbete blir allt viktigare i samhälle (Regeringskansliet.se). Verksamheten på de lokala kvinnojourerna kan se olika ut, en del har anställd personal, kontor och telefontider dygnet runt medan andra har avgränsade telefontider och enbart ideellt arbetande personer.

Kvinnjourerna kan oftast erbjuda stödsamtal, rådgivning, skyddat boende och stöd i kontakterna med polisen, socialtjänsten, familjerätten och rättsväsendet. En stor del av kvinnojoursverksamheten vilar dock på de enskilda medlemmarnas frivilliga, ideella och oavlönade arbete (SKR, 2010). Har kvinnojouren som organisation inte vunnit tillräckligt med legitimitet i samhällets ögon? ”Legitimitet är viktigt för att en organisation ska bli accepterad av omgivningen och få tillgång till de resurser den är beroende av”(Lindberg, Erlingsdottir 2007 s. 35). Detta faktum finner jag intressant att reflektera och problematisera kring.

”Kvinnjourerna erbjuder varje år skydd, boende och personligt stöd åt tusentals kvinnor som utsätts för grovt våld. Regeringen, ROKS - Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige och SKR - Sveriges Kvinnojourers Riksförbund är därför överens om att arbeta för att kvinnojourernas verksamhet ska hålla så hög kvalitet som möjligt” (Regeringen, 2010).

2. Problemformulering

Idag är det ca 5000 jourkvinnor som arbetar enbart på ROKS jourer och de allra flesta jobbar ideellt (ROKS, 2009). Det är tack vare det ideella arbetet som kvinnojoursrörelsen existerar och utvecklas idag.

Det ideella arbetet kan i sig också skapa svårigheter med tanke på kontinuitet och stabilitet. Det kan göra att omsättningen på personalen blir hög, vilket i sin tur kan påverka de stödsökande kvinnornas relation till kvinnojouren. Ytterligare en intressant aspekt att undersöka i detta sammanhang är hur anställda och ideella samverkar inom en kvinnojour samt hur deras olika förhållningssätt till organisationen och till de stödsökande påverkar arbetet. Dessa frågor kommer jag att vidare beröra i min studie.

Många kvinnojouurer upplever problem kring förhållandet mellan anställda och ideella inom verksamheten. Problemen kan se olika ut i olika kvinnojouurer men i grund och botten verkar den vara densamma; Den som är anställd på kvinnojouren är där med anledning av sitt arbete, medan den ideella är där på frivillig basis/utifrån intresse och/engagemang. De olika utgångspunkterna medför skillnader i ansvarsfördelningen, som tenderar att orsaka utbrändhet (Kvinnojourskunskap, 1999). Denna tydliga uppdelning, mellan de verksamma inom kvinnojouurer skapar en komplexitet i yrkesrollerna såväl som i samarbetet. Också relationerna till de stödsökandena, kvinnorna skiljer sig markant åt mellan anställda och ideella. Dessa faktorer kommer jag att arbeta vidare med i denna studie. För att fördjupa diskussionen och empirin kommer jag att anlägga ett par ”organisations – teoretiska” glasögon. Jag kommer också att väva in ett maktperspektiv i min analys för att ytterligare fördjupa och berika mitt valda ämne. Genom att göra detta hoppas jag att jag kan upptäcka intressanta aspekter och få intressanta ingångar till mina frågeställningar.

En annan situation som är länkad till ovan nämnda problematik, kan uppstå ifall den anställda blir ”alltför mycket anställd”, med det menas när den anställda enbart ser sig själv som lönearbetare och går ifrån verksamheten exakt när denne slutar oavsett hur situationen är på jouren. Och de arbetar inte heller helger eller kvällar om de inte får extra ersättning. Under dessa omständigheter finns risken att verksamheten blir mer institutionsliknande (Socialstyrelsen 1998), och på så sätt urholkas den ursprungliga identiteten hos kvinnojouren. Det är därför viktigt att försöka hitta en balansgång i arbetet med kvinnojouren.

Att ha både anställda och ideella i en kvinnojour kan i vissa fall medföra risk för en maktkoncentration som inte är lyckosam. Det kan uppstå en splittring mellan de anställda och ideella så till vida att de ideella tycker att de anställda bestämmer för mycket och de anställda tycker att de ideella tar för lite ansvar på verksamheten (Kvinnojorskunskap, 1999). De som är anställda träffar många fler hjälpsökande kvinnor och det är de som också kommer mest i kontakt med olika myndigheter i samhället. Därför blir det ofta så att de anställda lär sig mer om våldet och hur samhället fungerar. Denna kunskapsklyfta som då kan uppstå kan få olika konsekvenser, vilket kan leda till att de som jobbar ideellt lämnar verksamheten eftersom de inte känner att de fyller någon funktion (Ibid.).

3. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att analysera kring den komplexa rollfördelning som finns mellan anställda och ideellt arbetande inom en kvinnojour.

- Hur ser rollfördelningen ut mellan de anställda och ideella kring ansvar och arbetsuppgifter?
- Hur uppfattar de anställda respektive de ideella sin roll i relation till de stödsökande?
- Hur ser samarbetet ut mellan de ideella och de anställda?
- Kan maktkonstruktioner urskönjas med utgångspunkt i deras respektive yrkesroller?

4. Historik

1971 startade kvinnojournrörelsen i London och har sedan dess spridits sig över i stort sett hela världen (Kvinnojorskunskap, 1999). 1978 öppnade Sveriges första kvinnojour Kvinnohuset i Göteborg. Under samma år startade Stockholm sin första kvinnojour, Alla Kvinnors Hus. Från början var tanken med dessa kvinnojourer att enbart kvinnor, och inte experter skulle möta kvinnorna som sökte hjälp (Svensson, 2005) .

Under de senaste 25 åren har kvinno- och tjejjourerna bedrivit ett omfattande arbete för att synliggöra mäns våld och förtryck mot kvinnor. Deras arbete har medverkat till lagändringar till kvinnornas fördel, som att misshandel mot kvinnor på enskilda platser faller under allmänt åtal, vilket gick igenom 1982. Lagen om besöksförbud och målsägandebiträde samt

kvinnofridslagen är också en direkt påverkan av kvinno- och tjejjourernas arbete och synliggörande av mäns våld och förtryck mot kvinnor (Ibid.).

I samband med att kvinno- och tjejjourer växte sig allt större ökade också behovet av att samarbeta med gemensamma frågor. ROKS, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige startade 1984. Syftet var att den gemensamma organisationen skulle vara ett samlade forum där kvinno- och tjejjourerna fick möjlighet att utbyta erfarenheter och gå samman i ett mer omfattande arbete i synliggörandet av mäns våld och förtryck mot kvinnor. ROKS är en partipolitiskt och religiöst obunden ideell organisation som aktivt verkar mot mäns våld och förtryck mot kvinnor (Ibid.).

I mitten av 1990- talet drog fler kvinnojourer i ROKS åt olika håll och en splittring blev ett faktum. De kvinnojourer som drog sig ur ROKS bildade 1996 en ny organisation SKR, Sveriges Kvinnojourers Riksförbund. SKR är en ideell, religiöst och politiskt obunden organisation för lokala kvinnojourer och andra organisationer som vill motverka mäns våld mot kvinnor. Skillnaderna mellan organisationerna är inte så stora, förutom att SKR tillåter män vara medlemmar (Ibid.). Av de 170 kvinnojourerna som finns i Sverige är drygt 50 av de medlemmarna i SKR.

Från början har kvinnorörelsen organiserats utifrån s.k. basgrupper, dvs. mindre grupper av kvinnor som tillsammans har skapat en miljö där kvinnor kunnat prata och jämföra erfarenheter. Det är i dessa små grupper som medvetande processer kring kvinnors villkor satts igång. Det är dessa basgrupper som har skapat ramarna för kvinnorna att börja tala om det som alla tidigare trott varit privata helveten, något som bara drabbat ”mig” och något som ”jag själv” har varit skyldig till. Kvinnojourverksamheten har sina rötter från kvinnorörelsens basgrupper, dessa basgrupper synliggjorde det sexualiserade våldet och därmed lade grunden för behovet av att å ena sidan hjälp och skydd för de mest utsatta kvinnorna, och å andra sidan ett forum för alla kvinnor att medvetandegöra sina egna erfarenheter av det sexualiserade våldet (kvinnojourskunskap, 1999).

5. Tidigare forskning

Enligt Robert Wuthnow har frivilligt arbete antagits ha sin grund i rent altruistiska motiv. Wuthnow (1991) utgick från altruism som drivkraft och genomförde en djupstudie av det frivilliga arbetets motiv, handlingar och personlighetstyper. Wuthnow fann att genuint osjälviskt engagerade personer ofta i lika stor utsträckning som andra var upptagna av ”sin

egen lycka”. Det frivilliga, altruistiska arbetet tillfredställde också högst personliga behov. Clary, Snyder och Ridge (1992) mätte bakomliggande motiv för frivilligt arbete i USA med hjälp av ett detaljerat instrument. De fann att altruistiska motiv bara var en typ av motiv bland flera andra som var lika vanliga, till exempel det egna sociala anseendet och egna yrkesambitioner. Vissa forskare så som Stephan P.(1991), Ferrand- Bechmann D. (1992) som studerat kvinnors frivilliga arbete tycker sig ha stöd för något som kan kallas ”ersättningshypotesen”. Frivilligt arbete är ”istället för” det avlönade arbete som de inte kan/får ha. Det frivilliga arbetet kan också vara del i en strategi för att ta sig in på den reguljära arbetsmarknaden. (SOU, 1993).

