



HÖGSKOLAN VÄST

Institutionen för Individ och Samhälle
Socialpedagogiska programmet
SOP 10, Campus

Raka rör, med värme och kärlek

– en studie om samtalsstöd

Straight to the point, with warmth and love

Pia Andersson

Gunilla Borssén

Examensarbete i Socialt arbete, 15 hp
Handledare: Anna Johansson
Examinator: Annika Theodorsson
Vårterminen 2013

SAMMANFATTNING

Titel: Raka rör med värme och kärlek

Författare: Pia Andersson och Gunilla Borssén

Nivå/arbetets art: Kandidat/examensarbete, 15 hp

Ämne: Socialt arbete

Program: Socialpedagogiska programmet, 180 hp

Högskolan Väst

Termin: Vårterminen 2013

Handledare: Anna Johansson

Sammanfattning

Syftet med vår studie var att undersöka vad som hjälper i samtalsstöd riktat till kvinnor utsatta för våld i nära relation, och hur kan man identifiera empowerment i kvinnornas upplevelse. Vi har gjort en kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer där det insamlade materialet grundar sig på fem intervjuer. Målgruppen för de intervjuade är kvinnor utsatta för våld i nära relation som tagit del av samtalsstöd. Intervjuerna gjordes utifrån en intervjuguide som sökte svar på kvinnornas upplevelse av samtalsstöd. Intervjuerna analyserade vi med hjälp av teorier om stöd, våld i nära relationer och empowerment. Analysmetoden som använts är Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), vilket innebär att ur texten utveckla kategorier och teman. Teman i analysen kom att handla om professionens betydelse för kvinnornas upplevelse av samtalsstöd, betydelsen av kvinnornas och kurators relation för upplevelsen av samtalsstöd samt samtalsstödet betydelse för kvinnornas empowermentprocess. I resultatet kunde vi se att trygghet, tillit och tydlighet är förutsättningar för att en god relation mellan kvinnorna och kuratorn ska komma till stånd. För att detta ska vara möjligt ser vi att det krävs kompetens, kunskap och erfarenhet av arbete med våld i nära relationer och de konsekvenser det medför. En god relation kan i sin tur ge bekräftelse och insikt och på det sättet ge upphov till kvinnans empowermentprocess.

Nyckelord: samtalsstöd, empowerment, våld i nära relation, professionens betydelse, relationens betydelse.

ABSTRACT

Title: "Straight to the point with warmth and love" – a study about counselling

Authors: Pia Andersson and Gunilla Borssén

Level: Bachelor's Thesis,

15 Higher Education Credits

Subject: Social Work

Program: Program in Social pedagogy,

180 Higher Education Credits

University West

Term: Spring term 2013

Supervisor: Anna Johansson

Summary

The purpose of this study was to examine what helps in counseling against women victims of domestic violence, and how to identify empowerment in their experiences?

It is a qualitative study using semi-structured interviews where the collected material is based on five interviews. The group we studied is victims of domestic violence who had taken part of counseling. The interviews were based on an interview guide that sought answers to women's experience of counseling. The interviews were analyzed with the help of theories of support, domestic violence and empowerment. The analytic method used is Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), which means that the text develop categories and themes. The themes in the analysis became" the profession's impact on women's experience of counseling, the importance of relationship to the experience of counseling and the significance of the support for the women's process of empowerment. The result shows that security, trust and distinctness are essential to a good relationship between the women and the social worker. For this to be possible, we see that the required skills, knowledge and experience of working with domestic violence and the consequences it brings. A good relationship can in turn give confirmation and insight and thus give rise to women's process of empowerment.

Keywords: counseling, empowerment, domestic violence, the professions importance, the relationships importance.

Innehållsförteckning

Inledning.....	6
Syfte och frågeställningar.....	7
Bakgrund	8
Kommunernas lagstadgade skyldighet.....	8
Kvinnojourernas arbete	9
Våld i nära relation- ett samhällsproblem?	9
Statistik.....	10
Verksamhetsbeskrivning	10
Verksamhetens arbetssätt och förhållningssätt	11
Tidigare forskning	13
Personliga relationer.....	13
Bekräftelse, information och försäkran.....	13
Emotionellt, praktiskt och materiellt stöd	14
Teoretiska utgångspunkter	16
Stöd.....	16
Socialt stöd	16
Samtalsstöd.....	17
Våld i nära relation	18
Könsmaktsordning och våld.....	19
Normaliseringsprocessen	20
Empowerment	20
Uppbrottsprocessen	21
Metod	23
Vetenskapsteoretisk utgångspunkt	23
Kvalitativ metod.....	23
Tillvägagångssätt.....	24
Urval.....	24
Urvalsprocess	24
Analysmetod.....	25
Transkription och användning av analysmetod.....	26
Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	28
Validitet.....	28
Reliabilitet	28
Generaliserbarhet	28
Etik	29
Information och samtycke	29

