



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Vem gör vad?

**- En kvalitativ studie om socialtjänstens och kvinnojourens ansvar i arbetet med att stödja våldsutsatta kvinnor**

Johanna Flyckt & Senayit Mebrahtu

Kandidatuppsats SOPA 63

HT 2017

Handledare: Mikael Sandgren

# Abstract

**Authors:** Johanna Flyckt & Senayit Mebrahtu

**Title:** Who does what according to who? – A qualitative study of social workers' and staff at women's shelter responsibility of supporting abused women

**Supervisor:** Mikael Sandgren

**Assessor:** Jan Magnusson

The aim of this study was to examine social workers and staff at women's shelters experience of how the responsibility for abused women is distributed between them through collaboration. The study relies on eight qualitative, semi structured interviews with professionals, whom play a significant role in supporting abused woman, in two different municipalities in southern Sweden. In order to analyze our collected empirical data we used new institutional theory and concepts associated to the theoretical frame. The main results of this study showed that both social workers and staff at women's shelters are unanimous of the fact that the social services is ultimately responsible for supporting abused women and that collaboration is evident when it comes to women's need for sheltered housing. Although the social services have a statutory claim to assure that abused women receive the help and support they are in need of women's shelters' role as public welfare service providers seem to have increased.

*Keywords:* social services, women's shelters, responsibility, collaboration, male violence against women

## Förord

Att skriva om socialsekreterares och kvinnojoursföreträdares erfarenheter av ansvarsfördelningen avseende våldsutsatta kvinnor har varit intressant och vi har på vägen fått fördjupade kunskaper inom ett viktigt ämne som vi båda har ett intresse för. Vägen från idé till färdig produkt har inte varit helt enkel och vi har gjort många vägval.

Vi vill passa på att tacka samtliga respondenter som medverkat i vår studie och gjort det möjligt för oss att slutföra denna uppsats.

Vi vill även tacka vår handledare Mikael Sandgren som tyckt till, kommit med konstruktiv kritik och varit ett stöd under hela uppsatsprocessen.

Slutligen vill vi tacka våra nära och kära som visat förståelse för det tidskrävande arbete det faktiskt varit.

Tack!

Johanna Flyckt och Senayit Mebrahtu

Helsingborg, januari 2018

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Problemformulering</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Syfte</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Frågeställningar</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Fördjupad bakgrund</b> .....	<b>8</b>
1.4.1 Mäns våld mot kvinnor.....	8
1.4.2 Normaliseringsprocessen.....	9
<b>2. Orientering av kunskapsläget</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor</b> .....	<b>10</b>
2.1.1 Socialtjänstens stöd och hjälp .....	10
2.1.2 Kvinnojourens stöd och hjälp.....	12
<b>2.2 Samverkan ur ett organisatoriskt perspektiv</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 Nyinstitutionell teori</b> .....	<b>15</b>
3.1.1 Organisatoriska fält.....	15
3.1.2 Institutionella logiker .....	16
3.1.3 Domäner .....	16
3.1.4 Legitimitet.....	16
3.1.5 Institutionell isomorfism.....	17
<b>4. Metod</b> .....	<b>17</b>
<b>4.1 Val av metod</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2 Urval</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3 Förförståelse</b> .....	<b>20</b>
<b>4.4 Tillförlitlighet</b> .....	<b>21</b>
<b>4.5 Bearbetning och analys av data</b> .....	<b>22</b>
<b>4.6 Forskningsetiska överväganden</b> .....	<b>23</b>
<b>4.7 Arbetsfördelning</b> .....	<b>24</b>
<b>5. Resultat</b> .....	<b>24</b>
<b>5.1 Beskrivning av respondenterna</b> .....	<b>24</b>
<b>5.2 Ansvarsfördelning</b> .....	<b>25</b>
5.2.1. Socialsekreterarnas erfarenheter av ansvarsfördelningen.....	25
5.2.2 Kvinnojourföreträdares erfarenheter av ansvarsfördelningen .....	27

<b>5.3 Kunskap och utbildning .....</b>	<b>28</b>
5.3.1. Socialsekreterarnas kunskap och erfarenheter.....	28
5.3.2. Kvinnojournsföreträdarnas kunskap och erfarenheter .....	30
<b>5.4 Samverkan mellan organisationerna .....</b>	<b>31</b>
<b>6. Analys .....</b>	<b>34</b>
6.1 Ansvarsfördelning och samverkan i praktiken.....	34
6.2 Betydelsen av kunskap och erfarenhet.....	38
<b>7. Avslutande diskussion.....</b>	<b>40</b>
<b>8. Referenslista.....</b>	<b>43</b>
<b>9. Bilagor .....</b>	<b>49</b>
9.1 Bilaga 1 - Informationsbrev till socialsekreterare.....	49
9.2 Bilaga 2 - Informationsbrev till kvinnojournsföreträdare .....	50
9.3 Bilaga 3 - Intervjuguide till socialsekreterare.....	51
9.4 Bilaga 4 - Intervjuguide till kvinnojournsföreträdare .....	53

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Att utsättas för våld i nära relation är något som kan drabba både män och kvinnor som ingår i heterosexuella likväl som samkönade relationer (Helmersson 2017, s.12). Trots att båda könen kan riskera att utsättas är det framförallt kvinnor som faller offer för våldet och mannen som oftast är våldsutövaren (Johnsson-Latham 2014, s.22)

Under de senaste årtiondena har det skett en markant förändring av både medvetenheten och synen på våld mot kvinnor (Brottsoffermyndigheten 2013). Våld mot kvinnor betraktades länge som en privat angelägenhet, men erkänns idag som ett globalt samhällsproblem som förekommer överallt oavsett kultur, religion, etnicitet, ålder eller sexualitet (Nationellt centrum för kvinnofrid 2017). I Sverige erkändes våld mot kvinnor som ett samhällsproblem för snart 20 år sedan genom införandet av Kvinnofridspropositionen, Prop. 1997/98:55, år 1998. Införandet av propositionen innebar inte endast ett erkännande av våldet utan även ett ökat ansvar för olika myndigheter, däribland socialtjänsten, att både förebygga och bekämpa våldet samt stötta de kvinnor som utsatts för våld.

Socialtjänsten har enligt lag det yttersta ansvaret för att våldsutsatta kvinnor får den hjälp och det stöd de behöver. Detta fastslås i flera paragrafer i Socialtjänstlagen (SoL), däribland 5 kap. 11 § SoL. I Socialstyrelsens föreskrift om våld i nära relationer tydliggörs att socialtjänsten är förpliktigad att erbjuda våldsutsatta kvinnor insatser både akut, men även på kort likväl som på lång sikt (SOSFS 2014:4). Detsamma gäller socialtjänstens åtagande att erbjuda ett lämpligt tillfälligt boende som motsvarar den våldsutsatta kvinnans behov av skydd. Enligt föreskriften ska stödet och hjälpen grundas på en utredning och riskbedömning, men hur det rent konkret ska organiseras är upp till den enskilda kommunen (Ibid).

Flera studier visar att det finns stora skillnader på stödet som erbjuds våldsutsatta kvinnor (Ekström 2016; Socialstyrelsen 2009). Skillnaderna beror bland annat på att socialsekreterare ställer olika krav på de våldsutsatta kvinnorna för att de ska erhålla stöd, att det finns en beaktansvärd diskrepans i kvalitet och kompetens inom området våld i nära relationer kommunerna emellan, men även på grund av resursbrist (Ibid). För att socialtjänsten ska lyckas leva upp till sitt ansvar har möjligheten för socialtjänsten att ta hjälp av kvinnojourer vidgats (Kunosson 2014, s.274). Att socialtjänsten väljer att ta vara på denna möjlighet och inleder en samverkan med kvinnojourer som har erfarenhet av arbete med våldsutsatta

kvinnor tydliggörs enligt Wijkström och Lundström i SOU 2006:65 genom att kvinnojourerna producerar välfärdstjänster på uppdrag av både stat och kommun i allt större utsträckning. Socialtjänstens tillit till kvinnojourernas insatser är enligt somliga kritiker ett sätt för socialtjänsten att överlämna sitt ansvar, vilket resulterar i att kvinnojourer många gånger står för det yttersta ansvaret som borde åligga socialtjänsten (SOU 2004:121).

Då det förefaller finnas en osäkerhet kring skiljelinjen för det organisatoriska stödet till våldsutsatta kvinnor ämnar uppsatsen, med stöd av ovanstående resonemang, undersöka hur ansvarsfördelningen för våldsutsatta kvinnor mellan socialtjänsten och kvinnojouren ser ut i praktiken. Vi har därför valt att studera problematiken utifrån samverkan, men avgränsar oss till frågan om socialsekreterares och kvinnojoursföreträdares erfarenheter av ansvarsfördelningen inom samverkansområdet. För att förstå problematiken tillämpas ett nyinstitutionellt perspektiv, som beskriver människobehandlande organisationers förhållningssätt och handlingsmönster till omvärlden, med hjälp av begreppen organisatoriska fält, institutionella logiker, domäner, legitimitet samt isomorfism.

## **1.2 Syfte**

Syftet med studien är att undersöka vilka erfarenheter socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare har av hur ansvarsfördelningen ser ut vid samverkan i arbetet med våldsutsatta kvinnor.

## **1.3 Frågeställningar**

- Vilka erfarenheter har socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare av hur ansvarsfördelningen struktureras utifrån lagstiftning och informella regelverk?
- Vilka erfarenheter har socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare av samverkan organisationerna emellan?
- Vilken betydelse anser socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare att kunskap och utbildning har för deras möjlighet att kunna tillgodose våldsutsatta kvinnors behov av stöd och hjälp?

## **1.4 Fördjupad bakgrund**

I detta avsnitt presenteras en fördjupad bakgrund om mäns våld mot kvinnor och normaliseringsprocessen då förståelse för socialtjänstens och kvinnojourers stöd till våldsutsatta kvinnor förutsätter insikt i problematikens innebörd och omfattning. Det syftar således inte till att fungera som ett teoretiskt verktyg utan avser att ge läsaren en grundläggande förståelse för den bakomliggande problematiken.

### **1.4.1 Mäns våld mot kvinnor**

Under 1900-talet har sättet att se på mäns våld mot kvinnor i nära relationer förändrats. Detta då problemet tidigare ansågs vara en privat angelägenhet till att nu betraktas som ett socialt samhällsproblem (Wendt Höjer 2002, s.155-156; Andersson & Lundberg 2001, s.63). Enligt studier som gjorts i Sverige är problematiken mäns våld mot kvinnor omfattande, men eftersom resultaten skiljer sig åt är det svårt att uppskatta hur utbrett det egentligen är (Ekström 2016). Detta återspeglas exempelvis genom det stora antalet kontakter frivilligorganisationer har med våldsutsatta kvinnor (Ibid).

Kvinnors utsatthet för hot om våld och för våld är inte bara kopplat till privatlivet utan förekommer även i offentliga miljöer som exempelvis i parken och på arbetsplatsen. Däremot sker våld mot kvinnor främst i hemmet av män de har en nära relation till (Wendt Höjer 2002, s.11-13). Sara Helmersson skriver i sin avhandling att grovt och upprepat våld mot kvinnor i nära relation är vanligt förekommande och ofta leder till insatser inom sjukvården eller stödinsatser hos andra aktörer. Vidare framkommer att omkring sju ton kvinnor över 15 år i Sverige årligen mister livet till följd av våld utfört av en man i nära relation där svartsjuka eller problem kring uppbrytande av relationen är de vanligaste orsakerna (Helmersson 2017, s.12). Att drabbas av våld i nära relation kan drabba vilken kvinna som helst. Likaså kan gärningsmannen vara vem som helst, med eller utan koppling till specifika kategorier av män, och på så sätt kan det vara svårt för kvinnan att vara förberedd på mötet med honom och vad det kan innebära (Andersson & Lundberg 2001, s.84). Precis som Berit Andersson och Magnus Lundberg (2001, s. 84) skriver är våld något som alla kvinnor i samhället kan utsättas för, men Maria Eriksson (2014, s.73) menar att det finns kvinnor som är mer sårbara och utsatta än andra. Exempel på särskilt utsatta grupper är kvinnor med missbruk och utländsk bakgrund (Eriksson 2014, s.73-76). Det finns flera anledningar till att kvinnor som har ett missbruk är sårbara. En anledning kan vara att kvinnan finner svårigheter i att lämna sin man i det fall det är han som finansierar och vidhåller hennes missbruk. En annan anledning kan vara svårigheten att få stöd och hjälp då det exempelvis kan vara svårt att finna ett skyddat



boende som tar emot kvinnor med missbruksproblematik eller i det fall mannen förhindrar henne att söka stöd eller hjälp för sitt missbruk (Eriksson 2014, s.75). För de kvinnor som har en utländsk bakgrund kan utsattheten handla om svårigheterna med att inte tala eller förstå det svenska språket, ha ett begränsat socialt nätverk eller rädslan över att mista möjligheten till permanent uppehållstillstånd (Eriksson 2014, s.76).

#### **1.4.2 Normaliseringsprocessen**

Det finns inom forskningen en utvecklad teoretisk modell i Sverige som förklarar det våld som förekommer i nära relationer och som benämns ”våldets normaliseringsprocess”. Med denna process menas att det finns utmärkande och specifika inslag för det våld som förekommer i nära relationer (Sheffer Lindgren 2009, s.16). Genom makt och kontroll kopplas våldet till samhällets normer och föreställningar om könsmakt vilken visar på mannens övertag och kvinnans underställelse och där även den kulturella normen för kön, vilken beskriver innebörden av manlighet och kvinnlighet, kan komma att bli central (Lundgren 2012, s.83). För mannen blir våldet ett sätt att ha kontroll över kvinnan medan det för kvinnan handlar om att anpassa sig för att behaga honom (Nordborg 2014, s.57).

Vanligen startar normaliseringsprocessen genom att kvinnan begränsas från sin omgivning genom att mannen kontrollerar henne (Sheffer Lindgren 2009, s.16-17). Kontrollen är styrd och mannen planerar noga vilken plats och tid samt i vilken omfattning han slår. Våldet används också för att gränssätta kvinnan för att även på detta sätt kunna inneha kontroll (Lundgren 2004, s.25-26). I en våldsrelation är det också tydligt hur mannens gränser förflyttas gradvis för vad kvinnan tillåts att göra och inte göra (Lundgren 2004, s.29). Med tiden då det fysiska våldet börjar träda in får det en annan innebörd och sker gradvis (Sheffer Lindgren 2009, s.16-17). Våldet trappas ofta upp, blir successivt grövre och sker mer frekvent (Lundgren 2004, s.67). En våldsrelation handlar inte enbart om våld utan pendlar också mellan slag och kärlek. Detta gör att det kan vara svårt för kvinnan att se var gränsen går. Hon visar både acceptans inför det hon utsatts för med hopp om en förändring hos mannen och hon ser de våldsfria perioderna som positiva (Lundgren 2012, s.34; Nordborg 2014, s.57, 59). Våldet uppfattas senare av den utsatta kvinnan som en normal företeelse i relationen där det till en början handlar om att få ett slut på våldet, för att sedan övergå till en överlevnadsstrategi (Sheffer Lindgren 2009, s.16-17). Normaliseringsprocessen handlar alltså om en successiv nedbrytning av kvinnan som i många fall kan vara rent livshotande (Lundgren 2012, s.27).