År 1993 utförde Eva Jeppsson Grassman en undersökning kring det organisationsanknutna frivilliga arbetet. Syftet med undersökningen var att kartlägga det organisationsanknutna, frivilliga arbetets omfattning, karaktär och bestämningsfaktorer i Sverige. Det är den frivilliga arbetsinsatsen som kartlags i undersökningen, och inte medlemskapet i organisationer. Resultaten från undersökningen visade att 48 % av Sveriges befolkning utfört frivilligt arbete inom minst en organisation under 1992. Vilket innebär att det året var det omkring tre miljoner svenskar i åldern 16-74 som utfört frivilliga insatser. I undersökningen framgår också att frivilligt arbete är nästan lika vanligt i Sverige som i Storbritannien, där motsvarande siffra 1991 var 51 %. Storbritannien framhålls ofta som det europeiska land där det frivilliga arbetet är mest utvecklat. Resultaten visade också att Sveriges befolkning i åldern 16-74 år i genomsnitt arbetade frivilligt dryg 6 timmar per månad. Bland de frivilligt aktiva var det de som var i åldern 60-74 år som i genomsnitt arbetade flest timmar per månad. Det visade sig också att 60 % av samtliga som utfört frivilliga insatser hade varit aktiva inom endast en organisation. 8 % hade arbetat frivilligt inom tre organisationer eller flera. De frivilligt aktiva arbetade i genomsnitt i 1,7 organisationer (SOU, 1993).

Charlotte Engel och Anders Kassman har skrivit en rapport, *Mer av värde? Konsulternas betydelse för det frivilliga arbetet inom Svenska Röda Korset* (2009). Syftet med deras rapport var att analysera samarbetet mellan anställda konsulenter och frivilliga inom Svenska Röda Korset. Bland annat belyser studien hur konsulenterna själva ser på sitt arbete och det stöd de ger de frivilliga inom kretsarna. Vilka uppgifter uppfattar de som mest centrala? På vilka sätt kan konsulenterna bidra till ett mervärde inom organisationen? Vilka är de särskilda problem som konsulenterna möter som anställda inom en frivilligorganisation som Svenska Röda

Korset? De anställda konsulenternas roll inom Svenska Röda korset har förändrats till följd av en rad omorganisationer som har skett under det sista decenniet. Författarna vill därför även belysa hur konsulenterna uppfattar att dessa förändringar har påverkat och förändrat balansen mellan anställda konsulenter och frivilliga.

Undersökningen visar att konsulenterna talar om en önskvärd utveckling mot en ökad blandning av frivilliga med olika bakgrund. Detta utgör en förutsättning för att organisationen ska kunna bredda sin verksamhet och följa en samhällsutveckling som riktar nya förväntningar mot och ställer nya krav på de ideella organisationernas närvaro inte minst i storstadsregionerna. Frivilligmixen utmanar och ställer nya krav på konsulenterna, men den innebär även en utmaning för organisationen i sig; att skapa förutsättningar som attraherar olika kategorier av frivilliga och som förmår vidmakthålla deras engagemang för insatser av såväl kortare som längre varaktighet (Engel och Kassman, 2009).

En annan rapport som är skriven av Lars Svedberg, Johan von Essen och Magnus Jegermalm, *Svenskarnas engagemang är större än någonsin. Insatser i och utanför föreningslivet (2010)*. Syftet med deras rapport är att presentera och diskutera svenskarnas aktiva medborgarskap, som det kommer till uttryck genom ideella eller frivilliga insatser i det organiserade föreningslivet och i andra former av medborgarengagemang, framför allt det de kallar för Informella insatser. Det är en rapport om medborgarnas ideella/frivilliga och informella insatser, en undersökning av människors obetalda engagemang utanför arbetslivet. Författarna har också varit intresserade av deltagande i nya och mindre traditionellt organiserade former och i nätverk. Under senare år har sådana här aktiviteter i allt högre grad beskrivits som en del i ett utvidgat medborgarskap, ett medborgarskap som går utöver den enskildes tillhörighet till en statsbildning och innefattar andra roller, bland annat i det civila samhället. Författarna kommer bland annat fram till att medborgarnas ideella engagemang fortfarande är så högt och stabilt. Knappt 50 % av befolkningen gör frivilliga insatser och den tid medborgarna lägger ner på insatser har ökat. I snitt satsar den enskilde aktive individen cirka 16 timmar per månad på att göra sådana insatser, det vill säga 4 timmar i veckan. I slutet på 1990- talet låg motsvarande insats på 12 timmar per månad. De ideella insatser som görs inom idrottsorganisationer är den enskilt största gruppen, därefter kommer engagemanget i socialt inriktade organisationer, i föreningar för boende, i religiösa organisationer, i kulturföreningar och i fackföreningar (Svedberg et al. 2010).

6. Metod och urval

Jag kommer i detta avsnitt att ta upp olika metodologiska överväganden som jag tagit ställning till under arbetsprocessen.

Då jag vill försöka förstå de anställdas och ideellas engagemang inom en kvinnojour valde jag att använda mig av denna kvalitativa studie. Anledningen till mitt val beror på att möten med personer som är ”experter” inom sina områden kan vara en nyttig erfarenhet och i många fall personligt utvecklande för forskaren (Aspers, 2007). Intervjuer kan till viss del ge en god inblick i människors upplevelser, erfarenheter, åsikter, drömmar, attityder och känslor. Men för att kunna uppnå en sådan insikt måste forskarna förstå den dynamik som ligger i intervjusituationen (May, 2001). För att kunna utföra intervjun använde jag mig av en intervjuguide (se bilaga 1) i form av semistrukturerade intervjuer. Frågorna i intervjuguiden var semistrukturerade genom en tematisk uppbyggd intervjuguide som tillät fördjupningar och diskussioner av de frågor som togs upp (May, 2001). Den semistrukturerade intervjun ger intervjuaren större frihet att kunna fördjupa svaren och gå in i en dialog med respondenten (May, 2001). Den här typen av intervju gör det möjligt för de som blir intervjuade att svara i egna termer, På så sätt blir inte själva intervjun så regelstyrd. Den ojämlika maktsituation som det innebär för den som blir intervjuad, kan i viss mån suddas ut en aning då man använder sig av mer öppna frågor. Semistrukturerade frågor kan bjuda in till ett ökat handlingsutrymme, både för intervjuaren såväl som för respondenten.

I uppsatsen kommer det empiriska materialet bestå av både primärmaterial och sekundärmaterial. Primärmaterial skapas av forskaren själv till exempel genom intervjuer. Primärmaterial har den högsta relevansen eller värdet. Det beror på att detta material har samlats in enbart för studien och att forskaren har god kännedom om dess brister (Aspers, 2007). Primärmaterial som jag själv har skapat i denna uppsats är det empiriska materialet och transkriberingar av intervjuerna. Det sekundära materialet är det som forskaren inte själv har skapat, till exempel olika textdokument. Det sekundära materialet kan ofta vara lika relevant som primärmaterial men den har sällan samma tyngd. Oftast beror detta på att materialet är inhämtat för andra syften och för att denna form av material är tolkade av journalister, byråkrater etc. Ifall inte forskaren vet hur materialet har skapats blir det svårt för författaren att bedöma hållbarheten (ibid.). Det sekundära materialet är det material som jag själv inte aktivt har skapat i denna uppsats.

6.1 Kvinnojouren

Den kvinnojour som jag besökte då jag intervjuade mina informanter finns i Skåne. Kvinnojouren erbjuder ett skyddat boende till kvinnor, med eller utan barn. Boendet är ämnat som ett mellansteg i det led som kvinnorna behöver ta sig igenom för att ta sig vidare i sitt liv. Kvinnojouren driver även ett skyddat boende för kvinnor/tjejer 18- 26 år med utländsk härkomst som utsätts för eller som riskerar våld i någon form. Dessa kvinnor kan vara utsatta för så kallat hedersrelaterat våld, kontroll, isolering, tvångs gifte eller dödhott från familj och släkt. På detta skyddande boende kan personal finnas på plats dygnet runt om det finns ett sådant behov hos dem stödsökande. Kvinnojouren erbjuder även stödsamtal och hjälper till med de praktiska frågor som uppkommer när man flyr eller flyttar från någon som misshandlar. På kvinnojouren finns både socionomer och jurister på plats. På denna kvinnojour kan man få stöd, hjälp och juridisk rådgivning på för närvarande 24 olika språk (kvinnojourens broschyr, 2010).

