



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# När hemmets trygghet blir ett hot

En kvalitativ studie om våldsutsatta kvinnors upplevelser av stöd  
från ett skyddat boende

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

C-uppsats Ht 2012

Författare: Cecilia Sundqvist och Frida Svedung

Handledare: Per-Olof Larsson

## Förord

För oss har denna studie inneburit en ny och omfattande kunskap om ett ämne som i mycket begränsad omfattning behandlas på Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet. Vi vill rikta ett särskilt Tack till alla de kvinnor som deltagit i studien och generöst delat med sig av sina upplevelser. Vi vill även tacka de professionella som medverkat. Det är deras och kvinnornas engagemang som gjort det möjligt för oss att genomföra studien. Avslutningsvis vill vi tacka vår handledare för stöd och värdefulla synpunkter.

**Tack!**

# Abstract

Titel: När hemmets trygghet blir ett hot. En kvalitativ studie av våldsutsatta kvinnors upplevelser av stöd från ett skyddat boende.

Författare: Cecilia Sundqvist och Frida Svedung.

Nyckelord: Våldsutsatta kvinnor, skyddat boende, stöd, upplevelser.

Mäns våld mot kvinnor i nära relation är ett omfattande och aktuellt samhällsproblem. Ämnet ges dessvärre ett mycket begränsat utrymme på Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet. Syftet med studien är att undersöka och beskriva en grupp våldsutsatta kvinnors upplevelser av erhållet stöd från ett specifikt skyddat boende, samt hur stödet påverkat deras livssituation.

Vi har utfört en kvalitativ studie och med hjälp av semistrukturerade intervjuer genomfört intervjuer med fem kvinnor. Etiska riktlinjer har följts med noggrannhet under hela studiens gång. Studien har en hermeneutisk metodologisk ansats med ett deduktivt tillvägagångssätt. Analysen har kopplats till teoretiska perspektiv kring hjälp och stöd.

Studiens övergripande resultat visar att kvinnorna, om än i varierande omfattning, fått praktisk hjälp, instrumentellt, kognitivt och emotionellt stöd samt feedback. Några kvinnor har även upplevt nätverksstöd från andra kvinnor som befunnit sig på det skyddade boendet. Det stöd som kvinnorna saknat har varit praktisk hjälp i vardagssituationen, tid för stödjande samtal, information samt stöd till sina barn. Några kvinnor har, på olika sätt, poängterat vikten av personalens fysiska närvaro. En kvinna upplever att personalen i hög utsträckning varit fysiskt närvarande och att detta varit betydelsefullt, medan en annan har saknat deras närvaro. Det framkommer även att majoriteten av kvinnorna stundtals har känt sig otrygga på boendet relaterat till andra kvinnors problematik.

Vilket stöd som kvinnorna upplevt som mest betydelsefullt har varierat. Några berättar att stödet som getts från personalen vid det skyddade boendet har varit betydelsefullt i processen att lämna den destruktiva relationen. Andra har upplevt att hjälp i kontakt med andra myndigheter, både för egen del och för deras barn har varit särskilt betydelsefullt. Det framkommer även att merparten av kvinnorna har ambivalenta känslor till vistelsen på boendet och/eller huruvida deras behov blivit tillgodosedda eller inte.

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
Syfte .....	2
Frågeställningar .....	2
Förförståelse .....	2
<b>Bakgrund</b> .....	<b>3</b>
Mänskliga rättigheter .....	3
Rekommendationer till socialnämnden .....	3
Rapporter och statistik .....	4
Organisationer .....	4
Kunskapsfältet .....	5
Skyddat boende .....	5
Våld i nära relation - en begreppsdefinition .....	6
<b>Tidigare forskning</b> .....	<b>6</b>
<b>Internationell forskning:</b> .....	<b>6</b>
Upplevelser av stöd .....	6
<b>Nationell forskning:</b> .....	<b>8</b>
Våldsutsatta kvinnor och stöd .....	8
Skyddat boende .....	9
Sammanfattning av tidigare forskning .....	9
<b>Teoretisk utgångspunkt och begreppsram</b> .....	<b>10</b>
Hjälp och hjälpprocess .....	10
Stöd .....	11
Vår utgångspunkt .....	11
<b>Metod</b> .....	<b>12</b>
Vetenskapsteoretisk utgångspunkt .....	12
Litteratur och materialsökning .....	12
Urval och tillträde till fältet .....	13
Intervjuguide och missiv .....	13
Intervjusituation .....	14
Bearbetning av material och transkribering .....	14
Analysmetod .....	14
Metodologiska överväganden och begränsningar .....	15
Avgränsning .....	16
<b>Studiens kvalitetsaspekter</b> .....	<b>16</b>
Validitet .....	16
Reliabilitet .....	16
<b>Etiska överväganden</b> .....	<b>17</b>
Informerat samtycke .....	17
Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet .....	17
<b>Resultat och analys</b> .....	<b>18</b>
<b>Kvinnornas bakgrund</b> .....	<b>18</b>
Sigrid .....	18
Minna .....	18
Alice .....	19
Hanna .....	19
Ella .....	19
<b>Praktisk hjälp</b> .....	<b>19</b>
Från otrygghet till trygghet .....	19
Individ kontra grupp - Praktisk hjälp som saknats .....	20

Summering.....	21
<b>Instrumentellt stöd.....</b>	<b>22</b>
Stöd som kan utjämna maktförhållandet .....	22
Summering.....	23
<b>Kognitivt stöd .....</b>	<b>24</b>
Råd och vägledning .....	24
Förväntningar på verksamheten - Kognitivt stöd som saknats.....	24
Summering.....	25
<b>Feedback .....</b>	<b>25</b>
Bekräftelse och ett verktyg för att förstå .....	25
Summering.....	26
<b>Emotionellt stöd .....</b>	<b>27</b>
Tillit, en förutsättning för emotionellt stöd .....	27
Behov kontra resurser - Emotionellt stöd som saknats.....	28
Summering.....	30
<b>Nätverksstöd.....</b>	<b>30</b>
Gemenskap inte en självklarhet.....	31
Summering.....	32
<b>Närvarandestöd.....</b>	<b>33</b>
En ny kategori.....	33
Summering.....	34
<b>Särskilt betydelsefullt stöd som lett till förändring .....</b>	<b>34</b>
Summering.....	36
<b>Sammanfattning av resultat .....</b>	<b>36</b>
Vilken typ av stöd har kvinnorna fått och hur har erhållet stöd upplevts?.....	36
Finns det någon form av stöd som kvinnorna saknat i kontakten med det skyddade boendet?.....	37
Hur har stödet påverkat de enskilda kvinnornas livssituation? .....	38
<b>Slutdiskussion.....</b>	<b>38</b>
<b>Referenser.....</b>	<b>40</b>
<b>Bilaga 1 .....</b>	<b>45</b>
<b>Bilaga 2 .....</b>	<b>47</b>

# Inledning

Mäns våld mot kvinnor är enligt FNs generalsekreterare Ban Ki-Moon ett globalt fenomen som bryter mot mänskliga rättigheter, skadar individen och motverkar säkerheten i hela samhällen (FN, 2012). I samband med uttalandet inledde han 2008 den mångåriga och globala kampanjsatsningen '*UNiTE to end violence against women*'. Kampanjens syfte är bland annat att stärka stödinsatser för våldsutsatta kvinnor, politisk vilja och resurser samt öka kunskap och medvetenhet kring ämnet. FNs generalsekreterare menar att om mäns våld mot kvinnor ska upphöra krävs att vi alla tar vårt ansvar, att ämnet diskuteras i våra hem, på arbetsplatser och i samhället i stort. Han påpekar vidare att nationsstater måste börja leva upp till löften om motarbetandet av våld och se till så att de som drabbats får stöd (ibid.).

Mäns våld mot kvinnor är ett ständigt pågående, utbrett och aktuellt samhällsproblem (Lundgren, 2001). Våldet kan drabba alla kvinnor oberoende av etnisk bakgrund, ålder och social klass (Larsson, 2003). Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK, 2012) uppger att mäns våld mot kvinnor, dess orsaker och konsekvenser har exkluderats från offentliga samtal och politiska diskussioner både på nationell och internationell nivå på grund av att det i ett historiskt perspektiv ansetts vara en personlig och icke offentlig angelägenhet. Detta har i sin tur lett till att våldets strukturella karaktär hamnat i skymundan (ibid.). Under de senaste 30 åren har våldet däremot börjat betraktas som en offentlig angelägenhet. Allt oftare diskuteras mäns våld mot kvinnor som ett strukturellt problem i både media och politiska sammanhang (ibid.). Mäns våld mot kvinnor kan problematiseras vidare utifrån barnperspektivet. Enligt Rädda Barnen upplever tio procent av Sveriges barn att deras mamma utsätts för våld i en nära relation (2012). Barn som lever i familjer där våld förekommer har en ökad benägenhet att utveckla psykisk ohälsa. Våldet riskerar även att svårt skada barnets anknytningsprocess och kan ha negativ påverkan på barnets sociala relationer (Broberg et al. 2011).

I Socialtjänstlagen 3 kap. 3 § anges att socialtjänstens insatser ska vara av god kvalitet samt att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras (SFS 2009:596). I verksamhet som rör våldsutsatta kvinnor bör Socialnämnden, i enlighet med rekommendationer från Socialstyrelsen, analysera hur sociala tjänster som erbjuds svarar mot grupper och enskildas behov samt följa upp den verksamhet till vilken nämnden har lämnat över genomförandet av insatser enligt socialtjänstlagen. Socialstyrelsen har vidare uppmärksammat att uppföljning inom olika verksamheter som vänder sig till våldsutsatta kvinnor är bristfällig (Socialstyrelsen, 2012). Socialstyrelsens öppna jämförelser inom området visar att det endast är var tredje kommun i Sverige som systematiskt följer upp sina insatser (ibid.). I 5 kap. 11 § Socialtjänstlagen beskrivs vidare att socialnämndens uppgifter är att verka för att den som utsatts för brott får hjälp och stöd. Socialnämnden ska särskilt ta hänsyn till att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av hjälp och stöd för att förändra sin situation (SFS 2007:225). Socialtjänstlagen är en ramlagstiftning som lämnar utrymme till enskilda kommuner att själva organisera och anpassa verksamheten efter lokala förutsättningar och i samråd med enskilda (Bergstrand, 2012). Organisationen av stöd till våldsutsatta kvinnor varierar därför och skiljer sig åt från kommun till kommun. I Sveriges kommuners och landstings kartläggning av kvinnofridsarbetet blir det tydligt att arbetet med våldsutsatta kvinnor utvecklas och är aktuellt, samt prioriteras hos kommuner, landsting och regioner (Sveriges Kommuner och

Landsting, 2009). Trots detta behandlar landets olika universitet och högskolor ämnet i begränsad omfattning (Rosengren, 1998). Under vår utbildning på Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet har vi fått *en* föreläsning kring ämnet. Detta väcker frågeställningen kring hur ämnet prioriteras? Ämnet är, enligt vår mening, komplext och kräver att den professionella har en bred kunskap och insikt i ämnet för att på ett lämpligt sätt kunna möta den enskilda kvinnan i den specifika situation hon befinner sig i.

I Göteborgs universitets utbildningsplan för Socionomprogrammet uppges bland annat att programmet ska ge en professionell yrkeskompetens och en bred bas som ska ge behörighet för yrket. Där finns även information om att socialt arbete som yrkesområde är brett och i de flesta fall kommer innebära ett nära samarbete med människor i utsatta situationer (GU, 2012). I kursplanen för termin 3 är målet bland annat att studenten ska kunna redogöra för hur livsmönster och familjeformer formas, utvecklas och upprätthålls under olika faser i människans liv (ibid.) Efter avslutad kurs ska studenten bland annat kunna problematisera, diskutera och värdera yrkesetiska principer och professionellt förhållningssätt i det sociala arbetet med människor i olika livssituationer. Tidigare har studenter under termin 4 haft möjlighet att i någon mån välja en kurs som berört ämnet våldsutsatta kvinnor. Den kursen finns i dagsläget inte kvar som ett valbart alternativ. Att närmare undersöka våldsutsatta kvinnors upplevelser av de stödinsatser de får, är enligt vår mening, en intressant aspekt i relation till problemets omfattande karaktär, rådande lagstiftning, aktuell forskning samt socialstyrelsens rekommendationer om uppföljning av de verksamheter som vänder sig till våldsutsatta kvinnor. Vårt val av perspektiv utgår från de våldsutsatta kvinnornas egna upplevelser och det är således deras perspektiv som ligger till grund för vår studie.

## Syfte

Studiens syfte är att undersöka och beskriva en grupp våldsutsatta kvinnors upplevelser av erhållet stöd från ett specifikt skyddat boende i en utvald kommun, samt hur stödet påverkat deras livssituation.

## Frågeställningar

Vilken typ av stöd har kvinnorna fått?

Hur har erhållet stöd upplevts?

Finns det någon form av stöd som kvinnorna saknat i kontakten med det skyddade boendet?

Hur har stödet påverkat de enskilda kvinnornas livssituation?

## Förförståelse

Vårt intresse för ämnet, såväl som vår förförståelse, har successivt vuxit fram då vi i praktiken kommit i kontakt med våldsutsatta kvinnor i olika situationer och sammanhang. Vår förförståelse bygger även på vårt deltagande i en två dagars specialistutbildning i 'Våld i nära relation' vid Kriscentrum för kvinnor. Kvinnor som utsätts för våld i nära relation är en utsatt grupp som, trots att det ofta omskrivs i media (SVT Debatt, 2012; Olsson & Franker 2012), är ett av de områden som fått minst utrymme inom utbildningen. Förhoppningen i och med denna studie är att ge våldsutsatta kvinnor en röst genom att lyfta fram deras upplevelser av erhållet stöd. Vi hoppas även kunna påverka Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet så att ämnet ges det utrymme det förtjänar och att vi som blivande socionomer därmed ges förutsättningar att på bästa möjliga sätt möta våldsutsatta kvinnor.

# Bakgrund

## Mänskliga rättigheter

I FN:s deklaration om mänskliga rättigheter framgår att dessa är universella och ska gälla alla människor, oavsett land, kultur och sammanhang (Mänskliga rättigheter, 2012). För att förklara att även kvinnor omfattas av de mänskliga rättigheterna krävdes 1979 ett tillägg i form av Kvinnokonventionen (Larsson, 2003). FN:s deklaration om avskaffandet av våld mot kvinnor antogs 1993 av FN:s generalförsamling (ibid.). Deklarationens definition av kvinnomisshandel är följande “varje könsrelaterad våldshandling som resulterar i eller sannolikt kommer att resultera i fysisk, sexuell eller psykisk skada eller lidande för kvinnor, inklusive hot om sådana handlingar, tvång eller godtyckligt frihetsberövande, vare sig det sker offentligt eller privat” (Larsson, 2003, sid.7). Sverige skrev den 11 maj 2011 under Europarådets konvention om våld mot kvinnor och våld i hemmet (Amnesty, 2012). Konventionen syftar till att förebygga och bekämpa alla former av könsbaserat våld mot kvinnor. För att konventionen ska träda i kraft måste tio medlemsstater underteckna och ratificera konventionen (ibid.). Än så länge har Sverige inte ratificerat konventionen, processen dit tar ofta flera år. Europarådets konvention om våld mot kvinnor är rättsligt bindande för de stater som ansluter sig, vilket medför skyldigheter att vidta åtgärder för att förebygga, utreda, förhindra och bestraffa alla former av våld mot kvinnor (ibid.). Amnesty International beskriver våldet mot kvinnor som den största människorättsskandalen i vår tid (ibid.).

## Rekommendationer till socialnämnden

I Socialstyrelsens allmänna råd om socialnämndens arbete ges rekommendationer hur nämnden kan eller bör handla i ärenden som rör våldsutsatta kvinnor samt barn som bevittnat våld (SOSFS 2009:22). Utgångspunkten för deras arbete är som tidigare nämnts, 5 kapitlet 11§ i socialtjänstlagen, att socialnämnden särskilt ska beakta våldsutsatta kvinnors behov av hjälp och stöd för att förändra sin situation (ibid.). Socialnämnden bör, i verksamheter som rör våldsutsatta kvinnor, se till att de metoder de använder sig av är utarbetade efter den bästa tillgängliga kunskap som finns inom området. Socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor ska innehålla en handlingsplan som kontinuerligt ska granskas och revideras. Handlingsplanen för arbetet ska enligt socialstyrelsen innehålla: uppföljningsbara mål, hur information kring arbetet ska nå ut till berörda, regelbunden kartläggning av våldets omfattning i kommunen, analyser av hur tjänsterna motsvarar kvinnornas behov, vilka områden det finns behov av att samverka på, hur skyddade personuppgifter ska hanteras. Den ska också redogöra för hur nämnden ska fullgöra sitt ansvar för kontroll och uppföljning. Socialnämnden ska enligt 11 kap. 1§ första stycket i socialtjänstlagen utan dröjsmål inleda en utredning om ärendet i fråga kan komma att leda till en åtgärd (ibid.) I alla de ärenden som rör en våldsutsatt kvinna bör nämnden utreda följande: vilket behov av stöd och hjälp som finns på lång och kort sikt, våldets karaktär och omfattning, vilka risker som finns för ytterligare våld, kvinnans nätverk samt om det finns några barn inblandade (SOSFS 2009:22). Enligt 3 kap. 1§ femte strecksatsen socialtjänstlagen hör det till socialnämndens uppgifter att ansvara för omsorg och service, upplysningar, vård, råd och stöd, ekonomiskt och annat bistånd till familjer och enskilda som är i behov av det (ibid.) När det gäller utsatta kvinnor kan de få hjälp med tillfälligt boende, ekonomiskt bistånd, råd och stöd. I socialstyrelsens rekommendationer specificeras att de tillfälliga boenden som erbjuds kvinnan ska vara tillräckligt bemannat av kvalificerad personal samt ha tillräcklig skyddsanordning så som lås och larm. Boendet ska även vara lämpligt för kvinnans barn. Förutom råd och



stöd bör socialnämnden kunna erbjuda hjälp vid kontakter med andra myndigheter, hjälp med att söka permanent boende och förmedla kontakter till frivilligorganisationer och andra aktörer (ibid.).

Personer som utför uppgifter inom socialtjänsten ska inneha lämplig utbildning och erfarenhet (ibid.) Detta innebär att i arbetet med våldsutsatta kvinnor bör all personal ha teoretisk kunskap inom området och förmågan att praktiskt tillämpa denna samt regelbunden kompetensutveckling. När det kommer till handläggning och uppföljning av ärenden som rör dessa kvinnor bör personalen även ha en socionomexamen enligt socialstyrelsen. Eftersom socialstyrelsens allmänna råd endast är rekommendationer till socialnämnderna och inte några fastställda föreskrifter kan kommunernas arbete se olika ut. Handboken 'Våld' gavs ut av socialstyrelsen 2011 som en komplettering till de allmänna råden från 2009 (Socialstyrelsen, 2012). Handboken ska fungera som en hjälp i rättstillämpningen och i att kvalitetsutveckla stödet. Varje år fördelar socialstyrelsen ett stadsbidrag till kommuner och ideella föreningar. Under 2012 kommer socialstyrelsen att fördela 70 miljoner kronor till kommuner och 20 miljoner kronor till ideella föreningar. Syftet är att fördela utvecklingsmedel för att kvalitetsutveckla arbetet med våldsutövare, våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld (ibid.).

## Rapporter och statistik

Varje år sedan 2006 genomför det brottsförebyggande rådet (BRÅ) en nationell trygghetsundersökning (NTU) för att få information om befolkningens brottsutsatthet (BRÅ, 2012). Undersökningen omfattar intervjuer med ca 20 000 personer mellan 16-79 år. Enligt BRÅ anmäldes 22 000 fall av misshandel mot kvinnor över 18 år under 2002, samma undersökning för 2011 visar en betydligt högre siffra med 28 000 anmälningar (ibid.). Enligt BRÅ är ensamstående mödrar som utsätts för våld av en närstående och kvinnor som i yrkeslivet blir utsatta för våld två särskilt utsatta grupper där dessutom ökningen är mest tydlig (ibid.). Det finns enligt BRÅ ett stort mörkertal när det gäller anmälningar av våld i nära relationer. Statistiken visar att drygt en fjärdedel av de kvinnor som anmäler våldsbrott uppger att de blivit misshandlade av en närstående (ibid.). Den vanligaste typen av våld är enligt BRÅ den som utövas av en bekant. Under 2011 misstänks 6 400 personer för misshandel mot kvinnor och 20 procent av anmälningarna ledde till att en misstänkt kunde knytas till brottet (ibid.) Enligt statistiken har de anmälda våldtäkterna kontinuerligt ökat under de senaste tio åren (ibid.). BRÅ ska på uppdrag av regeringen genomföra en vidgad nationell trygghetsundersökning för att kartlägga våld i nära relationer. Syftet är att generera kunskap om hur vanligt förekommande våld, hot och trakasserier i nära relationer är och hur det tar sig uttryck (bra.se) Undersökningen ska ge information om problemets omfattning, de drabbade och våldets karaktär. Undersökningen syftar även till att få fram andelen upprepade brott, de behov av stöd och skydd som brottsoffren haft och med vilken kvalitet behoven har tillgodosetts. Den slutgiltiga redovisningen kommer ske den 15 maj 2014 (ibid.).