## **2. Orientering av kunskapsläget**

I detta avsnitt kommer det aktuella kunskapsläget som vi i vår studie valt att utgå ifrån åskådliggöras. Detta omfattar såväl socialtjänstens som kvinnojourernas stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor samt samverkan människobehandlande organisationer emellan.

### **2.1 Stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor**

#### **2.1.1 Socialtjänstens stöd och hjälp**

Socialtjänsten har en betydande roll och det yttersta ansvaret för att den enskilde får det stöd och hjälp som hen behöver, vilket framgår tydligt i socialtjänstlagen. Vidare framgår att socialtjänsten bär på ett särskilt ansvar för våldsutsatta kvinnor och deras barn samt att myndigheten ska samverka med andra aktörer vid behov (Enander 2014, s.153-154, 174).

Den våldsutsatta kvinnans behov av stöd och hjälp är beroende av vilken situation hon befinner sig i samt vilken hjälp hon uttrycker eller inte uttrycker att hon vill ha. Enligt några av socialsekreterarna som deltagit i studien genomförd av Carina Ljungwald och Kerstin Svensson (2007) vänder sig våldsutsatta kvinnor sällan till socialtjänsten för att få stödsamtal, utan främst för att be om hjälp med att hitta ett boende eller ansöka om ekonomiskt bistånd. Socialsekreterarna framhåller vidare att deras expertis kan förklaras som en kunskapsbank. Enligt socialsekreterarnas mening är deras ”grundfunktion” att inneha kunskap om andra möjliga stödformer, men även kunskap om olika organisationer som erbjuder hjälp, liksom exempelvis kvinnojourer, så att de kan hjälpa kvinnorna att få rätt hjälp. Detta eftersom socialsekreterarna inte anser att socialtjänsten är rätt organisation att hjälpa våldsutsatta kvinnor då de inte betraktar sig själva som experter inom området (Ibid). I en utredning som gjorts av Socialstyrelsen framgår att bemötandet och stödet som socialsekreterare ger våldsutsatta kvinnor varierar till följd av socialsekreterarnas kunskaper om problematiken (SOU 2006:65). Stödet liknas med ett lotteri där hjälpen den våldsutsatta kvinnan får är avhängig av vilken socialsekreterare hon möter (Ibid). Eftersom socialtjänsten är en myndighet som inte kan neka våldsutsatta kvinnor vilka söker sig till den för hjälp krävs att socialsekreterarna har tillräckligt med kunskap för att bemöta kvinnornas problematik då brist på kompetens kan utgöra ett hinder för ett gott samarbete (Enander 2014, s.156). Vid eventuella kunskapsluckor är det kommunens ansvar att se till att personalen får teoretiska kunskaper om ämnesområdet eller en grundläggande praktisk handlingsberedskap (Enander 2014, s.157). Den enskilda socialsekreterarens möjlighet att utföra ett gott professionellt

arbete och på så vis följa lagen, vilar således i stor utsträckning på vilken prioritet som ges åt arbetet inom socialtjänsten, men även vilka resurser som tilldelas myndigheten (Ibid). Enligt Veronica Ekström (2016) varierar utbildningsgraden hos socialsekreterarna då deras utbildningsbakgrund ser olika ut. Somliga har ingen annan utbildning utöver socionomexamen medan andra har getts möjlighet till fortbildning via arbetsplatsen. Vidare framkommer att handledning är av stor vikt både för socialsekreterarens kompetensutveckling samt möjligheten att få verktyg som är användbara i arbetet (Ibid).

Arbetet med våldsutsatta kvinnor inom socialtjänsten innebär inte endast begränsningar utan även möjligheter. Viveka Enander (2014, s.158) betonar att socialsekreterarens makt kan användas till att skapa förändring i människors liv. Enander menar att socialsekreterare genom denna makt kan ges möjlighet att tolka den våldsutsatta kvinnans kontakt med socialtjänsten som en ansökan om stöd eller hjälp, även om hon inte själv uttryckt detta med egna ord. Denna första kontakt kan i sin tur bidra till att kvinnan får både information om samt hjälp med att formulera vilken form av stöd som hon kan tänkas behöva (Ibid). Enligt Grände, Lundberg och Eriksson (2014, s.64) kan ett gott bemötande vara avgörande för att den våldsutsatta kvinnan ska ha mod att berätta om våldet och lämna mannen som utsätter henne för det. Det är således viktigt att socialsekreteraren som möter den våldsutsatta kvinnan, utöver ett säkerhetstänkande, är empatisk och lyhörd för det som kvinnan erfarit (Enander 2014, s.162). I detta skede kan socialsekreterarens uppgift att fungera som lots vara av stor vikt eftersom det är kvinnans behov som styr (Enander 2014, s.159).

Socialsekreteraren kan behöva följa med den utsatta kvinnan till antingen polis, vårdcentral eller kvinnojour, men mestadels handlar det om att förmedla kontakt till andra hjälpinstanser som tar över stöttandet och lotsar kvinnan vidare (Enander 2014, s.174).

Kommunernas ansvar att ge stöd och skydd till våldsutsatta kvinnor har som tidigare nämnt förstärkts genom åren. Parallellt med detta har även kommunernas möjligheter att ta hjälp av kvinnojourerna för att lyckas uppfylla dessa krav, vidgats (Kunosson 2014, s.274). Denna möjlighet har bidragit till att förmedling av kontakt med kvinnojourer samt skyddat boende idag är några av de vanligaste insatserna som socialtjänsten erbjuder våldsutsatta kvinnor (Wallberg 2003, s.102). Socialtjänsten kan numera köpa boendeplatser av en kvinnojour, vilket medför att juren betraktas som utförare av socialtjänst (Kunosson 2014, s.274).

Genom detta samarbete kan de våldsutsatta kvinnornas behov fortare tillgodoses. Det innebär således även att både kvinnojourernas arbete synliggörs och deras kunskap erkänns. Kritiker menar dock att kommunerna drar sig undan och överlämnar sitt ansvar till de ideellt

verksamma på kvinnojourern genom att förlita sig på jourernas insatser (Kunosson 2014, s.275). Detta styrker även utredningen *Slag i luften* då resultaten visar att de frivilliga kvinnojourerna ständigt har det yttersta ansvaret för våldsutsatta kvinnor (SOU 2004:121). Enligt Bender & Holmberg (2001) förekommer det även ett ömsesidigt misstroende mellan socialtjänsten och kvinnojourern, vilket kan uppstå till följd av skilda åsikter kring hur kvinnor som utsatts för våld bäst kan hjälpas.

### **2.1.2 Kvinnojurens stöd och hjälp**

Ideella organisationer kan utgöra antingen ett alternativ eller ett komplement till den offentliga verksamheten och fyller en viktig funktion i samhället då frivilliga personer erbjuder stöd som grundar sig i medmänsklighet och personligt engagemang, utan något krav på motprestationer (Kunosson 2014, s.269). Enligt Chrystal Kunosson besitter organisationer och företrädare för de ideella organisationer som riktar sig till våldsutsatta personer många gånger en specialkompetens som saknas inom den offentliga verksamheten eftersom de har både förutsättningar att kunna ge den hjälpsökande personligt stöd samt kan upptäcka kedjan lättare då de inte är begränsade till myndighetsarbetets ramar (Kunosson 2014, s.270).

Utvecklingen av stödinsatser till våldsutsatta kvinnor har till stor del framväxten av kvinnojourrörelsen att tacka (Kunosson 2014, s.271). Kvinnojourrörelsen härrör från 1970-talets kvinnorörelse och initierades som en reaktion på mäns våld mot kvinnor i nära relationer samt samhällets bristande förmåga att både skydda och hjälpa kvinnor och barn som utsattes för våld (Nationellt centrum för kvinnofrid, u.å). Kvinnojourer har funnits i Sverige sedan år 1978 och i dagsläget finns det tillnärmelsevis 200 kvinnojourer som erbjuder stöd och skydd till våldsutsatta kvinnor och barn runt om i landet (Ibid). Stödet som jourerna erbjuder kan vara i form av exempelvis stödsamtal, antingen via telefon, på jourern eller det skyddade boendet, men varierar eftersom varje enskild jour upprättar egna utgångspunkter och förhållningssätt som denna ska arbeta utifrån (Kunosson 2014, s.271). Skillnaderna kan ligga i möjligheten att erbjuda skyddat boende eller ej, huruvida jourern drivs enbart av ideella krafter eller har anställd personal samt hur våldet förklaras (Kunosson 2014, s.272).

Enligt Ekström (2016) bygger kvinnojurens arbete främst på ideella insatser, men utgörs även av anställd personal. Svedberg, von Essen & Jegermalm (2010) menar att omfattningen av anställd personal avgör graden av den ideella sektorns professionalisering. Syftet med jourverksamheten har länge varit att stödja våldsutsatta kvinnor och ge kvinnorna möjlighet att utbyta erfarenheter med andra kvinnor i egenskap av medmänniskor och inte

professionella, men har på senare tid förändrats. Detta då andelen anställda inom kvinnojourerna ökat i form av att kvinnojourerna huvudsakligen ombesörjer våldsutsatta kvinnors behov av skydd och stöd på uppdrag av socialtjänsten (Enander, Holmberg & Lindgren 2013, s.150). Med anledning av detta uppdrag åläggs kvinnojourer att utföra socialtjänst vilket innebär att jourerna förbinder sig till att arbeta enligt socialtjänstens principer, som kan omfattas av bland annat dokumentation och journalföring av kvinnan som är placerad på jourens skyddade boende (Enander, Holmberg & Lindgren 2013, s.131; Enander 2014, s.175). Ett annat åtagande som kvinnojourerna påtar sig genom ovan nämnda uppdrag är att tillsammans med socialtjänsten upprätta en uppdragsbeskrivning som anger vilka åtgärder och insatser som jourerna ska utföra. Jourerna har dessutom anmälningsplikt i det fall ett medföljande barn misstänks fara illa (Ibid).

Denna förändring av kvinnojurens verksamhet kan ses som en professionalisering av det ideella arbetet i det fall arbetsinsatserna utgörs av anställd personal och jourerna är utförare av socialtjänst (Enander, Holmberg & Lindgren 2013, s.130; Svedberg, von Essen & Jegermalm 2010). Detta kan enligt Anna Meeuwisse och Sune Sunesson (1998) betraktas som att kvinnojourer använder sig av olika strategier, liksom samverkan, för att växa eller överleva men även för att visa att de har sakkunskap inom området för att få ökat inflytande. Johansson, Nordfeldt och Johansson (2015, s.347) menar dock att det finns en risk att kvinnojurens ideella identitet försvagas i det fall jourerna har en funktion som en tillförlitlig underleverantör av välfärdstjänster. Däremot bibehåller jourerna ändå sin ideella karaktär genom att den söker verksamhetsbidrag från kommunen och på så sätt ger stöd till våldsutsatta kvinnor som inte vill ha kontakt med socialtjänsten (Enander, Holmberg & Lindgren 2013, s.130).

## **2.2 Samverkan ur ett organisatoriskt perspektiv**

Samverkan är ett begrepp som kan förklaras som olika typer av samspel som sker i eller mellan olika organisationer (Grell, Ahmadi & Blom 2013, s.226). Samverkan inom välfärdsstatens organisationer sker oftast i så kallade tvärvetenskapliga team där personal arbetar tillsammans över de organisatoriska gränserna för att kunna tillhandahålla stöd och hjälp till en specifik målgrupp. Detta har även visat sig vara ett verkningsfullt och nödvändigt sätt att sammankoppla olika välfärdstjänster i vårt moderna samhälle för att kunna möta dess komplexitet (Norman & Axelsson 2007; Grape 2015, s.293). Inte minst när det gäller den komplexa problematik som gäller mäns våld mot kvinnor. Samverkan blir ett tillvägagångssätt

för att uppnå flexibilitet och för att få en sammantagen bild där människor som hamnat mellan stolarna kan fångas upp (Grape 2015, s.294).

I SOU 2006:65 framgår bland annat att en gedigen samverkan skapas genom att medverkande aktörer utvecklar en hög kompetens. När det gäller samverkan om människor är det i första hand utbildad personal som ska samverka kring andra människor inom organisationer med samma ändamål, även benämnt människobehandlande organisationer (Danermark 2005, s.15). Vid samverkan finns det olika yrkesgrupper vilka kan besitta skilda typer av kunskaper. Det blir då en fråga om status och makt vilket kan skapa problem kring vems kunskap som väger tyngst även om all kunskap är viktig (Danermark 2005, s.26). Något annat som kan bli problematiskt vid samverkan kan vara då organisationerna har olika värderingar eller då de ser på förhållandet till sin yrkesroll, på sina arbetsuppgifter eller på sina klienter på olika sätt (Grell, Ahmadi & Blom 2013, s.229). Vidare tar Grell, Ahmadi och Blom (2013, s.231) upp andra förekommande hinder vid samverkan som exempelvis osäker ansvarsfördelning, tolkningsföreträde, feltolkningar samt konkurrerande kunskapsanspråk.

Syftet med samverkan inom människobehandlande organisationer är inte bara att öka kvalitén på välfärdsarbetet. Samverkan är också av stor betydelse för att både tilldelas och behålla resurser där legitimitet kan ses som en viktig konkurrensfråga. Detta då legitimitet från omvärlden säkerhetsställer organisationens möjlighet att överleva och tillgång till resurser. För att försäkra sig om organisationens legitimitet kan ett sätt vara att ta hjälp av andra framgångsrika organisationers sätt att arbeta (Grell, Ahmadi & Blom 2013, s.19). Att organisationer strävar efter att ta plats inom ett visst kunskapsområde kan ses som ett sätt för organisationen att tillskriva sig legitimitet (Ibid).

### **3. Teoretiska utgångspunkter**

I detta avsnitt presenteras uppsatsens teoretiska ramverk. För att kunna analysera det insamlade empiriska materialet tas utgångspunkt i nyinstitutionell teori med de utvalda begreppen *organisatoriska fält*, *institutionella logiker*, *domäner*, *legitimitet* samt *isomorfism*. Detta eftersom teoribildningen lägger vikt vid bland annat människobehandlande organisationers förhållningssätt och handlingsmönster till omvärlden, vilket är passande då studiens syfte är att undersöka hur de utvalda organisationerna i studien förhåller sig till varandra och hur samarbetet dem emellan påverkas. Eftersom nyinstitutionell teori har

utvecklats i olika riktningar syftar följande presentation inte till att redogöra för samtliga utan vikt läggs vid de delar som anses vara relevanta för uppsatsens syfte.

### **3.1 Nyinstitutionell teori**

Under mitten av 1970-talet introducerades ett perspektiv som medförde ett nytt sätt att förstå förhållandet mellan organisationer och deras omgivningar (Johansson 2006, s.17). Denna benämns för nyinstitutionell teori. Nyinstitutionell teori är en teoribildning inom forskningsområdet organisationsteori som betraktar organisationers sätt att ta sig an omvärldens föreställningar för att erhålla legitimitet inom det egna organisatoriska fältet (Blomberg & Petersson 2013, s.145). Utifrån nyinstitutionell teori består organisationens institutionella omgivning av kulturella faktorer som avgör vad som bedöms vara rationellt, effektivt och modernt (Ibid). Detta innebär att organisationens utformning bestäms av institutionella element i form av förgivet tagna normer, värden, regler, antaganden samt övertygelser (Johansson 2013, s.128), vilket föranleder att människobehandlande organisationer, likt socialtjänsten och kvinnojourer, och det sociala arbete som de bedriver både är formade och beroende av omgivningens institutionella regler (Levin 2013, s.28). För att en organisation ska anses vara legitim måste den således leva upp till omvärldens olika normer och värderingar. Organisationen tvingas på så vis anpassa sig efter institutionella regler och förväntningar från staten, professionen och den allmänna opinionen för att behålla sin legitimitet (Levin 2013, s.37).