6.2 Urvalsmetoder och tillvägagångssätt

När det gäller urvalet avgränsade jag mig genom att intervju personer som alla arbetar på en kvinnojour. Kvinnojouren som jag har besökt är en kvinnojour som jag tidigare har engagerat mig i. Mitt engagemang började hösten 2006 och fortlöpte fram till sommaren 2008. Sedan genomgick organisationen en omfattande omstrukturering samt ledningsbyte. Jag tycker detta är viktigt att kommentera, då organisationen har genomgått omfattande förändringar samt personalbyte, vilket inneburit att flertalet av de anställda är nyanställda, det vill säga det är personer som jag inte tidigare varit i kontakt med i mitt arbete. Detta har bl.a. inneburit att en del av mina intervjupersoner även sitter i styrelsen för verksamheten. Dock är detta vanligt inom kvinnojouren, att samtliga styrelsemedlemmar även engagerar sig i den operativa verksamheten, då det är för få ideella och/ eller brist på ekonomiska resurser. Med tanke på arbetets tidsram, begränsning samt kvinnojourens förutsättningar har jag inte kunnat sortera bort styrelsemedlemmar. I små organisationer som kvinnojouren är samtliga verksamma ”allt i allo” oavsett styrelseuppdrag, man får hoppa in där det behövs. Detta faktum skapar i sig en komplex rollfördelning då de anställdas chefer, styrelsen, ibland hoppar in och gör deras uppdrag. Det blir på så sätt en osäkerhet i de inblandande parternas roller, något som i sin tur kan ge upphov till konflikter och problematik i organisationens styrelseuppdrag.

I mitt arbete med intervjupersonerna samt utifrån mina frågeställningar har detta inte inneburit nämnvärda svårigheter. Den största skillnaden som framförs är det juridiska ansvaret för organisationen, som styrelsemedlemmarna uppger att de har, som de övriga kan ha svårt att förhålla sig till. Med det juridiska ansvaret menar jag att de har arbetsgivaransvar, ansvar för arbetsmiljö, de är ansvariga gentemot medlemmarna på ett årsmöte. Det juridiska ansvaret innebär i praktiken att det är flera personer, dvs. styrelsen tillsammans som ska upprätthålla och implementera årsmötets olika beslut under det kommande verksamhetsåret. Dock anser jag inte att deras styrelseuppdrag är något som påverkar min studie nämnvärd, då jag förstått att många kvinnojourer befinner sig i samma situation. Jag kommer dock att ta bort de delar som berör deras styrelseuppdrag.

Jag avgränsade mig också genom att intervjua tre anställda och tre som jobbar ideellt inom kvinnojouren. Av de anställda som jag intervjuade är 2 jurister och den tredje har läst statsvetenskap. Av de ideella som jag intervjuade är en jurist och två är socionomer. Varken de anställda eller de ideellas utbildningsbakgrund har någon påverkan på min studie, då jag har varit intresserad av de anställdas och de ideellas roll inom kvinnojouren och inte av deras utbildningsbakgrund. Dock kan det vara intressant att nämna för att kunna skapa sig en bild av vilken bakgrund dessa olika individer har. Av de anställda som jag har intervjuat jobbar personalen allt från 75 % till 100 % . De ideella bidrar till allt från 10 timmar i veckan till 60 timmar i veckan, dock är det ovanligt att man arbetar så mycket som 60 timmar i veckan men det händer att vissa eldsjälur gör detta. Jag tog kontakt med kvinnojouren via telefon, detta för att jag ansåg att det var det lättaste sättet att nå dem på eftersom dem inte alltid finns på plats. Efter att ha tagit kontakt med kvinnojouren förklarade jag uppsatsens syfte. Då intresset fanns hos respondenterna, utfördes intervjuerna under cirka 2 veckor. Intervjuerna varade allt från 30 minuter till 1 ½ timme. Jag har valt att döpa mina informanter: anställd 1, anställd 2, anställd 3, ideell 1, ideell 2, ideell 3. Detta har jag gjort för att aidentifiera mina informanter. De var införstådda med detta innan intervjuerna gjordes. Som hjälpmedel till samtliga av intervjuerna användes en bandspelare. Anledningen till mitt val var att kunna koncentrera mig mer på dialogen istället för att hela tiden behöva föra anteckningar om vad som sägs under intervjun. Jag anser också att ifall jag använder mig av bandspelare så kommer jag kunna fokusera mig mer på mina frågor och på svaren jag får. Det skapar helt enkelt en bättre dialog mellan mig och respondenten. Tim May (2001) nämner att en nackdel med bandinspelning är att det finns många som inte vill att deras samtal ska spelas in. Jag upplevde inte att mina respondenter upplevde det på det sättet. May, (2001) anser också att en fördel med

bandinspelning är att de kan utgöra ett bra underlag för tolkningar. En annan fördel är att när samtalet väl är igång så glömmet många bort att bandspelaren är på. Författaren anser också att det kan vara lättare att vid utskriften klassificera olika intervjuavsnitt utifrån de teoretiska kategorier som forskaren är intresserad av. Bandinspelningar kan också anses som en garanti för att intervjuaren inte ersätter sina egna ord med respondenten (ibid.).

6.3 Kodning och transkribering av intervjuer

Efter varje intervju transkriberade jag intervjuerna. Efter att alla intervjuer var genomförda och transkriberade kodade jag intervjuerna utifrån olika teman: *rollfördelning, arbetsfördelning, konflikter och samarbete, professionalism och stödsökande*. Detta för att underlätta analysen av det inhämtade materialet. En kod är en definition på hur man skall strukturera materialet (Aspers, 2007). När man kodar sorterar man materialet, eller delar av materialet utifrån olika kategorier eller begrepp (Jönson, 2010). Efter kodningen återkopplade jag materialet till mitt syfte, frågeställningar och teoretiska utgångspunkter.

6.4 Forskarrollen

Det finns alltid för och nackdelar med alla val vi gör. Att jag har varit ensam i denna process har givetvis färgat av sig på mitt arbete. Det har gjort att jag inte kunnat dela upp alla momenten samt att jag ibland känt mig ensam i forskarrollen. Å andra sidan har mitt val inneburit att jag inte behövt kompromissa med någon annan. Jag har således haft en större frihet att göra mina egna val och mina egna perspektiv. Jag har också kunnat styra mitt arbete och på egen hand förvalta över min tid. I samband med reflektionen kring forskarrollen är det också viktigt att ta upp den förförståelse man som forskare och människa ej alltid till viss del bär med sig. Innan jag mötte mina informanter och innan jag helt hade bestämt mig om hur mitt arbete skulle se ut, hade jag en viss förförståelse om mitt ämne och om kvinnojourer. Denna förförståelse går främst att härleda till mina yrkeserfarenheter inom området. Det har därför varit viktigt för mig att möta personer inom jöuren som jag inte tidigare arbetat med. Framförallt är det viktigt att lyfta fram förförståelsen, att lägga upp den på bordet och acceptera den, men att hela tiden vara medveten om den och hela tiden kritiskt granska sig själv i rollen som forskare. Detta har jag hanterat genom att under hela forskningsprocessen försöka att reflektera till just min förförståelse. Jag har också hanterat detta genom att se till att de informanter jag träffat inte är några jag tidigare arbetat med. På så sätt har jag kunnat få den nödvändiga distansen till mina informanter som jag anser behövs.

6.5 Studiens reliabilitet och validitet

Även om termerna reliabilitet och validitet verkar vara synonyma med varandra rymmer de mycket olika innebörder när det gäller bedömningen av mått på olika begrepp. Reliabilitet handlar om studiens tillförlitlighet (Bryman, 2011), alltså hur pass tillförlitliga är de resultat som jag som forskare kommer fram till. Min studies reliabilitet påverkas av en rad olika faktorer så som val av källor, min egen roll som forskare, mitt ämne samt mina informanter. Genom att försöka välja källor noggrant och fokusera främst på primära källor anser jag att jag på så sätt ökar min studies reliabilitet. Också genom att ta del av tidigare forskning och på så sätt kan sätta mitt valda ämne i en större kontext anser jag att min studies tillförlitlighet kan stärkas. Dock påstår jag på inget sätt att denna studie skulle erhålla fullständig reliabilitet. Validitet handlar om således om huruvida man observerar, identifierar eller mäter det man säger sig mäta (ibid.). I min uppsats har jag velat undersöka den komplexa rollfördelningen som finns mellan anställda och ideellt arbetande inom en kvinnojour. Vilket också är vad jag har undersökt. Samtidigt har jag också varit noggrann i mitt val av informanter och jag anser att de till viss del kan symbolisera hur en kvinnojour arbetar och ser ut idag och därmed också till viss grad öka min studies validitet.

6.6 Etiska överväganden

I uppsatsen kommer min bearbetning av empirin och analys utgå ifrån 4 olika forskningsetiska principer inom humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning. De fyra huvudkraven på forskningsetiska principer är: öppenhetsskravet, självbestämmandekravet, konfidentialitetskravet och autonomikravet (Hermeren, 1996).

Öppenhetsskravet innebär att forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte (ibid.). Innan genomförandet av intervjun ringde jag till kvinnojouren och informera de som kommer att bli intervjuad om forskningens syfte samt respondenternas uppgift i projekt och vilka villkor som gäller för deras deltagande.

Självbestämmandekravet innebär att deltagarna har rätt att bestämma om, hur länge och på vilka villkor de ska medverka (ibid.). Jag upplyste respondenterna om att deltagandet är frivilligt och om att de har rätt att avbryta sin medverkan när som helst. Jag inhämtade även deltagarnas samtycke vid bandspelsinspelningarna samt till användandet av uppgifterna som lämnas.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem (ibid.). Personuppgifter om respondenterna kommer att avidentifieras på ett sådant sätt att oberättigade inte kan ta del av dem. Därför har jag valt att inte göra en presentation av mina respondenter just för att vissa av deras uttalande kan komma att bli identifierbara av utomstående. Då jag genomför själva intervjun kommer deltagarna att garanteras anonymitet.