## Organisationer

I Sverige finns två rikstäckande organisationer för kvinno- och tjejjourer (Kvinnojouren, 2012; ROKS, 2012). De båda organisationerna har vardera ca hundra verksamma kvinnojourer och ger därigenom stöd och skydd till utsatta kvinnor och deras barn (ibid.). Deras arbete är att verka opinionsbildande och generera kunskap om ämnet, stödja medlemsorganisationernas arbete med våldsutsatta kvinnor och bevaka medlemsorganisationernas intressen (ibid.). Organisationerna är delaktiga i den offentliga debatten och informerar allmänheten om de kunskaper och erfarenheter som kvinno- och tjejjourerna

besitter (ibid.). Organisationerna är även aktiva i internationella projekt för att främja kvinnojoursverksamhet. Eftersom mäns våld mot kvinnor och barn berör många i samhället på olika sätt finns det en mängd olika verksamheter både nationellt som internationellt som vänder sig till våldsutsatta kvinnor och barn (ibid.). Nationellt centrum för kvinnofrid driver exempelvis, på uppdrag av regeringen, stödtelefonverksamheten Kvinnofridslinjen. Dit kan kvinnor från hela landet som utsatts för våld och hot vända sig dygnet runt för att få praktiska råd och professionellt samtalsstöd (Kvinnofridslinjen, 2012).

## Kunskapsfältet

På nationell nivå är Eva Lundgren och Margareta Hydén de två mest framstående feministiska forskarna på området (Holmberg och Enander, 2004). De frågeställningar som legat till grund för deras forskning har handlat om hur mannen och kvinnan tillsammans skapar en tolkning av våldet och vad som gör att kvinnan inte lämnar parrelationen trots att hon utsätts för våld (ibid.). Både Lundgren och Hydén förklarar våld mot kvinnor ur ett socialpsykologiskt perspektiv. Hydén har emellertid en mer individualpsykologisk inriktning och ser våldsutsatta kvinnor i ett kulturellt perspektiv. Hon menar att mäns våld mot kvinnor i parrelationer bör ses som en tvivelaktig äktenskaplig handling som trots att den betraktas som oberättigad ur en moralisk aspekt, inte nödvändigtvis leder till relationens omedelbara uppbrott. Eva Lundgren utgår ifrån ett strukturellt perspektiv vilket innebär att mellanmänskliga relationer ses i förhållande till samhällets mer generella maktstrukturer (ibid.). Lundgren talar även om våldets normaliseringsprocess vilket innebär att våldet utvecklas till en normal företeelse i det vardagliga livet som tillslut kommer att både försvaras och accepteras inom parrelationen. Mannen använder sig av olika former av strategier för att kontrollera kvinnans liv och normen om hur hon skall vara. Processen innebär att kvinnan succesivt internaliserar våldet och mannens verklighet blir därmed även hennes. Lundgren trycker vidare på den roll som våldet spelar i konstruerandet av manlighet och kvinnlighet (Lundgren, 2004).

## Skyddat boende

Vi kommer nedan i korthet att beskriva det skyddade boendet som ligger till grund för vår studie.

Det skyddade boendet är en del av den mer övergripande verksamheten 'Kriscentrum för kvinnor', som i sin tur tillsammans med Barnhuset utgör en enhet inom socialförvaltningen. Kvinnor kan på eget initiativ ta kontakt med det skyddade boendet och/eller få plats på boendet som ett resultat av en insats från socialtjänsten. Verksamhetens värdegrund innefattas bland annat av respekt för individens integritet och självbestämmande och en positiv syn på individens möjligheter till utveckling och förändring (Personkontakt, Enhetschef för verksamheten, 2012). Målgruppen omfattas av kvinnor som är utsatta för någon form av våld i nära relation, sexuella övergrepp, trafficking och hedersrelaterad problematik (ibid.). Det skyddade boendets verksamhetsmål handlar om att kvinnorna och deras barn ska erbjudas skydd och få ett professionellt bemötande i de stödjande samtal som erbjuds. Behandlingssekreterarna ska ge kvinnorna stöd, råd och motivation till förändring i både det akuta skedet och även mer långsiktigt. I deras arbetsuppgifter ingår även att utvärdera och utveckla den egna verksamheten och bidra till metodutveckling inom boendet. Behandlingssekreterarna ska medverka i det praktiska arbete som förekommer i det skyddade boendet. De ska även ha ett tydligt fokus på kvinnorna och deras barn.

Varje kvinna som kommer i kontakt med det skyddade boendet får en kontaktperson och denne kan som mest ansvara för tre kvinnor. Under dagtid är boendet bemannat av två behandlingssekreterare. Under kvällar finns en ideell kvinnojour tillgänglig. På nätter och helger har den ideella verksamheten även bakjour, vilket innebär att polis och socialjour kan kontakta dem om en kvinna behöver placeras på boendet efter kontorstid (ibid.). Boendet erbjuder också stöd i kontakt med andra myndigheter och personer som kan hjälpa kvinnan, även samverkan och eftervårdskontakt erbjuds. Eftervårdskontakt innebär att kvinnan vid några tillfällen, efter det att hon flyttat ut från boendet och inte längre är i behov av akut skydd, erbjuds fortsatt stöd av behandlingssekreterarna. Eftervårdskontakten kan innebära att få komma på samtal, få praktisk hjälp och stöd i myndighetskontakter. Det skyddade boendet har ett antal regler som varje kvinna blir tilldelad i samband med ankomsten till boendet. Reglerna innebär bland annat att alkohol och droger är förbjudet och att alla ska hjälpas åt att städa gemensamma utrymmen. Reglerna innebär också att när en kvinna lämnar boendet ska hon vara tillbaka senast klockan nio på kvällen, om hon inte meddelat personalen något annat. Efter klockan tio bör det vara tyst i boendet.

## Våld i nära relation - en begreppsdefinition

Kriscentrums definition av *våld i nära relation* är varje handling som smärтар, skrämmar och/eller kränker en annan person och där någon genom sitt handlande utsätter en annan person för fara, hot, tvång och/eller begränsar den enskildes rörelse- och handlingsutrymme. (Personkontakt, Enhetschef vid Kriscentrum för kvinnor, 2012). Det som är avgörande är individens uppfattning om utsatthet, hjälpen som verksamheten erbjuder är därmed inte villkorad (Utbildning, Våld i nära relation, Kriscentrum för kvinnor, 2012). Vi kommer i vår studie att använda oss av verksamhetens definition av våld i nära relation eftersom det är den verksamhet som vi utgår från i vår undersökning. När vi fortsättningsvis använder oss av begreppet våld, är det med denna definition som grund.

## Tidigare forskning

I det här kapitlet kommer vi att redovisa tidigare forskning och kunskap om stöd till våldsutsatta kvinnor. I kapitlet kommer vi att lyfta fram tidigare forskning och rapporter från Sverige, USA, Kanada, Storbritannien och Israel. Vi kommer att presentera ett urval av tidigare forskning från det internationella området med relevans för vår studie, sedan kommer vi att kort presentera den nationella forskningen på området samt gå igenom några aktuella rapporter.

### Internationell forskning:

När det gäller internationell forskning kommer vi här att göra nedslag i några utvalda undersökningar som är relevanta för vår studie.

#### Upplevelser av stöd

“Rebirth of the self: how battered women experience treatment” är en kvalitativ studie av 60 kvinnor som genomgick behandling av socialarbetare via The Israel Ministry of Labour and Social Affairs (Shamais, 2000). Kvinnorna erbjuds psykosocialt stöd i de fall som rör våld i hemmet. Det mest betydelsefulla i stödet var enligt kvinnorna att bli omgiven av en trygg miljö och att bli sedda av socialarbetarna och de åtgärder som tillät

ett erkännande av det egna "jaget". Behandling av våldsutsatta kvinnor är komplext och det finns många olika variationer. Det är enligt Shamais en ständigt pågående process där innehållet och intensiteten varierar beroende på kontexten. Studiens resultat visar även att behandlingen ofta innehåller tre olika delar. Först skapas en ram över de förväntningar som kvinnan har på hjälpen, följt av ett återupptäckande av det egna "jaget" och till sist kommer en fas där kvinnan måste lära sig att leva med den här nya upptäckten. I studien framhålls containing and support som viktiga utgångspunkter för stödet. Resultatet av studien visade även att åtgärder för att förändra den våldsamma relationen eller att ta sig ur den destruktiva relationen var i de flesta fall mindre betydelsefullt.

En annan studie som behandlar kvinnors upplevelser av stöd är "Social worker interventions in situations of domestic violence: what we can learn from survivors' personal narratives?" (Keeling & van Womer, 2011). Studien lyfter fram socialarbetares viktiga arbete när det gäller lagstadgat stöd till kvinnor som upplever våld i hemmet. Den brittiska studien behandlar kvinnors personliga berättelser för att undersöka relationen socialarbetare-klient. Många av kvinnorna uttrycker ett missnöje över hur de blev bemötta av socialarbetare. Undersökningen visar på en slående likhet mellan socialarbetarnas former av tvång och det tvång som förövaren använde. Studien visar på en avsaknad av ett gynnsamt klimat i arbetet med våldsutsatta kvinnor för att kunna garantera säkerheten för henne och hennes familj. Enligt studien behövs det mer familjecentrerad vård och utrymme för att bygga mer stödjande relationer. Kvinnorna blev defensiva och kände sig inte fria eller bekväma med att avslöja sanningen. Kvinnorna uttryckte att de ofta upplevde en rädsla för negativa konsekvenser om de delade med sig av vad de varit med om, vilket Keeling och van Wormer (2011) tolkar som en stor brist i förtroendet till socialkontoren. I de fall då socialarbetaren uppmärksammade våldet låg fokus inte på kvinnans behov utan på barnens. Kvinnorna hade ofta en stor ilska mot systemet och hur de blev behandlade. De blev tillsagda vad de skulle göra istället för att bli motiverade till att ta egna beslut.

Artikeln "Women's experiences of violence and seeking help" (Postmus et al. 2009) är en del av en mer omfattande explorativ studie genomförd i USA med stöd av National Institute of Justice. Artikelns fokus är de stöd och hjälpinsatser som kvinnor kan komma i kontakt med efter att de utsatts för våld. Studien undersöker kvinnors upplevelser av våld och det stöd som givits dem. Studien innefattar också vilken typ av stöd som kvinnorna fått, upplevelsen av detta och på vilket sätt stödet hjälpt dem. Författarna har även undersökt vilka hinder eller svårigheter som kvinnorna upplevt när de sökt hjälp. Studien omfattar intervjuer med sammanlagt 423 kvinnor i åldrarna 21-50 år med olika etniska bakgrunder. Undersökningen visar att professionella prioriterar emotionellt och psykologiskt stöd samt juridisk hjälp. Detta skiljer sig från kvinnornas uppfattningar om vilket stöd som varit mest betydelsefullt. Kvinnorna själva ansåg att det stöd som varit till mest hjälp var materiellt stöd såsom ekonomisk hjälp, mat och tillgång till bostad men även religiös och andlig rådgivning. Arbetsträning, subventionerad barnomsorg och skyddade boenden är andra exempel på stödsatser som kvinnorna upplevt varit till mest hjälp. Studien lyfter också fram att stödgrupper ökade kvinnornas känsla av tillhörighet och självkänsla samt inre och yttre upplevelse av kontroll över sig själv och sitt liv. Anmärkningsvärt nog visar undersökningen att det materiella stödet var den form av stöd som tillhandahölls i minst utsträckning. Författarna har urskilt de två mest förekommande hindren som kvinnorna upplevt i samband med att de sökt hjälp. Det ena är kvinnans önskan om att ta hand om problemet själv och det andra är hoppet om att problemet ska lösa sig av sig själv. Författarna hänvisar till andra studier på området som

pekar på att stödjande och skyddande organisationer är väl rustade för att stärka våldsutsatta kvinnors egna resurser och förbättra deras sociala trygghet genom rådgivning och skyddande verksamheter.

“Residents' Views of the Efficacy of Shelter Services for Assaulted Women” är en Kanadensisk kvalitativ studie som innefattar djupintervjuer med 63 kvinnor som bott på ett skyddat boende (Tutty et al. 1999). Studien gjordes i samarbete mellan the Family Violence Prevention Division of Health Canada och the Faculty of social Work, University of Calgary. Studiens syfte var att undersöka vad kvinnorna upplevt som mest betydelsefullt i hjälpen de fått från ett skyddat boende samt om stödet har motsvarat deras behov. I studien kommenteras att väldigt få skyddade boenden i Nordamerika blir utvärderade eller granskade samt att väldigt lite forskning har gjorts från kvinnornas perspektiv. De poängterar då särskilt att det saknas forskning om vad stödet från skyddade boenden har haft för inverkan på kvinnors liv. Många gånger lämnar de boendet utan att det blir någon uppföljning av det stöd som de fått. Studien visar att det som de flesta kvinnor upplevt som mest betydelsefullt var att personalen hade ett bra bemötande, säkerheten på boendet, relationen till de andra kvinnorna och barnomsorgen. Resultatet visar särskilt på två saker när det kom till kvinnornas negativa synpunkter. Många uttryckte en oro och brist på personalens tillgänglighet när det gällde samtal och rådgivning, på grund av att personalen hade så mycket att göra. Den andra stora negativa delen var att många kvinnor uttryckte en oro kring vissa kvinnors lämplighet att vara på boendet. Vissa upplevde att många kvinnor inte var i samma akuta behov av skydd, vilket då resulterade i att de tog upp plats för de som verkligen behövde platsen. Andra saknade mer andlig vägledning, vissa hade önskat att det fanns stödgrupper och några önskade att det fanns fler i personalen med utländsk härkomst för att bättre kunna möta upp kvinnor från andra kulturer. Majoriteten av kvinnorna i studien upplevde att boendet gjorde ett viktigt arbete som många gånger räddade liv. Boendets huvuduppgifter var att ge emotionellt stöd, skydd, information och vara en länk till andra myndigheter samt ge utbildning till andra professionella.

## Nationell forskning

Det finns mycket kunskap och forskning inom området mäns våld mot kvinnor. En stor del av den framstående nationellforskningen riktar fokus mot våldets bakomliggande faktorer, normalisering- och uppbrottsprocess (Holmberg & Enander, 2004; Lundgren, 2004 ). Vårt intresse, till skillnad från ovanstående, ligger i kvinnornas egna upplevelser av stöd. När det gäller forskning om skyddade boenden och kvinnors upplevelser av det stöd som erbjuds där, har det varit svårt att hitta relevant och aktuell nationell forskning kring detta.

### Våldutsatta kvinnor och stöd

På uppdrag av Regeringen och Socialstyrelsen har Forskningscentrum för psykosocial hälsa sammanställt rapporten 'Utvärdering av socialtjänstens och ideella kvinnojourers insatser för våldutsatta kvinnor'(Tengström, Rapport 2011). 20 ideella kvinnojouurer och fyra olika verksamheter drivna i kommunal regi har omfattats av utvärderingen. I de kommunbaserade verksamheterna inkluderades även flera skyddade boenden. Insatserna och verksamheten har utvärderats med hjälp av enkäter som totalt 353 kvinnor besvarat. Utöver utvärderingen var syftet att studera förändringar i våldutsatthet och psykosocial hälsa i ett tolv månaders perspektiv. Syftet var även att göra jämförelser med sammanlagt 206 kvinnor som utsatts för våld men som inte tagit del av de insatser som de undersökta verksamheterna erbjuder.

Rapporten visar bland annat att de flesta kvinnor, oavsett om de tagit emot stöd eller inte, hade utsatts för grovt våld. Detta var särskilt märkbart bland de kvinnor som vistats i skyddat boende. Kvinnornas psykosociala hälsa var i genomsnitt sämre än den bland allmänbefolkningens. Bland de kvinnor som vistats på skyddat boende uppgav 82 % att de utsatts för ytterligare sexuellt, fysiskt eller psykiskt våld. Trots detta förbättrades kvinnornas psykiska hälsa och psykosociala funktion under de tolv månader som studien pågick. Detta gällde även för de kvinnor som inte tagit emot hjälp och stöd. Bland kvinnorna som vistats i skyddat boende minskade den bristande psykiska hälsan och psykosociala funktionen med 27 % (från 72 till 45 procent). Bland de kvinnor som inte sökt hjälp minskade den bristande psykiska hälsan och psykosociala funktionen med 16 % (från 64 till 48 procent). Studiens slutsats är att det inte går att hävda att de särskilda insatserna på ett effektivt sätt hjälpt kvinnorna. Detta eftersom den psykiska hälsan även förbättrades bland de kvinnor som inte tagit emot stöd. De kvinnor som mottagit stödinsatser var trots det till stor del nöjda med dessa.

### Skyddat boende

När det kommer till forskning om skyddade boenden har det de senaste tio åren kommit fram ett antal rapporter från Sveriges olika länsstyrelser. Rapporter som publicerats de senaste åren mellan 2002 och 2011 har behandlat kartläggning angående ett ökat behov av skyddat boende för personer som blivit utsatta för hedersrelaterat våld (2002:13, 2002:23, 2004:4, 2004:16, 2011:29). Slutrapporten 2011:29 är en nationell kartläggning av skyddat boende för personer som blivit utsatta för hedersrelaterat våld. Den är ett samarbete mellan länsstyrelserna i Skåne, Västra Götalands och Stockholm som belyser det aktuella läget för de olika områdena. Resultatet visar på att målgruppen personer i behov av skyddat boende på grund av hedersrelaterat våld har förändrats. Personal som arbetar med hedersvåldsutsatta behöver tillgodogöra sig den kunskap som framkommer genom nationell och internationell forskning när det gäller våldets konsekvenser och mekanismer. Rapporten visar även att socialtjänsten behöver bättre stöd och förutsättningar för att ta sitt ansvar så att denna målgrupp får det stöd som de behöver och har rätt till.

### Sammanfattning av tidigare forskning

Tidigare nationell forskning befinner sig i ett stadie där man undersöker kvinnornas behov av stöd snarare än deras upplevelser av det. Många rapporter och granskningar har gjorts på regeringens uppdrag. När det gäller insatser för våldsutsatta kvinnor har det gjorts utvärderingar som visar att kvinnorna varit nöjda med det stöd de fått men däremot är det inte säkert att det är just det professionella stödet som lett till exempelvis förbättrad mental hälsa. När det gäller kunskapen kring skyddade boenden har kartläggningar gjorts för att undersöka det ökade behovet, främst då för personer som blivit utsatta för hedersrelaterat våld. Förhoppningsvis kommer det i framtiden att komma fler rapporter som kan visa hur stödet ser ut ur kvinnornas perspektiv.

När det gäller den internationella forskningen visar den på att bemötandet är en viktig del i behandlande- och stödjande situationer enligt kvinnornas egna upplevelser. Att bli sedda av personalen och att vara omgiven av en trygg miljö är något som kvinnor upplevt som viktigt. När det kommer till mötet med socialarbetare i myndighetsituationer upplever kvinnor att de ofta saknar ett gynnsamt klimat för att de ska känna sig bekväma i situationer med socialarbetaren. Många gånger skiljer sig även kvinnornas uppfattning om vad som är viktigt i stödet från det som de professionella tror är viktigt. När det gäller kvinnors upplevelser av skyddade boenden är forskningen begränsad. Tutty et al. (1999) beskriver i sin forskning att det även internationellt är ett område som det

forskats väldigt lite om. I studien poängterar kvinnorna att bemötandet, säkerheten, relationen med andra kvinnor och barnomsorgen är viktiga delar av stödet.