Nyttjande och konfidentialitet.....	29
Informationsbrev	29
Studiens etiska frågor	29
Urval av informanter	30
Målgruppens utsatta situation.....	30
Intervjusituationen.....	31
Resultat och analys.....	33
Professionens betydelse för målgruppen.....	33
Relationens betydelse för samtalet.....	35
Trygghet och tillit.....	35
Tydlighet	36
Samtalsstödet betydelse för kvinnornas empowermentprocess.....	39
Bekräftelse.....	40
Insikt.....	41
Slutdiskussion.....	43
Vad hjälper?	43
Våld i nära relationer.....	43
Empowerment	44
Socialpedagogiska aspekter.....	45
Studiens validitet och egna reflektioner	45
Referenslista	47
Bilagor.....	51

Inledning

Efter snart sex terminer på socialpedagogiska programmet är förstås nyfikenheten på det sociala arbetet stor. Vad i det sociala arbetet är det som hjälper och hur upplever klienterna det stöd som erbjuds.

Avsikten med vår studie var att studera en samtalsmottagning vid en kommunal verksamhet med målgruppen kvinnor utsatta för våld i nära relationer. Studien handlar om vad i det erbjudna stödet som kan sägas hjälpa. Målet för samtalsmottagningen är att ge stöd och hjälp till kvinnor som befinner sig i en utsatt situation och genom information och samtal till att stärka individen. För oss är det av intresse att både ifrågasätta och förstå det arbete som utförs i denna verksamhet men även andra, och inte följa i gamla hjulspår, utan kunna se mer förutsättningslöst på vissa frågor.

Det är också ett ämne som ligger oss varmt om hjärtat, då vi båda har erfarenhet av målgruppen i vårt arbete. Ideellt kvinnojoursarbete har naturligtvis bidragit till engagemang och intresse för problematiken.

När så en förfrågan från verksamheten angående någon form av utvärdering kom till vår kännedom anmälde vi oss intresserade och kände att det skulle passa oss. Vi hade funderat på att skriva kandidatuppsatsen om våld i nära relation på något sätt men hade då ingen specificerad frågeställning. Detta gav oss tillgång till informanter, kunskap om området och framför allt en meningsfull uppgift som kan vara till nytta för oss som professionella och verksamhetens utvecklingsarbete. Verksamhetens intention att arbeta med empowerment är ur ett socialpedagogiskt perspektiv något som intresserade oss och därför ville undersöka vidare, då vi menar att empowerment är av stor betydelse för socialt arbete.

Resultatet på vår studie skulle kunna ge verksamheten indikationer på hur samtalsmottagningen upplevs hos klienterna. Hur upplevs den erbjudna hjälpen och har stödet haft betydelse för klienten? Hjälper hjälpen eller behöver den förändras och i så fall på vilket sätt? Resultatet kan således vara ett hjälpmedel i ett fortsatt utvecklingsarbete. Det erbjudna stödets ramar begränsas av organisatoriska faktorer och resultatet får ses i relation till det.

Syfte och frågeställningar

Att leva i en relation där den ena partnern utsätter den andre för någon typ av våld innebär en stor påfrestning för den som utsätts. I det stöd som kommunen tillhandahåller denna målgrupp ingår bland annat samtalsstöd. Syftet med studien är att undersöka denna samtalsmottagning. Samtalsstödet är riktat till målgruppen kvinnor utsatta för våld i nära relationer och vi vill undersöka vad kvinnorna upplevde vara betydelsefullt för dem i det erbjudna stödet. Frågeställningarna är följande:

- Vad är det i samtalsstödet som hjälper kvinnor utsatta för våld i nära relationer?
- Hur kan man identifiera empowerment i kvinnornas upplevelser?

Bakgrund

Våld innebär någon form av fysiskt, psykiskt, sexuellt och ekonomiskt förtryck. Våld i nära relationer definieras som "våld är varje handling som genom att den skrämmer, smärta, skadar får denna person att göra något mot sin vilja, eller avstå från att göra något den vill" (www.valdinararelationer.se).

Varje år dödas ca 17 kvinnor av den man hon har eller har haft en nära relation till. Statistik från Sveriges Kvinno- och Tjejjourers Riksförbund (SKR) och Brottsförebyggande rådet (BRÅ) är det faktum och anledning till vårt engagemang. Media informerar ständigt om kvinnor som misshandlas, dödas eller lever sina liv under hot och våld, läget tycks vara konstant. Vad gör samhället för dessa kvinnor och barn som får ta konsekvenserna av våldet, och på vilket sätt görs det? Vi har valt att undersöka en av de insatser som samhället erbjuder.

Kommunernas lagstadgade skyldighet

Kommunerna har skyldighet enligt Socialtjänstlagen 2001:453 (SoL) att särskilt beakta kvinnor och barn som utsatt för våld i nära relationer.

5 kap.11 § SoL

"Till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp.

Socialnämnden ska särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Socialnämnden ansvarar för att ett barn, som utsatts för brott, och dennes närstående får det stöd och den hjälp som de behöver.

Socialnämnden ska också särskilt beakta att ett barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående är offer för brott och ansvara för att barnet får det stöd och den hjälp som barnet behöver. Lag (2012:776)."