Autonomikravet: Detta krav innebär att uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål (ibid.). Deltagarna blev även här informerade om att informationen som framkommer under intervjun kommer endast att användas till denna uppsats.

7. Teoretiska ingångar

I detta kapitel kommer jag nu gå igenom de teoretiska ingångar som jag har valt att bygga min inhämtade empiri på. Teorin har som syfte att på ett strukturerat sätt bearbeta hur de olika rollerna på kvinnojouren tar sig i uttryck samt hur dessa i sin tur påverkar individernas professionella förhållningssätt i arbetet med de stödsökande kvinnorna. Jag kommer att presentera delar ur den organisationsteoretiska verktygslådan samt att ge en inblick i maktteori. Jag kommer således att se makt som något som finns överallt runt omkring oss. Jag ser makt som något som skapas i sitt sociala sammanhang, en oundviklig aspekt i mötet med människor. Makt och vetande hänger samman och kan inte ses som två skilda ting. ”Makt och vetande direkt förutsätter varandra; att det inte finns något maktförhållande utan ett därmed sammanhängande område av vetande skapas och att det inte heller finns något vetande som inte samtidigt förutsätter och utbildar ett maktförhållande”(Foucault 1987 s. 33). Detta faktum blir tydligt i relationen mellan de ideellt arbetande och de professionella i samband med att de professionella anser sig vara ägare av den dominerande kunskapsdiskursen i relation till de frivilligarbetande. Maktyttringar och konflikter av olika slag kan således sägas handla om att befästa olika former av kunskaper och vetande gällande vissa speciella kontexter och ämnen. Förutom diskussion om makt och motmakt kommer jag också att använda mig av begreppet underlåtenhetsmakt. ”Det kan vara en underlåtenhet att inte göra något, att inte ställa rimliga krav på klienter, att inte ha tilltro till deras förmåga och möjligheter eller att inte försöka att hjälpa dem att frigöra egna resurser och ta makten över sina egna liv” (Starrin, Swärd 2006,s. 257). Dessa olika sätt att betrakta makt på öppnar upp till djupare diskussioner och mer

ingående infallsvinklar på mitt valda ämnesområde. Vid sidan om denna kommer organisationsteoretiska ingångar att appliceras. Inom organisationsteorin kommer jag främst att använda mig av sociologen Max Webers teorier om vikten av att ha en yrkestitel i sitt arbete. Detta kommer jag att problematisera i förhållande till de ideellas roll inom kvinnojourern.

7. 1 Organisationsteori – en inblick

Innan jag närmare kommer gå in på de två huvudinriktningar som jag valt inom det organisationsteoretiska fältet kommer jag att ge en generell inblick i vad organisationsteorin som övergripande perspektiv behandlar och problematiserar. Det finns en rad olika inriktningar inom organisationsteorin och en av dessa, och som också kommit att bli en av de mest betydande är den så kallade ”nyinstitutionella teorin”(Lindberg, Erlingsdottir 2007). Denna inriktning lägger sin fokus på att se organisationer och dess uppbyggnad som till viss del produkter av samhällsomdaningar och övergripande sanningar. ”Organisatoriska förändringar sågs inte längre bara som uttryck för interna mål och processer, utan kopplades till idéer och strömningar i samhället och dess institutioner”(Lindberg, Erlingsdottir 2007 s. 34). Förändringar, processer och ombildningar ses utifrån detta perspektiv som produkter av mer än bara interna processer mellan medlemmar och anställda inom organisationen. Detta perspektiv används inom många olika forskningsdomäner såsom inom sociologin, etnologin, statsvetenskap såväl som inom företagsekonomi (ibid.). Också sättet vi betraktar kvinnojouren på kan sägas härledas till detta perspektiv då det i mångt och mycket är påverkat av institutionella normer, alltså påverkade av samhällets allmänna sanningar.

7. 2 Det strukturella perspektivet

I Bolman & Deals bok ”Nya perspektiv på organisation och ledarskap” (2009) tar författarna upp ett perspektiv inom organisationsteorin som de väljer att kalla för det strukturella perspektivet.

Det strukturella perspektivet har sina rötter i två olika traditioner. Den första har sitt ursprung i det arbete som utfördes av organisationsanalytiker med siktet inställt på att försöka utforma organisationer så att de uppnådde maximal effektivitet. Den andra traditionen som det strukturella perspektivet hämtar inspiration från utgår från den tyske ekonomen och sociologen Max Webers arbete. Webers modell framhöll fler grundläggande byråkratiska egenskaper: 1) en fast arbetsfördelning, 2) en hierarki av ämbeten eller tjänster, 3) en

uppsättning regler som styr verksamheten, 4) åtskillnad mellan personliga och offentliga rättigheter och ägodelar, 5) tekniska kvalifikationer (inte familje- eller vänskapsband) som urvalsprincip för anställning och 6) en syn på arbete som ett livslångt yrke med möjligheter till karriär (Bolman och Deal, 2009) .

Tankarna bakom det strukturella perspektivet är att det finns ett behov och utifrån det forma ett mål för att kunna åstadkomma någon form av behovstillfredsställelse. Den strukturella modellen utgår ifrån att människan är rationell samt att det går att forma ändamålsenliga strukturer. Vid konflikter mellan individ och organisation ska organisationens behov prioriteras (Thylefors, 2007). Om det inte finns någon fungerande struktur blir människor lätt osäkra på sina uppgifter. Detta kan skapa förvirring, frustation och konflikter.

Enligt det strukturella perspektivet utvecklar alla grupper en struktur eftersom gruppens medlemmar jobbar tillsammans. Men strukturen i gruppen kan antingen förbättra eller försämra effektiviteten. Det strukturella perspektivet förespråkar ett mönster av välutvecklade roller och relationer. En medvetenhet om struktur och roller kan vara avgörande betydelse för gruppen. Strukturer som betonar hierarki och toppstyrning tenderar till att fungera bäst när arbetsuppgifterna är relativt enkla, begripliga och stabila. Strukturen är avgörande för att en grupp eller ett team ska fungera. Detta perspektiv betonar betydelsen av formella roller, roller som traditionellt definieras av titlar och arbetsbeskrivningar. I arbetsgrupper är rollerna ofta mer informella och underförstådda. Oftast innehåller de uppgiftsinriktade och personliga föreställningar (Bolman och Deal, 2009).

En annan viktig aspekt inom det strukturella perspektivet är regler och policy. Regler och policy begränsar handlingsfriheten och bidrar till att skapa förutsägbarhet och enhetlighet. Regler inom organisationer styr arbetsvillkoren och specificerar standardförfarande när det gäller utförandet av olika arbetsuppgifter. Regler inom organisationen bidrar till att situationer av samma typ hanteras på ett likartat sätt och det minimerar utrymmet för att personliga eller politiska krafter kommer i vägen för organisationens mål. När man har fastställt vilken regel som gäller i en given situation blir hanteringen självklar och nästan automatisk (Bolman och Deal, 2009).

7.3 Human Resource – perspektivet

För att visa hur samspelet är mellan människor och organisationer tillämpades HR-perspektivet. Denna teori talar om för oss hur ett utbyte och ge och ta tänk gynnar organisationer, de professionella och i sin tur stödsökanden. HR-perspektivet sätter

förhållandet mellan människor och organisationer i fokus. Perspektivet sätter värde på förmågan att lyssna och vara lyhörd för andra. Perspektivet anser också att organisationer behöver människors talanger, kompetens och energi och att människor behöver organisationer för de många och inre och yttre belöningar organisationer erbjuder. Ifall inte människor och organisationer lyckas fylla varandras behov kan detta leda till att individerna upplever att de inte blir sedda eller så känner de sig förtryckta, medan organisationen kan klaga över att individerna inte gör sitt bästa och ibland till och med motarbeta organisationens syfte.

En annan viktig aspekt som perspektivet belyser är att behovet är en central del av vårt dagliga liv, och att alla vi människor har olika behov som måste tillfredsställas. De olika rollerna inom kvinnojouren kan sägas tillfredsställa olika behov hos de olika parterna. Behovsbegreppet är dock kontroversiellt. Vissa forskare anser att begreppet är alldeles för vagt och att det avser något som inte låter sig observeras. Medan andra forskare menar att vilka människors behov än är så är de så olika och så påverkade av omgivningen att behovsbegreppet inte är till särskilt stor hjälp när man vill förklara människors beteende. Dock går det inte att undvika det faktum att människor till stora delar drivs av olika former av behov. Perspektivet utgår ifrån bland annat psykologen Abraham Maslows teori. Maslow utgick ifrån att människor drivs av många olika behov, där vissa är mer grundläggande än andra. Maslow ansåg att behovet av föda dominerar den svältandes liv, men att människor som har tillräckligt med mat utvecklar också andra behov (Bolman och Deal, 2009).