## Teoretisk utgångspunkt och begreppsram

I detta kapitel kommer vi att presentera studiens grundläggande teoretiska perspektiv och begrepp. Begreppen har varit viktiga för vår förståelse av stöd såväl som i tolkningen av empirin. Vår deduktiva teoretiska ansats har lett till att teorin varit en stor del i vår arbetsprocess redan från början. Studiens grund ligger framförallt i teoretiska perspektiv kring hjälp och stöd

### Hjälp och hjälpprocess

Det som inom socialt arbete ges till klienterna benämns med varierande termer, Carlsson (2003) använder sig av begreppet hjälp och förutsätter att socialtjänstens mål är att just hjälpa de som är utsatta – därmed använder han sig av begreppen hjälp och *hjälpprocess*. Termen process använder han som ett samlingsbegrepp då det anger tidsförloppet och ständigt pågående händelser som äger rum över tid (ibid.). De övriga begreppen *hjälp*, *process*, *relation*, *signifikanta händelser*, *problem*, *makt* och *förhandling* använder han som redskap för att analysera och förklara processens olika delar. Inom ramen för socialt arbete ses processer som olika händelser som leder till *förändring*, det är med andra ord inom ramen för en process som handling och förändring sker (ibid.). Carlsson (2003) belyser begreppet hjälpprocess och menar att detta kan ses som ett mellanmänskligt skeende som skapas via individers handlingar. Det mest grundläggande i hjälpprocessen är hjälphandlingarna och relationen, vilka i sin tur är avgörande för processens fortlöpande och utveckling. Det viktiga i en hjälpprocess är dess form, d.v.s. hur hjälpen ges snarare än vad som ges (ibid.). Signifikanta händelser handlar om hur individer tolkar olika händelser och om de avviker från andras tolkningar eller inte. Att undersöka detta kan i sin tur generera intressanta och mångsidiga förklaringar av en process. Om en individ särskilt kommer ihåg ett skeende eller har upplevt något som särskilt betydelsefullt är detta att betrakta som en signifikant händelse (ibid.). Carlsson menar att begreppet problem definierar ett oönskat tillstånd, ett lidande eller en brist av något. Han skiljer vidare mellan upplevda och tillskrivna problem d.v.s. det individen själv upplever vara ett problem och det som någon annan anser vara ett problem. Begreppet hjälp betraktas som ett samspel där något tillförs till den hjälpsökande. Det som ges bör generera den hjälpsökande någon form av information, någonting känslomässigt eller materiellt (ibid.). Carlsson menar vidare att det inte är tillräckligt att den som tillhandahåller hjälpen har goda och/eller rationella avsikter eller att det från organisationens sida anses vara behövlig hjälp. Det är den som tar emot hjälpen som främst bör uppleva den som värdefull (ibid.). Perspektiv från både den som tillhandahåller hjälp och den som tar emot den bör emellertid tas i beaktande om man helt säkert ska kunna säga något om hjälpen. Carlsson anser att relationen sammanbinder processens olika beståndsdelar till en helhet (ibid.). Relationen mellan mottagaren av hjälpen och den som tillhandahåller den är en förutsättning för att hjälp ska kunna ges och är även grundläggande för samarbetet mellan parterna. I behandlingssammanhang har betydelsen av relationen lyfts fram framför exempelvis användandet av specifika metoder. Enbart relationen i sig kan vara en hjälp och många klienter upplever just relationen som den mest väsentliga hjälpande faktorn. Relationen kan vidare minska maktförhållanden och öka

klientens motivation och möjlighet att ta till vara på sina egna resurser (ibid.). Makt är ett begrepp som utgör ett viktigt inslag i relationen mellan den som tillhandahåller hjälpen och den som tar emot den. En representant för en organisation kan exempelvis påverka klienten i någon riktning som denne inte nödvändigtvis önskar (ibid.). Ett asymmetriskt maktförhållande kan emellertid kompenseras om relationen mellan parterna omfattar känslomässiga aspekter såsom respekt, en öppen kommunikation, tillit och ömsesidighet. Utan dessa beståndsdelar kan det asymmetriska maktförhållandet bli mer påtagligt för den som är i behov av hjälp (ibid.).

## Stöd

Flera forskare inom området poängterar betydelsen av den mellanmännsliga relationen och nätverket som viktiga faktorer i en stödprocess (Vaux, 1988; Sarason et al. 1994; Hedin, 1994; Skårner, 2001; Goldsmith, 2004; Vangelisti, 2009). När det kommer till betydelsen av socialt stöd gör Vangelisti skillnad på tre olika perspektiv (2009). I det sociologiska perspektivet har graden av integration i sociala grupper och de sociala relationerna en stor betydelse för stödet. Det psykologiska perspektivet gör skillnad på upplevt stöd (perceived support) och det stöd man faktiskt fått (received support). Fokus ligger på individens subjektiva upplevelser om vilket stöd som finns tillgängligt och om det är bra eller inte. I det kommunikativa perspektivet är det interaktionen mellan den som ger stödet och den som tar emot stödet som är intressant. Här fokuserar man både på det verbala och det ickeverbala som kommuniceras mellan parterna. Sarason et al. har i likhet med Vangelisti gjort skillnad på upplevt stöd och det stöd man faktiskt får, men de benämner det i stället som mottaget stöd och uppfattat stöd (1994).

Ulla-Carin Hedin har i sin avhandling *'Socialt stöd på arbetsplatsen vid sjukdom'* behandlat begreppet stöd (1994). Hon har i huvudsak undersökt stödets innehåll men även dess funktion genom att kategorisera sex huvudformer av stöd. Även House (1981) kategoriserar olika former av stöd i sin studie, men till skillnad från Hedin har House endast skapat fyra kategorier. Hedins sex kategorier av stöd ger, enligt oss, en ingång till att kunna fånga upp fler stödhandlingar. Hedins kategorier av stöd är följande:

*Konkret och praktisk hjälp:* Det konkreta stödets huvudfunktion är att underlätta vardagssituationer och att lösa praktiska problem. Till kategorin hör även materiell hjälp.

*Instrumentellt stöd.* Innebär att få hjälp att lösa problem som uppstår och att ta fram resurser som en person kan behöva för att lösa ett problem. Det kan innebära hjälp att komma i kontakt med andra myndigheter samt mer indirekt stöd, som att tala för en annan persons räkning.

*Kognitivt stöd:* Denna kategori handlar om att få råd, information eller vägledning.

*Feedback:* Det kan innehålla bekräftelse på hur någon uppfattar sin situation och hur någon har agerat. Kategorin kan även innehålla positiv och negativ kritik.

*Emotionellt stöd:* Det innebär att man kan få möjlighet att ventilerat sina känslor och att man i det blir bemött med sympati, omsorg, tröst, uppmuntran och engagemang. Stor del av det emotionella stödet ges nonverbalt, dvs. via kroppsspråk.

*Nätverksstöd:* Denna kategori handlar om ett stöd man får genom deltagande i nätverkets aktiviteter och gemenskap. Hedin kallar även stödet för umgänge eller samvaro.

## Vår utgångspunkt

Hedins (1994) begrepp kommer att anpassas i relation till det aktuella undersökningsområdet. Vi kommer att använda oss av hennes sex kategorier av stöd som teoretisk



utgångspunkt för att undersöka vilket stöd som kvinnorna fått. Kategorierna kommer även fungera som en övergripande struktur och som ett hjälpmedel i vår analys. Hedin och flera andra forskare som bearbetar begreppet socialt stöd poängterar det sociala nätverkets betydelse för stöd, d.v.s. ett informellt stöd så som familj och vänner (Vaux, 1988; Sarason et al. 1994; Hedin, 1994; Skårner, 2001; Goldsmith, 2004; Vangelisti, 2009). När det gäller den sjätte kategorin *Nätverksstöd* beskrivs det av Hedin som ett slags arbetsplatsstöd (1994). Vi vill poängtera att våldsutsatta kvinnor kommer till ett skyddat boende på grund av att de är i behov av skydd och kontakt med nätverk i form av familj och vänner kan ofta var begränsat (Personkontakt, Enhetschef vid Kriscentrum för kvinnor, 2012). För att göra Hedins begrepp mer applicerbart på vårt undersökningsområde kommer vi att, när vi använder oss av begreppet *Nätverksstöd*, referera till de andra kvinnorna som befinner sig på det skyddade boendet. I tolkningen av framkommit material kommer vi även använda oss av Vangelistis (2009) och Carlssons (2003) olika begrepp. Dessa två teoretiska perspektiv, främst Carlsson (2003) har varit viktiga för vår förståelse av de olika former av stöd som kvinnorna berättar om.

## Metod

### Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Det centrala i vår studie är människors tolkningar och upplevelser av sin sociala verklighet. Studien har i den bemärkelsen en hermeneutisk metodansats, då vi har ett tolkande moment i analysen (Bryman, 2011). Genomförandet av kvalitativa intervjuer föll sig naturligt då dessa är särskilt lämpliga för att undersöka individers upplevelser av sin livsvärld (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi har varit deduktiva i valet av teoretisk ansats samtidigt som vi i analysen har inslag av induktion (Bryman, 2011). Intervjuernas syfte var deskriptivt analytiskt (Grinnell, 2005). Vår avsikt var att exemplifiera hur våldsutsatta kvinnor kan uppleva stöd från ett skyddat boende (Kvale & Brinkmann, 2009).

### Litteratur och materialsökning

En stor del av den litteratur som vi använt oss av har vi hittat i referenslistor i för ämnet intressanta artiklar och litteratur som vi gått igenom när vi läst in oss på ämnet. Nedan presenteras ett axplock av det som vi hittat i sökandet efter rapporter och tidigare forskning. I Nationellt centrum för kvinnofrids databas fann vi (12.10.29) rapporten *'Utvärdering av socialtjänstens och ideella kvinnojourers insatser för våldsutsatta kvinnor'* av Anders Tengström (2011). Genom vidare sökning i Libris fick vi via sökordet *skyddat boende* 19 träffar (12.11.16) varav fem rapporter från Sveriges olika Länsstyrelser togs med (2011:29, 2002:23, 2002:13, 2004:4 och 2004:16). I sökandet efter internationell forskning gjorde vi bland annat sökning i databasen ProQuest PsycINFO. Via sökorden *battered women, treatment, social work* och *women's experiences* hittade vi artikeln av Keeling & van Wormer (2011) (12.10.03). Vidare sökte vi i databasen ProQuest social services abstract via sökord *battered women, social work, women's experiences* och *shelters*, vilket resulterade i artikeln av Tutty et al. (1999) (12.10.03). En sökning i ProQuest social science via sökord "*social work*" and "*women's experiences*" med avgränsning på titlar mellan 2000-2012 hittade vi artikeln av Shamaï (2000) (12.10.03). I databasen *Social Sciences Citation Index (SSCI)* blev sökorden; *battered women OCH experiences of support\** vilket resulterade i artikeln *'Women's experiences of violence and seeking help'* av Postmus et al. (2009) (12.10.02).

## Urval och tillträde till fältet

Vår studie bygger på intervjuer med våldsutsatta kvinnor som varit i kontakt med ett skyddat boende via Kriscentrum för kvinnor. Den initiala fasen i vår undersökning innebär en oundviklig kontakt med så kallade *gatekeepers* (Hammersley & Atkinson, 1995; Burgess, 1991; Grinnell, 2005). I vår studie har enhetschefen vid Kriscentrum för kvinnor samt personalen vid det skyddade boendet varit oundgängliga *gatekeepers*. Det är de som gjort det möjligt för oss att få tillträde till fältet och komma i kontakt med informanterna som medverkat i studien. På grund av kvinnornas utsatthet och sekretessen kring deras vistelse på det skyddade boendet har vi tagit hjälp av verksamhetens enhetschef och personalen på boendet för att göra vårt urval. Vi har således använt oss av ett bekvämlighetsurval (ibid.). Personalen på boendet tog kontakt med 12 kvinnor som under de senaste två åren varit aktuella på det skyddade boendet. Flera kvinnor tackade nej till att medverka. Några kvinnor har personalen kontaktat ett flertal gånger men inte lyckats nå. Vi fick slutligen kontakt med fem kvinnor som ville medverka i vår studie. De medverkande är i åldrarna 25-66 och har olika etniska bakgrunder. Kvinnorna hade antingen eftervårdskontakt eller så fanns deras kontaktuppgifter kvar hos Kriscentrum. Personalen tillfrågade kvinnor som de trodde skulle vilja delta och kvinnor som de visste gärna delade med sig av sina upplevelser. De kvinnor som inte tillfrågades var de som personalen misstänkte inte skulle vilja prata om det förflutna än en gång och därmed tacka nej. Vi hade inledningsvis diskuterat möjligheten att använda tolk, men av ekonomiska skäl tvingades vi avstå och fick därmed utesluta den grupp av kvinnor som inte talade svenska. Då personalen fått ett första godkännande av kvinnorna kontaktades vi av personalen som delgav oss kvinnornas kontaktuppgifter. Därefter kontaktade vi kvinnorna via telefon för att ge dem vidare information om studien och för att få ett ytterligare godkännande av dem och komma överens om tid och plats för själva intervjun.

## Intervjuguide och missiv

Intervjuguiden (se bilaga 1) framställdes utifrån studiens syfte och huvudfrågeställningar. Materialet inhämtades sedan med hjälp av Hedins teoretiska perspektiv bestående av sex kategorier av stöd, nämligen *praktisk hjälp*, *instrumentellt stöd*, *kognitivt stöd*, *feedback*, *emotionellt stöd* samt *nätverksstöd* (Hedin, 1994). Dessa kategorier har varit grundläggande för våra forskningsfrågor. De användes även i syfte att i ett senare skede kunna strukturera analysen och göra den mer hanterbar. Frågorna operationaliserades därefter från teoretiska begrepp till frågeställningar (Bryman, 2011; Grinnell, 2005). Vår avsikt, i och med detta, var inte att styra informanternas berättelser. Vi ville dock vara säkra på att vi på ett eller annat sätt fånga upp de olika kategorier av stöd som Hedin talar om. Detta var en förutsättning för den analytiska ansatsen (Kvale & Brinkmann, 2009). Med Hedin (1994) som utgångspunkt ville vi undersöka om hennes olika kategorier av stöd överhuvudtaget existerade eller passade in på informanternas sätt att tänka kring stöd. För att fånga de begrepp och den kunskap som kan ligga utanför Hedins kategorier utarbetades även öppna frågeställningar (Kvale & Brinkmann, 2009). Inför intervjusituationen framställdes ett missiv (se bilaga 2) innehållande information om studiens syfte och frågeställningar. Missivet innehöll även information om de etiska aspekter som studien utgick ifrån samt praktisk information såsom författarnas kontaktuppgifter.

## Intervjusituation

Genom semistrukturerade intervjuer med en narrativ ansats ställde vi inledande frågeställningar till sammanlagt fem kvinnor som vistats på det skyddade boendet (Kvale & Brinkmann, 2009). Valet att genomföra semistrukturerade intervjuer gjordes för att så långt som möjligt låta informanterna berätta fritt om sina upplevelser men samtidigt utgå från Hedins sex kategorier av stöd (Dalen, 2007). Den narrativa ansatsen valdes eftersom den kan belysa skeenden som varit av stor betydelse för informanten (Kvale & Brinkmann, 2009). Intervjuerna hölls i Kriscentrum för kvinnors lokaler eller i det skyddade boendet för att kvinnorna skulle känna sig trygga. Intervjuernas längd varierade men varade i ungefär en timme. Intervjuerna inleddes med en orientering där vi muntligt och skriftligt (se bilaga 2) presenterade studiens syfte och deras anonyma medverkan förtydligades (ibid.). Intervjuerna registrerades med hjälp av ljudupptagning och kvinnorna gavs möjlighet att ställa eventuella frågor innan intervjun började. Sedan behandlades öppna och inledande frågeställningar för att få bakgrundsinformation om t.ex. kvinnornas ålder och civil status. Därefter behandlades studiens huvudfrågeställningar och kvinnorna ombads att berätta om det stöd som givits dem samt deras upplevelser av detta. Då kvinnorna själva fått associera fritt kring begreppet stöd undersökte vi vidare med våra frågeställningar utifrån Hedins (1994) begrepp. Intervjun avslutades med uppföljningsfrågor där kvinnorna fick möjlighet att berätta om de fått någon form av stöd som vi inte talat om och om det fanns något annat som de ville dela med sig av eller undrade över. Detta gjordes i syfte att ytterligare öppna upp för kvinnornas subjektiva upplevelser av stöd (Kvale & Brinkmann, 2009). För att skapa en god kontakt mellan oss och informanterna i intervjusituationen strävade vi hela tiden efter att lyssna aktivt och ställa uppföljningsfrågor (ibid.). Vid två intervjuer har båda författarna deltagit. En av författarna har genomfört en intervju på egen hand och den andre två. I de fall då båda författarna deltagit i intervjusituationen har noggrannheten i registreringen av data varit stor. En av författarna kunde då fokusera på att ställa frågor medan den andre särskilt kunde iakttä att inga frågor glömdes bort samtidigt som intervjun registrerades med ljudupptagning. Vid de tillfällen författarna hållt i intervjuer på egen hand kan nackdelen med detta ha kompenseras av ljudupptagningen samt det gemensamma beslutet att vi båda skulle ställa frågorna på ett likartat sätt (Grinnell, 2005).

## Bearbetning av material och transkribering

Det framkomna materialet från intervjuerna lyssnades igenom och transkriberades i direkt anslutning till intervjutillfället så att vi på bästa sätt skulle kunna återge kvinnornas berättelser (Dalen, 2007). Vid transkriberingen fördes det inspelade materialet över till en ljudfil på dator där vi sedan använde oss av det tekniska hjälpmedlet 'Express scribe'. Detta medförde att vi kunde reglera hastigheten på det inspelade materialet vilket underlättade transkriberingen. Författarna har transkriberat 3 respektive 2 intervjuer var. Intervjuutskriften skrevs ut ordagrant vilket tillslut resulterade i sammanlagt 51 sidor utskrifter. I de fall då upprepningar förekommit har dessa endast angivits som (upprepningar). Längre pauser och känslouttryck i form av suckar och skratt har också angivits inom parentes. Efter transkriberingen lästes utskriften igenom ett flertal gånger. På så sätt kunde vi bekanta oss väl med intervjumaterialet inför analysen (Kvale & Brinkmann, 2009).

## Analysmetod

Den analytiska ansatsen är i huvudsak teoretisk och materialet tolkades med hjälp av vald teoretisk utgångspunkt och begreppsram (Kvale & Brinkmann, 2009). Analysen

har även inslag av induktion (Bryman, 2011). Utöver Hedins (1994) kategorier av stöd utgick vi inte ifrån någon särskild teknik vid analysen av intervjumaterialet. Hedins (1994) sex kategorier har emellertid fungerat som en form av analysverktyg. Vår avsikt har varit att tillägna oss så mycket teoretisk kunskap kring ämnet som möjligt. Vi satte oss i ett tidigt skede in i ämnesområdet och vår teoretiska utgångspunkt för att försöka säkerställa att intervjuerna skulle generera relevant information, eftersom detta är en förutsättning för att specifika teoretiska tolkningar ska kunna göras (Kvale & Brinkmann, 2009). För att vi ytterligare skulle få kunskap om ämnet tog vi del av en tvådagars specialistutbildning, *Våld i nära relationer*, som hölls i Kriscentrums regi. Den teoretiska analysen förutsätter ett fylligt material om de delar av undersökningsområdet som har betydelse för den teoretiska utgångspunkten. Av den anledningen utarbetades intervjuguiden utifrån Hedins kategorier av stöd. Vårt val av analysmetod har således influerat hela vårt metodologiska förhållningssätt. I genomförandet av analysen har vi ständigt pendlat mellan den teoretiska begreppsramen och det insamlade materialet. Med hjälp av teorin reflekterade vi över olika teman som var intressanta i relation till studiens syfte och huvudfrågeställningar för att sedan tolka dessa. När materialet tolkades försökte vi hela tiden att se informanternas berättelser i dess kontext (ibid.). Resultatet i denna studie är en produkt av samspelet mellan oss som intervjuare och de medverkande informanterna. Det bör poängteras att det endast är vi själva som är ansvariga för de tolkningar och slutsatser som presenteras i studien (ibid.). Efter att ha läst igenom vårt material några gånger kunde vi med hjälp av vår teoretiska begreppsram hitta teman i deras berättelser. Vi kodade dessa teman med hjälp av färgpennor för att lättare hitta i vårt material. Vi summerade sedan de olika teman och förde in dessa i en tabell. Med hjälp av tabellen över kvinnornas svar och de sex kategorierna av stöd kunde vi få en bra överblick av vårt material. Tabellen hjälpte oss att kunna se likheter/skillnader samt att urskilja positiva/negativa upplevelser i kvinnornas svar. Därefter har vi redogjort för varje kategori i separata avsnitt.