#### **3.1.1 Organisatoriska fält**

I nyinstitutionell teori har begreppet organisatoriskt fält kommit att bli centralt för att beskriva organisationer som arbetar inom samma arena och utför liknande uppgifter (Svensson 2013, s.75; Johansson 2002, s.141). Interaktionen på det organisatoriska fältet medför att aktörer med gemensamma ansvarsområden och målgrupper knyts till varandra, vilket kan innebära såväl samarbete som konkurrens (Johansson 2013, s.101) då varje organisation har egna värden och positioner som den vill försvara (Svensson 2013, s.75). Detta medför därför spridning av nya metoder och idéer mellan organisationerna på fältet. Eftersom det organisatoriska fältet är en social konstruktion som uppkommit i en institutionaliseringsprocess finns det inte några givna gränser, vilket innebär att fältet i hög grad är föränderligt (Johansson 2002, s.141). För att det organisatoriska fältet ska hållas samman krävs enligt Roine Johansson (2002, s.141) att dess aktörer har en gemensam tro på det arbete som de är överens om att de utför. Detta eftersom organisationerna, trots att det kan

förekomma stora skillnader dem emellan, utmärks som ansvariga för att deras klienter får en likartad service (Ineland 2006, s.100).

### **3.1.2 Institutionella logiker**

Inom ett organisatoriskt fält finns det olika slags föreställningsramar som styr vilka principer som ska gälla för organisationens organisering och handlingar. Dessa kallas för institutionella logiker. Institutionella logiker kan enligt Ove Grape (2006, s.51) beskrivas som ”vad en organisation bör göra samt vad som kan eller inte kan ifrågasättas av andra inom ett visst organisatoriskt fält” (Ibid). Vilken logik som styr en bestämd organisation i ett fält kan skilja sig åt trots att organisationerna som är verksamma inom samma fält ägnar sig åt liknande verksamhet. Detta eftersom yrkesverksamma inom institutionellt reglerade organisationer styrs av en särskild logik som omedvetet tvingar dem att formulera problem och lösningar som ryms inom ramen för en institutionell kultur, det vill säga arbetssätt, normer och kunskap (Levin 2013, s.37).

### **3.1.3 Domäner**

Enligt Jens Inleland (2006, s.100) utgörs en verksamhets domän av organisationens anspråk på de tjänster som organisationen ska förse människor med. Verksamhetsdomänen kan följaktligen beskrivas som de arbetsuppgifter som genomförs på det organisatoriska fältet (Grape 2006, s.53). Aktörerna som är verksamma inom samma fält kan komma att ha skilda domänanspråk, det vill säga att de kan ha olika åsikter om hur arbetet kan utföras på bästa sätt. I det fall aktörerna är oeniga uppstår domänkonflikter. Om de å andra sidan kommer överens skapas istället det som benämns domänkonsensus (Grape 2006, s.55).

### **3.1.4 Legitimitet**

Legitimitet är ett centralt begrepp inom nyinstitutionell teori och kan definieras som någonting som rättfärdigar en organisation och dess funktion, dess effekter eller resultat (Levin 2013, s.25). Enligt Lina Ponnert (2013, s. 53) erhåller en organisation legitimitet genom att anpassa sig till de normer och gemensamma uppfattningar som råder inom det egna fältet. För att lyckas erhålla legitimitet måste organisationen således betraktas som trovärdig (Ineland 2013, s.98). Enligt Stig Linde och Kerstin Svensson (2013, s.18) är det de stora och etablerade organisationerna som har tolkningsföreträde på fältet. Lars-Erik Olsson (2000, s.13) vidhåller samma ståndpunkt kring tolkningsföreträdet och menar att den organisation som länge fungerat som den främsta välfärdsinstansen kan ta sin rätt i anspråk för att lösa den



aktuella problematiken. Detta då organisationen visat sig vara trovärdig och vunnit förtroende genom att utföra insatser enligt den procedur eller metod som förutsätts av olika aktörer i den institutionella omgivningen (Ineland 2006, s.98). Framgångsrika organisationer utmanas dock ständigt av nyetablerade organisationer som försöker omformulera normerna inom fältet (Linde & Svensson 2013, s.18). Eftersom de nya organisationerna inte har samma legitimitet som de gamla organisationerna är det ytterst viktigt att dessa anpassar sig till omgivningens förväntningar om hur organisationen bör utformas och vad den bör ägna sig åt för att öka sina överlevnadsmöjligheter (Ineland 2006, s.98).

### **3.1.5 Institutionell isomorfism**

Likriktning inom ett organisatoriskt fält kan ske med anledning av att en organisation vill erhålla omgivningens acceptans, men även för att organisationen vill bli igenkänd av sin omgivning (Knutagård 2013, s.65). Enligt Paul DiMaggio och Walter Powell (1983) tenderar organisationer som befinner sig inom samma organisatoriska fält att lika varandra. Denna likformighet, som DiMaggio och Powell benämner institutionell isomorfism, kan ske genom tre processer: tvingande, mimetisk eller normativ isomorfism (Ibid). Den tvingande isomorfismen kännetecknas av en process där organisationer tvingas, övertalas eller inbjuds till att följa de regler som en dominerande aktör, liksom staten, professionerna, den allmänna opinionen samt mäktiga och framgångsrika organisationer i den institutionella omgivningen, utformat (DiMaggio & Powell, 1983). Mimetisk isomorfism innebär att organisationer i allt högre utsträckning imiterar organisationer inom det organisatoriska fältet som är framgångsrika, vilket kan betraktas som en strävan efter att erhålla legitimitet. Den sista formen, normativ isomorfism, kan anknytas till professionalisering och innebär att organisationer utvecklas på liknande sätt som andra organisationer inom samma fält genom att skapa en gemensam kunskapsbas för att uppnå legitimitet och autonomi. Vilken kunskapsbas som respektive organisation utgår från skiljer sig åt då vissa yrkesgrupper eller professioner agerar utifrån tydligare normer och regler än andra (Ibid).

## **4. Metod**

I detta avsnitt redogörs de metodologiska överväganden som gjorts och ligger till grund för besvarandet av uppsatsens syfte och frågeställningar samt hur studiens process har fortlöpt. Insamling av empirin har företagits genom kvalitativa intervjuer med såväl socialsekreterare som kvinnojoursföreträdare vilka sedan transkriberats och bearbetats för att därefter

analyseras. I avsnittet följer även ett resonemang kring studiens tillförlitlighet samt en beskrivning av vår förförståelse och arbetsfördelning.

#### **4.1 Val av metod**

Då avsikten var att få en djupare förståelse för socialsekreterares erfarenheter är vikten av ord betydelsefull och en kvalitativ forskningsstrategi som har ett hermeneutiskt synsätt i vid mening bäst lämpad (Bryman 2011, s.340). För att samla in kvalitativa data som ger möjlighet till utveckling av respondenternas resonemang har vi använt oss av en metod som kännetecknas av flexibilitet (Lind 2014, s.127). Denna flexibilitet har uppnåtts genom en kvalitativ intervju där vi som intervjuare har en större frihet att ändra samtalets riktning genom att ställa ytterligare frågor och hitta nya infallsvinklar i samtalet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s.38).

Då vi eftersträvade ett tillvägagångssätt som både är flexibelt och innehar någon form av struktur ansåg vi att en semistrukturerad intervjumetod var passande för besvarandet av studiens syfte och frågeställningar. En semistrukturerad intervjustudie möjliggör inte endast en öppen dialog mellan intervjuaren och respondenten utan lämnar även utrymme för följdfrågor likväl som en djupare förståelse, vilket stämmer bra överens med hur utfallet blev under våra intervjuer. De flesta respondenterna var väldigt öppna och gav oss fördjupade kunskaper inom de olika teman vi hade i vår intervjuguide, vilket också i sin tur gav oss utrymme att ställa följdfrågor. Detta gjorde att ordningsföljden på frågorna i intervjuguiden inte följdes till punkt och pricka då respondenterna emellanåt genom att svara på en fråga kom in på en annan fråga som var tänkt att ställas senare. Även om vi var flexibla under intervjuerna hade vi ett tydligt fokus på att få de specifika frågorna besvarade. I denna typ av intervju är intervjuguiden (bilaga 3 och 4) central då den används främst som ett underlag för de teman och frågor som ämnas tas upp under intervjuens gång. För att möjliggöra utrymme för nya synsätt under intervjuerna valde vi att inte göra den språkliga utformningen av intervjufrågor alltför detaljerad (Bryman 2011, s.419).

För att öka förutsättningarna att åstadkomma en lyckad intervju har vi inte enbart använt oss av ett språk som av respondenterna är förståeligt utan även förberett oss väl inför intervjun genom att ha grundläggande kunskaper om det område vår studie innefattar. Vi såg även att det var av vikt att se över de praktiska detaljerna inför intervjuerna. En sådan detalj var att intervjuerna utfördes i en ostörd miljö med anledning av att utomstående inte skulle kunna ta del av vad som sades under intervjun samt för att försäkra respondenten konfidentialitet (Bryman 2011, s.420-421). En annan detalj som vi ansåg vara viktig att tänka på var att

användning av teknisk utrustning kunde vara en säkerhetsåtgärd eftersom viktig information kan gå förlorad i det fall endast anteckningar förs (Bryman 2011, s.420). För att både kunna vara fullt närvarande och inte gå miste om värdefull information som framkom under intervjuens gång använde vi oss av våra mobiltelefoners inspelningsfunktion. Då bakgrundsljudet kan påverka kvalitén på inspelningen var det ytterligare en anledning till att utföra intervjun i ostörd miljö (Bryman 2011, s.420-421). Samtliga intervjuer hölls på en ostörd plats på respondenternas arbetsplatser och varade mellan 45-100 minuter. Intervjuerna inleddes genom en presentation av dess syfte samt med förfrågan om respondentens samtycke för att spela in. Fastän inspelning av intervjuerna var till vår fördel, med hänsyn till att det underlättade den efterföljande analysen, hade vi i åtanke att det hade kunnat hämma respondenternas trygghet att uttala sig fritt. Detta är dock ingenting som vi själva upplevde under intervjuernas gång då respondenterna uttryckte sin mening obehindrat.

## **4.2 Urval**

Insamling av data kan göras med hjälp av olika urvalstekniker. I vår studie var vårt syfte till en början att använda oss av ett målinriktat urval som enligt Bryman (2011, s.434) är en samplingsteknik som strävar efter att uppnå samstämmighet mellan studiens frågor och urval.

För att hitta lämpliga respondenter till vår studie vände vi oss först till berörda enhets- och verksamhetschefer på två enheter inom socialtjänsten respektive en kvinnojour i en medelstor kommun i södra Sverige. Enhets- och verksamhetscheferna uppmanades, genom mejl, att vidarebefordra de bifogade informationsbrev (bilaga 1 och 2) till socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare som i sitt arbete kommer i kontakt med våldsutsatta kvinnor. I informationsbrevet introducerades respondenterna för studiens ändamål, medverkans innebörd, intervjuens varaktighet samt hur det insamlade intervjumaterialet skulle komma att hanteras, vilket enligt Bryman (2009, s.212) ökar respondentens övertygelse att vilja delta i undersökningen.

Det visade sig vara svårt att finna tillräckligt med respondenter från bådadera organisationerna med anledning av bland annat hög arbetsbelastning. Utfallet blev därmed inte som förväntat. Vi valde därför att vidga vårt sökande av respondenter och tog kontakt med ytterligare en kommun. Däremot blev vi av en respondent som redan tackat ja till att delta, tipsade om en annan respondent som skulle kunna vara intressant för vår studie. Vi valde då att ta direktkontakt med hen vilket visade sig vara ett lyckosamt val. Med anledning av ovanstående har vi därför i detta fall använt oss av ett snöbollsurval som enligt Bryman

(20011, s.196) beskrivs som ett bekvämlighetsurval där man i första hand får kontakt med några personer som kan vara relevanta för studien, som sedan i sin tur leder forskaren vidare till andra personer som kan vara av betydelse. Urvalet fördelade sig slutligen på en kvinnojour och två enheter inom socialtjänsten i samma kommun samt en enhet inom socialtjänsten och en kvinnojour i en annan närliggande kommun. Detta då tillräckligt med respondenter inte kunde hittas i en och samma kommun. Båda kommunerna är belägna i södra Sverige. Urvalet av kommunerna beror på faktorer som geografiskt avstånd och aktörernas intresse att delta i studien.

Vad gäller antalet respondenter finns det inget bra svar på hur många som bör intervjuas. En fördel med kvalitativa intervjuer är att man som forskare inte behöver bestämma sig för detta redan från början utan kan varva intervjuer och analys tills samma svarsmönster återkommer i flertalet intervjuer, det vill säga tills mättnad uppstår (Kvale & Brinkmann 2009, s.42). Enligt Steinar Kvale och Svend Brinkmann (2009, s.42) krävs åtminstone tio till femton intervjuer för att uppnå representativitet. Med hänsyn till ramen för uppsatsens omfattning kunde vi inte genomföra så många intervjuer. För att uppnå en viss variation, samtidigt som vi håller oss inom tidsramen beslutade vi oss således för att intervjua sammanlagt åtta personer – fyra socialsekreterare samt fyra kvinnojourns-företrädare som vi har valt att anonymisera och benämna S1, S2, S3, S4, K1, K2, K3 samt K4. S1-S4 används för att benämna socialsekreterarna medan K1-K4 representerar kvinnojourns-företrädarna. För att tydliggöra respondenternas kommuntillhörighet har vi även valt att benämna de två kommunerna A och B. Utifrån antalet intervjuer som genomförts är vi medvetna om att det är orimligt att få en generell bild av socialsekreterares och kvinnojourns-företrädarens erfarenheter kring deras ansvar för våldsutsatta kvinnor, vilket inte heller är studiens syfte (Bryman 2011, s.168).

### **4.3 Förförståelse**

Enligt Kvale och Brinkmann (2009, s.66) är studiens giltighet avhängig av forskarens förförståelse av ämnet och behöver därför redogöras tydligt. Att både socialtjänsten och kvinnojouren är två aktörer som arbetar för att stödja våldsutsatta kvinnor är någonting som vi visste sedan tidigare, men ingen av oss har någon fördjupad kunskap inom området då undervisning om våldsutsatta kvinnor inte haft särskilt stort utrymme på socionomutbildningen. Vår förförståelse grundar sig i erfarenheter från praktikterminen, arbetslivserfarenhet samt genom personligt väckt intresse och kunskapsinhämtning på egen hand. Eftersom båda studiens författare är socionomstudenter har vi erhållit en del gemensamma förhållningssätt genom utbildningen, vilka kan påverka vår tolkning av empirin

och vårt användande av de teoretiska begreppen i analysen. Vi har funderat på om det inom de två studerade organisationerna finns en varierad kunskapsnivå inom området samt om det förefaller sig vara oklart kring ansvarsfördelningen organisationerna emellan när det kommer till insatserna som erbjuds de våldsutsatta kvinnorna. Med anledning av vår ringa kunskap anser vi att studieområdet har kunnat angripas relativt förutsättningslöst. Under skrivandets gång har vi arbetat med vår förförståelse och medvetandegjort den för att ha en objektiv inställning till vår empiri.