8. Analys

I detta avsnitt tas kvinnojourens olika roller upp då det är en central del i det arbete som utförs i kvinnojouren. Rollerna visar även på de skillnader och likheter som finns i arbetsfördelningen och rollerna är en stor faktor i den komplexitet som uppstår inom organisationen då det kommer till arbetsuppgifter och relation till de stödsökande kvinnorna.

8.1 Rollfördelning

I kvinnojouren finns det till viss del en skillnad mellan de anställda och de som arbetar ideellt. Enligt sociologen Max Weber betonas det strukturella perspektivet av de formella rollernas betydelse samt betydelsen av roller som traditionellt definieras av titlar och arbetsbeskrivningar (Bolman, Deal 2009).

I enlighet med Max Webers teoretiska ingångar så menar Thylefors, (2009) på att bristandet av en struktur kan komma att göra människor osäkra på sina uppgifter samt skapa förvirring, frustration och konflikter.

Mina arbetsuppgifter varierar väldigt väldigt mycket. Alltså man måste vara beredd på att jobba lite mer än vad det står i ens arbetsuppgifter, som man har fått av arbetsgivaren. Man måste vara beredd på att göra saker som man kanske inte hade förväntat sig. Mina arbetsuppgifter har verkligen rört sig ifrån kvalificerat juridisk arbete till att bära matkassar och barn. En unge under en arm, och sen matkassa under andra armen (Anställd 3).

Utifrån detta citat kan man se det som att den anställde just påvisar problematiken som det kan innebära då rollerna inom en organisation blir för flexibla till sin natur. Det som den anställde här upplever kan sägas vara just den förvirring som kan uppstå då strukturen inom en organisation brister.

Vilka skillnader kan man då urskönja i de olika positionerna inom kvinnojouren? En anställd svarade på följande sätt:

Olikheten är att anställda får lön, och de ideella får inte lön. Alltså ideellt arbete då behöver man inte sitta och vänta på tiden, vilket man gör som anställd. Det är nummer 1. Man måste ju skriva när man jobbar övertid som anställd. Som ideell behöver man inte tänka på tiden men å andra sidan så kan man inte jobba ideellt hela tiden, för man måste kunna leva och ha någon slags jobb. Sen det som också är skillnad mellan ideella och anställda är också att vi som är anställda har skyldigheter på att gå på massa möten, planera. Sjänt slipper ju en som är frivillig. Vilket kan också kännas skönt (Anställd 2).

Trots att det finns skillnader mellan dessa två roller svarar majoriteten av intervjupersonerna, både ideella och anställda att de arbetar med samma syfte, nämligen att hjälpa de kvinnor de arbetar med. Skillnaderna som dock finns mellan anställda och ideellt arbetande är, enligt en anställd, att de är mer bundna till arbetet och behöver exempelvis rapportera in övertid och så vidare. Detta är uppgifter som en ideell arbetare inte behöver ta sig an.

Det finns ingen anställd i världen som skulle göra det jobb som vi gör. Skillnaden är att vi jobbar olika tider, och vi är där rätt så ofta utan att få betalt. Det är väl skillnad att deras arbete syns, det finns på papper. De går ut med det, men det vi gör syns bara genom att verksamheten rullar på. Kvinnorna får sin hjälp och allting går på smidigt sätt liksom (Ideell1).

Här beskrivs en bild från en ideellt arbetande person gällande de olika positioner och roller som finns mellan dem och de som arbetar för lön. Bilden som här beskrivs visar på att det upplevs som två helt olika arbetsroller, att de ideella utifrån denna informants berättelse tenderar ta sig an uppgifter som de anställda aldrig skulle göra. Denna bild kan ses som en motbild till den som en av de anställda tog upp ovan, gällande att de gör så mycket mer än de

frivilliga till exempel då det kommer till att ha skyldigheter att infinna sig på möten och liknande.

I och med att de ideella är just ideella finns det en skillnad i vem som gör vad. En av de intervjuade anställda beskriver att kvinnorna som båda grupperna arbetar med behöver kontinuerligt stöd vilket är något man inte kan krävas av de ideella. Dock verkar komplexiteten ligga i det faktum att skillnaden inte alltid blir så stor i praktiken.

Vi har en skyldighet mot arbetstagaren att finnas här mellan 8-17 med en timmes lunchpaus. Vi jobbar kontinuerlig under de timmarna. Men när det gäller en ideell är deras tillgänglighet mer utökat än en anställd. Det är inte bara vardagar 8- 17. Jag tycker att deras flexibilitet är mer än de anställdas. Medans det är mer tryggt med anställda, för att man kan komma hit och knacka på dörren och hoppas på att någon ska öppna, medans de ideella har tentor, folk har personliga saker i sitt liv. Det gör att de försvinner från organisationen. Så det kanske inte är lika stadigt och svårt att hålla kvar människor (Anställd 1).

HR – perspektivet menar på att organisationer behöver människors talanger, kompetens och energi och att människor behöver organisationer för de många och yttre belöningar som organisationen erbjuder. Detta perspektiv sätter förhållandet mellan människor och organisationer i fokus. Detta är kompatibelt med hur de två olika grupperna arbetar genom att de ideella exempelvis inte har kontakt med myndigheter, och att de ideella får göra mer saker som de tycker är roligt. Frågan är hur de anställda känner inför detta?

[...] mycket med myndigheter och sånt, det gör vi anställda. Det ser vi gärna att de ideella inte gör, om vi inte är med. Ideella är inte tillräckligt insatta i ärendet. De jobbar inte heller tillräckligt med myndigheter för att förstå hur utbytet funkar. Kanske om de har varit med tillräckligt många gånger så vi kan lita på dem (Anställd 3).

Som anställd blir det mer jobb, alltså det blir mer ärenden. Att hjälpa dem att fylla i saker som måste göras, medan med de frivilliga är det mer att de kommer dit och gör saker som de vill göra (Ideell 3).

De skillnader som tenderar att finnas i de olika rollerna kanske kan sägas befastas genom sättet som informanterna beskriver sina egna roller på inom jouren. Det finns vissa delar som inte är till för de ideella att handskas med, något som bägge parter verkar vara överens om.

”Vi har märkt en tidig nedgång i ideellt engagemang. Det kan vara på grund av att vi har mer anställda, men att folk engagerar sig mindre. Jag minns att när jag började så var det alltid folk här på kontoret. Det var alltid någon här som bara kom in och sa att de ville hjälpa till med någonting eller att de bara satt här eller hittade på saker med kvinnorna. Jag tror att nu handlar det jätte mycket

om att vi erbjuder rekommendation och intyg. Det är mycket det, att det är det de är ute efter” (Anställd 3).

Att ideella personer skulle jobba av ”egoistiska” skäl är en aspekt som även nämns i (SOU, 1993) som är baserat på en djupstudie. Författaren menar på att frivilligt arbete antagits ha sin grund i ett altruistiskt motiv. En annan studie, (Ibid.) menar i sin tur också på att det frivilliga arbetet kan vara del i en strategi för att ta sig in på den reguljära arbetsmarknaden. Är det fel att man som ideell tar uppdraget i hopp om att få en anställning eller en god referens? Kanske det inte går att generalisera fullt ut huruvida människan är egoistisk eller altruistisk i sitt handlande, kanske människan oftast befinner sig på en gråskala, alltså någonstans mitt emellan? Kanske man i stället kan ställa sig frågan varför de anställda är där? Är det för lönen, eller för sitt engagemang för utsatta kvinnor eller kanske för båda delarna? Dessa frågor är djupa och svåra att besvara och det finns inget enkelt entydigt svar. Varje gång vi träder in i en viss roll, vare sig det är som ideell eller som anställd, omgärdas denna roll av diverse föreställningar och förväntningar från omgivningen.

8. 2 Konflikter och samarbete

Hur kan då samarbetet mellan de olika grupperna inom kvinnojouren se ut? Och vilka konflikter kan uppkomma? I detta avsnitt kommer därför termer som regelverk och frivillighet att belysas i relation till empirin. Även teorin om makt och vetande som tätt sammanbundna delar kommer att användas.

”Regler underlättar samordning och kontroll, samtidigt som de bidrar till att stärka organisationens identitet och gränser mot omvärlden. Men regler begränsar också aktörers frihet, handlingsutrymme och rationalitet” (Garsten, Bergström 2007 s. 56).

Det har varit kvinnor som har ryckt in, hjälpt oss, hjälpt andra kvinnor helt ideellt/frivilligt. När socialen och myndigheter inte hjälpte kvinnorna som behövde hjälp, så var det på 70- talet bara ideella kvinnor som hade den kraften inom kvinnojouren. Men det är inte helt positivt med människor som är helt ideella och som inte är insatta i lagar, och som inte är insatta i hur myndigheter arbetar och hur man bemöter de (Anställd 3).

Kanske informanten genom sin beskrivning kan sägas lyfta upp att det ibland finns ett kunskapsglapp mellan de båda rollerna på jouren? Utifrån teorier om makt skulle man kunna tolka det som att de anställda ser det som ett problem att de frivilliga ibland inte har den kunskap, det vetande som de önskar, samtidigt kan de anställda utifrån detta faktum befästa en maktposition gentemot de ideellt arbetande i relation till just vetande. Och i denna process

om vetande utbytt ständiga maktyttringar emellan de närvarande på kvinnojouren (Foucault 1987).