## Metodologiska överväganden och begränsningar

Hammersley och Atkinson (1995) menar att det med *gatekeepers* finns en risk för påverkan av studiens utveckling och riktning. Vi upplever att det har funnits en viss intressekonflikt gällande vår studies utgångspunkt och verksamhetens önskemål. Vi har dock hanterat detta på bästa sätt genom att fatta egna beslut samtidigt som hänsyn togs till verksamhetens önskemål. Vi kom därmed fram till en slags forskningsuppgörelse (Bryman, 2011). Med detta sagt vill vi dock framhäva att vår undersökning inte hade varit genomförbar utan de professionella som medverkat. (Hammersley & Atkinson, 1995). Då analysen till stor del är baserad på teoretiska tolkningar finns det en risk att detta begränsar undersökningens resultat. Genom att vi delvis varit induktiva i vår analys har vi kompenserat för detta (Kvale & Brinkmann, 2009). Det får även tas i beaktande att de uppföljningsfrågor som vi ställt i intervjusituationerna kan ha styrt informantens berättelser i en särskild riktning (ibid.). En viss risk kan finnas i och med att de professionella har styrt valet av informanter. Det vi kan fråga oss är om informanterna på något sätt känt sig påverkade i sitt deltagande och möjligheten att komma med kritiska synpunkter om verksamheten. Utifrån det resultat som framkommit upplever vi dock inte att detta har varit någon begränsning för vår studie. Eftersom studien berör ett känsligt ämne och en särskilt utsatt grupp har vi lagt särskild vikt vid de etiska aspekterna. Särskild uppmärksamhet har riktats mot att följa dessa i syfte att kvinnorna skulle känna sig trygga i sitt medverkande.

## Avgränsning

Studiens fokus är riktat mot våldsutsatta kvinnors upplevelser av stöd från ett skyddat boende. Det är därmed endast kvinnornas egna subjektiva upplevelser som behandlas i studien. Detta innebär att vi inte kommer att behandla de professionellas upplevelse av det stöd som erbjuds. Studien tar inte heller upp våld i samkönade relationer. Barnperspektivet, våldets bakomliggande faktorer, konsekvenser och normaliseringsprocess omnämns i studien men kommer inte att behandlas ingående.

## Studiens kvalitetsaspekter

### Validitet

Validitet är avgörande när det gäller genomförandet men också för resultatet av en vetenskaplig studie (Miles och Huberman, 1994). Validitet handlar om trovärdighet och giltighet vilket handlar om man undersöker det man säger att man ska undersöka och i vilken utsträckning det insamlade materialet säger något om det fenomen man undersöker (Kvale & Brinkmann, 2009). Genom arbetets gång har vi ställt oss frågorna; hur trovärdigt och begripligt är detta? Vet vi att detta är rätt? För att öka studiens validitet tog vi hjälp av en expert på området för att inledningsvis få synpunkter på hur vi skulle kunna närma oss ämnet. Vår expert på området är enhetschef för verksamheten som är målet för vår studie. Vi presenterade studiens syfte och därefter diskuterade vi gemensamt dess upplägg med hänsyn till informanternas utsatta situation. Vi har även haft en dialog med enhetschefen kring intervjuguiden för att försäkra oss om att frågorna var tillämpbara för studiens syfte. Genom att få enhetschefens expertutlåtande har vi därmed ökat studiens ytvaliditet, även kallad facevalidity (Bryman, 2011; Grinnell, 2005). Enhetschefen granskade även missivet. Eftersom vårt syfte var att undersöka och ta del av informanternas subjektiva upplevelser och för att vi skulle kunna göra en upplevelsebetonad tolkning använde vi oss av deltagarvalidering (Kvale & Brinkmann, 2009). För att kunna bearbeta och få ett så tillförlitligt empiriskt material som möjligt tog vi därför kontakt med informanterna för att få ett förtydligande, om det efter intervjun fanns frågetecken kring deras yttranden. I vårt fall innebar deltagarvalideringen även att vi under intervjuens gång försäkrade oss om att vi förstått informanterna rätt. För att vi skulle få en bredare kunskap om ämnet tog vi del av en tvådagars specialistutbildning, *Våld i nära relationer*, som hölls i Kriscentrums regi.

### Reliabilitet

Reliabilitet handlar om forskningsmetodens och processens konsistens och tillförlitlighet (Kvale & Brinkmann, 2009). Det handlar om en slags kontroll av hur noggrann man varit under datainsamling och bearbetning av sitt material. När det kommer till ett kvalitativt forskarperspektiv blir replikerbarheten svårare att uppnå då vi behandlar ett socialt fenomen vilket inte går att exakt göra om (Bryman, 2011). För att kunna uppfylla kriteriet för reliabilitet blir det i stället viktigt att ha en tydlighet och öppenhet i hela forskningsprocessen (Kvale & Brinkmann, 2009). Genom att vara tydliga med varje del i processen och med vårt tillvägagångssätt vill vi kunna ge läsaren en möjlighet att se samma saker som vi ser. Eftersom vi är två personer som utför den här studien har vi för den interna reliabiliteten i förväg kommit överens om hur vi ska tolka det vi ser och hör. Genom att spela in alla intervjuer har vi fått ett exakt och trovärdigt material. Vi har genom citat kunnat visa på hur kvinnorna faktiskt har svarat.

### Generaliserbarhet

Generaliserbarhet, även kallad extern validitet, handlar om i vilken utsträckning som

studiens resultat kan generaliseras till andra sociala situationer och miljöer (Bryman, 2011). Inom den kvalitativa forskningen har man större fokus på djupa och täta beskrivningar av det sociala fenomen man studerar, och inte på bredd som inom den kvantitativa forskningen (ibid.). Generaliserbarhet har inte prioriterats lika mycket inom den kvalitativa forskningen. Generaliserbarheten behandlas närmare i slutdiskussionen.

## Etiska överväganden

Vi har i vår studie riktat särskild uppmärksamhet till forskningsetiska principer eftersom våra informanter är en särskilt utsatt grupp (vetenskapsrådet, 2012). Att anta ett etiskt förhållningssätt innebär att man värnar både om individer och om den kunskap man söker, ett förhållningssätt som ska prägla hela forskningsprocessen (Kalman & Lövgren, 2012). När det gäller forskning handlar etik om att ständigt reflektera över vad forskningen i sig kan innebära för forskningsdeltagarna, forskningssamhället och samhället i stort. Etik handlar således om hur man bör och ska göra för att handla rätt i alla steg i sin forskning. För deltagarna som ingår i en studie handlar det framför allt om integritet, självbestämmande och människovärde, för forskningen rör det sig om noggrannhet och ärlighet när det gäller material och resultat (ibid.). Noggrannheten i utförandet av en studie är även viktig när det gäller samhället i stort om resultatet ska få någon betydelse eller skapa någon förändring inom det område man forskar på. Vi har fått personalens godkännande att ta med citat som tar upp personlig information om personalen.

### Informerat samtycke

Informerat samtycke innefattar både informationskravet och samtyckeskravet. För att deltagarna på ett riktigt sätt ska kunna ta ställning till om de vill vara med eller inte så förutsätts att de får en grundlig information om vad de kommer att delta i (Kalman & Lövgren, 2012). På grund av informanternas utsatta situation och sekretessen kring deras personuppgifter fick vi ta hjälp av personal vid det skyddade boendet för att delge dem den första informationen. Eftersom detta var det enda sättet att komma i kontakt med dessa kvinnor har vi helt och fullt fått lita på personalens omdöme när det gäller att introducera dem för vår studie. Vi fick ett första samtycke av kvinnorna via personalen på boendet. Efter att personalen meddelat vilka kvinnor som tackat ja i ett första led ringde vi själva upp kvinnorna för att ytterligare försäkra oss om de ville vara med. Vid mötet med kvinnorna innan intervjutillfället ville vi försäkra oss om att de fått ta del av missivet. Vi gick därför igenom det tillsammans för att försäkra oss om att de var införstådda med vårt syfte och att deras deltagande var frivilligt varpå de närsomhelst kunde avbryta om det inte kändes bra.

### Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet

Konfidentialitetskravet handlar om att värna om forskningsdeltagarna genom att vara noggrann med hur man handskas med det data man samlar in, hur den förvaras och hur man presenterar resultatet (Kalman & Lövgren, 2012). På grund av att vår studie hantlar ett ämne där informanterna tillhör en utsatt grupp är det extra viktigt att iaktta försiktighet när det gäller konfidentialitetskravet. För att vi ska kunna värna om dessa kvinnors integritet och identitet har vi anonymiserat alla kvinnor och även verksamheten. Insamlat material förvarades på ett sådant sätt att obehöriga inte skulle kunna ta del av det. För att intervjusituationen ska bli så trygg och säker som möjligt för våra informanter, med tanke på deras utsatthet, har vi varit extra noga med att föra en diskussion med dem om konfidentialiteten innan varje intervju. För oss har det varit viktigt att de ska kunna känna en trygghet och tillit till att de kan säga vad de tycker och tänker utan att bli identifierade. Nyttjandekravet innebär att det material som vi samlat in endast ska

användas för vårt forskningsändamål (ibid.). Deltagarna ska kunna lita på att de uppgifter som de lämnar ut kommer användas på rätt sätt och endast för vår studie. Vi har både muntligt och skriftligt beskrivit att allt material kommer att förstöras när studien är klar (se missiv bilaga 2).

## Resultat och analys

Den övergripande strukturen i analysen utgår från Hedins sex kategorier av stöd (Hedin, 1994). Vi har också haft hjälp av begrepp från Carlsson (2003) och Vangelisti (2009). Vi har framförallt använt oss av Carlssons (2003) begrepp medan Vangelisti (2009) har fungerat som ett komplement. Analysen kretsar kring följande begrepp: *makt, kommunikation, relation, hjälpprocess, receieved/perceived support, upplevda/tillskrivna problem, signifikanta händelser och förändring*. Vi vill även peka på det som vi själva bidragit med utifrån det som vi sett i materialet. De begrepp som vi har funnit i materialet utöver teorin är: *autonomi, struktur/kontroll, ambivalens samt trygghet/otrygghet*. I detta kapitel presenterar vi i korthet bakgrundsinformation om de fem kvinnor som medverkat i studien. De har alla fått nya, fiktiva namn. Efter den inledande presentationen av kvinnornas bakgrund är kapitlet indelat i avsnitt efter de sex kategorierna av stöd: *praktisk hjälp, instrumentellt stöd, kognitivt stöd, emotionellt stöd, feedback och nätverksstöd*. Därefter följer ett avsnitt där vi presenterar en form av stöd som några kvinnor pratat om och som inte kunde placeras i någon av ovanstående kategorier, vi har valt att kalla den *närvarandestöd*. Avslutningsvis kommer ett avsnitt där vi tar upp det stöd som kvinnorna upplevt som särskilt betydelsefullt. Varje avsnitt består av två delar som vardera behandlar de positiva och de negativa upplevelserna av stödet. I de fall då det funnits enstaka negativa upplevelser eller inga alls är avsnittet inte uppdelat. I varje avsnitt presenteras kvinnornas upplevelser av det stöd de fått tillsammans med citat från deras berättelser. De uttryck som används är direkta citat från kvinnornas egna berättelser. Kvinnorna i vår studie har olika etnisk bakgrund därför har vi anonymiserat deras identitet genom ändringar i språkbruket. Samtliga kvinnors berättelser och upplevelser tas upp i detta kapitel, om än i varierande omfattning. Där det i intervjusituationen inte framkommit någon information om en specifik kategori av stöd kommer detta inte att tas upp. En del kvinnor har inte varit i behov av alla former av stöd vilket är orsaken till att deras upplevelser inte redogörs för i samma utsträckning.

## Kvinnornas bakgrund

Nedan följer en kort presentation av de fem kvinnor som vi träffat.

### Sigrid

Tog själv kontakt med det skyddade boendet i samband med att hon separerat från sin f.d. man och eftersom våldet eskalerade i och med detta. Hon vistades på det skyddade boendet i tre veckor. Innan dess hade Sigrid levt med våld under flera år.

### Minna

När Minna kom till det skyddade boendet med sitt barn hade hon ingen aning om att den sortens hjälp fanns överhuvudtaget. Enligt henne själv var det en ren slump att hon kom i kontakt med boendet. Minna hade levt med våld i 6 år innan hon kom till det skyddade boendet. Hon fick stanna på boendet under 5 veckor. Under vistelsen hade hon ingen möjlighet att röra sig utanför boendet på grund av säkerhetsrisken. Hon levde under dödshot.

## Alice

Alice bodde på boendet tillsammans med sitt barn i ca en månads tid. Det var hon själv som tog kontakten med verksamheten efter att ha levt med våld under 2 ½ års tid.

## Hanna

Hanna hade levt med våld i flera år innan en anhörig hjälpte henne till boendet. På grund av organisatoriska skäl blev hon tvungen att vänta en tid innan hon gavs möjligheten att få komma till boendet tillsammans med sina barn. Tillsammans vistades de två månader på boendet.

## Ella

Ella kom i kontakt med det skyddade boendet efter att hennes man misshandlat henne så svårt att hon fick åka in till sjukhuset. Dagen efter fick hon komma till det skyddade boendet. Hon stannade på boendet under tre månader. Ella hade levt med våld i över 13 år innan hon kom till det skyddade boendet.

## Praktisk hjälp

### Från otrygghet till trygghet

Den kategori av stöd som berör praktisk hjälp innefattar konkret stöd som underlättar vardagliga situationer och materiell hjälp såsom mat och kläder (Hedin, 1994). Vi har i vår studie valt att även tolka det skyddade boendet i sig som en form av praktisk hjälp. Praktisk hjälp är därmed något som samtliga kvinnor har berättat om och som innefattar allt ifrån tak över huvudet till att få hjälp med annan tillfällig bostad när vistelsen på boendet inte längre varit aktuell. En kvinna berättar nedan om hur det gick till när hon kom i kontakt med det skyddade boendet.

Ja, för det första så var de ju väldigt noga med att man skulle komma med en gång. Det var stenhårt. Och få hjälp in i huset... förklädd och... de är jättenoga. /Minna

Kvinnan fick hjälp med både en snabb och säker förflyttning till det skyddade boendet. Resultatet visar att personalens noggranna och strikta förhållningssätt utgjorde en trygghet för Minna i och med att hennes behov av skydd blev tillgodosett. De flesta kvinnor har upplevt boendet som en trygg bas där känslor av rädsla kunde avta. En kvinna berättar om lättnaden att få komma dit och få sin egen dörr och en annan om vikten av att få sova en natt utan att behöva vara rädd för sitt liv. En kvinna berättar nedan om en annan form av praktisk hjälp, om hur personalen på det skyddade boendet hjälpte henne att förvara minnesanteckningar.

Det var ju även... för jag hade skrivit, när jag levde ihop med honom då så hade jag ju skrivit minneslappar, vad han gjorde, datum och så och det var ju väldigt bra för när jag fick kontakt med (namn på personal) så höll hon dem åt mig så jag inte hade dem, så det var väldigt viktigt och det var även väldigt avgörande sen i rättsgången. /Alice

Detta är ytterligare ett exempel från materialet som visar på hur praktisk hjälp kan verka tryggande. Då personalen förvarat minnesanteckningarna som Alice själv fört underlättades hennes vardagssituation och hon kunde känna sig trygg med att anteckningarna förvarades på en säker plats. Hon behövde då inte heller utsätta sig själv för de risker som kunde vara kopplade till att gömma anteckningarna i den egna bostaden. Materialet



visar också att praktisk hjälp kan ha betydelse inte bara i den aktuella situationen, utan även för kvinnans framtid.

### Individ kontra grupp - Praktisk hjälp som saknats

Majoriteten av kvinnorna saknade tydligare regler för de som vistades på det skyddade boendet. Nedan berättar en kvinna om avsaknaden av tydligare regler och ett gemensamt förhållningssätt bland de boende, utifrån en säkerhetsaspekt.

Ja, alltså det hade nog inte med dem att göra (personalen på boendet). De hade ju aldrig kunnat kontrollera det heller men... det var en del konflikter med en tjej som för det första var väldigt ung och för det andra inte tog det på allvar, det som hon var utsatt för. Så hon var ju ute och sprang på nätterna. Och när alla andra lever med dödshot så uppskattar man inte det, man blir riktigt arg. Och det var väl det enda vi saknade, att efter en viss tid får man inte gå ut. /Minna

Carlsson (2003) delar in begreppet *problem* i *tillskrivna* och *upplevda* problem. Resultatet visar här på ett *upplevt problem* som har sin grund i bristen på tydligare regler och som därmed leder till ett oönskat tillstånd av otrygghet (ibid.). Precis som Minna själv beskriver kan detta problematiseras utifrån personalens möjlighet att kontrollera att utsatta regler följs bland de boende, i synnerhet efter personalens arbetstid. Materialet pekar på att alla kvinnors trygghet eller upplevelse av trygghet kan riskeras på bekostnad av att uppsatta regler inte följs. En annan kvinna upplevde att det ofta uppstod konflikter bland de boende gällande reglerna och vem som exempelvis skulle göra vad i städningen. Hon beskriver att befintliga regler många gånger inte efterlevdes. Hon uttrycker en upplevelse av att inte få gehör från personalen vid de tillfällen som hon påtalat detta. Kvinnan berättar att de boende fick sköta sig själva och ställer sig undrande till varför det överhuvudtaget fanns regler när ingen följde dem. Vår slutsats är att en yttre struktur i form av regler kan ge en inre känsla av kontroll och därigenom även trygghet. Eftersom en kvinna inte har möjlighet att kontrollera de andra kvinnornas *autonomi* uppstår en problematik. I relation till andras rätt till autonomi blir det för individen svårt att behålla känslan av kontroll och trygghet över den egna situationen trots den yttre strukturen dvs. reglerna. En annan kvinna berättar om liknande upplevelser och beskriver att hon saknat stöd från personalen i motsättningar som uppstod mellan kvinnorna i boendet. Hon beskriver konfliktliknande situationer som hon tror hade underlättats om personalen hade följt upp dem. Detta eftersom de andra kvinnorna inte tog henne på allvar då hon, så som hon själv uttryckte det, 'bara var en av de boende'. Resultatet visar att om personalen följt upp motsättningar som uppstått mellan kvinnorna och tillrättaviserat den eller de personer som inte följt reglerna, hade det troligen haft större effekt. Materialet visar också att detta skulle ha minskat motsättningarna och därmed underlättat flera kvinnors samvaro på boendet. Majoriteten av kvinnorna upplevde stundtals känslor av otrygghet under tiden de vistades på det skyddade boendet. Nedan följer ett exempel på detta.

Aa, för det var någon kvinna där som fick ge sig därifrån för... det var något, jag vet inte om hon var inblandad i något Hells-Angels-gäng eller vad det nu var. Det kändes ju lite otäckt... så hon fick hastigt och lustigt ge sig därifrån, lite som sådär, så det blev ju lite dramatik om man säger så. /Sigrid

En annan kvinna har en liknande upplevelse och berättade att hon och hennes barn var rädda under vistelsen på boendet och att varken hon själv eller hennes barn kände sig trygga utifrån andra kvinnors psykiska ohälsa eller missbruksproblematik. Resultatet visar på den känsla av otrygghet som var relaterad till andra kvinnors problematik

och/eller situationer som de andra kvinnorna på boendet befann sig i. Materialet visar även på *upplevda problem* från flera kvinnor gällande brist av stöd från personalen i vardagliga sammanhang (Carlsson, 2003). En kvinna beskriver att hon ordnade med mycket praktiska saker på egen hand men att hon vid ett tillfälle bett om att få en kopia på ett dokument som skulle skickas in till en annan myndighet men att personalen då hänvisat henne till biblioteket fastän de själva har tillgång till kopiatorer inne på sina kontor. Kvinnan poängterar att hon har full förståelse för att personalen på boendet inte har möjlighet att kopiera några större mängder papper men ställer sig undrande till varför hon inte fick hjälp med just detta. Resultatet visar på att det inte enbart är det stöd som ges i krisartade situationer som har betydelse. Små vardagsbekymmer som för personal eller en utomstående kan verka som bagateller blir viktiga för kvinnorna i en kaosartad livssituation. Nedan följer ett ytterligare exempel.

Det kunde gå liksom fyra, fem dagar emellan när man fick duscha. Liksom, för de (personalen på boendet) satt ju på sitt kontor liksom... till sist kom jag på att jag kunde sätta det lilla barnet i en barnstol som jag fick ta med mig in liksom och spärra fast honom och den store fick sitta på toaletten och titta på för att man skulle få duscha. För ingen kunde ju komma in och hjälpa mig... personalen vid det skyddade boendet... och veta vad som händer där ute bland de andra barnen... det kunde inte jag lite på. Så det var ju svårt att bara få liksom, sköta om sin egen hygien där inne. Det hade man ju lite panik över. /Hanna

Även detta är ett exempel på ett *upplevt problem*, närmare bestämt bristen av praktisk hjälp som hade underlättat vardagssituationen (Carlsson, 2003). Citatet kan även tolkas som att hon kände sig ensam och lämnad i situationen på boendet. Detta tyder även på vikten av att uppleva sig sedd. Ytterligare en kvinna beskriver en liknande situation där praktisk hjälp hade underlättat hennes vardag. Hon berättar att hon var i behov av lugn och ro och att det fanns lediga rum i boendet som låg lite mer avskilt från de andra men hon tilläts inte byta rum.