#### **4.4 Tillförlitlighet**

En förutsättning för att en studie ska kunna bedömas som tillförlitlig är att den uppfyller kraven på reliabilitet och validitet. Dessa två begrepp är centrala inom kvantitativ forskning och handlar om den insamlade empirins tillförlitlighet och giltighet. Med reliabilitet menas i vilken utsträckning en undersökning kan replikeras (Bryman 2011, s.352). Inom kvalitativ forskning är det för det mesta svårt att replikera en undersökning då resultaten är kontextbundna, men även då respondenten kan ge olika svar till olika intervjuare (Bryman 2011, s.352; Kvale & Brinkmann 2009, s.263). När man gör en kvalitativ undersökning handlar det därför om att säkerställa att uppgifterna som framkommer under undersökningen är pålitliga (Eliasson 2013, s.15). Eftersom forskaren är det viktigaste redskapet vid datainsamlingen berör tillförlitligheten inte enbart datainsamlingsmetoden samt efterföljande dataanalys utan även forskaren själv (Bryman 2011, s.368). Som forskare är det viktigt att vara värderingsfri och objektiv i sitt arbete, vilket vi har strävat efter under intervjuarbetets gång. Att vara objektiv handlar om att ha kontroll över sina värderingar på så vis att de inte har någon avgörande inverkan på uppsatsen (Bryman 2011, s.43, 52). Som kvalitativ forskare kan det vara lätt att utveckla en nära relation till respondenten (Bryman 2011, s.44). Vi har därför i intervjuerna haft i åtanke att skilja på vår roll som forskare och vår inställning till respondenternas åsikter. Forskaren kan även genom att oavsiktligt ställa ledande frågor inverka på respondenternas svar (Kvale & Brinkmann 2009, s.263). Av denna anledning har vi strävat efter att i största mån vara objektiva samt försäkra oss om att de uppgifter vi samlat in är trovärdiga, vilket kräver att vi inte har missförstått respondenten (Eliasson 2013, s.15). För att uppnå maximal trovärdighet kan en respondentvalidering utföras. Detta görs genom att forskaren delger sina resultat till de respondenter som deltagit i studien för att försäkra sig om att en överensstämmelse finns mellan forskarens beskrivning och det respondenterna förmedlat i intervjun (Bryman 2011, s.353). Med anledning av de tidsramar vi haft att följa har en respondentvalidering inte kunnat möjliggöras. Som tidigare nämnt valde vi att spela in

intervjuerna efter samtycke, inte endast för att riskera att gå miste om viktig information utan för att öka intervjuens tillförlitlighet genom att kunna gå tillbaka, lyssna på intervjun och kontrollera att en korrekt uppfattning av uttalandena gjorts.

Enligt Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen (2010, s.105) har kvalitativa undersökningar högre validitet än kvantitativa med anledning av intervjusituationens flexibilitet. I en kvalitativ studie anger validiteten huruvida metoden undersöker det som den är avsedd att undersöka (Kvale & Brinkmann 2009, s.264). Två aspekter av validitetsbegreppet är intern och extern validitet. Intern validitet handlar om hur systematiska vi som forskare har varit under forskningsprocessen (Bryman 2011, s.354-355). För att uppnå största möjliga trovärdighet har vi som forskare strävat efter att tydligt beskriva studiens tillvägagångssätt, det vill säga hur datamaterialet insamlats och bearbetats samt kontinuerligt kvalitetskontrollera samtliga steg i forskningsprocessen (Kvale & Brinkmann 2009, s.268). Huruvida resultatet går att överföra till andra kontexter eller situationer, eller samma kontext vid annan tidpunkt benämns extern validitet (Bryman 2011, s.355). Enligt LeCompte och Goetz är det för kvalitativa forskare många gånger problematiskt att uppnå extern validitet då urvalet är begränsat (Bryman 2011, s.352).

#### **4.5 Bearbetning och analys av data**

För att bearbeta och analysera det material som vi samlat in från intervjuerna gjordes en transkribering i första hand. Transkribering innebär att det sker en transformation, det vill säga att en form ändras till en annan. I detta fall från muntlig till skriftlig form (Kvale & Brinkmann 2009, s.194). Denna process krävde inte bara tid och noggrannhet utan även en fullständig redogörelse av de utbyten som ingick i intervjun (Bryman 2011, s.428-429). För att både underlätta bearbetningen av datamaterial samt för att hålla informationen färsk i minnet transkriberade vi intervjumaterialet efter varje utförd intervju. En fördel med att transkribera efter varje slutförd intervju är enligt Bryman (2011, s.430) att vi som forskare har möjlighet att upptäcka nya teman som kan användas i resterande intervjuer, vilket dock inte blev fallet för oss. Enligt Kvale och Brinkmann (2009, s.197) finns det ingen generell ”mall” som ska följas vid utskrift av forskningsintervju. Det som fordras, enligt författarnas mening, är att de som skriver ut intervjun bör använda sig av samma förfaringsätt (Ibid). Vid transkriberingen av vårt material har vi därför använt oss av ett gemensamt kodningsverktyg. I det fall vi inte kunnat uppfatta vad som sagts eller då ord saknats, har vi markerat detta med frågetecken i texten. Då pauser förekommit har vi valt att markerat dessa med punkter.

När intervjuerna var transkriberade utfördes en kodning. Kodning innebär att materialet sällas för att mönster och samband ska kunna synliggöras och bygger på intressanta förhållanden som synliggjorts antingen vid datainsamlingen eller efter upprepad granskning av materialet (Jönson 2010, s.56). För att göra texten mer lätthanterlig valdes nyckelord ut och på så sätt analyserades textens innebörd. De utvalda nyckelorden granskades sedan för att finna olika teman. Studiens huvudresultat består i de teman vi har funnit och är således relevanta för besvarandet av våra frågeställningar. Citat som vi fann intressanta markerades med överstrykningspennor i olika färger som representerade olika teman och därmed låg till grund för de kategorier som skapades när alla intervjuer var genomförda. Med hjälp av kategorierna kunde mönster och samband urskiljas, vilka presenteras i resultatavsnittet.

#### **4.6 Forskningsetiska överväganden**

Vid forskningsarbete är det viktigt att visa respekt för individen och hens integritet. Detta görs genom att kunskapsvinsten som studien kan inbringa jämförs med de tänkbara skador som den kan utgöra (Kalman & Lövgren 2012, s.11).

Då vi intervjuat yrkesverksamma socialsekreterare och kvinnojourföreträdare som inte befinner sig i en beroendeställning eller utsatt position bedömer vi att de frågor som vi ställt inte är känsliga ur ett etiskt perspektiv. Vi anser även att vår undersökning inte har någon negativ inverkan på organisationen eftersom vi tagit hänsyn till de forskningsetiska principerna. För att genomföra en etiskt försvarbar studie är det, enligt Vetenskapsrådet (u.å.), viktigt att studien tar hänsyn till individskyddskravet som utgörs av de fyra huvudkraven som innefattar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. I enlighet med individskyddskravets första regel, informationskravet, ska respondenterna informeras om studiens syfte samt villkoren för deltagandet vid intervjuens början. Vi har därför genom informationsbrevet uppmärksammat respondenterna på att deltagandet är högst frivilligt och kan avbrytas närhelst önskas. Detta krav går hand i hand med samtyckeskravet som innebär att inhämtning av samtycke är nödvändigt för att kunna utföra studien. Respondenterna har efter delgivande av studiens förutsättningar godtagit att låta sig intervjuas. Vidare är det viktigt att enligt konfidentialitetskravet hantera data som innehåller etiskt känsliga uppgifter på ett så konfidentiellt vis som möjligt, vilket säkerställts genom att anonymisera respondenternas identitet och verksamhetstillhörighet samt förvarat insamlat material otillgängligt för obehöriga. Nyttjandekravet, som innebär att empirin inte ska användas i annat syfte än det som utlovats respondenterna, uppfylls genom att empirin förstörts efter att studien fulländats.

## **4.7 Arbetsfördelning**

Under arbetet med uppsatsen har vi suttit tillsammans under nästan hela tiden. Vi har gemensamt formulerat texten för att innehållet skulle följa samma röda tråd vad gäller formulering och meningsbyggnad. Då vi haft en pressad tidsram valde vi att leta relevant forskning på egen hand för att vara tidseffektiva. Vi delade även upp en del av transkriberingen av intervjuerna då vi fann det alltför tidskrävande i det fall vi skulle transkriberat samtliga intervjuer tillsammans. Dock har vi sett till att sätta oss in i det material vi delat upp för att ha god kännedom om studiens underlag. Genom ett bra samarbete och god vetskap om vårt material fungerade även skrivarbetet med vårt resultat och analys på ett bra sätt.

## **5. Resultat**

I detta avsnitt presenteras studiens resultat. Inledningsvis ges en beskrivning av respondenterna. Denna följs av en redogörelse av det insamlade materialet som utgår från socialsekreterarnas och kvinnojoursföreträdarnas erfarenheter utifrån de tre övergripande temana ansvarsfördelning, kunskap och utbildning samt samverkan mellan organisationerna.

### **5.1 Beskrivning av respondenterna**

För att säkerställa samtliga respondenter konfidentialitet har vi som tidigare nämnt valt att anonymisera deras namn, organisationstillhörighet samt ort. Respondenterna kommer således följaktligen att benämnas S1, S2, S3, S4, K1, K2, K3 och K4. Respondent S1-S4 är socialsekreterare som arbetar på olika enheter inom socialtjänsten och respondent K1-K4 är yrkesverksamma inom kvinnojourerna. Respondenterna representerar två kommuner vilka kommer benämnas A och B. Respondent S1, S3, S4, K1 och K2 arbetar i kommun A medan S2, K3 och K4 arbetar i kommun B. Respondenternas erfarenheter skiljer sig åt då de har olika utbildningsbakgrund. Fyra stycken har socionomutbildning (S2, S3, S4 och K1), en har kandidatexamen i mänskliga rättigheter samt master i internationell migration och etniska relationer (S1), en har universitetsutbildning som ej är kopplad till socialt arbete (K3) samt två har undersköterskeutbildning (K2 och K4). Några av respondenterna har även utökat sina kunskaper genom att komplettera sin examen med kompetenshöjande påbyggnadskurser.



## 5.2 Ansvarsfördelning

### 5.2.1. Socialsekreterarnas erfarenheter av ansvarsfördelningen

Samtliga intervjuade socialsekreterare är eniga om att socialtjänsten har ett långtgående ansvar vad gäller tillhandahållandet av skydd till våldsutsatta kvinnor. Nedan följer centrala delar av respondenternas resonemang som åskådliggör deras erfarenheter av ansvaret:

Alltså ansvaret sträcker sig ganska långt. Om man gör en bedömning på socialförvaltningen att där är ett hot, då får man ju skyddat boende. (Respondent S1)

Socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor är ju att se till helheten [...] det är ju socialtjänsten [...] som har det största ansvaret att se till att hjälpa den enskilda kvinnan och familjen, att upprätthålla skydd och säkerhet och få vård och stöd. Så jag anser att socialtjänsten har det yttersta ansvaret för våldsutsatta kvinnor. (Respondent S2)

Ja, ansvaret att de får det stödet och den hjälpen de behöver. En del behöver ju samtalshjälp och de behöver annan praktisk hjälp. En del behöver också komma till ett skyddat boende. [...] Det finns ett stort behov av skydd från socialtjänsten. Det är positivt tycker jag, att man har det ansvaret.  
(Respondent S3)

Vi har ett jättestort ansvar när det gäller den här problematiken och vi kan liksom inte sträcka ut handen och säga ”nej det är inte här du ska ha hjälp” för då måste man veta vem den i så fall ska gå till [...] Och då behöver vi också säga till varför och förklara det. [...] Vi är ju liksom den sista instansen när det gäller skyddet för de här personerna.  
(Respondent S4)

Respondent S3 menar att det är viktigt att kvinnorna får just det stöd och den hjälp som de är i behov av. Eftersom kvinnornas behov kan skilja sig åt är det viktigt att socialtjänsten i de fall de inte kan tillhandahålla den hjälp kvinnan efterfrågar, ser till att hon kommer till rätt instans som kan bistå henne denna hjälp, vilket respondent S1-S4 anser är av stor vikt.

Socialsekreterarnas erfarenheter kring huruvida de lever upp till ansvaret i praktiken eller ej är även de samstämmiga. Samtliga respondenter, S1-S4, uppger att de i hög grad lever upp till bestämmelsen 5:11 SoL, som säger att socialnämnden särskilt ska beakta våldsutsatta kvinnor, genom att de agerar fort, bemöter hela samt besitter kunskap om problematiken. Då respondenterna som representerar socialtjänsten arbetar inom olika enheter skiljer sig arbetsuppgifterna åt, det vill säga vem som ansvarar för bedömningar och vilka insatser som

ska erbjudas när det gäller att tillgodose de våldsutsatta kvinnornas behov av stöd och hjälp. På socialtjänsten, inom enheten för ekonomiskt bistånd, kan den våldsutsatta kvinnan, vid behov, få hjälp med allt som berör hennes ekonomi. Enligt respondent S1 kan kvinnan få bistånd till bland annat hyra, även om hon blir placerad i någon ort långt bort så länge hon tillhör kommunen, resor för att ta sig någonstans samt pengar till mat, kläder och medicin. Andra insatser som socialtjänsten kan erbjuda våldsutsatta kvinnor är enligt S2, S3 och S4 främst samtalsbehandling, grupp- och barnverksamhet både för kvinnan och barnen samt skyddat boende. De tre respondenterna beskriver dock utformningen av insatserna på olika sätt. Samtliga respondenter framhåller att det är kvinnans behov som styr. Respondent S3 uttrycker sitt resonemang på följande sätt:

Det mest värdefulla är väl att de får den insatsen som de känner att de behöver tänker jag och att det inte finns en hjälp till alla utan att man kan se på lite olika sätt. Att bli lyssnad på faktiskt. Att det finns ett ställe man kan komma till. Att man blir tagen på allvar och att det också finns hjälp att få.

Respondent S2 menar att de på hens enhet kan erbjuda kvinnan ”hela paketet”. S2 utvecklar sitt resonemang genom att berätta att hen som tjänsteman ”håller i trådarna”, det vill säga ordnar med bland annat polisförhör, kontakt med både barnhus och familjevårdsenheten, ansökan om kontaktförbud, stöttar upp med ekonomiskt bistånd medan kvinnojouren står för den vardagliga hjälpen som kvinnan kan vara i behov av, vid en skyddsplacering. S2 och S4 berättar vidare att när beslut om att en kvinna ska placeras på en kvinnojour fattats upprättar den placerande socialtjänsten en uppdragsbeskrivning tillsammans med kvinnojouren i vilken det framgår vad kvinnojouren ska vara behjälpliga med. S2 upplever att kvinnojouren är fantastisk på att möta upp både kvinnan och hennes barn då de huvudsakligen bistår henne praktisk hjälp liksom att ordna nytt bankkort, ID-kort, följer med till tandläkaren, men även med stödsamtal och kartläggning av kvinnans behov av stöd och hjälp.