I enlighet med det strukturella perspektivet är en viktig aspekt inom denna teori just regler och policy. Dessa begränsar handlingsfriheten och bidrar till att skapa förutsägbarhet och enhetlighet (Bolman & Deal, 2009). Regler är något som kvinnojouren tillämpar och detta framgick i de intervjuades utsagor. Det finns en tydlig policy för konflikthantering. Denna policy handlar om att hantera konflikter direkt när dessa uppkommer och med den person det gäller. För att koppla detta till den strukturella teorin så menar denna på att när man fastställt vilken regel som gäller i en given situation blir hanteringen självklar och nästan automatisk (ibid.).

Vi har våra regler på hur verksamheten ska drivas och det måste följas så klart. Därför har vi inte konflikter här på det sättet (Anställd 1).

Klart att det kan hända, men det är inte så problematisk. Det är småsaker. Vi pratar om det öppet liksom. Man går till personen ifråga och får ta upp det med personen. Den frivilliga och den anställda får ta det tillsammans, och klarar de inte av det, så kan ju de gå till styrelsen som kan hjälpas åt. Men det har inte hänt. Det finns men det är mycket sällan (Ideell 3).

Vi har faktiskt en policy, har man konflikter, det spelar ingen roll om det är mellan anställda eller ideella. Att man försöker lösa det i första hand med den man har konflikter med. Om någon känner att jag har gjort fel är det bäst att dem tar det med mig och inte via en annan person som inte är insatt i saken. Så vår policy är att man i första hand ska lösa konflikter med den person man har konflikt med. Om det inte fungerar kan man vända sig till personalansvarig för att få hjälp (Ideell 1).

Dock menar en anställda på att en konflikt kan uppstå när de ideella personerna är där mer för egen vinning;

Alltså det har uppstått några av de här ideella kanske har haft ett annat syfte med att komma hit och jobba. Till exempel att de vill ha det på sin meritlista och sen så kan de inte få det i och med att de måste vara här ett år har vi som regel. Alltså de måste ideellt arbeta ett år innan de kan få det skriftligt att de har varit här och tagit del av aktiviteter. Vissa har velat få det direkt till exempel och då har vi sagt ifrån att de inte får det (Anställd 2).

Konflikter mellan ideella och anställda kan således uppkomma då de anställda uppfattar de frivilliga som oengagerade och som individer som de anställda inte äger någon egentlig rätt att ställa krav på. Men hur mycket ansvar och krav kan man sätta på en individ som befinner sig på en arbetsplats utan att få betalt för det? ”Frågor kring regler är förstås nära länkade till frågor om ansvar och ansvarsfördelning”(Garsten, Bergström 2007 s. 57).

När mina informanter fick frågan om det uppstod några konflikter mellan de anställda och ideella tolkade jag som att de inte ville dela med sig av de erfarenheter de hade kring detta ämne. Frågan är varför mina informanter inte ville delge de konflikter som finns inom verksamheten. Kanske skämdes de? Kanske ville de inte visa sina svagheter? Kanske kan det vara det faktum att de vet att jag är medlem i verksamheten och att detta hämmar dem i mötet med mig. Hur som helst är detta ett viktigt beslut som jag kommer fram till i denna studie. Det kan upplevas som etiskt känsligt och som något som man som professionell gärna inte vill delge till en annan individ.

[...] de ideella skapar allians, att de går in i någon form av allians med kvinnorna och ska kämpa för kvinnan även mot oss. Det är människor som mår dåligt som bor hos oss. För att må bra försöker de hitta en bästis bland alla. Det hör vi ofta att stödsökande säger till oss, du är min bästis. Du är den enda som förstår mig. Det har skapat lite infektioner då vi har fått konstig bemötande från de ideella (Anställd 3).

Utifrån detta citat kan man tolka det som att den anställde delger en underliggande form av irritation gentemot de ideellt arbetande. Det verkar finnas ett slags ”vi mot dem” mentalitet, en dold maktkamp mellan de anställda och de ideellt arbetande.

Informanten målar upp en bild av det är de ideella mot de anställda, en bild som kan peka på vissa underliggande konflikter och maktyttringar mellan grupper. Kanske informanten uppfattar de ideellas relation till de stödsökande kvinnorna på detta sätt eftersom de som frivilliga inte behöver tänka på alla administrativa och organisatoriska uppgifter och krav? Kanske det är en maktyttring från de ideellas sida mot de anställda och deras ”kunskapsbank”? ”Man måste kort sagt inse att denna makt är något man utövar snarare än besitter” (Foucault 1987 s. 32). Makt produceras och formas ständigt, och detta faktum blir tydligt i studerandet av de olika roller, positioner, förväntningar och relationer som formas och befästs inom en kvinnojour. Bara för att man får betalt, innebär således inte att du sitter på makten, makten är betydligt mer komplex och föränderlig än så.

[...] även om jag önskar att det är mer ideella som skulle vara mer engagerade. Det är ofta journalsamordnaren som ringer in de ideella när det behövs extra personal (Anställd 1).

Det kanske finns en underliggande kritik gällande de ideellt arbetande kvinnornas engagemang, eller snarare brist på engagemang enligt denna informant. Handlar detta faktum kanske om den otydliga rollfördelning som tenderar vara återkommande inom organisationen? Alltså kan det vara så att den anställde har glömt bort att det inte inryms

samma förväntningar på ideellt arbetande som det gör på rollen som anställd? Eller handlar det om en form av *underlåtenhetsmakt* från de ideellas sida? (Starrin, Swärd 2006). Det vill säga att de ideella underlåter, alltså väljer att inte göra vissa saker för att det i sig kan innebära vissa risker. Rädslan för att använda makt i olika syften kan ibland bli kontraproduktiv och istället stjälpa klienten.

[...] det kan vara svårt för de anställda att förstå att vi har annat runtomkring oss det tar vi sidan om liksom (Ideell 1).

Den ideellt arbetande uttrycker här en frustration över att de anställda inte accepterar att de har andra saker i sina liv utanför kvinnojourens väggar.

HR- perspektivet anser att när överrensstämelsen mellan individ och system är dålig blir minst en av parterna lidande. Antingen utnyttjar organisationen människor eller tvärtom, eller så går båda förlorande ur spelet (Bolman, Deal, 2009). Här ser man tydligt att både de anställda och ideella blir lidande när strukturen inom organisationen inte är tydligt förankrad.

I analysens tidigare kapitel finns det beskrivet hur de ideella och anställda arbetar utifrån olika förutsättningar och rollföreställningar. Det strukturella perspektivet tar i samband med detta upp att formella regler som begränsar individens handlingsutrymme kan vara betungande och leda till frånvaro och motstånd (Bolman & Deal, 2009). Detta kan vara en situation som de anställda på kvinnojouren befinner sig i då deras professionella anknytning till organisationen och myndigheter konstrueras på en bas av uppdrag och formalitet gentemot kvinnorna. Detta resonemang kanske man kan återkoppla till att de anställda betraktas som myndighetspersoner som ”bara” pratar med kvinnorna när saker och ting behöver ändras. Kan man tolka detta som att de anställda kan känna en viss avundsjuka gentemot de ideella?

De ideella får oftast göra mycket roligare saker (Anställd 1) .

Det strukturella perspektivet benämner hur man samordnar roller och enheter när ansvarsområdena väl bestämts som integrering (Bolman & Deal, 2009). Författarna fortsätter sedan med att en arbetsuppgift eller position styr in beteendet i vissa banor genom att föreskriva vad en individ ska och inte ska göra för att utföra uppgiften på rätt sätt. Detta kan i sin tur kopplas till det som framkommer ovan, alltså att de ideella oftast får göra ”roliga”

saker med kvinnorna till skillnad från anställda vilket enligt teorin innebär att arbetsuppgifterna styr in rollernas beteende i vissa banor.

Handlar det om en tyst maktkamp om de stödsökande kvinnornas förtroende? Alltså vem de stödsökande kvinnorna tycker bäst om, och om så är fallet, har inte organisationens uppdrag urholkats och istället förskjutits till att handla om huruvida de anställda är omtyckta av de stödsökande eller inte? ”Dessa relationer är slutligen inte entydiga, de definierar otaliga punkter där kraftmätningar kan äga rum, en mängd oroshärdar som var och en innebär risker för konflikter, strider och för en åtminstone tillfällig omkastning av styrkeförhållandet”(Foucault 1987 s. 32). Utifrån makt teorier kan man tolka det som att det är just de ständigt pågående striderna om makt och vetande som skapar konflikter, motstånd och rollomkastning.

8.3 Professionalitet

Ett viktigt led i diskussionen om vilken roll man anser sig ha inom en kvinnojour handlar om professionalitet, om att helt enkelt ha ett professionellt förhållningssätt till sina medarbetare, till sin organisation och till sin målgrupp. HR- perspektivet sätter värde på förmågan att lyssna och vara lyhörd för andra och fokuserar på hur de egenskaper som utmärker organisationer och människor formar förhållandet dem emellan (Bolman, Deal, 2009).

Att vara professionell för min del innebär att lämna alla mina fördomar hemma när jag kommer hit. Och att inte tänka på vilken religion jag har, vad jag har för intressen eller synpunkter när det gäller kvinnor eller män [...] En sak som man kan koppla till professionalitet är att lära sig att kunna koppla av, att kunna gå hem och lämna allting här, och att inte gå hem gråtande eller till exempel hata män. Professionalitet är också att kunna sätta en gräns mellan jobbet och vänskap. Du måste kunna skilja det (Ideell 2).