(...) så var det väl lite stökigt jag vet att jag frågade om jag fick byta rum vid något tillfälle men nä, det fick jag ju inte göra, men det... hade ju varit käckt om man fick. Men de vill väl inte göra någon skillnad, så kanske. För det, meningen är väl att man ska ha tak över huvudet och ha någonstans att ta vägen, som jag uppfattar det liksom. /Sigrid

Kvinnan uttrycker en önskan utifrån egna individuella behov samtidigt som hon för ett resonemang kring vad personalen grundar sina beslut i och vad som är det skyddade boendets huvudsakliga syfte. I denna situation fick Sigrids självbestämmanderätt ge vika för den struktur som råder på boendet och personalens makt att bestämma ramarna. Makt är en central del i relationen mellan den som tillhandahåller hjälpen och den som tar emot den. Sigrid fick stanna i det rum som tilldelats henne vilket påverkar henne på ett sätt som hon inte önskar (Carlsson, 2003). Resultatet pekar därmed på vikten av en tydlig kommunikation mellan personalen och kvinnorna, för att tydliggöra boendets rutiner, hur de brukar göra och varför. Detta hade även kunnat kompensera det asymmetriska maktförhållandet (ibid.).

## Summering

Det övergripande temat som vi ser i kvinnornas upplevelser av den praktiska hjälpen handlar om *struktur/kontroll*, *otrygghet/trygghet*, behov av *autonomi* kontra behov av en yttre *struktur* och *upplevda problem*. Resultatet visar på den *trygghet* som det skyddade boendet och personalens förhållningssätt inneburit för kvinnorna. Det pekar även på att

praktisk hjälp även kan vara betydelsefull för kvinnans framtid. För flera kvinnor har den praktiska hjälpen inneburit direkt hjälp i mer eller mindre akuta situationer som uppstått. I presentationen av detta avsnitt har mer utrymme getts till kvinnornas negativa upplevelser. Det är därmed inte sagt att dessa överväger de positiva. Vi vill däremot visa på *upplevda problem* och att det finns små, men för individen betydelsefulla saker i vardagen som kvinnorna upplevt ett behov av att få hjälp med. Slutsatsen är att det inte enbart är den hjälp som ges i det akuta läget, dvs. när kvinnan är i behov av skydd, som upplevs som betydelsefull i en kaosartad livssituation. Samtidigt som boendet och personalen utgjort en *trygghet* för kvinnorna har majoriteten även känt sig *otrygga* på boendet. Detta på grund av andra kvinnors problematik och/eller situationer som andra kvinnor på boendet befunnit sig i. Det som de flesta har saknat är just tydligare regler bland de boende. Resultatet pekar också på att flera kvinnor saknat personalens delaktighet och uppföljning i samband med att motsättningar uppstått mellan kvinnorna och/eller när regler brutits, samt att detta skulle ha minskat motsättningar och underlättat flera kvinnors vistelse på boendet. Materialet visar också på vikten av att på ett tydligt sätt kommunicera de regler, rutiner och förhållningssätt som råder på boendet. Vår slutsats att stöd av regler underlättar en många gånger kaotisk värld som kvinnorna befinner sig i. En yttre *struktur* i form av regler är betydelsefullt och kan ge kvinnorna en inre känsla av *kontroll* och därmed *trygghet*. Slutsatsen är även att kvinnornas individuella *autonomi* och behov av gemensam yttre *struktur* kolliderar i vissa situationer.

## Instrumentellt stöd

### Stöd som kan utjämna maktförhållandet

Denna kategori av stöd innebär enligt Hedin (1994) att främja individens egna inneboende resurser. Stödet kan innefatta stöd i kontakt med andra myndigheter såsom polis, åklagare, socialtjänst, bostadsbolag etc. Denna form av stöd är ofta indirekt och kan till exempel innebära att exempelvis tala för en annan persons räkning (ibid.). Majoriteten av kvinnorna har förmedlat positiva upplevelser av det instrumentella stöd de fått. Det framkom dock att det stöd som erbjudits barnet hade kunnat vara mer omfattande. Personalen på det skyddade boendet hade ordnat så att en kvinna fått kontakt med sammanlagt åtta andra myndigheter. Kvinnans upplevelse är att hon i kontakten med dessa fått ett stort stöd från personalen på det skyddade boendet.

Och sen tycker jag att det är jättebra med dem som stöd för det är ju inte bara det här fysiska stödet som är... utan när man är i Tingsrätten så handlar allting om vad man visar upp. Och skulle jag komma helt själv till Tingsrätten och om jag skulle vara så korkad att jag tar den chansen så signalerar jag också att det är ingen fara... oavsett om det är för att jag är så dumdrigtig så att jag tycker att det är okej om det händer mig någonting men... det är mycket bättre att ha med sig en formell stödperson också, utöver att det är tryggare. /Minna

Materialet pekar i den riktningen att maktförhållandet jämnades ut i och med att personalen varit närvarande i kvinnans kontakt med andra myndigheter. De flesta kvinnor berättar om kontakter med socialtjänst, bostadsbolag och rättsväsenden och upplever att de från personalen på boendet fått stöd i dessa kontakter. En kvinna beskrev att personalen aldrig tvingat henne att göra några val utan att de istället gett henne stöd i att göra dem själv. En annan kvinna beskrev en känsla av lättnad när personalen på boendet tog över. Vår slutsats utifrån detta är att personalen här väljer att utöva den makt som de har, i form av information och kunskap, för att hjälpa kvinnorna att ta egna beslut och stötta

dem i kontakt med myndigheter (Carlsson, 2003). En annan kvinna berättar om hur personalen hjälpt henne genom att ta kontakt med andra myndigheter och tala för hennes räkning.

(...) För vissa dagar orkade jag inte göra någonting (...) Så det var hon som tog kontakt med advokaten och så med försäkringskassan och socialen. /Ella

Materialet pekar på betydelsen av rätt insats vid rätt tidpunkt. Det hade i detta skede inte varit verkningsfullt att motivera kvinnan till att ta kontakterna själv. Det visar även på att det i vissa situationer är nödvändigt att handla åt individen, och därmed utöva makt, för att kunna tillgodose dennes behov (Carlsson, 2003). Medan det i andra situationer istället är viktigt att främja kvinnans autonomi. Resultatet pekar på att det instrumentella stödet är betydelsefullt i den akuta situation som kvinnan befinner sig i såväl som i ett mer långsiktigt perspektiv, för att kvinnan ska kunna ta sig vidare. Flera kvinnor beskriver den oro som de haft för sina barn och att personalen på olika sätt underlättat barnens situation. Nedan följer ett citat som exempel på detta.

Till sist fick vi en kontakt med (namn på enskild person och verksamhet) som arbetar med barn som har liksom upplevt saker eller så där... Genom dem då (personalen på boendet) så det var ju bra att få den kontakten. Han var ju fantastisk med Emil. /Hanna

Personalen förmedlade vidare kvinnans oro för sitt barn och såg på så sätt till att barnet fick stöd i sin situation. Några andra kvinnor beskriver liknande situationer där de fått stöd i att upprätthålla barnens vanliga rutiner med exempelvis skola, förskola och dagmamma. Vår slutsats är att om barnens behov av stöd tillgodoses kan det vara avgörande för kvinnorna eftersom barnen är en så central del i deras liv. Den oro som kvinnorna ofta har för sina barn kan avta i och med vetskapen att barnet får hjälp. Känner sig kvinnan trygg med att barnet får det stöd som det är i behov av, kan detta öka hennes förutsättningar att tillgodogöra sig det stöd som erbjuds och som hon själv är i behov av.

## Summering

Det övergripande temat i kvinnornas berättelser om instrumentellt stöd kretsar kring begreppen *makt* och *autonomi*. I vårt material finns ingenting som tyder på att personalens agerande i dessa situationer upplevts som inkräktande på kvinnornas *autonomi* utan är något som många kvinnor uttrycker tacksamhet mot. Resultatet pekar på att instrumentellt stöd underlättar den kaotiska situation som kvinnan ofta befinner sig i. Det instrumentella stöd som saknats är relaterat till barnets behov och inte till kvinnans egna. Genom instrumentellt stöd kan barnens behov av stöd tillgodoses. Vår slutsats är att detta minskar kvinnans oro gentemot barnet och kan därigenom öka hennes möjligheter att tillgodogöra sig det stöd som hon själv är i behov utav. Vår slutsats är även att personalen väljer att använda sin *makt* i syfte att hjälpa och stötta kvinnorna i att kunna ta egna beslut och i kontakt med andra myndigheter. Materialet visar även på vikten av rätt insats vid rätt tidpunkt. Att handla åt individen och därmed utöva *makt* och åsidosätta kvinnans *autonomi*, kan vara oundvikligt för att kunna ge kvinnan den hjälp hon är i behov av. Resultatet visar också på att det instrumentella stödet kan jämna ut asymmetriska *maktförhållanden* som uppstår i kontakt med andra myndigheter. Resultatet visar även att denna form av stöd kan påverka kvinnornas liv mer långsiktigt. Detta eftersom kontakt med olika myndigheter kan vara ett avgörande steg i riktning mot ett eget självständigt liv, fritt från våld.

## Kognitivt stöd

### Råd och vägledning

Denna kategori innefattar stöd i form av råd, information och vägledning (Hedin, 1994). Med information menar vi generell samhällsinformation, information om det som boendet kan erbjuda, information om andra myndigheter samt information som kan hjälpa kvinnorna att förstå sin situation. Vår definition av de två sistnämnda begreppen är bred och kan innefatta allt ifrån råd och vägledning i specifika situationer till råd och vägledning av mer generell karaktär. Om än i varierande omfattning är kognitivt stöd en kategori som samtliga kvinnor berättat om. En kvinna upplevde att hon fått ”lagom med råd” och beskrev att det inte går att råda någon som befinner sig i den situation, som kvinnorna på det skyddade boendet ofta gör, eftersom varje persons situation är unik. Hon berättar dock om upplevelsen av att hon fått värdefull information och hjälp med att förstå sin situation och det som hänt henne.

En annan kvinna beskrev att hon fått många konkreta råd i hur hon skulle hantera en specifik situation som uppstått samtidigt som personalen vägledde henne i att fatta egna beslut. Detta liknar en annan kvinnas upplevelse av att hon, av personalen på boendet, fått konkreta råd om att inte svara när hennes f.d. man försökte kontakta henne via telefonsamtal. Kvinnan beskriver att det var ett råd som hon var i behov av just i den situationen. Hon upplevde det som stärkande eftersom, så som hon själv uttryckte det, inte riktigt visste vilket ben hon skulle stå på. Det framkommer även att flera kvinnor har fått vägledning i att fatta särskilda beslut. Nedan följer ett exempel på detta.

(...) Det var så många gånger som de sa att om jag gör det här så kommer det här att hända och få det där konsekvenserna (...) Till slut var det jag som skulle bestämma hur jag skulle göra. Så de kunde inte säga direkt till mig att du ska göra så eller så (...) med en vuxen kan man inte säga direkt vad de ska göra. Det var problemet också. Så jag brukade lyssna på dem och lita på dem men det var andra kvinnor som tänkte på något annat sätt ‘nej de säger att jag ska göra det men jag gör inte det’ Ja, vi var så annorlunda med olika bakgrunder och sånt och sen var det många som tolkade det på något annat sätt också. / Ella

Materialet pekar på att kvinnan tog till sig personalens vägledning och information för att sedan kunna fatta egna beslut. Samtidigt berättar hon om andra kvinnor som tycks ha hävdats sin autonomi framför personalens råd. Resultatet visar att individer/kvinnor har olika behov. Vår slutsats är att konkreta råd kan vara stärkande och därigenom även trygghande för en del medan det för andra är den egna autonomin som blir det centrala och personalens råd det sekundära. Det viktiga i sammanhanget är att det är den som tar emot hjälpen som ska uppleva den som värdefull (Carlsson, 2003).

### Förväntningar på verksamheten - Kognitivt stöd som saknats

Det framkommer emellertid att en del kvinnor saknar information som hade varit nödvändig för dem. En kvinna beskriver att hon i vissa situationer inte fick den information som hon var i behov av. Hon berättar att hon saknat vägledning och därför fick ordna vissa saker på egen hand. Hon beskriver en upplevelse av att personalen inte kunde ge henne svar på frågor som hon förväntade sig få svar på eftersom de var viktiga för henne. En annan kvinna berättar om upplevelsen av att ha fått missvisande information.

Det lät mycket bättre när man pratade med (namn på enskild person) innan och vad man liksom... man hade helt andra förväntningar än vad det blev. Man trodde att det skulle vara bättre än vad det var. /Hanna

Materialet visar att informationen om vad det skyddade boendet kunde erbjuda inte stämde överens med det som Vangelisti (2009) benämner *perceived support*. Det stöd hon uppfattade att hon skulle få, överensstämde inte med det stöd som hon fick dvs. *received support* (ibid.). Att förvänta sig något och sedan inte få det blir en negativ upplevelse. Resultatet visar på vikten av att få tydlig information för att på så sätt undvika orimliga förväntningar på verksamheten. Oavsett om det handlar om utebliven information eller egna förväntningar. Utifrån Carlsson (2003) är vår slutsats även att dessa *upplevda problem* kan påverka hela hjälpprocessen eftersom hjälphandlingarna inte motsvarar förväntningarna. Resultatet visar vidare på kommunikationens betydelse, i detta fall information (Vangelisti, 2009).

## Summering

Begreppen *autonomi*, *receieved/perceived support*, *upplevda problem*, *hjälpprocess* samt *kommunikation* är det övergripande temat för det kognitiva stödet. Materialet visar att stödet kan bidra till kvinnans egen förståelse av sin situation. Resultatet visar att det kognitiva stödet kan verka stärkande och därigenom även tryggande. Det kan även vara en form av stöd som kan upplevas inkräkta på självbestämmanderätten och därmed underordnas den egna *autonomin*. Det kognitiva stöd som saknats har rört information. En kvinna upplever att hon i vissa situationer inte fått tillräckligt med information medan en annan beskriver att den information som hon fått varit missvisande. Vår slutsats är att dessa *upplevda problem* riskerar att påverka hela *hjälpprocessen*. Resultatet pekar även på vikten av att ge korrekt information såväl som att *kommunicera* den. Detta för att inte skapa felaktiga förväntningar hos individen gällande stödet som boendet kan tillhandahålla.

## Feedback

### Bekräftelse och ett verktyg för att förstå

Flera kvinnor beskriver att de kände sig förvirrade av hela situationen när de kom till det skyddade boendet. Ett mångårigt liv med våld gör att det blir svårt för dem att förstå och sätta ord på vad de har blivit utsatta för. Genom feedback kan personalen till exempel ge bekräftelse på kvinnornas sätt att uppfatta situationen och det som har hänt. Vi tolkar det som att kvinnorna blivit bemötta i sin *ambivalens* genom personalens feedback. Enligt Hedins (1994) beskrivning av kategorin feedback kan det innebära att man får både positiva och negativa kommentarer och även kritik. När kvinnorna i vår studie beskriver den feedback de har fått har det endast varit av den positiva sorten. Alla kvinnor beskriver personalens feedback som ett viktigt och betydelsefullt stöd. Att få feedback kan vi här tolka som en *signifikant händelse* i kvinnornas hjälpprocess, det vill säga något som de särskilt kommer ihåg som betydelsefullt (Carlsson, 2003). Sigrid berättar nedan hur hon genom feedback från personalen fick hjälp med att förstå sin situation och att normalisera sina egna tankar och reaktioner på det som hänt.

Ja det var ju så här att man tyckte att det var helknasigt vissa grejer men 'näe, det var inte alls så konstigt, att du reagerade så och så'. Så så var det väldigt bra tycker jag, absolut. Det var väl mycket som man kanske själv tyckte var att man hade

stått ut med det och det men det liksom de nästan förklarade att 'det e så, det händer ofta så'. /Sigrid

Alla kvinnor beskriver hur de känt sig "peppade" av personalen genom positiva kommentarer och beröm. Flera av kvinnorna beskriver feedback som en bekräftelse på att personalen var på kvinnornas sida.

Hon kunde säga att det är många som upplever som du och varit med om samma och det är ofta så det börjar och de kunde dra egna historier att 'jag har också varit med om saker förr i tiden och då var det också så'. Och det kändes ju liksom lite skönt för mig att - 'aha, du också' liksom. / Hanna

På samma sätt som Sigrid berättar Hanna hur personalen normaliserade hennes upplevelser genom att ge exempel från andra kvinnor och till och med genom att dela med sig av personliga erfarenheter. När personalen delar med sig av sina egna erfarenheter, som vi ser i citatet ovan, blir det även ett verktyg för att jämma ut *maktförhållandet* emellan dem (Carlsson, 2003). Genom feedback beskriver kvinnorna att de känner sig stärkta och trygga med personalen. Ella berättar som följer.

Jo de kommenterade men det var så här att de var väldigt duktiga på att aldrig kommentera något med en negativ kommentar eller reaktion utan att det var positivt. Och sen du vet när man har hört i många år att man är värdelös och man kan inte ta hand om sig själv, så om man hör nånting negativ blir det bara värre. Men jag har lyssnat på de positiva delarna och ja, det påverkade mig jag blev starkare och jag blev stolt över mig själv. Jo jag vet att det känns lite konstigt att bli stolt över sig själv bara för att man ska skilja sig men...nej jag blir väldigt stolt och glad för jag kom på att nej jag är en stark person och jag kan ta hand om barnen. Men det är klart att jag har fattat några dåliga beslut också det händer väl.. men det var aldrig nånting negativt från deras sida. /Ella

Här beskriver en av kvinnorna personalens feedback som positiv. Att personalen verkar vara sparsamma med negativ feedback ger Ella själv en förklaring till här. Hon menar att negativ feedback inte skulle vara konstruktivt då många kvinnor i och med våldsproblematiken ofta har en låg självkänsla och självförtroende. Att negativ feedback inte verkar förekomma har naturliga orsaker vilket vi genom kvinnornas berättelser tolkar som något som inte är verkningsfullt för dem i den situation de befinner sig i. Att medvetandegöra situationen och vad det är man har blivit utsatt för tolkar vi som viktigt för att kvinnorna ska kunna gå vidare och kunna bearbeta sina upplevelser.

## Summering

Detta avsnitt kretsar främst kring begreppen: *ambivalens*, *signifikanta händelser* och *maktförhållanden*. För kvinnorna var personalens positiva kommentarer och "pepp" väldigt betydelsefullt. Kvinnorna berättar att de blev "peppade" genom beröm, bekräftelse och kommentarer då personalen försökte visa på att kvinnorna inte gjort nått fel. Vårt material visar att feedback har en viktig funktion då de får en ytterligare bekräftelse på att de blir sedda och tagna på allvar av personalen. Att personalen genom feedback delar med sig av personliga erfarenheter visar sig även här fungera som ett sätt att jämma ut ett asymmetriskt *maktförhållande*. Feedback har fungerat som ett verktyg för personalen att normalisera och bekräfta kvinnornas upplevelse av sin situation. Genom feedback kan personalen hjälpa kvinnorna att reda ut de *ambivalenta* känslor som kan uppstå. Genom feedback får kvinnorna även hjälp att strukturera sina tankar. Att ge negativ kritik eller kommentarer till en person som befinner sig i en utsatt situation blir inte konstruktivt. Det har inte framkommit några upplevelser om att feedback saknats.

## Emotionellt stöd

### Tillit, en förutsättning för emotionellt stöd

Emotionellt stöd innebär att få ventilera sina känslor och att man i det blir bemött med exempelvis sympati och engagemang från personalen (Hedin, 1994). Det emotionella stödet är en betydelsefull och viktig del för många av kvinnorna. Carlsson (2003) poängterar vikten av *relationen* mellan den som ger hjälpen och den som tar emot den, det vill säga *relationen* mellan kvinnorna och personalen. *Relationen* och handlingarna är grundläggande i *hjälpprocessen*. För att handlingarna, dvs. stödet, ska få betydelse eller upplevas som ett stöd är det viktigt med en bra *relation* (ibid.). En kvinna berättar att hon upplevt att hon fått det emotionella stöd som hon var i behov av och att personalen alltid tog emot henne för samtal när de hade möjlighet till det. Hon beskriver vidare att hon ofta upplevde ett akut behov av att få prata och att det fanns en flexibilitet hos personalen som möjliggjorde att hennes behov av emotionellt stöd kunde tillgodoses. Hon berättar som följer.