Trots att respondent S1-S4 upplever att de oftast kan uppfylla sitt ansvar svarade majoriteten av respondenterna att det förekommer omständigheter som gör att de inte alltid kan bistå kvinnorna den hjälp och det stöd som de kräver eller är i behov av. Alla, förutom respondent S4, framför att bostadsbristen har en avgörande påverkan på deras förmåga att leva upp till ansvaret att erbjuda våldsutsatta kvinnor stöd och hjälp i form av skyddat boende som enligt respondent S1, S2 och S4 är den insats som efterfrågas mest av kvinnorna. Respondenterna menar att de på grund av hur bostadsmarknaden ser ut i dagsläget har svårt att hitta lägenheter till kvinnorna. Detta beskriver respondent S1 och S3 som ett stort problem eftersom det kan

vara avgörande för kvinnorna som befinner sig i en utsatt situation. Respondent S4 resonemang kring möjliga förhinder handlar dels om socialsekreterares pressade och stressade arbetssituation. Enligt respondent S4 riskerar den arbetsbelastning som finns på socialsekreterare idag att påverka deras bedömningar. En annan faktor kan enligt respondent S4 vara att socialsekreteraren misslyckas med att fånga upp problematiken på grund av att hen saknar tillräcklig kunskap om eller erfarenhet av problematiken.

### **5.2.2 Kvinnojourföreträdares erfarenheter av ansvarsfördelningen**

Kvinnojourns-företrädarnas åsikter kring huruvida de har ett ansvar för våldsutsatta kvinnor eller ej skiljer sig åt. Respondent K1 och K2 uttrycker sig på följande sätt:

Kvinnojouren har ju inget ansvar egentligen. Det är ju kommunen som har det yttersta ansvaret för att kvinnor ska få hjälp och få skydd. Vi kan alltid lägga över det på socialtjänsten. [...] när kvinnor och barn bor hos oss så jobbar vi ju på uppdrag av den placerande kommunen och då jobbar vi under socialtjänstlagen [...] då följer det med liksom ett dokumentationstvång och anmälningsplikt och så vidare.

Enligt respondent K2 finns det en tydlig skillnad i ansvarsfördelningen mellan socialtjänsten och kvinnojouren. Utifrån citatet kan utläsas att kvinnojouren inte styrs av samma lagar och regler som socialtjänsten gör, bortsett från när jouren åtagit sig detta ansvar i uppdrag av socialtjänsten. Respondent K1 och K2 framhäver att kvinnojouren inte kan besitta samma ansvar som socialtjänsten eftersom det är en frivilligorganisation, men att de har ansvaret att skydda och stötta kvinnorna i den mån de kan när de väl är placerade i deras skyddade boende. K3 och K4 instämmer med K1 enligt ovan vad gäller att se till att fullfölja de ting de påtagit sig ansvar för, det vill säga att skydda kvinnorna.

Samtliga kvinnojourföreträdare berättar att det finns överhängande förväntningar på kvinnojouren som organisation från socialtjänstens sida. Respondent K1, K3 och K4 menar att socialtjänsten har höga förväntningar på vilka insatser och arbetsuppgifter kvinnojouren kan vara behjälpliga med. Detta menar respondent K1 och K4 kan bero på att socialtjänsten inte har så stor inblick i kvinnojourens arbete och således inte riktigt vet vad de kan stå till tjänst med. Respondent K2 uppger att förväntningarna från socialtjänstens sida kan skilja sig åt beroende på vilken kommun det handlar om. Detta då kommunerna har olika insikt om kvinnojourens arbete och på så sätt ställer olika krav.

När det gäller stöd och hjälp till kvinnorna kan kvinnojouren erbjuda flertalet insatser. Samtalsstöd, praktisk hjälp i form av kontakt med andra myndigheter, närvara som stöd under

polisförhör och vid rättegångar, följa med på läkar- och tandläkarbesök, spärra och öppna nytt bankkonto, ansökan om försörjningsstöd, samt skyddad identitet är insatser som kvinnorna ofta efterfrågar och som kvinnojourerna kan tillhandahålla. Andra insatser som kvinnojourerna kan bistå kvinnorna med är hjälp att handla, ta bussen, ordna med barnomsorg, ansökan om skilsmässa samt att ge allmän samhällsinformation till de som behöver det. En insats som efterfrågas i störst utsträckning är hjälp med att hitta ett boende efter tiden på kvinnojouren. Denna efterfrågan har kvinnojourerna svårt att tillgodose.

Jag tycker nog att vi kan tillgodose väldigt mycket men den stora frågan kan vi inte tillgodose och det är ju boendet, den är ju komplex. [...] Det finns inte på kartan idag, vi har inga möjligheter. (Respondent K2)

Svårigheten att hitta ett nytt ett boende för kvinnorna är respondent K2 inte ensam om att anse. Även respondent K1, K3 och K4 uttrycker att boendefrågan utgör ett stort problem som varken de eller någon annan kan påverka då bostadsmarknaden ser ut som den gör i dagsläget. Utöver att erbjuda kvinnorna stöd och skydd lyfter både respondent K3 och K4 fram vikten av att kvinnan ska känna sig som hemma på boendet. Båda anser att den kvinnojour de arbetar på skiljer sig från andra bland annat då de är tillgängliga dygnet runt och har en nära relation till kvinnorna som är placerade på jouren. Respondenterna uttrycker att:

Vi kan erbjuda dem ett varmt hem. Vi finns för dem. Vi är som en familj.  
(Respondent K4)

Vi driver inte ett vanligt skyddat boende här. [...] Vi gör det här med hjärtat framför allt [...] Och vi är en liten familj. (Respondent K3)

## **5.3 Kunskap och utbildning**

### **5.3.1. Socialsekreterarnas kunskap och erfarenheter**

Huruvida en socialsekreterare som arbetar med våldsutsatta kvinnor bör inneha kunskap om problematiken och det som hör därtill eller ej råder det inga som helst tvivel om. Alla fyra respondenter anför att kunskap är en nödvändighet, inte enbart för att få en förståelse för problematiken utan även för att kunskap är ett redskap som krävs för att kunna bemöta denna. Respondent S4 förklarar vikten av kunskap så här:

Det skulle jag vilja säga är a och o. Har du inte kunskap, har du inte förståelse för problematiken [...] Du måste förstå problematiken [...] förstår du inte det då kan du aldrig hjälpa en person som befinner sig i det för då kommer klienten uppleva att du bagatelliserar det den berättar [...] För mig är liksom att jobba med de här frågorna och inte ha kunskap om det, det skulle jag säga är farligt.

Av citatet ovan framkommer att avsaknad av kunskap kan ha förödande konsekvenser för kvinnan. Respondent S4 framhåller vidare att det är viktigt att socialsekreteraren är medveten om vilka komponenter i problematiken som gör att kvinnan stannar kvar i, återgår till eller lämnar det destruktiva förhållandet. På så vis kan socialsekreteraren möta kvinnan där hon är. Detta menar respondent S4 kan göras genom att ha kunskap om våldets normaliseringsprocess som är en förklaringsmodell och ett viktigt verktyg som hjälper kvinnan att förstå vad hon är eller har varit med om. Övriga respondenter instämmer med respondent S4 om att normaliseringsprocessen är viktig att ha kunskap om. Kunskap är också någonting som respondent S1 anser vara en viktig komponent för att kunna hjälpa socialsekreteraren att uppdaga missförhållanden i en relation.

Vad gäller kunskapsnivån om våldsutsatta kvinnor menar tre av fyra respondenter, S2, S3 och S4, att kunskapsnivån på deras enhet är väldigt hög. Detta eftersom de erbjuds kontinuerlig utbildning i problematiken genom att delta i konferenser och föreläsningar.

Jag känner att alla de utbildningarna man har gått under den här tiden och den kunskap man har fått är till stor hjälp både när man ska hjälpa och förstå vad det är, försöka förstå vad det är som händer. [...] Jag tycker det har stor betydelse. (Respondent S3)

Respondent S3 uttrycker att möjligheten till utbildning som ledningen erbjuder hjälper hen i arbetet, både för att förstå och bemöta problematiken. Både respondent S3 och S4 upplever att utbildningarna bidragit till att de har fått en fördjupad kunskap, vilket de menar inte är en självklarhet i alla kommuner. Respondent S1 får till skillnad från respondent S2, S3 och S4 inte någon utbildning inom området eftersom enheten hen arbetar på inte i första hand utreder problematiken. Hen menar därför att kunskapsnivån bland de anställda på enheten varierar.

Till skillnad från möjlighet till kompetenshöjande utbildning uppger alla fyra respondenter att de får handledning i sitt arbete. All handledning sker i grupp och hålls av en extern handledare på enheterna som S2, S3 och S4 jobbar inom. På S1 enhet är det sakkunniga som arbetar inom den egna verksamheten som håller i handledningen. Socialsekreterarna på enheten får däremot handledning av en psykiatriker var femte vecka som även denna sker i

grupp.Handledningstillfällena är enligt respondenterna viktiga och upplevs positivt av samtliga då de under dessa tillfällen ges möjlighet att diskutera och få vägledning i hur enskilda ärenden ska eller kan hanteras vidare, se ett och samma problem ur ett annat perspektiv samt få stöd i att bearbeta reaktioner och känslor som uppstått till följd av en händelse.Handledningens omfattning skiljer sig dock åt enheterna emellan och varierar mellan en och en halv timme i veckan, en gång i månaden under tre timmar samt två timmar varannan vecka.

### **5.3.2. Kvinnojoursföreträdarnas kunskap och erfarenheter**

Samtliga av de intervjuade respondenterna som representerar kvinnojourerna har olika utbildningsbakgrund. En av dem, respondent K1, har en socionomexamen.

Respondent K2 och K3 har en annan högskole- eller universitetsutbildning utanför området socialt arbete och K4 har ingen högskole- eller universitetsutbildning. Respondenternas erfarenheter skiljer sig åt då respondenterna har olika utbildningsbakgrund samt att kvinnojourernas verksamhet är uppbyggd på olika sätt även om båda arbetar på uppdrag av socialtjänsten.

Kvinnojoursföreträdarnas uppfattningar av kunskapens betydelse för det arbete som de utför är motstridiga. Både respondent K1 och K2, som tillhör kommun A, understryker vikten av kunskap i arbetet för att förstå våldets mekanismer. Enligt dem är regelbundna kompetenshöjande utbildningar essentiella för att de ska kunna erhålla en hög kunskapsnivå i arbetsgruppen. Respondent K2 menar vidare att det ytterst viktigt att inhämta ny kunskap då det är en färskvara. Av denna anledning ser respondent K2 och hans personal till att vara uppdaterade på nya lagändringar, nya sätt att tänka och forskning inom ämnesområdet. Detta framkommer i nedanstående citat:

Vi håller oss à jour. Socialstyrelsen ger ju ut handbok när det gäller våld och så vidare. Den måste man ha som ett levande dokument och öppna och titta i. Vad säger lagen här? Hur är det här? Vad rekommenderar de? Det är vi väldigt bra på. [...] Vi har ganska hög kompetens här hos oss. Vi har ingen ideell verksamhet. Vi har inga volontärer utan vi har bara utbildad personal. (Respondent K2)

I citatet ovan tydliggör respondent K2 även att hans verksamhet drivs av utbildad personal. På detta vis kan juren tillhandahålla de våldsutsatta kvinnorna som vänder sig till dem stöd och hjälp som bygger på kunskap. Respondent K3 har däremot ett annat förhållningssätt till vikten av utbildningen hos personalen:

Jag skulle inte anställa en kvinna att jobba med mig ”bara” för att hon är psykolog, socionom eller har någon ”fancy” utbildning. För mig är det ju personen i sig som ska vara kapabel och ha hjärtat till det. (Respondent K3)

Respondent K3 lyfter i citatet fram vikten av medarbetarens personliga lämplighet. I motsättning till respondent K1 och K2, anser respondent K3 att en akademisk utbildning inte är avgörande för utfallet av deras arbete. Både respondent K3 och K4 i kommun B, har själva erfarenhet av våldsutsatthet och menar att kunskapen om problematiken inte går att läsa sig till. Kunskapen som de har med sig idag, har de främst på grund av att de själva varit med om det.

När det gäller handledning är det endast en av kvinnojourerna, och således två av respondenterna, som får professionell handledning i sitt arbete. Respondent K1 och K2 framhåller att de har en psykolog som handleder dem en gång i månaden. Handledningen sker främst i grupp, men även enskild sådan kan erbjudas vid behov. Båda respondenterna anser att handledning är väldigt viktigt. Respondent K1 upplever att:

Det är bra att kunna bolla sina tankar och de känslor man känner. Jag tycker handledning är jätteviktigt dels för att få feedback och stöttning i det man jobbar med, men också få lite råd kring hur man ska gå vidare i ett visst fall och även få professionell hjälp från någon annan. (Respondent K1)

Utöver att få feedback och stöttning från psykolog som respondent K1 nämner ovan, anger respondent K2 att de är relativt duktiga på att handleda varandra. Enligt respondent K2 är det viktigt att de hjälper varandra att lösa svåra ärenden då man inte alltid kan vänta med tills nästa handledningstillfälle äger rum.

Kvinnojouren som K3 och K4 arbetar på har inte infört någon handledning ännu, vilket respondent K3 menar beror på att verksamheten inte har varit igång särskilt länge. Hen uppger vidare att de handleder varandra under tiden. Respondent K4 skulle gärna vilja ha handledning då hen anser att man som anställd på jouren upplever mycket som skulle vara bra att prata med någon annan om. I dagsläget har respondent K4 en egen psykolog som hen går till och känner därmed att hens behov av stöd i sin yrkesroll tillgodoses.

#### **5.4 Samverkan mellan organisationerna**

När det gäller samverkan med andra enheter inom socialtjänsten uppger alla respondenter som representerar socialtjänsten att denna samverkan sker för att på bästa sätt lösa aktuell

problematik. Samverkan med socialtjänsten i andra kommuner är också vanligt förekommande då många kvinnor blir placerade i skyddat boende i annan kommun än den egna. Då de våldsutsatta kvinnorna i stor utsträckning har barn framhåller socialsekreterarna även vikten av en god samverkan med enheten för utredning av barn och unga men även att samverkan med andra enheter är nog så viktiga. Samverkan sker även utanför den egna organisationen och där samtliga respondenter som företräder socialtjänsten framhäver främst sjukvården, polis och kvinnojouren som viktiga externa samverkanspartner. Respondent S2 nämner även vikten av ett bra samarbete med skola, barnhus och jurister. Att samverkan är viktig för socialtjänstens arbete med våldsutsatta kvinnor framgår tydligt då respondent S4 uttrycker sig enligt följande:

[...] vi jobbar mycket på att samverka med andra för att det är då vi tror att vi når bäst framgång i våra ärenden.

Kvinnjouren nämns av respondent S1, S2, S3 och S4 som en av de närmsta samverkanspartnerna. Samverkan tycks i de flesta fall fungera bra men respondent S4 erfarenhet är att det kan skilja sig åt då kvinnojouren ser olika ut beroende på var i landet de är förlagda och då det kan råda oenighet kring vilka arbetsuppgifter som ska utföras. Samtliga respondenter från kvinnojouren instämmer enligt ovan i att det för det mesta finns en god samverkan med socialtjänsten, vilken även är den främsta aktören de samverkar med. Andra aktörer, utöver socialtjänsten, som kvinnojouren samverkar med är exempelvis skola, sjukvården, jurister, polis samt andra kvinnojouren i landet. Dock menar respondent K4 att hen upplever att samverkan med socialtjänsten kan skilja sig åt från kommun till kommun då det handlar om vilka resurser i form av tid och personal respektive kommun har. Respondent K1, K2 och K3 menar att kvinnojouren och socialtjänsten kan ses som ett komplement till varandra, vilket respondent K4 endast håller med om i vissa fall då det finns oenighet kring vilka insatser som är de bäst lämpade. Respondent K3 förklarar sin erfarenhet av huruvida socialtjänsten kan betraktas som ett komplement eller ej på följande sätt:

[...] jag tycker det är ett komplement. Absolut. Den ena funkar inte så bra utan den andra, så är det ju.