Detta citat visar på hur en ideell beskriver bilden av hur hon upplever att det är att vara professionell. Utifrån detta citat kan man också tolka in HR- perspektivet som talar om för oss hur ett utbyte och ett ”ge och ta tänk” gynnar organisationer, de professionella och i sin tur de stödsökande. En intressant fråga att ställa är huruvida de anställda, såväl som samhället i stort betraktar en frivilligarbetande som professionell eller om det är ett epitet hon aldrig kan ges utifrån den position hon befinner sig i?

Professionell förhållningssätt det är när du håller dig till regelboken, alltså till exempel i stödsamtal att du ger stöd men inte såhär pass mycket, du visar inte jättemycket medlidande. För det får du inte göra som professionell (Anställd 2).

Denna mening är intressant och ger en annan tolkning och ingång till vad det kan innebära att vara professionell. Det verkar som att den anställde informanten verkar ha en relativt klar och simpel förklaring till hur man borde vara som professionell, nästan som att hon har hittat ett eget recept på vad det innebär att vara professionell. Är det inte så att ens bemötande av stödsökande kvinnor i det stora hela är beroende av den specifika situation och den specifika individen? Kan man verkligen härddra begreppet professionell till att betyda att man inte ska visa medlidande?

Professionalitet det innebär att man har en tydlighet när det gäller utåt men också inåt. Professionalitet är tillgänglighet tycker jag, klarhet. Professionalitet är någon form av kvalité som yttrar sig på alla sätt egentligen. Men man tänker ofta på att det kan vara att man inte arbetar tidsoptimism. Att man tänker steget längre. Men man måste vara samarbetsvillig men ändå ta ansvar för sina egna handlingar, det hänger samman. Men någon form av enad vision skapar professionalitet (Anställd 1).

8.4 ”En frivilligmix”?

Enligt en rapport från Röda Korset visar undersökningen på att det finns en önskvärd utveckling mot en ökad blandning av frivilliga med olika bakgrund (Engel et al. 2009) .

Författarna benämner detta som en ”frivilligmix” och menar på att denna ställer nya krav men den innebär även en utmaning för organisationen i sig (ibid.). För kvinnojouren innebär en så kallad frivilligmix något positivt enligt respondenternas utsagor;

[...] de ideella de kommer in med ett engagemang, en anda som skapar en livsglädje, livslust hos kvinnor. [...] Vi behöver liksom det engagemanget. Så vi kompletterar varandra på två sätt som är jättefint (Anställd 1).

Det är jättebra, för att man kan komplettera varandra. Det är väldigt mycket att göra, och när de anställda inte hinner, så finns de frivilliga kvinnorna (Ideell 3).

Jag tycker att det är jätte bra. Jag tycker att rent ideologisk så har kvinnorna på kvinnojouren jobbat på väldigt ideologisk plan (Anställd 3).

Jag tycker att det är jätte bra för att i och med att detta är en ideell organisation, så själva ordet ideell, det ska vara så att vi ska jobba ideellt. Jag tänkte också att det är jätte bra att det syns båda två i samhället för att båda två behövs. Båda två behövs, kan man säga (ideell 2).

Vidare kan man tolka detta citat utifrån HR- perspektivet. När överensstämmelsen mellan individ och system är god tjänar både parter på det. Individerna får ett meningsfullt arbete

som skänker dem tillfredsställelse och organisationen får den kunskap och energi som krävs för att lyckas (Bolman, Deal, 2009).

Dock kan denna ”frivilligmix” inom organisationen göra arbetet mindre effektivt och ibland utgöra en belastning för organisationen. En anställd lägger fram ett scenario angående detta och berättar hur ett besök med en ideell för kvinnan kan ta längre tid än om den anställde själv hade gjort det;

[...] då blir det snarare en belastning för oss. För vi måste lägga ner tid för den ideella genom att förklara, visa eller berätta vad som händer, vad hon ska tänka på och vad hon ska göra (Anställd 3).

Trots att det verkar som att de flesta upplever ”frivilligmixen” som något positivt och bra kan man ändå utläsa att även den har sin baksida. De anställda verkar ibland uppleva det som att de måste guida och leda den ideella in på rätt bana, vilket i sin tur tar tid från den anställda.

8.5 Stödsökande och personal – en komplex kombination?

Vilken roll anser då de anställda och de ideella att de har i förhållande till de stödsökande kvinnorna? Jag har tidigare varit lite inne på detta spår i samband med diskussionen om konflikter men kommer i detta avsnitt att ytterligare fördjupa mig inom området.

Det blir svårt att hålla avståndet. Hålla ett professionellt avstånd. Att det är lätt att man blir deras kompis, syster, mamma allt möjligt. Och det är bra på något vis att vara tydlig och visa att man är personal, att visa att man hjälper dem men visa att man är personal. Vi är inte myndigheter, så de öppnar sig för oss på ett helt annat sätt. Vi får en helt annan relation. Vi är inte myndigheter, vi kan inte styra och ställa (Anställd 3).

Min relation till de stödsökande har varit väldigt personlig kan jag tänka mig. För jag har ändå tagit detta som jobb och i och med att jag har jobbat ideellt med detta innan har jag lagt in all min kraft i detta. Så jag anser att jag både gått in där och inte räknat det som bara jobb utan då har det blivit mer att min relation till dem här stödsökande har varit väldigt personlig (Anställd 2).

Väldigt personlig. Jag har haft kvinnor när jag började jobba här så har jag fortfarande kontakt med. Väldigt många kvinnor som har flyttat ut och bor i sina bostäder och som kommer in regelbundet. Så den relationen har nästan övergått till det personliga (Anställd 1).

Jag brukar träffa de varje helg. Jag brukar köpa tidningar och köper lite godis och kakor. Jag fungerar lite som en mamma. Jag är äldre än personalen, då brukar de berätta många saker som de tycker är pinsamt annars och frågar mig om det. Det skapar närhet (Ideell 2).

De drag som dessa citat har gemensamt är det faktum att det finns en tanke kring omvårdnad från personalen av de hjälpsökande kvinnorna. Det är lite av ett faktum att relationen från den

professionelles sida baserar sig på empatiska känslor gentemot kvinnorna och, som tidigare nämnts, ett behov av att omvårda. I enlighet med HR- perspektivet skulle man kunna tolka detta som att de professionella uppfyller organisationens behov genom att hjälpa kvinnorna, frågan blir dock vem som uppfyller de professionellas behov? Vidare menar perspektivet på att organisationer behöver människors talanger, kompetens och energi och att människor behöver organisationer för de många och inre och yttre belöningar organisationer erbjuder (Bolman & Deal, 2009). Detta innebär alltså de professionellas behov uppfylls antingen genom lön eller genom det faktum att det gynnar en själv på ett altruistiskt plan.

Generellt så menar respondenterna på att deras stöd utgör en central roll i den hjälp kvinnorna får. Många ser sig själv ha en god relation och tycker sig ha förmågan att anpassa sig efter varje situation.

9. Sammanfattning

Syftet med denna kvalitativa studie har varit att se hur rollfördelningen mellan ideellt arbetande och anställda kan se ut på en kvinnojour. Med denna studie har jag velat belysa den komplexitet som kan uppkomma då ideella och anställda arbetar sida vid sida, med till viss del likande arbetsuppgifter i en relativt flexibelt styrd organisation. Hur hanteras de olika rollerna i förhållande till varandra? Fokus har legat på just det faktum att en stor del av de arbetande inom jouden är där på frivillig basis, alltså utan ersättning i form av lön. Jag har problematiserat detta faktum i relation till de som är anställda inom jouden och därmed också får ersättning för sin tid på jouden. För att undersöka detta har jag valt att använda mig av en semistrukturerad intervjuform då jag samlat in mitt empiriska material. De teoretiska perspektiv jag valt att anlägga på min studie är det organisationsteoretiska samt ett maktperspektiv. Inom organisationsteorin har jag främst valt att använda mig av Bolman & Deal och deras teorier om det strukturella perspektivet men också en del från det perspektiv som benämns som HR – perspektivet, Human Resource. Ett perspektiv som lägger fokus på samspelet mellan människan och organisationen. När det kommer till maktperspektivet är det Michel Foucaults teorier om makt som något som finns överallt och skapas genom mänskliga möten, som jag främst har använt mig av.

Mina informanternas olika positioner och roller är således det centrala och de resultat som jag i min studie kommer fram till är att mina informanter i relativt hög utsträckning verkar vilja dölja de konflikter som finns inom organisationen för mig. Jag tolkar det som att de inte vill visa den bilden av organisationen för mig. Denna ovilja att delge information inom detta fält finns hos både de ideella och hos de anställda. Dock blir det, utifrån de citat som tas upp i studien, tydligt att det finns en underliggande konflikt mellan de båda positionerna och att olika former av maktyttringar ständigt skapas i deras arbete. I min studie kommer jag även fram till att anställda menar att en konflikt kan uppstå när de ideella personerna är mer på verksamheten för egen vinnig. Att de ideella är där av ”egoistiska” skäl är även en aspekt som nämns i SOU, 1993 som är baserat på en djupstudie. En annan forskning som är skriven av Engel och Kasmann, visar på att det finns en önskvärd utveckling mot en ökad blandning av frivilliga med olika bakgrund. I empirin kommer jag fram till att för kvinnojouren innebär en så kallad ”frivilligmix” något positivt för de flesta.