Det var ett par gånger när de hade lunchrast som jag sprang till köket och... jag måste prata med dig (namn på personal) och ... för jag brukade få panik. Jag måste prata nu annars klarar jag inte av det, det är jättejobbigt och... hon har alltid tagit emot mig... ja hon gjorde det. Det var ett par gånger som (namn på personal) inte var där så det var (namn på personal) som satt och pratade med mig. Ja, trots att hon inte var min handledare hjälpte hon mig ändå. / Ella

Vetskapen om att personalen alltid tog sig tid var lika viktigt som själva samtalet. Den subjektiva upplevelsen av tillgängligt stöd är det som Vangelisti (2009) beskriver som *perceived support*. Hon beskriver det som en slags trygghet i att veta att personalen alltid fanns där vid akuta situationer. *Received support* är i det här fallet samtalen som hon fick med personalen. Ella beskriver vidare.

Jag fick mycket psykiskt stöd också för att jag var lite osäker på mig själv. Jag hade en väldigt väldigt dålig bild av mig själv. Och sen, varje gång jag var ute när jag bodde i boendet sprang jag bara till min handledare men sen flyttade jag till en ny lägenhet. Jag ringde henne och jag fick ja mycket beröm från henne och jag blev starkare och starkare och just nu vet jag att... att jag är en väldigt stark person och jag är inte en sjuk person. Jag kan ta hand om mina barn och den där situationen som min dotter hamnade i, det är inte mitt fel och... ja. Det kanske känns lite ja konstigt för nån som inte upplevt den där situationen men för mig var det en jättesstor hjälp. Vara nöjd och vara säker och ja. Jag klarar mig själv, jag behöver inte en man som tar hand om mig. En man som pressar mig och en man som utnyttjar mig och så 'jag tar hand om dig du är värdelös' och ja... så jag har fått mycket sådan hjälp också. / Ella

Materialet visar att det emotionella stödet från personalen har hjälpt henne att förändra hennes självbild och gett henne bättre självförtroende. Ella berättar att hon alltid blivit bemött med engagemang och förståelse från personalens sida. Detta stämmer överens med flera andra kvinnors upplevelse av att de fått ett professionellt och engagerat bemötande från personalen. Nedan följer ytterligare ett exempel från en annan kvinna.

(...) Det var ändå väldigt skönt när man kom till boendet och fick den här samtals-hjälpen från början liksom och fick lätta sitt hjärta och ventilera... berätta... för att



för sina föräldrar och kompisar kan man inte göra det på samma sätt liksom och verkligen... så hade man liksom, de blir som ens skydd liksom eller föräldrar eller så där, eller vad man ska säga, ja hjälper en. / Hanna

Här beskriver en av kvinnorna hur personalen via samtal gav henne stöd. Hon fick ge uttryck för sina känslor och blev bemött med engagemang. *Hur* stödet gavs är något som kvinnorna ständigt lyfter fram när det gäller det emotionella stödet. Flera av kvinnorna berättar att det var väldigt betydelsefullt att det fanns någon som orkade lyssna och ta emot deras tankar. De kvinnor som beskriver att de även hade stöd från sina familjer menade att det fanns en gräns för hur mycket de kände att de kunde berätta för dem. Det fanns även en gräns för hur mycket familjen orkade ta emot och stötta. Resultatet visar på den viktiga funktion som den professionella hjälparen fyller genom att hårbärgera kvinnornas känslor och lyssna på deras berättelser. Ytterligare en kvinna upplevde att personalen var mycket professionella i sitt bemötande.

Och även innan jag kom till det skyddade boendet med, när jag hade kontakt... jag tycker att (namn på personal) var väldigt professionell. hon gick inte på så mycket för att då hade hon nog skrämt iväg mig, så väldigt, väldigt professionellt så. Det var liksom inga frågor som jag inte, det var... hon lät mig berätta själv och ledde inte in på något, för då hade man nog lagt taggarna utåt lite. / Alice

Materialet visar att personalen har ett öppet förhållningssätt och får kvinnorna att känna sig trygga. För Alice betydde det mycket att personalen var inkännande och respekterade hennes integritet och *autonomi*. Som Alice själv beskriver så hade ett annat bemötande gjort att hon inte hade vågat lita på dem. I enlighet med Carlsson (2003) visar resultatet att det viktiga för kvinnorna är *hur* stödet ges. Materialet visar vidare på viken av personalens engagemang och bemötande.

### Behov kontra resurser - Emotionellt stöd som saknats

Flera av kvinnorna har beskrivit att det emotionella stödet har fyllt sin funktion och motsvarat deras behov samtidigt som vi märkt att alla inte varit lika nöjda. Vi ser även att det finns en ambivalens i flera kvinnors berättelser. Många upplever att de fått tillfälle att prata och bearbeta sina känslor samtidigt som de inte är helt nöjda. Detta eftersom de inte fått tillräckligt stöd utifrån sina behov och/eller i de stunder då behovet var som störst. Citatet nedan är ett exempel på detta.

I: Du berättade tidigare att det kunde var lite si och så med samtalsstödet. Uppfattar jag det rätt att du upplevt att du fått känslomässigt stöd fast kanske inte när du var i störst behov av det?

S: Näe. Men jag fick det ju sen, så det löste sig ju, det gjorde det ju för jag hade ju förståelse för detta också att... jag menar kommer det någon med småbarn och har det krisigt... det förstod jag ju att det var ... jag menar det är väl så det fungerar och de har väl så pass, vad ska jag säga, öga för det så de ser vilka som är mest i behov eller att jag kunde vänta. Så det var väl mest känslomässiga reaktioner kanske då, för att jag ville ju så gärna prata nu. / Sigrid

Samtidigt som Sigrid beskriver att hon var i behov av emotionellt stöd försöker hon hitta förklaringar till varför hon inte fick det. Hon visar en stor förståelse för personalens handlande och får det att verka som att hon inte var i behov av samma stöd som de andra. Detta likar det som Hanna berättar. Hon beskriver att hennes behov av att få känslomässigt stöd inte blev tillgodosett i den utsträckning som hon hade önskat.

(...) Jag fick säga till (namn på personalen) många gånger att a jag hade ju gärna velat prata lite en liten stund. Ibland fick jag liksom haffa henne mitt i korridoren liksom och a 'nu känner jag så här eller nu ska pappan ha det eller det liksom'. För att man aldrig fick några samtalstider och ibland... det kändes som att de hade annat för sig eller liksom eller... aa. Rättegångar här och det dit och rast här och rast där, så det kändes som ibland så kunde jag säga till liksom att a vi försöker få till något senare i veckan men så blev det ingenting den veckan så fick man säga till nästa vecka igen liksom. När man kommer till den punkten att man själv behöver säga till att nu behöver jag verkligen prata, då har man ändå gått och tänkt på det ett bra tag nu behöver jag verkligen prata och egentligen så trodde jag att det var mer att man skulle få en liten tid varje dag eller åtminstone varje vecka. Och så var det inte. Så det kändes väldigt synd att man inte fick kontakten till (kurator på kriscentrum) under tiden man bodde där också för att de inte levde upp till det som skulle låta så bra att man skulle få så mycket stöd och samtalshjälp så. / Hanna

En stor skillnad mellan dessa kvinnor är att Hanna hela tiden försöker få sitt behov tillgodosett genom att påtala för personalen att hon behöver prata. Sigrid däremot försökte finna sig i situationen och sökte förklaringar för att lättare kunna hantera att hon i vissa situationer blev utan stöd. Hanna kände sig inte heller prioriterad och upplever sig sviken och frustrerad då hon inte fått det stöd hon hade lovats. Hanna berättar att hon till slut försökte hålla sina känslor inom sig för att hon aldrig fick möjlighet att bearbeta dessa. Vår slutsats utifrån detta är lusten till att bearbeta och komma vidare riskerar att gå förlorad om kvinnan upplever att stödet inte motsvarar de egna behoven. Enligt Carlsson är det viktigt att poängtera skillnaden mellan *upplevda* och *tillskrivna problem i hjälpprocessen* (2003). I det här fallet är det kvinnorna som, på olika sätt, ger uttryck för *upplevda problem*. Det är den som tar emot hjälpen som främst bör uppleva den som värdefull för att den ska fungera som ett stöd. Två andra kvinnor påtalade en annan slags brist gällande emotionellt stöd. Nedan följer två citat som exempel.

(...) men sen något som jag det var ju liksom att jag tyckte att det var jobbigt att det inte fanns någon där på kvällar och helger. För jag vet, när det var fredag eftermiddag... jag hatade helgerna när det inte fanns någon där. För jag menar, problemet fanns ju kvar även fast det inte var kontorstid, så. Så det tycker jag att de hade de kunnat göra bättre och sen fanns ju (namn på ideell kvinnojour) men de var ju inte.. alls involverade på det viset och de kom olika varje gång och det var inte alltid de kom. / Alice

N: Men ändå var det vissa saker som saknades...

I: Vad då till exempel?

N: Ja... till exempel på nätterna var vi ensamma. Vi kvinnor som bodde där var ensamma och alla mätte dåligt. Vi kunde inte sova och vi gick runt i lägenheten i boendet hela tiden och så. Det var så många gånger som jag tänkte att om det var någon personal här på nätterna... så kanske de kunde hjälpa oss, för vi mår alla dåligt, vi kan inte hjälpa varandra, vi sitter och bara gråter men om det var nån som var lite starkare än oss, hade lite mer erfarenhet och utbildning (...) Så, jag vet inte varför på nätterna... du vet alla tankarna kommer på nätterna. Och sen... det var de jobbigaste timmarna. / Ella

Resultatet visar att behovet av emotionellt stöd kan dyka upp på dygnets alla timmar och kanske i synnerhet på nätter och kvällar. Efter personalens arbetstid kunde behovet av emotionellt stöd inte tillgodoses trots att behovet då var som störst. Vi drar slutsatsen att då det akuta behovet av skydd tillgodosetts och kvinnorna vistats under en längre tid på boendet övergår det akuta skyddsbehovet till ett behov av att få bearbeta sina känslor och det som de varit med om. Frånvaron av personalen kunde inte kompenseras av den

ideella verksamhetens närvaro. Detta *upplevda problem* kan förklaras utifrån att *relationen* är det som är grundläggande i *hjälpprocessen*. Resultatet pekar på att *relationen* till personalen från den ideella verksamheten skiljde sig väsentligt från *relationen* till ordinarie personal (Carlsson, 2003). Resultatet visar även att stödet här inte anpassats efter kvinnornas behov. Det är istället kvinnornas behov som anpassats efter det stöd som finns tillgängligt och verksamhetens resurser.

## Summering

Det emotionella stödet kretsar kring följande begrepp: *upplevda/tillskrivna problem, relation, hjälpprocess, perceived/received support och autonomi*. Resultatet visar att det emotionella stödet är viktigt och nödvändigt för alla kvinnor, oavsett om de upplevde att behovet tillgodosågs eller inte. Flera av kvinnorna upplevde att stödet fanns där om och när de var i behov av det. Kvinnornas individuella behov resulterar i att det emotionella stödet varierar i omfattning och kan ta sig olika uttryck. När kvinnorna upplevde att behovet emotionellt stöd inte blev tillgodosett visar materialet på att de upplevde sig åsidosatta och att de inte blev tagna på allvar. Vår slutsats är att kvinnornas olika behov och verksamhetens utformning inte alltid går hand i hand. I mötet med de flesta kvinnorna upplevde vi att det fanns en *ambivalens* kring det emotionella stödet. Majoriteten säger att de är nöjda med stödet samtidigt som det inte alltid motsvarat deras behov. Vi drar slutsatsen att om inte stödet kan ges rent konkret då behovet är som störst, är det viktigt att bemöta och bekräfta kvinnornas känslor i detta. Hos de kvinnor som saknat emotionellt stöd märkte vi antingen en stor frustration och besvikelse eller att kvinnan själv försökte hitta förklaringar till varför det blivit så. Det akuta behovet tillgodoses genom att kvinnorna får komma till boendet. Slutsatsen är att när kvinnorna lever på boendet under en längre tid övergår det akuta behovet av skydd till ett behov av att bearbeta känslor och upplevelser. Vår slutsats är även att lusten till att bearbeta och komma vidare i *hjälpprocessen* riskerar att gå förlorad om kvinnan upplever att hjälpen inte motsvarar de egna behoven.

## Nätverksstöd

### När boendet blir en arena för gemenskap

När Hedin använder begreppet nätverksstöd formulerar hon det som ett deltagande i nätverkets aktiviteter och gemenskap (1994). När vi använt oss av kategorin nätverksstöd var det för att undersöka i vilken utsträckning som kvinnorna funnit stöd i varandra på boendet. Som vi i efterhand har förstått så finns det i boendet inga uppstyrdade aktiviteter i den bemärkelsen som Hedin (1994) talar om, det är istället upp till kvinnorna själva. Tre av kvinnorna upplevde en stor gemenskap med de andra på boendet. Minna berättar att hon tyckte att det var skönt att få prata med andra som befann sig i liknande situationer. Hon beskriver att de pratade mycket och delade med sig av sina erfarenheter vilket hon upplevde som ett stort stöd. Trots olikheter dem emellan upplevde hon ändå att det fanns några som hon kunde prata med. Minna berättar att hon fortfarande har kontakt med en av kvinnorna. Detta stämmer överens med det som Alice berättar nedan.

Vi hade ju väldigt mycket stöd i varandra och sen hade jag väl tur att personkemin stämde ju verkligen bra med de som bodde där just då så det är ju dem som jag umgås med än. Så det... funkade väldigt bra, även barna, vi hjälpte varandra med barna så det... det var jättebra var det. Och sen med när man har barn så att man, i fall man är... höll på att bryta ihop så kunde det vara väldigt gött att få gå ut och ta

sig en cigarett och så visste jag att hon den andra hon, min son leker med hennes pojke så det är lugnt i fem minuter. Så just det här med hjälpen med barnen var väldigt viktigt. Och även under när det inte var kontorstid å (namn på två i personalen) inte fanns där så var det ju väldigt viktigt att ta stöd från de andra kvinnorna så. Det var ju tur liksom så att vi passade så bra ihop och det är såna vänner som jag har för livet nu. (...) sen var det ju väldigt mycket hänsyn mot varandra att nu... när vi stängde dörren så var vi... vi gick inte och knackade på varandras dörrar på det viset heller. Så det att man ändå visar respekt. För det är väldigt viktigt att få stänga om sig. / Alice

Alice berättar att hon upplevde ett stöd från de andra kvinnorna på boendet både när det gällde henne själv men även när det gällde hennes barn. De kvinnor som har upplevt stöd och en gemenskap med andra har beskrivit att personkemi och att de har saker gemensamt som avgörande för stödet. Alice beskriver att det kändes som en extra trygghet att veta att det fanns någon som hon kunde prata med även när personalen hade slutat för dagen. Resultatet visar att för Alice och Minna har stödet från andra kvinnor varit betydelsefullt för dem i deras *hjälpprocess*, vilket därmed kan ses som *signifikanta händelser* (Carlsson, 2003). Ella berättar att även hon fann ett visst stöd i de andra kvinnorna. För henne var det viktigt att gemensamt ta hand om vardagliga sysslor och att de i detta kunde mötas och stötta varandra.

Jo du vet första dagarna var det jättejobbigt för oss alla, men efteråt ... ja vi kom upp igen då och sen brukade vi sitta och prata med varandra och stötta varandra och vi kanske gick ut och tog en promenad och ja vi hade såna stunder också. Det var en av kvinnorna som bjöd oss andra till en pizzeria en dag och vi hade en anledning att vara ute och prata och... sen kom vi på att ja vi måste dela på uppgifterna också för att vi hade gemensamt kök och badrum och toa och så tänkte vi att nej de där gemensamma utrymmena måste vi städa allihopa. Sen började jag skriva ett sånt schema och hur vi skulle ja städa och hur vi skulle göra och sköta oss. Om vi äter mat ska vi diska efter oss och ja och sen under de där ja uppgifterna eller när vi jobbade så pratade vi litegrann och ja... men vi var inte glada nej nej men ändå kände vi att vi mätte bättre efteråt. /Ella

Materialet visar att det för Ella var betydelsefullt att kunna dela vardagliga sysslor och prata lite med de andra kvinnorna. Hon beskriver under intervjun att hennes eget behov av att få prata med någon gjorde det svårt att bemöta de andra kvinnornas problem. Resultatet visar att samtal som sker runt vardagliga sysslor blir betydelsefullt. Det är ett enklare samtalsämne än att tala om egna eller andra kvinnors svårigheter. Detta stämmer överens med en annan kvinnas upplevelse. Hon upplevde också att stödet från de andra kvinnorna var begränsat samt att hon inte orkade med de andras problem utifrån sin egen situation. Resultatet pekar även på att ett visst stöd från kvinnor i liknande situationer har fungerat som ett komplement till personalens emotionella stöd.

### Gemenskap inte en självklarhet

Kvinnorna som vistas på boendet har olika bakgrund och olika behov. En del lever under dödshot medan andras skyddsbehov inte är av den karaktären. Gemensamt för alla kvinnor är dock att situationen bedömts vara så pass allvarlig att de inte kan vara kvar i sitt eget hem. Hotbilden mot kvinnan kan däremot se olika ut och behoven varierar därefter. Bland de kvinnor som inte upplevde någon gemenskap eller fann något stöd i de andra kvinnorna berättar att de inte hade så mycket gemensamt med de andra och att de därför valde att dra sig undan gemenskapen. Hanna berättar följande.

Vi pratade lite med varandra men det känns som att de andra, vissa andra kanske umgicks mer på det sättet men jag kände väl kanske att jag inte ville det riktigt. Och det var ju mycket liksom grupperingar och skitsnack om den gör det eller det och jag kände att jag vill bara hålla mig utanför allting. Jag vill bara vara jag liksom. Den äldste hade bara kompisar som han lekte med lite ibland men det är ju mycket språket också, faktiskt ska jag säga att man blev lite utanför genom att vara svensk och de undrade vad gör du här, liksom, du e svensk. Många liksom, fast de kom från olika kulturer och olika språk så kunde de även prata något språk som de förstod som inte jag förstod. /Hanna

Hanna berättar att hon inte kände någon gemenskap med de andra kvinnorna på grund av språket och att hon upplevde att det fanns grupperingar och en stämning som hon inte ville vara en del av. Hon beskriver även här hur hon försökte hålla sig utanför detta. Hon upplevde det även som problematiskt när hennes vardagliga rutiner krockade med de andra kvinnornas. Hanna berättar även att hon upplevde att hon inte hade lika allvarliga problem som många av de andra kvinnorna. Nedan följer ett citat från en annan kvinna som inte heller upplevt något stöd från de andra på boendet.

Det var lite stökigt emellanåt för det var ju så väldigt varierande... det var ju... jag var väl den äldsta utav dem som var där då. Någon hade barn och det man fick ju inte kontakt med någon så att man satt och diskuterade eller pratade med någon så, det gjorde man inte och det var ju vissa som nästan blev lite osams där, då vet jag att jag drog mig undan. Sen om vi säger de som hade barn pratade väl med varandra men det var inte så där... alla var väl så upptagna utav sitt liksom. Jag kände ju inte att jag hade något gemensamt med någon eller så. Och det beror väl på vilka som är där för just det tillfället då, absolut. Nej det var väl även... nej vad skulle jag säga näe det var väl någon av utländsk härkomst och då är det ju språk-mässigt då som det kan bli lite... det var... eftersom jag var där så lång tid som tre veckor så var det väl lite stökigt tyckte jag. /Sigrid

Sigrid upplevde inte att hon fick någon kontakt med någon vilket hon tror beror på att hon var äldre och att hon inte hade några barn. Liksom Hanna berättar Sigrid att hon valde att dra sig undan från de andra bland annat då det blev för stökigt mellan vissa kvinnor. Resultatet visar att språket är avgörande för om kvinnorna ska kunna hjälpa och stötta varandra. Språkliga barriärer utgör därmed ett hinder för gemenskap. Talar man inte samma språk blir det även svårt att upptäcka eventuella saker som man har gemensamt. Sigrid och Hanna upplevde inte nätverket som ett stöd men resultatet pekar inte heller på att detta varit ett *problem* i Carlssons (2003) bemärkelse. Ingen av dem upplever att de saknat de andra kvinnornas stöd. De båda beskriver hur de själva har valt att dra sig undan vilket kan tolkas som att det då inte heller har påverkat *hjälpprocessen* i negativ riktning.