Respondent K1 erfarenheter är att kvinnojouren och socialtjänsten kan ses som ett komplement då kvinnojouren har den mer behandlande biten medan socialtjänsten mer gör bedömningar och inte har så nära relation till kvinnorna som kvinnojouren har. Utifrån



resonemanget kring socialtjänstens och kvinnojourernas komplement till varandra, framhäver respondent S2 att socialtjänsten står för det fyrkantiga och akuta medan kvinnojouren har en mjukare inställning och främst hjälper till med det praktiska som blir aktuellt efter det akuta skeendet samt att försöka normalisera in kvinnorna i vardagen igen. Även om respondent S2, S3 och S4 uttrycker att samverkan mellan socialtjänsten och kvinnojouren oftast fungerar bra anser samtliga yrkesverksamma inom kvinnojouren som deltagit i studien att det inte alltid fungerar klanderfritt bland annat eftersom de anser att socialsekreterare inte har tillräcklig insikt i kvinnojourernas arbete, vilket kan resultera i oenighet i vilka insatser som ska utföras och i vilken ordning de ska prioriteras. Respondent K1, K2, K3 och K4 menar att socialtjänsten inte alltid tar sitt fulla ansvar och ”dumpar” mycket av arbetet på dem. Detta framhåller respondent K1 och K2 på följande vis:

Ja, vissa gånger tror jag det för de själva inte vill ta det kanske eller de inte vet vad de ska göra med det och då så är det oftast att de vidarebefordrar det liksom till oss och säger kontakta kvinnojouren istället, de kan hjälpa dig, och visst vi kan vara behjälpliga med stödsamtal, men inte alltid boende och det är det som är svårt och då blir det att en kvinna slussas fram och tillbaka hela tiden. [...] De tror att vi kan göra mer än vad vi egentligen kan göra liksom. [...] Jag tror att de har lite höga förväntningar att vi ska göra mer än vad vi egentligen kanske kan göra i vissa fall. (Respondent K1)

[...] att när de väl har placerat en kvinna, då blir det lite grann kanske att man dumpar kvinnan här för att nu är hon i trygga händer och ”jag vet de är jättebra i ”staden” och de gör sitt”, och det gör vi, men det finns alltid ett ansvar att, vi vill ju att placerande kommun ska komma, socialsekreterare ska komma på besök eller att ringa och ta kontakt och det kan brista. (Respondent K2)

Respondent K3 samt K4 delar samma mening som K1 och K2 kring orsaken till att socialtjänsten lägger över mycket av deras arbete på kvinnojouren. Samtliga menar att socialtjänsten på grund av den höga arbetsbelastningen och låga personalstyrkan inte förmår att hantera all stöd och hjälp till kvinnorna på egen hand, vilket respondent K3 menar visar sig genom socialsekreterarnas varierande engagemang och tillgänglighet för kvinnorna. Detta resulterar många gånger i att kvinnojourer runt om i landet får överta det ansvaret. Enligt respondent K3 har kvinnojouren inte skyldighet att göra mycket av det arbete de egentligen gör, men de väljer ändå att göra det om tid och möjlighet finns eftersom kvinnan annars blir lidande.

Tidigare har nämnts att socialtjänsten är kvinnojourens främsta samverkanspartner. Detta då kvinnojouren många gånger arbetar på uppdrag av socialtjänsten. Respondent K1 berättar att det krävs från socialtjänstens sida att de gjort en skyddsbedömning i ärendet för att kvinnorna ska kunna få boende eftersom det måste finnas underlag som styrker deras behov av skyddat boende. En av socialtjänstens uppgifter är att framställa en väl formulerad uppdragsbeskrivning där det tydligt framgår vad kvinnojouren ska hjälpa till med, vilket av respondent S4 lyfts fram. Respondent S2 tydliggör vikten av uppdragsbeskrivningen så här:

Det handlar ju mycket om vilken uppdragsbeskrivning som socialtjänsten gör. För i de fall som det är socialtjänsten som är placerande enhet på kvinnojour så är det ju socialtjänstens ansvar att se till att man gör en tydlig uppdragsbeskrivning. [...] socialtjänster lägger väldigt stor tillit till kvinnojourer [...] de har ju liksom inga skyldigheter egentligen. De har ingen lagstiftning eller så att leva upp till på något sätt eller vis. Det är vi som är ansvariga för den placeringen där och att allt fungerar och så.

Även om socialtjänsten, enligt respondent S2 i ovan citat, har ansvaret för att allt fungerar så betraktas kvinnojouren som utförare av socialtjänst då de tagit på sig ett ansvar för att utföra ett uppdrag.

## **6. Analys**

I detta avsnitt görs en analys av det empiriska materialet med hjälp av nyinstitutionell teori med tillhörande begrepp samt tidigare forskning.

### **6.1 Ansvarsfördelning och samverkan i praktiken**

Socialtjänsten och kvinnojouren är två organisationer som har en essentiell roll i samhället då de arbetar för att erbjuda våldsutsatta kvinnor stöd och hjälp. Eftersom både socialtjänsten och kvinnojouren arbetar inom samma arena och utför liknande uppgifter innebär det således att de verkar på samma organisatoriska fält. Enligt Kerstin Svensson (2013, s.75) har organisationer inom samma fält egna värden och positioner som den vill försvara. Detta gör sig även gällande för socialtjänsten och kvinnojouren som trots vissa likheter har skilda förutsättningarna då organisationernas aktörer har olika grund för sina ställningstaganden. Trots att socialtjänsten och kvinnojouren är verksamma inom samma fält har de inte samma legitimitet att ge stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor. Enligt Lars-Erik Olsson (2000, s.13) kan den organisation som har varit etablerad under lång tid göra anspråk på sättet att komma

tillrätta med problematiken. Detta eftersom organisationer som varit i bruk under längre tid har en trygghet i sig samt en bakgrundshistoria, vilket gör dem framträdande inom området (Ibid). Den legitimitet som socialtjänsten har idag bygger således på att den vunnit allmänhetens tilltro att utföra ett omsorgsfullt arbete genom att förvalta centrala värden för samhället och på så vis lyckats behålla sin legitimitet (Levin 2013, s.37). Eftersom regeringen beslutat att socialtjänsten ska ha det yttersta ansvaret för våldsutsatta kvinnor medför detta att socialtjänsten och kvinnojouren har olika typ och grad av ansvar och därmed ojämlika roller. Detta eftersom organisationernas legitimitet styrs av olika institutionella logiker. Den styrande logiken avgör vilka principer som ska gälla för hur organisationen ska handla i olika situationer (Grape 2006, s.51). I detta fall utgörs socialtjänstens logik främst av lagar och riktlinjer till skillnad från kvinnojourens logik som består av egna organisatoriska regler. Detta då de är en frivilligorganisation och således inte styrs av lagstiftning, bortsett från de tillfällen då kvinnojouren arbetar på uppdrag av socialtjänsten.

Utifrån resultaten kan det utläsas att respondenterna som är verksamma inom socialtjänsten är införstådda med att de bär på detta ansvar vilket uttrycks bland annat genom att de framhäver att socialtjänsten är den instans som inte kan neka våldsutsatta kvinnor den hjälp de är i behov av. I det fall problematiken är av sådan art att de inte kan vara behjälpliga menar samtliga socialsekreterare att de måste se till att den våldsutsatta kvinnan lotsas till den instans som kan tillhandahålla den hjälp hon eftersöker, vilket stämmer överens med Enanders (2014, s.159) resonemang kring vikten av socialsekreterarens funktion som lots. Eftersom samtliga respondenter även anser att de ser till att kvinnan får det stöd och den hjälp hon behöver, antingen genom att tillgodose behovet inom den egna organisationen eller genom att förmedla kontakt till andra hjälpinstanser, tolkar vi det som att de fullgör sitt ansvar och därmed lever upp till samhällets normer och värderingar kring vad som förväntas av en socialtjänst. Genom att socialtjänsten lever upp till dessa normer och värderingar rättfärdigas socialtjänsten som organisation och erhåller enligt Claes Levin (2013, s.25) på så sätt legitimitet.

En instans som socialtjänsten i stor utsträckning samverkar med för att uppfylla sitt ansvar är kvinnojouren. I denna samverkan möts yrkesverksamma från två skilda organisationer med olika kunskaper och synsätt, men med ett gemensamt mål; att på bästa möjliga sätt hjälpa våldsutsatta kvinnor. Utifrån resultatet kan ses att både socialsekreterare och kvinnojourens företrädare är eniga om att huruvida samverkan organisationerna emellan fungerar eller ej kan skilja sig åt. Kvinnojourens företrädare menar å sina vägnar att detta bland annat kan bero på socialtjänstens personalbrist, arbetsbelastning och tankar kring hur

verksamhetsdomänerna ska fördelas medan socialsekreterare å sina vägnar menar att det kan bero på en oenighet kring vilka verksamhetsdomäner som ska utföras av kvinnojouren eller då kvinnojouren, enligt socialsekreterarna, inte skött sina åtagande på ett bra sätt. Detta kan likställas med Grell, Ahmadi och Bloms (2013, s.229, 231) mening om att hinder vid samverkan kan uppstå till följd av organisationernas skilda värderingar, men även på grund av tolkningsföreträde, feltolkningar, konkurrerande kunskapsanspråk samt osäker ansvarsfördelning. Vilka arbetsuppgifter som ska utföras inom ett verksamhetsområde tolkar vi, i enlighet med Grapes (2006, s.55) resonemang, som att socialtjänsten och kvinnojouren står för två olika verksamhetsdomäner med omlottgående domänanspråk vilket i det fall samverkan ej fungerar leder till domänkonflikt. Då samtliga respondenter dock framhåller att samverkan i de allra flesta fall fungerar felfritt råder det därför enligt respondenterna mestadels en domänkonsensus.

Enligt flertalet respondenter arbetar kvinnojouren många gånger på uppdrag av socialtjänsten vilket visar sig genom att alltfler våldsutsatta kvinnor efter beslut av socialtjänsten placeras på kvinnojourens skyddade boende. Detta innebär att jourerna påtar sig ett visst legitimt ansvar för verksamhetsdomänen. Kvinnojournsföreträdarna som deltagit i studien är dock oeniga i hur långt deras ansvar sträcker sig. Samtliga kvinnojournsföreträdare anser att de har ett ansvar för kvinnorna som placerats på deras jour. Två av respondenterna anser att de har det yttersta ansvaret för den våldsutsatta kvinnan när hon är placerad hos dem till skillnad från de andra två som anser att socialtjänsten trots detta är den organisation som är ytterst ansvarig för kvinnan. Ansvaret som kvinnojourerna har när de är utförare av socialtjänst medför att alltfler arbetsuppgifter förläggs på dem. Detta tydliggörs genom samtliga kvinnojournsföreträdarens erfarenheter av att socialtjänsten dumpar mycket av arbetet på dem och att kvinnojourerna gör mer än vad överenskommelsen säger. Detta på grund av socialsekreterarnas underbemanning och arbetsbelastning samt på grund av deras förväntningar på kvinnojouren. Av resultatet kan det ses att det som precis nämnts finns överhängande förväntningar på kvinnojouren genom att socialtjänsten, på grund av okunskap om kvinnojouren som organisation, tror att kvinnojouren har utrymme att göra mer än vad de kan i praktiken. På detta sätt kan det tolkas som att socialtjänsten försöker lägga över det legitima ansvaret för domänen på kvinnojouren dels för att minska sin arbetsbelastning men även då de, liksom Kunossons (2014, s.275) mening, har förtroende för att kvinnojouren har den kompetens som krävs för att utföra arbetsuppgifterna.

I det fall kvinnojourerna ingår avtal med socialtjänsten tvingas denna styras av socialtjänstens logik genom att utföra de arbetsuppgifter, enligt en uppdragsbeskrivning som utfärdas i samråd med socialtjänsten, som ryms inom ramen för en institutionell kultur. Detta kan kopplas till DiMaggio och Powell (1983) beskrivning om tvingande isomorfism då kvinnojourer utsätts för ett externt tryck till följd av politiska beslut, vilket medför att det ibland uppstår oenighet kring hur olika frågor ska gå till mötes. På detta sätt tvingas kvinnojourerna rätta sig efter denna likriktning då de å ena sidan befinner sig i en beroendeställning och å andra sidan då det ställs krav i form av bland annat anmälnings- och dokumentationsskyldighet (DiMaggio & Powell 1983; Enander, Holmberg & Lindgren 2013, s.131). När kvinnojourer utför socialtjänst förväntas de även göra ett arbete som kan likställas med socialtjänstens, vilket medför att jourerna strävar efter att ha utbildad personal för att möta omgivningens krav och förväntningar på kvinnojourerna som aktör på det organisatoriska fältet. Genom att kvinnojourerna lever upp till dessa krav kan även en samverkan med socialtjänsten lättare etableras. Detta ser vi som en normativ isomorfism där kvinnojourerna utsätts för ett institutionellt tryck mot en ökad professionalisering (DiMaggio & Powell 1983). Detta medför således att kvinnojourerna i större utsträckning identifierar sig med socialtjänsten som organisation, vilket gör att det råder tvivel om kvinnojourerna kan betraktas som ett komplement till socialtjänsten eller ej. Denna samverkan med socialtjänsten kan i sin tur tolkas som en bidragande faktor till att kvinnojourernas ideella identitet försvagas samtidigt som kvinnojourernas legitimitet inom det egna organisatoriska fältet ökar (Johansson, Nordfeldt & Johansson 2015, s.347). Socialtjänster och kvinnojourer som upplever att samarbetet dem emellan fungerar och därför ser varandras organisationer som ett komplement kan enligt Meyer och Rowan (1977) betraktas som att dessa har legitimitet eftersom de lever upp till de krav och förväntningar som finns på dem. De yrkesverksamma inom båda organisationerna som inte anser att det finns någon vidare samverkan kan således sägas att de inte uppfyller omgivningens krav och förväntningar och därmed inte är legitima att samarbeta med. Samtliga intervjupersoner menar att samverkan socialtjänst och kvinnojour emellan i de flesta fall fungerar bra, vilket innebär att de på så sätt motsvarar samverkanspartners krav och förväntningar. Vår tolkning av samverkan organisationerna emellan är att det, oavsett om det fungerar bra eller ej, är ett ofrånkomligt krav. Detta då socialtjänsten i de flesta fall inte kan tillgodose de våldsutsatta kvinnornas behov av skyddat boende på egen hand och således är beroende av kvinnojourernas tjänst att tillhandahålla detta för att på bästa sätt skydda kvinnan. Svårigheterna med att ordna skyddat boende till kvinnorna framhålls av socialsekreterarna som en följd av den bostadsmarknad som råder i dagsläget vilket även blir till ett hinder i

deras arbete för att kunna uppnå sitt ansvar på egen hand. Ur kvinnojourens perspektiv blir samverkan en ofrånkomlig strategi för att jouren ska kunna säkerställa sin överlevnad (Meeuwisse & Sunesson 1998).