Det blir också tydligt att relationen till de stödsökande kvinnorna skiljer så åt mellan de ideella och de anställda. De anställda menar på att de ideellt arbetande personerna ofta inte är tillräckligt engagerade i sitt arbete i jämförelse med dem själva. Problematiken i detta resonemang ligger här i frågan gällande om det verkligen går att kräva ett större engagemang från individer som arbetar gratis? Är det ett orealistiskt krav, eller är det kanske möjligt? Kanske betraktar man deras önskan om ökat engagemang av de frivilliga utifrån ett par kapitalistiskt inriktade glasögon och därmed nästan ser den som orealistisk?

10. Slutdiskussion

Efter att ha arbetat med denna uppsats har en mängd olika intressanta tankar och reflektioner tillkommit. Arbetet har givit mig möjlighet att fördjupa mig i mitt valda ämne och öppnat upp för nya infallsvinklar. En mycket intressant aspekt som jag känner är viktig att lyfta i slutdiskussionen är synen på de ideellt arbetande inom kvinnojouren. Här tänker jag främst på vilket motiv de har med att vara just ideella eller kanske ännu mer, varför måste de ha ett visst utstakat motiv med sin handling? Kan det inte vara så att de helt enkelt handlar om att de frivilligarbetar för att de vill höja sin livskvalitet? Kanske ser de arbetet och mötet med människor som något värdefullt, något som inte kan värderas i pengar och därför har valt att ge en del av sin tid?

Forskningen tar upp det faktum att det frivilliga arbetet också kan vara en del i en strategi för att ta sig in på den reguljära arbetsmarknaden. Men forskningen visar också på att frivilligt arbete kan ha sin grund i rent altruistiska motiv. Under forskningen fann man bland annat att genuint osjälviskt engagerande personer ofta i lika stor utsträckning som andra var upptagna av "sin egen lycka" (SOU, 1993). Innebär detta resultat att det inte finns några människor som drivs helt av altruistiska motiv? Är det kanske en utopi att tro att en människa gör något helt utan en tanke på en egen form av vinning? Eller är det så att de finns men att forskningen inte lyckats finna dem?

Hur kan det komma sig att det än idag finns så pass mycket frivilligarbetande inom landets kvinnojouren? Vilken annan instans i samhället, vilken annan organisation byggs upp med en majoritet av frivilligarbete? Det kanske tål att ifrågasätta huruvida samhället till fullo tar sitt ansvar för utsatta kvinnor i relation till det faktum att de organisationer som finns i så stor utsträckning är beroende av att människor vill arbeta på frivillig basis? Kanske hänger detta samman med dess roll i samhället, dess position eller den bild som samhället har tillskrivit kvinnojouren? Har kvinnojouren som organisation inte vunnit tillräckligt med legitimitet i samhällets ögon? "Legitimitet är viktigt för att en organisation ska bli accepterad av omgivningen och få tillgång till de resurser den är beroende av" (Lindberg, Erlingsdottir 2007 s. 35). Detta faktum finner jag intressant att reflektera och problematisera kring och känner att detta kan appliceras på den roll som kvinnojouren verkar ha i Sverige idag. Kan det handla om genusnormer, normer som gå lång tid tillbaka i tiden som bygger på att kvinnan till sin natur är omhändertagande och vårdande, villig att offra av sin tid? Kanske handlar det om att det just är en arbetsplats med kvinnor, för kvinnor? Kvinnor har under en relativt kort tid i vår historia varit lönearbetande och tjänat pengar. Under stora delar av kvinnohistorien har

kvinnan varit helt beroende av mannen och hans resurser, såväl sociala, kulturella som ekonomiska. Kanske är det tron på att kvinnor i större utsträckning tenderar vara mer viliga att arbeta frivilligt som spökar i detta sammanhang? Tar man kanske för givet att kvinnor vill hjälpa kvinnor?

En annan viktig del som jag i efterhand har reflekterat kring är hur min egen förförståelse har påverkat min studie och min egen roll som forskare. Jag har i efterhand förstått att den både varit ett hinder såväl som en möjlighet. Jag har också förstått att det är en balansgång att försöka hålla förförståelsen på en jämn och balanserad nivå. Min förförståelse har hjälpt mig i vissa situationer och stjälpt mig i andra men i slutändan har jag funnit en väg som jag tycker fungerar.

11. Referenslista

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

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder, upplaga 2*. Liber AB : Malmö

Bolman, Lee G, Deal, Terrence E (2009) *Nya perspektiv på organisationer och ledarskap*. Studentlitteratur: Lund

Engel, Charlotte, Kassman, Anders (2009) *Mer av värde? Konsulenternas betydelse för det frivilliga arbetet inom Svenska Röda Korset*. Ersta Sköndal högskola: Stockholm

Foucault, Michel (1987) *Övervakning och straff*. Arkiv Förlag: Lund

Garsten, Christina, Bergström, Ola (2007) ”Det nya arbetets tid och rum” I Dan Kärreman & Alf Rehn (red): *Organisation-teorier om ordning och oordning*. Malmö: Liber

Hermerén, Göran (1996) *Forskningsetiska problem och principer i humaniora och samhällsvetenskap*. Tryckeri AB: Stockholm

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Liber: Malmö

Kvinnojourens broschyr, 2010

Kvinnojourskunskap, 1999

Lidholm, Merike (2002) *Att förebygga våld mot kvinnor i nära relationer. Ideskrift nr 9 om lokalt brottsförebyggande arbete från brottsförebyggande rådet*. (Rapport 2002:8)
Stockholm: Brottsförebyggande rådet

Lindberg, Kajsa, Erlingsdottir, Gudbjörg, (2007) ”Förändring i skandinavisk perspektiv-nyinstitutionell teori och översättningssociologi” I Dan Kärreman & Alf Rehn (red): *Organisation-teorier om ordning och oordning*. Malmö: Liber

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

Regeringskansliet (2010) ”Kvinnojourer” (elektronisk), *Regeringens officiella hemsida* <<http://www.regeringen.se/sb/d/10100/a/108065>> (2010-11-12)

Riksorganisationen för kvinnojourer i Sverige (1999). Stockholm

ROKS Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (2009) Eko reklam

Socialstyrelsen (1998), *våld mot kvinnor - män i kris*

SOU 1993:82 *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt. Rapport av socialtjänstkommitten*: Stockholm: Socialdepartementet

Svedberg, Lars, Von Essen, Johan, Jegermalm, Magnus (2010), *Svenskarnas engagemang är större än någonsin. Insatser i och utanför föreningslivet*. Ersta Sköndal högskola: Stockholm

Svenning, Conny (2003), *Metodboken. Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling. Klassiska och nya metoder i informationssamhället. Källkritik på internet. Femte upplagan*.

Eslöv

Svensson, Anette, (2005) *Kvinno- och tjejjourkunskap*. Göteborg

Sveriges Kvinno- och tjejjourers Riksförbund (2010) ”Våld mot kvinnor” (elektronisk), *SKR:s officiella hemsida* ><http://www.kvinnojour.com/homepage/kunskapsbank/vald-mot-kvinnor/>> (2010- 11-12)

Starrin, Bengt, Swärd, Hans, (2006) ”Makt och socialt arbete” I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd, (red.): *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

Thylefors, Ingela (2007) *Ledarskap i Human serviceorganisationer*. Natur och kultur: Stockholm

12. Bilagor

12.1 Bilaga 1. Intervjuguide

Respondent information

Ålder?

Utbildning?

Position, anställd eller ideell?

Hur många timmar i månaden jobbar/bidrar du med?

Hur länge har du varit verksam inom denna kvinnojour?

Vad var det som fick dig att börja jobba/engagera dig på kvinnojouren?

Vad tycker du om att det finns både anställda och frivilliga på kvinnojouren?

Roll- Likheter/skillnader

Kan du beskriva din roll inom denna verksamhet?

Känner du att din roll fyller en viktig funktion inom verksamheten?

Vad är dina huvuduppgifter, vad tycker och tänker du kring huvuduppgifterna?

Vad anser du är det svåraste med att jobba inom kvinnojouren?

Vad anser du är den största likhet samt skillnad mellan anställda och ideella?

Arbetsuppgifter/ Arbetsfördelning

Hur fördelas arbetsuppgifterna, finns det någon gränsdragning för vad ni som anställda respektive ideella får och inte får göra?

Samarbete

Hur upplever du att samarbetet mellan de anställda och de ideella fungerar?

Konflikter

Finns det tillfällen då det har uppstått konflikter mellan er?

Hur hanteras eventuella konflikter?

Relation till de stödsökande

Hur betraktar du din relation till de stödsökande?

Upplever du att de stödsökande ser annorlunda på de som är anställda och de som jobbar ideellt?

Professionalism

Vad innebär det för dig att vara professionell? Professionell hållning/ förhållningssätt?

Hur viktigt är det för dig att vara professionell?

Är det något du skulle vilja ändra på för att ni ska bli mer professionella?