## Summering

Detta avsnitt kretsar kring begreppen *signifikanta händelser*, *hjälpprocess* och *problem*. Några kvinnor har upplevt ett nätverksstöd medan andra inte har gjort det. Avgörande faktorer för huruvida man upplever detta stöd eller inte, är upplevd personkemi, gemensamma intressen och livssituationer. För många har kontakten med andra kvinnor på boendet varit ett mycket betydelsefullt stöd. Flera har upprätthållit relationen till de andra kvinnorna även efter tiden på boendet. Vår slutsats är dock att stöd och gemenskap med andra kvinnor på boendet inte är en självklarhet utan många gånger styrs av tillfälligheter. Resultatet visar att språket kan utgöra ett hinder för gemenskapen och möjligheten att stötta varandra. Materialet pekar i den riktningen att stöd från de andra kvinnorna kan vara ett stöd i väntan på personalen. Materialet visar också att kvinnorna

kan ha svårt att ta del av andra kvinnors bekymmer eftersom att de själva befinner sig i en utsatt situation.

## Närvarandestöd

### En ny kategori

När vi vid intervjutillfällena undersökte om det fanns något annat stöd som kvinnorna fått eller saknat, utöver det som vi redan behandlat, var det två kvinnor som tog upp det som vi här har valt att benämna närvarandestöd. Närvarandestöd innebär för oss att personalen rent fysiskt finns med kvinnorna i olika situationer utan att alltid vara aktiva. Kategorin närvarandestöd innehåller två olika delar. En kvinna upplever att hon fått behovet av detta stöd tillgodosett medan en annan kvinna upplevde en avsaknad av detta. Hon beskriver följande.

Det var ju bra när de kom ut och liksom bara var med oss liksom eller vad man ska säga det kan jag tänka eller känna att jag har saknat lite att liksom de upptäckte inte vissa saker som att någon kvinna var psykiskt sjuk och alltså olika grejer i verksamheten för att de inte var hos oss där utan de satt på sina rum på sina kontor liksom. Man hade önskat att de kanske liksom bara en halvtimme per dag bara satte sig inne i lekrummet med de här barnen och bara, bara var liksom alltså (namn på personalen). Att de bara hade kommit ut och varit med oss liksom (...) för då kanske de kunnat snappa upp 'hur mår barnen?' eller hur alltså på många plan... Satt sig någon gång på någon utav alla raster och tagit en kaffekopp ute i våran matsal istället för alltid inne i sina egna... skyffen. Det blir ju som olika sorters människor eller vad man ska säga om du förstår vad jag menar. De är ju personal liksom. Självljart. Men att dem kanske kunde kommit ut lite mer och bara... inte bara fyllt på med toapapper och gått in på sitt rum igen. / Hanna

Detta pekar på vikten av personalens närvaro för att kunna ta del av det som händer bland kvinnorna på boendet. Vår slutsats är att det inte bara är samtal bakom stängda dörrar som blir betydelsefullt under vistelsen på boendet. Hanna beskriver även att hon upplevde att det fanns en distans mellan personalen och kvinnorna. För Hanna verkar det finnas en bristande relation till personalen då hon upplever att de är "olika sorters människor". För att *hjälpprocessen* ska vara gynnsam och drivas framåt är *relationen* en viktig del (Carlsson, 2003). En annan kvinna som däremot fått närvarandestöd beskriver följande:

I: Är det något annat som du känner att de har hjälpt dig med som vi inte har pratat om nu?

M: Ja som stöd i alla samtal. Det är ju alltid någon av dem som har varit med i kontakten med socialtjänsten eller intervju med polisen, och hos advokaten, de har alltid funnits med i rummet om man ber dem om det. Och det är guldvärt. Under hela slutbehandlingen i Tingsrätten och med just den typen av närvarandestöd är värt mycket mer än samtal med känslor tycker jag. Ja att de utsätter sig för risker som faktiskt finns i att följa med till och från och se till att det är tryggt hela tiden så dem är ju väldigt stödjande både fysiskt och psykiskt. /Minna

För den här kvinnan var närvarandestödet mer betydelsefullt än ett emotionellt stöd. Att ha personalen fysiskt närvarande ger den här kvinnan ett stöd vilket blir en trygghet för henne. Här verkar närvarandestödet även ha en *maktutjämning* funktion som kan betyda väldigt mycket för en utsatt kvinna. För Minna är det en trygghet i sig att veta att detta stöd finns om hon är i behov av det, alltså *perceived support* (Vangelisti, 2009).

Vikten av att ha personalen närvarande ser vi här är väldigt viktigt för dessa kvinnor. Vår slutsats är att även om kvinnorna pratar om närvarandestöd på olika sätt finns ett behov av det och personalens närvaro leder till att de känner sig sedda och trygga.

### Summering

De centrala begreppen i detta avsnitt är *hjälpprocess*, *makt* och *perceived support*. Närvarandestöd ligger utanför Hedins (1994) kategorier av stöd. Utifrån materialet har därför vi valt att utforma ytterligare en stödkategori. Två av kvinnorna pratar om närvarandestöd men på olika sätt. Den ena kvinnan beskriver en avsaknad av stödet och framhåller stödet som en del i personalens uppgift att förstå och ta del av det som händer bland kvinnorna på boendet, och en annan kvinna pratar om närvarandestöd som ett sätt att stötta kvinnorna med sin närvaro i kontakt med andra myndigheter. För dessa kvinnor är personalens närvaro en viktig faktor. Vår slutsats är att personalens närvaro leder till att kvinnorna känner sig sedda vilket ger en extra trygghet.

## Särskilt betydelsefullt stöd som lett till förändring

Olika händelser och olika former av stöd har påverkat kvinnornas *hjälpprocess*. Stödet har präglats av *problem* såväl som *signifikanta händelser* och lett fram till olika *förändringar* i kvinnornas liv (Carlsson, 2003). Nedan följer citat och summeringar av det som kvinnorna själva sagt om stödets betydelse.

Ja jag är en säkrare och bättre mamma och jag är en bättre person och jag vet att förr var det så här att jag inte vågade gå ut från huset, det var så illa men nu vet jag att jag kan klara mig själv och jag mår bra och jag är inte värd mindre än andra.  
/Ella

Ella berättar att hon utan personalens stöd inte skulle ha gått igenom sin skilsmässa. Hon beskriver att stödet har gjort henne till en bättre mamma och en bättre person. Hon klarar sig själv på ett annat sätt nu, hon mår bättre och är stolt över sig själv. Hon har fått nya perspektiv och nya tankar kring manligt och kvinnligt. Hennes *autonomi* har stärkts i och med att hon fått andra krav på hur hon vill ha det och hur hon vill att andra ska vara mot henne. *Feedback*, *emotionellt*- och *kognitivt* stöd har därmed varit mest betydelsefullt för henne. Materialet visar att stödet inneburit en *förändring* i hennes liv och förändrat hennes självbild. För de flesta kvinnor har stödet på boendet lett till ytterligare stöd. Nedan följer ett exempel på detta.

Det var ju samtalen sen efteråt, det e klart. Att det var betydelsefullt.. Så att det inte bara blev ett slut där då om man säger så när man inte bodde där. För det minns jag inte att det var något avslut så utan då hänvisades jag ju till (kurator på Kriscentrum) då. Men det var ju helt frivilligt det är klart, visst var de det. Utan det var ju ett erbjudande och det svarade jag ju ja till då. /Sigrid

För Sigrid har stödet som hon fick av Kriscentrum efter det att hon lämnat boendet betytt väldigt mycket. *Emotionellt* stöd och *feedback* var det viktigaste för henne. Samtal i det akuta och samtal i ett senare skede menar hon var helt olika behov. För henne betydde det mycket att det fanns någon som fångade upp henne efter att hon flyttat från det skyddade boendet. Vårt material visar på att det skyddade boendet öppnade dörrar för ytterligare stöd som Sigrid var i behov av. För Alice har stödet från det skyddade boendet inneburit att det gett henne kraft att komma vidare i sitt liv. Hon berättar;

Aa, det var ju stöd i kontakt med myndigheter, att jag har haft stöd under tiden sen har det ju vart jag som har pratat och men att det ändå för det har varit väldigt viktigt. Och det har ju betydelse än idag. Jag tror ju inte jag hade ens vågat eller gjort en polisanmälan om jag inte hade haft stöd i det och det har ju betytt jättemycket att jag faktiskt gjorde det och sen orkade igenom hela den rättsprocessen för jag hann ju ångra mig tjugo gånger. Men att ändå det, att (namn på personal) stöttade mig i det. Så det. Och så blev det ju bra till slut och det hade ju, jag tror aldrig att jag hade orkat igenom det annars. För det var väldigt jobbigt så. Och sen att även efter de där mötena kunna prata igenom det med (namn på personal) och liksom att ha någon som har vart med det var jätteviktigt. /Alice

För Alice var *kognitivt stöd* i form av råd och vägledning, *emotionellt stöd* och *feedback* det som betytt mest för henne, vilket även var avgörande för att hon skulle orka ta sig ur relationen. Nedan följer ett exempel på den *ambivalens* som vi ofta kunde se i många kvinnors berättelser.

Först så tyckte jag ju att det var jätteskönt att komma dit för att bo hemma hos släktingar i små utrymmen med två barn i det kaoset var ju väldigt ansträngt, så att först var det väldigt skönt att få sitt egna liksom och bara, bara få sitt egna liksom, helt enkelt. Men det hände ju mycket saker på det skyddade boendet och det var fel miljö för mig och mina barn så att det var... jag är både tacksam för att vi fick komma dit och det var bra samtidigt som det var inte så bra för oss. Så att det är blandade känslor. / Hanna

Det *praktiska* och *emotionella* stödet påverkades i negativ bemärkelse. Hon upplevde att hon inte kunde fokusera på sig själv på grund av regler som bröts och andra kvinnors "kalabalik". Hon kände inte att det var en trygg miljö för henne och barnen vilket hon upplevde som ett stort *problem* (Carlsson, 2003). Hon upplevde inte att hon hade något annat val än att vistas på boendet. Trots det menar hon att de har det bättre nu. Det som varit mest betydelsefullt för henne var att hon fick det akuta behovet av samtal tillgodosett. För henne var det skönt att känna att det fanns någon som lyssnade och förstod. Det var även betydelsefullt för henne att hon fick hjälp med samtalskontakt till sitt barn och att ta kontakt med andra myndigheter. Hon berättar att det var skönt att slippa fixa allting själv och att få någonstans att bo. Vårt material visar på en variation när det gäller betydelsen av att få komma till boendet. För Minna var flytten till boendet något av det viktigaste. Hon berättar följande.

Det var ju väldigt positivt tycker jag. När man kommer till ett skyddat boende i sådana lägen så man tänker ju inte på att det är fyra väggar och nerdraget för att hålla en inspärrad utan man känner bara åh vad skönt nu behöver jag inte vara rädd. Det är det enda man kan tänka på just då. Och här är en nyckel vad bra nu kan man låsa ännu mer jättebra. Så det är just det här att kunna sova en hel natt utan att vara livrädd eller kräkas hela tiden för att man är så orolig och det...det är väldigt befriande. /Minna

Minna berättar att stödet från det skyddade boendet har påverkat henne i positiv bemärkelse. Materialet visar att det skyddade boendet blev en trygg bas där hennes rädsla kunde avta, vilket för henne var en *signifikant händelse*. Hon upplevde en befrielse i att få komma till det skyddade boendet både för henne själv och för hennes barn. Den praktiska hjälpen, att få komma till boendet och det instrumentella stödet i kontakt med andra myndigheter, har för henne varit särskilt betydelsefullt.



## Summering

I detta avsnitt behandlas begreppen *hjälpprocess*, *förändring*, *problem*, *ambivalens* och *signifikanta händelser*. Gemensamt för samtliga kvinnor är att stödet och vistelsen på det skyddade boendet inneburit någon slags *förändring* i deras liv. För några kvinnor har stödet betytt mycket i processen att lämna sitt destruktiva förhållande. Flera kvinnor beskriver hur stödet har inneburit en ökad trygghet och en minskad rädsla. Det skyddade boendet har för de flesta varit en trygg bas och personalen har fungerat som ett stort stöd. Kontakter med flera av samhällets myndigheter har varit både tidskrävande men även känslomässigt påfrestande för kvinnorna. Stödet från personalen på boendet har då betytt mycket för dem. För många kvinnor har också vetskapen om att de inte är ensamma inneburit en trygghet. Stöd som på olika sätt stärkt kvinnornas *autonomi* har också varit betydelsefullt. Det exempel som lyfts fram av en kvinnas *ambivalenta* känslor mot vistelsen på boendet är inget unikt för just henne. *Ambivalenta* känslor är något som vi funnit i fler kvinnors berättelser. Vår slutsats är att även om alla inte varit lika nöjda med tiden på boendet visar materialet att det ändå inneburit positiva förändringar i deras liv.

## Sammanfattning av resultat

Studiens syfte har varit att undersöka och beskriva en grupp våldsutsatta kvinnors upplevelser av erhållet stöd från ett specifikt skyddat boende i en utvald kommun, samt hur stödet påverkat deras livssituation. Vi kommer i följande kapitel att besvara studiens frågeställningar genom att sammanfatta resultaten och koppla dessa till relevant tidigare forskning.

### Vilken typ av stöd har kvinnorna fått och hur har erhållet stöd upplevts?

Redan när kvinnorna anländer till det skyddade boendet uppfylls den första kategorin av stöd - *praktisk hjälp*, som Hedin (1994) talar om. *Praktisk hjälp* verkar tryggande och kan vara avgörande för kvinnans framtid. Vår slutsats är att stöd av regler lindrar den många gånger kaotiska värld som kvinnorna delar på boendet. En yttre *struktur* i form av regler kan ge en inre känsla av *kontroll* och därigenom även känslan av *trygghet*. Samtidigt har majoriteten även känt sig otrygga i relation till andra kvinnor som vistats på boendet. I detta ligger även problematiken att den enskilda kvinnans *autonomi* och behovet av gemensam yttre struktur kolliderar i vissa situationer. Det *instrumentella stödet* har innefattat stöd i kontakt med andra myndigheter. Även denna kategori har underlättat den kaotiska situation som kvinnorna ofta befinner sig i. Personalen använder sin *makt* i syfte att hjälpa samt främja kvinnans förmåga att fatta egna beslut. För att kunna tillgodose kvinnans behov av hjälp krävs ibland att personalen handlar för kvinnans räkning och därmed utövar *makt* och åsidosätter kvinnans *autonomi*. Till skillnad från Keeling och van Wormers (2011) studie som visar att kvinnorna blev bemötta med klander och hot om konsekvenser av professionella, visar vår studie inga tendenser av den typen av *maktförhållande*, utan snarare att personalens stöd jämnade ut asymmetriska *maktförhållanden* i kvinnans kontakt med andra myndigheter. *Kognitivt stöd* verkar stärkande och därigenom även tryggande och bidrar till kvinnans egen förståelse av sin situation. Råd och vägledning kan dock upplevas inkräkta på självbestämmanderätten och därmed begränsa kvinnans *autonomi*. *Feedback* fyller en viktig funktion i *hjälpprocessen*. Genom *feedback* från personalen i form av beröm och kommentarer har kvinnorna fått sina känslor och upplevelser normaliserade och bekräftade. Detta har även lett till att de upplevt att de blir sedda och tagna på allvar. I likhet med Shamais

(2000) visar vår studie på den betydelse det har för kvinnorna att möta personal som orkar stödja och ta del av deras problem. Ingen form av negativ *feedback* har förekommit. Detta skulle inte heller vara ett konstruktivt bemötande i kvinnornas utsatta situation. Denna form av stöd har även fungerat maktutjämnande i relationen mellan kvinnan och personalen. Kvinnornas individuella behov resulterar i att det *emotionella* stödet, i form av exempelvis stödjande samtal, varierar i omfattning och kan ta sig olika uttryck. I de flesta av kvinnornas berättelser fanns en *ambivalens* kring denna form av stöd. Majoriteten säger att de är nöjda samtidigt som stödet inte alltid motsvarat deras behov. *Emotionellt* stöd är viktigt och nödvändigt för majoriteten av kvinnorna, oavsett om de upplevde att behovet tillgodosågs eller inte. *Nätverksstöd* var ofta ett stöd i väntan på personalens tillgänglighet. De faktorer som varit avgörande för om kvinnorna upplevt gemenskap eller inte har varit personkemi, intressen och aktuell livssituation. Till skillnad från studien av Tutty et al. (1999) kan vi inte dra slutsatsen att stöd från andra kvinnor upplevts som särskilt betydelsefullt. *Närvarandestöd* är en kategori som vi menar ligger utanför Hedins (1994) begreppsram. Några kvinnor har påtalat vikten och behovet av personalens fysiska närvaro. Stödet kan innebära att personalen är fysiskt närvarande vid kvinnans kontakt med andra myndigheter såväl som ute i det skyddade boendets lokal. Personalens fysiska närvaro kan skapa trygghet en känsla av att känna sig sedd.

Finns det någon form av stöd som kvinnorna saknat i kontakten med det skyddade boendet?

*Praktisk hjälp* från personalen på boendet har saknats i vardagliga sammanhang. Det är därmed inte enbart det stöd som ges i det akuta skedet som upplevs som betydelsefullt i en kaosartad livssituation. Majoriteten av kvinnorna har även saknat tydligare regler bland de boende. I likhet med studien av Tutty et al. (1999) har de flesta kvinnorna känt sig otrygga på boendet på grund av andra kvinnors problematik. Några kvinnor har också saknat personalens delaktighet och uppföljning i samband med att regler brutits och/eller när motsättningar uppstått mellan kvinnorna i boendet. När *autonomin* ges för stort utrymme kan det i vissa situationer och sammanhang upplevas som negativt av kvinnorna själva medan den i andra sammanhang åberopas. Det *instrumentella stöd* som saknats är relaterat till barnens behov och mer omfattande stöd till dem har saknats under tiden på boendet. Detta skiljer sig från det som Keeling van Wormer visar i sin studie från 2011, där fokus riktades mer mot barnet än kvinnan. Information är den form av *kognitivt stöd* som saknats och/eller upplevts som bristande. Det framkom upplevelser om att information som getts inte varit tillräcklig och även upplevelser av att information om vad boendet kunde erbjuda varit missvisande. Personalens tillgänglighet för *emotionella stöd* i form av stödjande och bearbetande samtal har varit begränsad. Detta stämmer överens med det som Tutty et al. (1999) redovisar i sin studie. Personalens resurser och möjlighet att rätta till går inte alltid hand i hand med kvinnornas behov. Kvinnorna kunde i och med detta uppleva sig åsidosatta och/eller att de inte blev tagna på allvar. Reaktionen på detta var antingen en stor frustration och besvikelse eller att kvinnan själv försökte hitta rationella förklaringar i efterhand till varför det blivit så. När det gäller det stöd som vi valt att kalla *närvarandestöd* framkommer att personalens närvaro bland kvinnorna ute i boendet har saknats och att personalens kunskap om det som händer bland kvinnorna ute i boendet därmed har begränsats. Kvinnornas *upplevda problem* riskerar att påverka hela *hjälpprocessen*. När kvinnorna vistas på boendet under en längre tid övergår det akuta behovet av skydd till ett behov av att få bearbeta känslor och upplevelser. Kvinnornas motivation till att bearbeta och komma vidare i

*hjälpprocessen* riskerar att gå förlorad i och med upplevelsen att hjälpen inte motsvarar de egna behoven eller ges i rätt tidpunkt.

Hur har stödet påverkat de enskilda kvinnornas livssituation?

Vi kan till skillnad från Tengström (2011) konstatera att stödet från det skyddade boendet har haft effekt, i den bemärkelsen att det på olika sätt påverkat kvinnornas liv. Gemensamt för alla kvinnor är att stödet på ett eller annat sätt inneburit någon slags positiv *förändring*. För några av kvinnorna har stödet varit en stor hjälp i processen att lämna ett destruktivt förhållande. För många har stödet förbättrat deras situation på så sätt att de känner en ökad trygghet och en minskad rädsla. Många upplever en trygghet enbart i och med vetskapen om att det finns en säker plats att vända sig till och att man inte är ensam i sin situation. För några av kvinnorna har stödet även inneburit en ökad självkänsla och självförtroende. Stödet har också hjälpt många kvinnor att betrakta sig själva som en egen *autonom* person. Kvinnornas upplevelser av att deras *autonomi* har stärkts kan vi koppla till Shamais studie som även den visar att det skyddade boendet tillät ett erkännande av det egna "jaget" (2000). Vi kan därmed, i enlighet med Keeling van Wormers studie från 2011, se att personalen på boendet bedriver ett viktigt arbete. Det framkommer både positiva och negativa upplevelser av vistelsen på boendet. Vår slutsats är, trots detta, att det skyddade boendet har fungerat som en trygg bas där kvinnorna kan stärka sin *autonomi* och en plats som de kan ta avsats från för att påbörja ett nytt liv, fritt från våld.