## **6.2 Betydelsen av kunskap och erfarenhet**

För att socialtjänsten ska kunna ge information och upplysningar samt råd och stöd till de behövande, vilket förutsätts enligt logiken, krävs att verksamma inom socialtjänsten har den kunskap som efterfrågas för att kunna bemöta de våldsutsatta kvinnornas behov av hjälp. Detta överensstämmer med forskning som företagits inom området där brist på kompetens framhålls som ett hinder för att arbetet ska kunna hålla god kvalitet (Enander 2014, s.156). Att kunskap är en grundläggande byggsten i en socialsekreterares yrkesutövning håller respondent S1-S4 med om. En av respondenterna säger att det rent av är farligt att inte inneha kunskap.

Vilken slags kunskap som är relevant för att kvinnojourernas arbete ska betraktas som legitimt och ansvarsfullt råder det skilda meningar om. Kvinnojour A strävan efter att arbeta evidensbaserat tydliggörs genom att jouren uppdaterar sin kunskap gällande lagar och forskning inom ämnesområdet samt endast valt att anställa personer med socionomexamen. Detta kan tolkas som att jouren gör det dels för att erbjuda de våldsutsatta kvinnorna stöd och hjälp som grundar sig i beprövade metoder, men även för att visa för omvärlden att de innehar den kompetens som krävs inom det organisatoriska fältet vilket stämmer överens med Meeuwisse och Sunessons (1998) mening kring kunskap som en nödvändighet för att en frivilligorganisation ska kunna erhålla legitimitet. Detta kan enligt Enander (2014, s.175) i sin tur även betraktas som att kvinnojourer implementerar alltmer forskning i sitt arbete för att leva upp till socialtjänstens kvalitetskrav för de insatser som ingår i uppdragsbeskrivningen. Respondent K2 tydliggör att hens organisation bedrivs av anställda och utbildade individer, vilket skiljer sig från det som vanligtvis kännetecknar en kvinnojour – nämligen en frivilligorganisation där arbetet bedrivs av ideella krafter. Även kvinnojour B avviker från den traditionella ideella ideologin då organisationen har anställd personal, men ställer i motsättning till kvinnojour A inte krav på att den anställda har akademisk utbildning inom området. Kvinnojoursföreträdarnas uttalanden om kunskap och utbildning, med hänsyn till betydelsen av personalens kunskapsnivå och utbildningsbakgrund, tolkar vi som att kvinnojour A ambition, jämfört med kvinnojour B, att endast anställa utbildad personal som håller sig konstant uppdaterad på kunskapsområdet är ett sätt för kvinnojouren att uppvisa en högre grad av professionalitet samt öka sin legitimitet. Genom att kvinnojoursföreträdarna i

kommun A innehar endast anställd personal med kompetens i form av utbildning kan jouren enligt Svedberg, von Essen & Jegermalm (2010) anses ha en hög professionaliseringsgrad. Kvinnojoursföreträdarna för kvinnojour B anser inte att kunskap erhållen via en högskole- eller universitetsutbildning ska vara avgörande för huruvida en person är kvalificerad för arbetet eller ej. De framhåller att egna erfarenheter av att ha varit våldsutsatt, moraliska värderingar samt att ha hjärtat på rätt plats kan väga lika tungt som en universitetsutbildning vad gäller förutsättningarna för att kunna arbeta med våldsutsatta kvinnor. De menar vidare att kunskapen som förvärfvas via böcker inte kan likställas med egna erfarenheter av upplevt våld i nära relation, då den upplevda erfarenheten utgör en annan form av relevant kunskap som ger en större förståelse för vad de våldsutsatta kvinnorna är eller har varit med om. Denna kunskap kan likställas med en specialkompetens som många gånger saknas inom offentlig verksamhet, i detta fall socialtjänsten (Kunosson 2014, s.270). Detta kan förstås som att kvinnojoursföreträdarna för kvinnojour B har andra förutsättningar att tillgodose den våldsutsatta kvinnan med personligt stöd i en högre utsträckning än vad socialtjänsten kan som myndighet till följd av dess institutionella ramar.

Respondent K1-K4 samt S2-S4 framhåller att deras erfarenheter av kunskapsnivån inom problemområdet på deras enheter är hög medan respondent S1 uttrycker att det finns en varierad kunskapsnivå på den enhet hen arbetar på. För att ha en god förståelse för kvinnornas problematik framhålls även, av samtliga socialsekreterare samt två av fyra kvinnojoursföreträdare som deltagit i studien, att det är av vikt att ha kunskap om normaliseringsprocessen som beskriver problematikens gång. Ett kunnande som är relevant för att socialsekreterarna och kvinnojoursföreträdarna ska kunna hjälpa de våldsutsatta kvinnorna just där de befinner sig i sin process. Som vi tolkar det används normaliseringsprocessen till olika grad av såväl socialsekreterare som kvinnojoursföreträdare som ett redskap i sitt arbete för att hjälpa de våldsutsatta kvinnorna, vilket även stämmer överens med Sheffer Lindgrens (2009, s.16) resonemang om normaliseringsprocessen som en teoretisk modell.

Eftersom vikten av kunskap om problematiken och tillämpandet av beprövade metoder för att ge stöd och hjälp skiljer sig åt mellan organisationerna kan det ses att det även förekommer olikheter i vilken utsträckning respondenterna erbjuds kompetenshöjande utbildning. Enligt Ekström (2016) är utbildning av stor vikt för att den yrkesverksamma ska kunna utveckla en specialkompetens. Att somliga socialkontor och kvinnojourer väljer att satsa på att utbilda sin personal så att de erhåller specialkompetens inom problemområdet tolkar vi, med stöd i

Ekström (2016) resonemang, som en tillgång för organisationen, vilket är av stor vikt för att inte riskera att den hjälp som kvinnan efterfrågar varierar i hög utsträckning till följd av den enskilda socialsekreterarens eller kvinnojoursföreträdarens kunskap.

Enligt tidigare studier som gjorts behöver verksamma inom människobehandlande organisationer, utöver utbildning, handledning för att kunna utveckla sin kompetens samt få möjlighet till användbara verktyg för att främja stödet till våldsutsatta kvinnor (Ibid). Alla som deltagit i studien uttrycker att professionell handledning är önskvärt och en nödvändighet både för att få hjälp i olika ärenden och för att bearbeta sina egna känslomässiga processer, men det är inte alla som får det i dagsläget. Av resultatet framgår att sex av åtta respondenter får professionell handledning i sitt arbete, men lyfter även fram vikten av att handleda och stötta varandra kollegor emellan i de olika ärendena. De andra två respondenterna erhåller handledning av kollegor inom den egna enheten i väntan på professionell handledning.

## **7. Avslutande diskussion**

Syftet med studien var att undersöka vilka erfarenheter socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare har av ansvarsfördelningen vid samverkan i arbetet med våldsutsatta kvinnor, vilket har åskådliggjorts genom intervjuer som analyserats mot forskning och passande teori.

Uppsatsens forskningsfrågor har lyckats bidra med en beskrivning av de yrkesverksammas erfarenheter av ansvarsfördelningen, deras kunskap och utbildning samt erfarenheter av hur samverkan organisationerna emellan fungerar. Genom utförande av denna studie har vi fått en inblick i vikten av de yrkesverksammas kunskaper om problematiken som berör mäns våld mot kvinnor samt betydelsen av en fungerande samverkan för att den våldsutsatta kvinnan ska tillgodoses med det stöd som hon är i behov av. Uppsatsens teoretiska ramverk har dessutom bidragit till en ökad förståelse för socialtjänstens och kvinnojourens förhållningssätt gentemot varandra samt varit behjälplig med att belysa vilka faktorer som rättfärdigar organisationernas funktion inom det fält de är verksamma.

I förhållande till uppsatsens frågeställningar framkommer det utifrån den bearbetade empirin att majoriteten av respondenterna är eniga om att det är socialtjänsten som ska inneha det yttersta ansvaret för att våldsutsatta kvinnor ska få det stöd och den hjälp de är i behov av. Trots enighet i frågan är kvinnojoursföreträdarnas erfarenheter att en stor del av



socialtjänstens ansvar läggs över på dem. Detta till följd av socialsekreterarnas ansträngda arbetssituation vilket lyfts fram som en avgörande faktor av flertalet respondenter.

Att både socialtjänsten och kvinnojouren är två organisationer som har en betydande roll för våldsutsatta kvinnor råder det inga tvivel om. Genomgående är att både socialsekreterare och kvinnojourns-företrädare är positivt inställda till varandras verksamheter, fastän de inte alltid anser att de utgör ett komplement till varandra. För att organisationerna ska komplettera varandra krävs att det finns en fungerande samverkan dem emellan, vilket är förekommande i de flesta fallen eftersom de är beroende av varandra. Trots att samverkan oftast fungerar bra kan den svinga ibland då organisationsföreträdarna kan ha olika syn på vilken eller vilka insatser som är bäst för den våldsutsatta kvinnan eller på grund av avsaknad av kunskap om samverkanspartners arbetssätt. Vikten av samverkan tydliggörs främst genom att socialtjänsten använder sig av kvinnojouren för att uppfylla sitt ansvar att tillgodose våldsutsatta kvinnors behov av skyddat boende. Då socialtjänsten etablerar en samverkan med kvinnojouren tillgodoser socialtjänsten inte endast den våldsutsatta kvinnans behov av skydd utan stärker även en del av kvinnojourens legitimitet genom att erkänna jouren som lämplig utförare av domänen samt stödjer dess överlevnad finansiellt. Som motkrav förbinder sig kvinnojouren att följa socialtjänstens institutionella logik som består av lagstiftningen, vilket innebär att kvinnojouren ansvarar för att kvalitet och rätt kompetens bland de yrkesverksamma innehas för att kunna bedriva ett tillförlitligt arbete enligt uppdragsbeskrivningen som dokumenteras av socialtjänsten. Vilken kompetens som anses vara den rätta framgår dock inte av lagstiftningen och synen på denna varierar mellan respondenterna som deltagit i studien. Majoriteten framhäver dock att kunskap baserad på forskning bör ligga till grund för det stödjande arbetet medan ett fåtal anser att kunskap likväl kan bygga på erfarenhet. Att beprövad kunskap och utbildad personal har stort inflytande i inom organisationen som kvinnojouren i kommun A tillhör tyder på att jouren eftersträvar en hög grad av professionalisering både för att tillförsäkra att de våldsutsatta kvinnorna får adekvat stöd och för att uppfylla socialtjänstens krav som ger jouren högre status och legitimitet, vilken i sin tur säkrar dess överlevnad då jouren lever upp till omgivningens krav och förväntningar. Denna tilltagande professionalisering kan å andra sidan bidra till att personer med lägre utbildning utestängs från möjligheten att arbeta ideellt.

För att kunna hjälpa den våldsutsatta kvinnan på bästa möjliga vis framhäver socialsekreterare likväl som kvinnojourns-företrädare även vikten av förståelse för det som kvinnan har varit med om, det vill säga kunskap om normaliseringsprocessen. Detta eftersom

normaliseringsprocessen tillför insikter kring hur våldet kan bli till vardag och vad som ligger till grund för den våldsutsatta kvinnans tankar och handlingar.

Idag ställs det högre krav på att kommunerna, och därmed socialtjänsten, tar större ansvar och skärper insatserna till våldsutsatta kvinnor samtidigt som krav om ökat bidrag till kvinnojourer ställs. Trots att det av lagen tydligt framgår att socialtjänsten har det yttersta ansvaret tycks det inte vara lika tydligt att så är fallet i praktiken då kvinnojourer tycks ha fått en alltstörre roll som offentliga underleverantörer av välfärdsservice, vilket kan betraktas som att jourens ideella arbete professionaliseras. Detta i synnerhet när det gäller frågan om bostad. Det är tydligt att samverkan ses som en självklarhet då den våldsutsatta kvinnan är i behov av skyddat boende, men vad gäller övriga insatser i form av samtalsbehandling, grupp- och barnverksamhet samt olika praktiska göromål kan vi utifrån respondenternas erfarenheter inte urskilja en distinkt skiljelinje. Detta skapar i sig en slags oklarhet kring ansvarsfördelningen och de förväntningar som finns på respektive organisation vilket gör att vi fortfarande ställer oss frågande till vem det egentligen är som gör vad.

Studien tar följaktligen inte fasta på om eller hur socialekreterare och kvinnojoursföreträdare arbetar för att tydliggöra respektive organisations åtaganden på det organisatoriska fältet varpå vi anser att detta vore ett intressant perspektiv att utforska vidare. Detta skulle kunna studeras genom att applicera en annan teori, likt samverkansteori, för att få en fördjupad förståelse för hur organisationernas strukturer påverkar utfallet av samverkan.

## 8. Referenslista

- Andersson, Berit & Magnus Lundberg (2001) Kvinnomisshandel som kunskapsfält – att definiera, förklara och hantera ett socialt problem. I: Malin Åkerström & Ingrid Sahlin (red.) *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.
- Bender, Christina & Carin Holmberg (2001) *När var och en sköter sitt... Hur ser stöd och hjälp ut till kvinnor i kommuner utan kvinnojour?* Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie nr 21. Stockholm: Elanders Gotab.
- Björck, Annika (2014) Samverkan. I: Gun Heimer, Annika Björck & Chrystal Kunosson (red.) *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.
- Blomberg, Staffan, Jan Petersson (2013) Nyinstitutionell teoribildning och dynamisk analys – användbarhet, kritik och alternativ. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Brottsoffermyndigheten (2013). *Internationellt arbete för att bekämpa våld mot kvinnor* [<https://www.brottsoffermyndigheten.se/default.aspx?id=1696>. Hämtat: 2017-11-09.]
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Danermark, Berth (2005) *Samverkan – himmel eller helvete? En bok om den svåra konsten att samarbeta*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- DiMaggio, Paul J., Walter W. Powell (1983) The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48 (2) 147-160.
- Djurfeldt, Göran, Rolf Larsson & Ola Stjärnhagen (2010) *Statistisk verktyglåda 1 – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Ekström, Veronika (2016) *Det besvärliga våldet. Socialtjänstens stöd till kvinnor som utsatts för våld i nära relationer*. Linköping: Liu-tryck.
- Enander, Viveka, Carin Holmberg & Anne-Li Lindgren (2013) *Att följa samtiden – Kvinnojoursrörelse i förändring*. Stockholm: Atlas Akademi.
- Enander, Viveka (2014) Socialtjänstens ansvar. I: *Våldsutsatta kvinnor - samhällets ansvar* (red.) Gun Heimer, Annika Björck & Chrystal Kunosson. Lund: Studentlitteratur.