## Slutdiskussion

Kvinnornas behov av de olika kategorierna av stöd styrs av individuella faktorer. Situationen som de intervjuade kvinnorna befinner sig i är komplex och de delar en kaotisk värld i det skyddade boendet. De befinner sig i krissituationer och har ett ökat behov av kontroll samtidigt som andra kvinnors situationer och agerande blir svåra att kontrollera, vilket kan leda till känslor av otrygghet. Kvinnornas individuella behov kan vidare ha att göra med i vilken av krisens faser som varje enskild kvinna befinner sig i. I vår studie har fokus varit helt på kvinnornas perspektiv. För att kunna säga något helt säkert om stödet är det även viktigt att behandla personalens perspektiv (Carlsson, 2003). I förhållande till de begränsningar som en uppsats av det här slaget innebär har vi avgränsat oss till kvinnornas perspektiv och dessa har därför fått ta stor plats. Kvinnors upplevelser av att stöd till barnen hade kunnat vara mer omfattande är värt att uppmärksamma. Detta utifrån den kunskap som idag finns om hur skadligt det är för barn som lever i familjer där det förekommer våld (Broberg et al. 2011) och den aktuella verksamhetens ansvarsområde.

Materialet antyder att det uppstår svårigheter för personalen att räkna till och tillgodose behovet för alla kvinnor och i förekommande fall, deras barn. Vi upplever att det för personalen blir en balansgång att känna av vad den enskilda individen önskar eller är i behov av för stöd. Personalens uppgift blir att hitta en balans mellan exempelvis kvinnornas *autonomi* och behovet av gemensam yttre *struktur* i form av regler. Personalen styrs av organisatoriska förutsättningar. Det ska därmed poängteras att det stöd som kvinnorna saknat inte nödvändigtvis är förenligt med verksamhetens mål och ambitioner vad gäller stöd. Vi upplever att verksamhetens mål är formulerade på ett sådant sätt att de lämnar öppet för tolkningar. Vi ställer oss undrande till om det för personalen överhuvudtaget är möjligt att tillgodose alla kvinnors behov i lika stor utsträckning?

Hur upplever personalen själva sin arbetssituation och det stöd som erbjuds? Detta är intressanta frågeställningar som kan undersökas framgent. Framkomna resultat kan vidare ställas mot aspekter som inte ryms inom ramen för vår studie. Eventuella samband kan finnas mellan det stöd som saknats och en rad olika faktorer. Vårt mål var inte att generalisera resultaten på ett sådant sätt att de blir allmängiltiga utan i stället exemplifiera hur stöd från ett skyddat boende kan upplevas. Materialet låter ana att dessa kvinnors erfarenheter inte skiljer sig från andra kvinnors erfarenheter när det gäller stöd från ett skyddat boende. Vi ser inte heller att resultaten skulle blivit annorlunda om vi haft fler informanter. Huruvida framkomna resultat kan överföras till andra liknande situationer kräver dock mer omfattande studier än den vi presenterar.

I studiens inledning har vi nämnt att en kurs som berört våldsutsatta kvinnors situation inte längre finns kvar som ett valbart alternativ på Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet (GU, 2012). Det är möjligen så att den plockats bort på grund av bristande intresse från studenter. Om man däremot från universitetets sida anser att mäns våld mot kvinnor i nära relationer ska prioriteras bör en sådan kurs inte läggas som ett valbart alternativ som studenter kan välja bort mot något annat. Vår förhoppning är att denna studie kan bidra till en ökad kunskap om vad för slags insatser som kan ges till kvinnor på ett skyddat boende och hur dessa kan upplevas av kvinnorna själva. För oss betyder denna nyvunna kunskap att vi är bättre förberedda på att möta våldsutsatta kvinnor i vårt yrkesliv. Vidare hoppas vi att vår studie bidrar till att ämnet får det utrymme det förtjänar på socionomprogrammet, eftersom det berör en utsatt grupp.

# Referenser

Amnesty International (2012), "Sverige undertecknar Europarådets konvention om våld mot kvinnor" (elektronisk) *Amnesty officiella hemsida*

<<http://www.amnesty.se/nyheter/goda-nyheter/sverige-undertecknar-europaradets-konvention-om-vald-mot-kvinnor/>> (2012-10-08)

Amnesty International (2012) "Stoppa våld mot kvinnor" (elektronisk) *Amnesty officiella hemsida* <<http://www.amnesty.se/vad-gor-vi/kvinnors-rattigheter/vald-mot-kvinnor/>> (2012-10-08)

Amnesty International (2004) "Mäns våld mot kvinnor i nära relationer – en sammanställning om situationen i Sverige" (elektronisk), *Amnestsys officiella hemsida* <<http://www.amnesty.se/upload/files/2011/05/04/mans-vald-mot-kvinnor-i-nara-relationer-amnesty.pdf>> (2012-10-08).

Bergstrand, Bengt Olof (2012). *Socialtjänstlagen 2012*. [Ny utg.] Höganäs: Komlitt

Broberg, Anders, Almqvist, Linnea, Axberg, Ulf, Grip, Karin, Almqvist, Kjerstin, Sharifi, Ulrika, Cater, Åsa K., Forssell, Anna, Eriksson, Maria & Iversen, Clara (2011). *Stöd till barn som bevittnat våld mot mamma (Elektronisk resurs): Resultat från en nationell utvärdering*. Göteborg: Göteborgs universitet. Tillgänglig: [http://www.gu.se/digitalAssets/1325/1325174\\_st--d-till-barn-som-upplevet-v--ld-mot-mamma.pdf](http://www.gu.se/digitalAssets/1325/1325174_st--d-till-barn-som-upplevet-v--ld-mot-mamma.pdf) (2012-11-21)

Brottsförebyggande rådet (2012) "Misshandel mot kvinnor" (elektronisk), *Brottsförebyggande rådet hemsida* <<http://www.bra.se/bra/brott-statistik/kvinnomisshandel.html>> (2012-10-08).

Brottsförebyggande rådet (2012) "Våldtäkt och sexualbrott" (elektronisk) *Brottsförebyggande rådet hemsida* <<http://www.bra.se/bra/brott--statistik/valdtakt-och-sexualbrott.html>> (2012-10-08).

Brottsförebyggande rådet (2012) "Brott i nära relationer ska kartläggas" (elektronisk), *Brottsförebyggande rådet hemsida* <<http://www.bra.se/bra/nytt-fran-bra/arkiv/nyheter/2012-04-27-brott-i-nara-relationer-ska-kartlaggas.html>> (2012-10-08).

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Burgess, Robert G. (1991). *In the field: an introduction to field research*. London: Routledge

Carlsson, Bengt (2003). *Så blir det hjälp: om hjälpprocesser i socialt arbete*. Diss. Göteborg: Univ., 2003

Dalen, Monica (2007). *Intervju som metod*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning

Debatt (2012). SVT1 22 november

Eliasson, Mona (2000). *Mäns våld mot kvinnor: en kunskapsöversikt om kvinnomiss-handel och våldtäkt, dominans och kontroll*. 1. pocketutg. Stockholm: Natur och kultur

FN förbundet (2009) "Generalsekreterarens budskap på den internationella dagen mot våld mot kvinnor" (elektronisk), *Svenska FN förbundets hemsida*, <<http://www.fn.se/press/arkiv/arkiv-2007-2010/nyheter-fran-fn/2010/generalsekreterarens-budskap-pa-den-internationella-dagen-mot-vald-mot-kvinnor/>>(2012-10-08).

Goldsmith, Daena J. (2004). *Communicating Social Support (Elektronisk resurs)* Cambridge: Cambridge University Press

Grinnell, Richard M. & Unrau, Yvonne A. (red.) (2005). *Social work research and evaluation: quantitative and qualitative approaches / edited by Richard M. Grinnell, Jr., Yvonne A. Unrau.* 7. ed. New York: Oxford University Press

Göteborgs universitet (2012) "socioonomprogrammet, 210 hp" (elektronisk) *Göteborgs universitets hemsida*. <[http://www.utbildning.gu.se/program/program\\_detalj/?programid=S1SOC](http://www.utbildning.gu.se/program/program_detalj/?programid=S1SOC)> (2012-11-22)

Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (1995). *Ethnography: principles in practice*. 2. ed. London: Routledge

Hedin, Ulla-Carin (1994). *Socialt stöd på arbetsplatsen vid sjukdom: [Social support at the workplace in the event of illness]*. Diss. Göteborg: Univ.

Holmberg, Carin & Enander, Viveka (2004). *Varför går hon? om misshandlade kvinnors uppbrottsprocesser*. 1. uppl. Ystad: Kabusa böcker

House, James S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, Mass: Addison-Wesley

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) (2012). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups

Keeling, June; van Wormer, Katherine (2011) "Social worker interventions in situations of domestic violence: what we can learn from survivors' personal narratives?" *British Journal of Social Work*, vol 28, nr 7, 2011, ss.1354-1370

Klarnas, Maria (2010). *Av egen kraft tillsammans med andra: personer med psykiska funktionshinder, socialt stöd och återhämtning*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet 2010

Kvale, Steinar. & Brinkmann, Svend. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Enskede: TPB

Kvinnofridslinjen (2012) "Kvinnofridslinjen - en nationell stödtelefon" (elektronisk), *Kvinnofridslinjens hemsida* <<http://kvinnofridslinjen.se>>(2012-10-08).

- Kvinnorjouren (2011) "Verksamhet och organisation" (elektronisk), *Sveriges Kvinno och Tjejjourers Riksförbunds hemsida* < <http://www.kvinnojouren.se/om-oss> > (2012-10-08).
- Larsson, Eva (2003). *Närhet som gör ont: om våld mot närstående*. Stockholm: Brotts- offerjourenas riksförbund
- Lundgren, Eva (2004). *Våldets normaliseringsprocess*. Stockholm: Riksorganisationen för kvinnojouren och tjejjourer i Sverige (ROKS)
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage
- Mänskliga rättigheter (2012) "De mänskliga rättigheterna" (elektronisk) *Regeringens webbplats om mänskliga rättigheter*, <<http://www.manskligarattigheter.se/sv/de-manskliga-rattigheterna>> (2012-10-08)
- NCK Rapport 2010:1 *Hedersrelaterat våld och förtryck: en kunskaps- och forskningsöversikt*. 1. uppl. (2010). Uppsala: Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK)  
Tillgänglig: <http://kunskapsbanken.nck.uu.se/nckkb/nck/publik/fil/fulltext/145> (2012-10-08)
- Olsson, Evelina; Franker, Clarence (2012) "Maria blev mördad med över 100 hugg" *Metro Göteborg*. 12-11-22 s. 2
- Postmus, Judy L; Severson, Margaret; Berry, Marianne and Ah Yoo, Jeong (2009) "Women's Experiences of Violence and Seeking Help" i *Violence Against Women* , vol 15, nr 7, 2009 ss. 852-868
- Rapport 2002:13. *Rätten till sitt eget liv: behovet av skyddat boende för flickor i patriarkala familjer*. Stockholm: Länsstyrelsen i Stockholms län
- Rapport 2002:23. *Utsatta flickor i patriarkala familjer: om behov av skyddat boende och andra insatser*. Malmö: Länsstyrelsen i Skåne län
- Rapport 2004:4. *Skyddat boende m.m. för flickor och unga kvinnor som riskerar att utsättas för hedersrelaterat våld: (redovisning av ett regeringsuppdrag 2004-02-09)*. Jönköping: Länsstyrelsen i Jönköpings län: Waltersson, Stefan & Dovrén Råsbrant, Iris.
- Rapport 2004:16. *Nationell rapport om skyddat boende mm*. Stockholm: Socialavdelningen, Länsstyrelsen i Stockholms län: Reyes, Maria-Pilar.
- Rapport 2011: 'Utvärdering av socialtjänstens och ideella kvinnojourens insatser för våldsutsatta kvinnor'. Forskningscentrum för psykosocial hälsa (FORUM). Tengström, Anders
- Rapport 2011:29. *Skyddat boende för hedersvåldsutsatta personer: slutrapport av en nationell kartläggning*. (Sverige): Länsstyrelserna Skåne, Stockholm, Västra Götaland: Reyes, Maria-Pilar.

ROKS (2012) "Roks - kunskap, stöd, trygghet" (elektronisk), *Riksorganisationen för Kvinnojourer och Tjejjourers hemsida* < <http://www.roks.se/roks---kunskap-trygghet-stod> > (2012-10-08).

Rosengren, Margareta (1998). *Ett värdigt liv: om misshandlade kvinnors situation och den hjälp de får*. Stockholm: Brevskolan

Rädda Barnen (2012) *Rädda barnens hemsida* < <http://www.rb.se/Pages/default.aspx> > (2012-10-08)

Sarson, Irwin G, Sarason, Barbara R. & Pierce, Gregory R. (1994) "Social support : Global and relationship-based levels of analysis" *Journal of social and personal relationships*, 11, s.295-312.

SFS 1962:700. *Brottsbalk*. Stockholm, Justitiedepartementet.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm, Justitiedepartementet.

SFS 2007:225. *Lag om ändring i socialtjänstlagen (2001:453)*, Stockholm, Justitiedepartementet.

SFS 2009:596. *Lag om ändring i socialtjänstlagen (2001:453)*, Stockholm, Justitiedepartementet.

Shamai, Michal (2000) "Rebirth of the self: how battered women experience treatment" *Clinical Social Work Journal*, Vol 28, nr 1, 2000, ss 85-103.

Skårner, Anette (2001). *Skilda världar? en studie av narkotikamissbrukares sociala relationer och sociala nätverk*. Diss. Göteborg: Univ., 2002

Socialstyrelsen (2012) "Öppna jämförelser av stöd till brottsoffer - våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld" (elektronisk), *Socialstyrelsen* <<http://www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser/brottsoffer>> (2012-10-08).

Socialstyrelsen (2012) "Våld – En handbok om socialnämndens ansvar för våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld" (elektronisk), *Socialstyrelsens hemsida* <<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2011/vald>> (2012-10-08)

Socialstyrelsen (2012) "Utvecklingsmedel för arbete mot våld" (elektronisk), *Socialstyrelsens hemsida* <<http://www.socialstyrelsen.se/statsbidrag/aktuellastatsbidrag/utvecklingsmedelforarbetemotvald>> (2012-10-08)

SOSFS 2009:22 "Socialstyrelsens allmänna råd om socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor samt barn som bevittnat våld" (elektronisk) <[http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2009-22#anchor\\_2](http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2009-22#anchor_2)> (2012-10-08)

*Sveriges rikets lag: gillad och antagen på riksdagen år 1734, stadfäst av Konungen den 23 januari 1736. Med tillägg innehållande författningar som utkommit från trycket fram*



till början av januari 2012 / utgiven av Johan Munck. 133. uppl. (2012). Stockholm: Norstedts juridik AB

Tutty, Leslie M; Weaver, Gillian; Rothery, Michael A (1999) "Residents' Views of the Efficacy of Shelter Services for Assaulted Women" *Violence Against Women*, vol 5, nr 8, 1999, ss. 898-925

SKL (2009) *Utveckling pågår: en kartläggning av kvinnofridsarbetet i kommuner, landsting och regioner*. (2009). Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.

Vangelisti, Anita L (2009) "Challenges in conceptualizing social support" *Journal of Social and Personal Relationships*, vol 26, ss. 39-51

Vaux, Alan (1988). *Social support: theory, research, and intervention*. New York, N.Y.: Praeger

Vetenskapsrådet (2012) "Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning" (elektronisk) *Vetenskapsrådets hemida*. Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2012-11-23)

# Bilaga 1

## Missiv

### **Kvinnors upplevelser av stöd från ett skyddat boende**

Vilken typ av stöd har du fått?

Hur har du upplevt det stöd som givits dig?

Finns det någon form av stöd som du saknat i kontakten med det skyddade boendet?

Detta är några av de frågor vi vill samtala med dig om. Vi håller på med en undersökning där syftet är att beskriva våldsutsatta kvinnors upplevelser av erhållet stöd från ett skyddat boende för kvinnor.

Vi som genomför undersökningen är båda socionomstuderande vid Göteborgs universitet. Vi vänder oss till dig som är kvinna och har varit utsatt för någon form av våld, såsom våld i nära relation, våldtäkt, trafficking eller hedersrelaterat våld. Detta brev är en förfrågan om du vill medverka i vår undersökning.

Undersökningen innebär att Frida Svedung och Cecilia Sundqvist träffar dig och samtar om dina upplevelser av erhållet stöd från det skyddade boendet.

Vi träffas i Kriscentrums lokaler eller på en plats som passar dig. Tid och datum kommer att ske i samråd men någon gång under perioden 24 oktober – 30 oktober. Vi kommer att i största möjliga mån försöka anpassa oss efter dina önskemål om tid och plats.

Samtalet kommer att ta maximalt två timmar av din tid i anspråk. När vi träffas kommer vi att fråga om vi får spela in samtalet, om ni inte tillåter kommer Frida Svedung eller Cecilia Sundqvist att föra anteckningar.

Om du vill medverka kommer vi att kontakta dig via telefonsamtal efter samråd med personal vid det skyddade boendet.

Din medverkan kommer att vara helt anonym och vi kommer att följa vedertagna forskningsetiska principer. Detta innebär att vi presenterar resultatet på ett sådant sätt att det inte går att identifiera någon enskild namngiven person. Dina svar kommer att behandlas så att obehöriga inte kommer att ta del av dem. Vi kommer även att anonymisera verksamheten på ett sådant sätt att den inte går att identifiera. Efter publicering av examensarbetet - kommer intervjumaterialet att förstöras. Deltagandet i undersökningen är frivilligt och samtliga deltagare har rätt att avbryta sin medverkan när som helst utan att ange några skäl. Resultatet av undersökningen kommer endast att användas för vetenskapliga ändamål.

Undersökningen kommer att genomföras av  
Socionomstuderande Cecilia Sundqvist och  
Socionomstuderande Frida Svedung

Vetenskaplig handledare i undersökningen är  
Fil.lic. Per-Olof Larsson  
Institutionen för socialt arbete Box 720 405 30 Göteborg

För vidare information kan ni även vända er till honom.

Med vänlig hälsning,  
Cecilia Sundqvist och Frida Svedung

# Bilaga 2

## Intervjuguide

### *Inledning*

Intervjuerna inleddes med en orientering där syftet med intervjun presenterades för informanten. Samtal fördes om missivets innehåll (se bilaga 1) och förtydligade av anonymiteten. Informanten fick även möjlighet att ställa eventuella frågor innan intervjun startade.

### *Bakgrund*

1. **Berätta om hur din livssituation ser ut.** (Hur gammal är du? Lever du som ogift, gift, sambo eller annat? Har du några barn?)
2. **Berätta om hur det gick till när du kom i kontakt med det skyddade boendet.**
3. **Berätta under hur lång tid du befann dig på det skyddade boendet.**
4. **Berätta under hur lång tid du levt med våld.**

### *Stöd och upplevelser av stöd*

5. **Berätta om det stöd du fick under tiden på det skyddade boendet.**
  - Berätta om du fått någon *praktisk hjälp* ( exempelvis stöd som underlättat vardagssituationen, materiell hjälp så som kläder, mat etc.)
  - Berätta om du fått någon hjälp att lösa problem som uppstått. (Exempelvis stöd i kontakt med andra myndigheter. (*Instrumentellt stöd*))
  - Berätta om du upplevt att du fått stöd i form av råd, vägledning och/eller information. (*Kognitivt stöd*)
  - Berätta om du någon gång fått feedback/reaktioner på något som hänt, det du sagt, känt, gjort etc. (*Feedback*)
  - Berätta om du har upplevt att du fått möjlighet att uttrycka dina känslor. Berätta om hur du tycker att du blev bemött. Exempelvis blivit bemött med engagemang, tröst etc. (*Emotionellt stöd*)
  - Berätta om du upplevt någon gemenskap med andra kvinnor på det skyddade boendet. Om så är fallet, berätta om du upplevt något stöd i gemenskapen. (*Nätverksstöd*)

6. **Berätta om hur du upplevde stödet.**

- *Praktisk hjälp*
- *Instrumentellt stöd*
- *Kognitivt stöd*
- *Feedback*
- *Emotionellt stöd*
- *Nätverksstöd*

7. **Berätta om du upplevt att det stöd som du fått motsvarat dina behov.**
8. **Berätta om det finns någon form av stöd som du saknat i kontakten med det skyddande boendet.**
9. **Berätta om stödet har påverkat ditt liv och i så fall på vilket sätt?**

### *Uppföljning*

10. **Finns det något annat stöd som du fått/inte fått som vi inte har pratat om?**
11. **Är det något mer du vill berätta?**