- Eliasson, Annika (2013) *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Eriksson, Maria (2014) Särskild sårbarhet-våldsutsatta kvinnor och barn som upplever våld. I: *Våldsutsatta kvinnor-samhällets ansvar* (red.) Gun Heimer, Annika Björck & Chrystal Kunosson. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.
- Grape, Ove (2006) Domänkonsensus eller domänkonflikt? – Integrerad samverkan mellan myndigheter. I: Ove Grape, Björn Blom & Roine Johansson (red.) *Organisation och omvärld – nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Grape, Ove (2015) Samverkan inom och mellan människobehandlande organisationer. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Grell Pär, Nader Ahmadi & Björn Blom (2013) *Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? – En sammanfattning av kunskapsläget*. Socialvetenskaplig tidsskrift nr 3-4.
- Grände, Josefin, Lisa Lundberg & Maria Eriksson (2014) *I arbete med våldsutsatta kvinnor*. Stockholm: Gothia fortbildning.
- Helmerson, Sara (2017) *Mellan system och behandling: omförhandlingar inom ett förändrat stödfält för våldsutsatta kvinnor*. Diss. Lund: Lunds Universitet.
- Ineland, Jens (2006) Konst, funktionshinder och frågan om legitimitet – om nya domänanspråk på handikappfältet. I: Ove Grape, Björn Blom & Roine Johansson (red.) *Organisation och omvärld – nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson Håkan, Marie Nordfeldt & Staffan Johansson (2015) Ideella organisationers roller i välfärdssamhället – röst och service. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Johansson, Kerstin (2013) Kunskap, makt och styrning. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Johansson, Roine (2002) *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, Roine (2006) Nyinstitutionell organisationsteori – från sociologi i USA till socialt arbete i Sverige. I: Ove Grape, Björn Blom & Roine Johansson (red.) *Organisation och omvärld – nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) Inledning. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Johansson, Susanna (2013) Samverkan som konflikt – om förhållandet mellan rättsliga strukturer och organisatoriskt handlande. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Johnsson-Latham, Gerd (2014) Mäns våld mot kvinnor i ett globalt perspektiv. I: Gun Heimer, Annika Björck och Chrystal Kunosson (red.) *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

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

Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (2012) Vad ligger i begreppet forskningsperson? Skydd av försöksperson respektive skydd av informanternas integritet. I: Hildur Kalman & Veronica Lövgren (red.) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Knutagård, Marcus (2013) Det sociala arbetets moraliska geografi. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Kunosson, Chrystal (2014) Ideella organisationer. I: Gun Heimer, Annika Björck & Chrystal Kunosson (red.) *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.

- Levin, Claes (2013) Socialt arbete som moralisk praktik. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Linde, Stig & Kerstin Svensson (2013) Bokens ärende. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Ljungwald, Carina & Kerstin Svensson (2007) Crime Victims and the Social Services: Social Workers' Viewpoint *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 8 (2):138-156.
- Ljungwald (2011) *The Emergence of the Crime Victim in the Swedish Social Services Act*. Diss. Stockholm: Stockholm University.
- Lundgren, Eva (2004) *Våldets normaliseringsprocess*. Linköping: ROKS
- Lundgren, Eva (2012) *Våldets normaliseringsprocess och andra våldsförståelser*. Växjö: ROKS
- Meeuwisse, Anna & Sune Sunesson (1998) *Frivilliga organisationer, socialt arbete och expertis*. Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3.
- Meyer, John W & Rowan, Brian (1977) Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony *American journal of Sociology*, 83 (2): 240-263.
- Nationellt centrum för kvinnofrid (u.å) [<http://nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/mans-vald-mot-kvinnor-ett-globalt-perspektiv/mans-vald-mot-kvinnor---ett-globalt-perspektiv/>]. Hämtat: 2017-11-09.]
- Nordborg, Gudrun (2014) Mäns våld mot kvinnor. I: Gun Heimer, Annika Björck & Chrystal Kunosson (red.) *Våldsutsatta kvinnor - samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.
- Norman, Christina & Runo Axelsson (2007) Co-operation as a strategy for provision of welfare services—a study of a rehabilitation project in Sweden. *European Journal of Public Health*, 17 (5): 532-536.
- Olsson, Lars-Erik (2000) *På olika villkor – Samverkan mellan kommun och frivillig organisation*. Forskningsavdelningens rapportserie nr 12. Sköndal: Ersta Sköndals Högskola.

Ponnert, Lina (2013) Osäkerhet – ett nödvändigt uttryck för professionalitet eller ett tecken på okunskap?. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Prop.1997/98:55. Kvinnofrid

Prop. 2006/07:38. Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor.

Scheffer Lindgren, Maria (2009) *Från himlen rakt ner i helvetet. Från uppbrott till rättsprocess vid mäns våld mot kvinnor i nära relationer*. Diss. Karlstad: Karlstad Universitet.

Socialstyrelsen (2009) *Våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld – alla kommuners ansvar*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2013) *Kartläggning av skyddade boenden i Sverige*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*

SOSFS 2014:4. *Våld i nära relationer*

SOU 2004:121. *Slag i luften. En utredning om myndigheter, mansvåld och makt*. Betänkande av Utredningen om kvinnofridsuppdragen.

SOU 2006:65. *Att ta ansvar för sina insatser. Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor*. Betänkande av utredningen om Socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor.

Svedberg, Lars, Johan von Essen & Magnus Jegermalm (2010). *Svenskarnas engagemang är större än någonsin. Insatser i och utanför föreningslivet*. Rapport till regeringskansliet. Stockholm: Ersta Sköndalshögskola.

Svensson, Kerstin (2013) Varför fungerar det? Om betydelsen av förväntningar, institutioner och aktörer. I: Stig Linde & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Vetenskapsrådet (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wallberg, Ann Mari (2003) Socialtjänsten och mäns våld mot kvinnor. I: Gun Heimer & Barbro Posse (red.) *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Lund: Studentlitteratur.

Wendt Höjer, Maria. (2002) *Rädslans politik: Våld och sexualitet i den svenska demokratin*.  
Malmö: Liber.



## **9. Bilagor**

### **9.1 Bilaga 1 – Informationsbrev till socialsekreterare**

**Till dig som är socialsekreterare inom socialtjänsten**

**Information och förfrågan om deltagande i intervjustudie**

Hej!

Våra namn är Johanna Flyckt och Senayit Mebrahtu och vi skriver just nu vår kandidatuppsats. Uppsatsen är ett examensarbete på grundnivå och är en del av socionomutbildningen vid Lunds Universitet.

Syftet med vår studie är att undersöka vilka erfarenheter socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare har av hur ansvarsfördelningen ser ut vid samverkan i arbetet med våldsutsatta kvinnor. Vi vänder oss därför till dig som är socialsekreterare och kommer i kontakt med våldsutsatta kvinnor i ditt arbete med förfrågan om att delta i vår intervjustudie. Intervjun beräknas ta 60 minuter och kommer att genomföras på din arbetsplats eller en annan avskild och ostörd plats som du väljer. Intervjun kommer, efter samtycke, att spelas in och skrivas ut i text i syfte att kunna transkribera denna och gå igenom vad som sagts.

Informationen som du lämnar kommer att hanteras och behandlas högst konfidentiellt genom att ingen obehörig får del av den. Materialet förvaras så att det endast är åtkomligt för oss som ansvarar för studien. Varken enskilda personer eller verksamheten i stort kommer att kunna identifieras i examensarbetet. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer inspelningarna och den utskrivna texten att förstöras. Du kommer då även kunna ta del av examensarbetet, som förväntas vara färdigt i början på februari 2018, genom att få en kopia av arbetet. Deltagandet i studien är helt frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan eller välja att inte besvara vissa av frågorna under intervjun.

Din medverkan skulle vara mycket betydelsefull för oss och vi hoppas därför att du har möjlighet att ställa upp som respondent! Vid eventuella frågor om studien är du välkommen att höra av dig till någon av oss!

Med vänliga hälsningar

Johanna Flyckt

Senayit Mebrahtu

## **9.2 Bilaga 2 – Informationsbrev till kvinnojoursföreträdare**

**Till dig som arbetar på kvinnojouren**

**Information och förfrågan om deltagande i intervjustudie**

Hej!

Våra namn är Johanna Flyckt och Senayit Mebrahtu och vi skriver just nu vår kandidatuppsats. Uppsatsen är ett examensarbete på grundnivå och är en del av socionomutbildningen vid Lunds Universitet.

Syftet med vår studie är att undersöka vilka erfarenheter socialsekreterare och kvinnojoursföreträdare har av hur ansvarsfördelningen ser ut vid samverkan i arbetet med våldsutsatta kvinnor. Vi vänder oss därför till dig som kommer i kontakt med våldsutsatta kvinnor i ditt arbete med förfrågan om att delta i vår intervjustudie. Intervjun beräknas ta 60 minuter och kommer att genomföras på din arbetsplats eller en annan avskild och ostörd plats som du väljer. Intervjun kommer, efter samtycke, att spelas in och skrivas ut i text i syfte att kunna transkribera denna och gå igenom vad som sagts. Informationen som du lämnar kommer att hanteras och behandlas högst konfidentiellt genom att ingen obehörig får del av den. Materialet förvaras så att det endast är åtkomligt för oss som ansvarar för studien. Varken enskilda personer eller verksamheten i stort kommer att kunna identifieras i examensarbetet. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer inspelningarna och den utskrivna texten att förstöras. Du kommer då även kunna ta del av examensarbetet, som förväntas vara färdigt i början på februari 2018, genom att få en kopia av arbetet. Deltagandet i studien är helt frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan eller välja att inte besvara vissa av frågorna under intervjun.

Din medverkan skulle vara mycket betydelsefull för oss och vi hoppas därför att du har möjlighet att ställa upp som respondent! Vid eventuella frågor om studien är du välkommen att höra av dig till någon av oss!

Med vänliga hälsningar

Johanna Flyckt

Senayit Mebrahtu

## **9.3 Bilaga 3 – Intervjuguide till socialsekreterare**

### **Bakgrundsfakta**

Vill du berätta lite om dig själv och ditt arbete?

Vad har du för utbildning?

Hur ser en vanlig dag på arbetet ut för dig?

Hur länge har du arbetat med våldsutsatta kvinnor?

### **Socialtjänstens ansvar**

#### **Hur skulle du beskriva socialtjänstens ansvar för våldsutsatta kvinnor?**

Hur resonerar du kring socialtjänstens ansvar för brottsoffer, i detta fall våldsutsatta kvinnor?

Hur tänker du kring den särskilda bestämmelsen om att socialnämnden särskilt ska beakta våldsutsatta kvinnor (5 Kap. 11§ 2 st SOL)?

Hur upplever du att denna bestämmelse efterlevs i praktiken?

Vilka faktorer kan påverka möjligheten att leva upp till detta ansvar?

### **Våld och utsatthet**

Vänder sig våldsutsatta kvinnor till er?

Vilka är de vanligaste orsakerna till att våldsutsatta kvinnor söker sig till er?

Vilken typ av våld är det vanligast förekommande hos kvinnor som söker hjälp hos er?

Hur ser din bild av en våldsutsatt kvinna ut?

Hur ser situationen ut för en våldsutsatt kvinna när hon kommer i kontakt med socialtjänsten?

Upplever du att det finns kvinnor som löper större risk att utsättas för våld än andra och i sådana fall vilka och varför?

### **Kunskap**

Vilken betydelse anser du att kunskap om våldsutsatta kvinnor har för att kunna utföra ett professionellt arbete?

Hur upplever du att kunskapsnivån gällande våldsutsatta kvinnor är inom socialtjänsten?

Har du någon specifik utbildning med inriktning på våldsutsatta kvinnor?

Får du någon professionell handledning på din arbetsplats? Om ja, i vilken utsträckning och i vilken form (individuell eller grupp)?

## **Stödinsatser**

Skiljer sig insatserna åt beroende på vilken brottsofferkategori den utsatta tillhör? Om ja, på vilket sätt?

Vilka insatser erbjuds våldsutsatta kvinnor?

Vilka insatser anser du vara värdefulla för en våldsutsatt kvinna?

Vilka insatser efterfrågas i störst utsträckning av våldsutsatta kvinnor?

I vilken utsträckning upplever du att kvinnornas behov av insatser kan tillgodoses?

Hur hanterar du/ni arbetet med kvinnorna då de inte vill ta emot erbjudna insatser?

Vilka rutiner har ni kring handläggning av våldsutsatta kvinnor och deras behov av skydd?

Vilket samarbete med andra enheter inom organisationen finns för att kunna erbjuda våldsutsatta kvinnor rätt hjälp?

På vilket sätt samverkar ni med kvinnojouren?

Hur tycker du att samarbetet fungerar?

Vilket ansvar anser du att kvinnojouren har i förhållande till ert arbete på socialtjänsten?

Vad är er målsättning med att samarbeta med kvinnojouren?

Hur vanligt är det att kvinnor som kommer till er redan har en etablerad kontakt med kvinnojouren?

Upplever du att socialtjänsten och kvinnojouren utgör ett komplement till varandra eller att det är två skilda verksamheter med olika målsättningar? Berätta!

Vilka externa aktörer har ni en samverkan med?

## **9.4 Bilaga 4 – Intervjuguide till kvinnojoursföreträdare**

### **Bakgrundsfakta**

Vill du berätta lite om dig själv och ditt arbete?

Vad har du för utbildning?

Hur ser en vanlig dag på arbetet ut för dig?

Hur länge har du arbetat med våldsutsatta kvinnor?

### **Kvinnojurens ansvar**

#### **Hur skulle du beskriva kvinnojurens ansvar för våldsutsatta kvinnor?**

Vilket ansvar upplever du att kvinnojouren har för våldsutsatta kvinnor?

Vilka förväntningar tror du att socialtjänsten har på ert ansvar för våldsutsatta kvinnor?

Hur upplever du att socialtjänsten fullföljer sitt ansvar för våldsutsatta kvinnor?

### **Våld och utsatthet**

Vilka är de vanligaste orsakerna till att våldsutsatta kvinnor söker sig till er?

Vilken typ av våld är det vanligast förekommande hos kvinnor som söker hjälp hos er?

Hur ser din bild av en våldsutsatt kvinna ut?

Hur ser situationen ut för en våldsutsatt kvinna när hon kommer i kontakt med er?

Upplever du att det finns kvinnor som löper större risk att utsättas för våld än andra och i sådana fall vilka och varför?

### **Kunskap**

Vilken betydelse anser du att kunskap om våldsutsatta kvinnor har för att kunna utföra ett bra/professionellt arbete?

Hur upplever du att kunskapsnivån gällande våldsutsatta kvinnor är inom kvinnojouren?

Har du någon specifik utbildning med inriktning på våldsutsatta kvinnor?

Får du någon professionell handledning på din arbetsplats? Om ja, i vilken utsträckning och i vilken form (individuell eller grupp)?

### **Stödinsatser**

Vilka insatser erbjuds våldsutsatta kvinnor?

Skiljer sig insatserna åt beroende på vilken brottsofferkategori den utsatta tillhör? Om ja, på vilket sätt?

Vilka insatser anser du vara värdefulla för en våldsutsatt kvinna?

Vilka insatser efterfrågas i störst utsträckning av våldsutsatta kvinnor?

I vilken utsträckning upplever du att kvinnornas behov av insatser kan tillgodoses?

Vilka rutiner har ni kring ärenden som avser våldsutsatta kvinnor och deras behov av skydd?

Vilka aktörer samarbetar ni med?

På vilket sätt samverkar ni med socialtjänsten och hur upplever du att samarbetet fungerar?

Har ni några samverkansmöten tillsammans med socialtjänsten eller andra aktörer?

Vad är er målsättning med att samarbeta med socialtjänsten?

Upplever du att kvinnojouren och socialtjänsten utgör ett komplement till varandra eller att det är två skilda verksamheter med olika målsättningar? Berätta!

Vilket ansvar anser du att ni på kvinnojouren har i förhållande socialtjänsten?

Hur vanligt är det att kvinnor som kommer till er redan har en etablerad kontakt med socialtjänsten?

I det fall kvinnorna inte har kontakt med socialtjänsten, vad tror du att det beror på?

Hur anser ni att kvinnorna som har eller har haft kontakt med socialtjänsten upplever denna?