Då SoL är en ramlag lämnar det utrymme för kommunerna att tolka lagen på olika sätt vilket gör att stöd och skydd blir av skiftande karaktär. De vanligaste insatser kommunerna erbjuder denna målgrupp är ekonomiskt bistånd, stödsamtal, rådgivning och tillfälliga skyddade boende. I många fall förmedlar socialtjänsten kontakter till ideellt drivna kvinnojourer där kvinnorna kan få ytterligare stöd. Kvinnojourer läggs ner av ekonomiska skäl trots ett till synes ökande behov. I Sverige idag saknar tyvärr i många kommuner

egenfinansierade verksamheter för denna målgrupp, vilket hänvisar kvinnorna till ideella jourer såsom kvinnojourer och tjejjourer (<http://www.nck.uu.se>).

Kvinnojournernas arbete

I nuläget finns ungefär 180 kvinno- och tjejjourer som arbetar med skydd och stöd till kvinnor och barn i utsatta situationer. De ingår i någon eller båda av de två förbund, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (Roks) och Sveriges kvinnojourners riksförbund (SKR) som organiserar och agerar opinionsbildare och är informatörer för verksamheten i landet (<http://www.nkc.uu.se>).

Våld i nära relation- ett samhällsproblem?

Våld i nära relationer är ett aktuellt ämne, det definieras som ett samhällsproblem. På det nationella området uppmärksammas våld i nära relationer på flera sätt, och regeringskansliet tar exempelvis upp problemet utifrån sociala, rättsliga, ekonomiska, jämställdhets och hälsoaspekter och har utifrån det utformat handlingsplaner. I handlingsplanen för att bekämpa mäns våld mot kvinnor, våld i samkönade relationer och hedersrelaterat våld och förtryck framträder ett antal områden kring vilka insatserna ska fokuseras (www.regeringen.se).

Konsekvenserna av våld i nära relationer är betydande som tidigare nämnts, inte enbart det stora lidande och djupgående inskränkningar i friheten det innebär att bli utsatt för våld. Det förs en debatt kring problematiken, mycket resurser läggs i olika projekt både på nationell och lokal nivå för att bland annat förebygga våld genom information och utbildning för olika yrkesgrupper som kommer i kontakt med målgruppen på något sätt. Polis, skola, mödravårdscentraler är några områden som är aktuella i det hänseendet.

Detta till trots är våld i nära relation något som vi menar ändå har en undanskymd plats i många sociala verksamheter. Frågor som inte ställs, att inte våldsaspekten ses som en betydande och ibland främsta orsak till social problematik gör att det fortfarande är något som är svårt att benämna och prata om i många organisationer. Att det är obekväma frågor vittnar inte minst benämningar av våldet: kvinnomisshandel, familjebråk och lägenhetsbråk, som associerar till och snarare för tankarna till något enskilt och privat än till de offentliga problem det faktiskt är (Eliasson 1997). Kvinnomisshandel – är det kvinnor som misshandlar, misshandlas eller misshandlar varandra? Familjebråk – hela familjer som gör upp i slagsmål? Och lägenhetsbråk? Vad är då det? Eliasson (1997) tar upp detta och menar att icke exakta beteckningar vilseleder och till och med kan få fenomenet i sig att verka som det inte förekommer. Hon menar vidare att missvisande benämningar som exempelvis "familjevåld" associerar till en mer jämbördig form av relation i en våldsuppgörelse, och på det viset döljer det faktum att det är mäns våld mot kvinnor det gäller.

Förmodligen har de otydliga benämningarna också hjälpt till att bevara de fördomar och förutfattade meningar om både de utsatta och de som utsätter, som fortfarande existerar. "Det är en speciell sorts kvinnor som utsätts", "det är alkoholiserade och missbrukande män som slår i fyllan och villan" och "män från andra kulturer är mer benägna att slå sina fruar" är några exempel på allmänt förekommande föreställningar om vem som drabbas och vem som är förövare. Vem som kan komma att drabbas är omöjligt att förutse, det kan vara vem som helst, du eller jag. Förövarna och offer för våld i nära relationer kommer från alla samhällsklasser och miljöer. Våldet i sig har ingen speciell klass-, social- eller ekonomisk tillhörighet (Hensing 2004). Det är viktigt att bära med sig i bemötandet och i arbetet med kvinnor som blivit utsatta för våld i nära relationer, anser vi.

Statistik

Statistiken är tydlig, och styrker enligt vår mening påståendet om att våld i nära relationer är ett samhällsproblem. Enligt Sveriges kvinno- och tjejjourers riksförbund (SKR) som använder sig av statistik från Brottsförebyggande rådet (BRÅ) anmäldes 28 254 fall av fysisk misshandel mot kvinnor över 18 år till polis år 2012. Enligt dessa uppgifter är 85 % av de misstänkta gärningsmännen av manligt kön. I 75 % av de totala fallen är den misstänkte för brottet bekant med offret, och i 45 % av de totala fallen sker misshandeln inomhus av någon som offret har en nära relation till. En ökning har skett av anmälningar med ca 30 % de sista 10 åren, något som BRÅ förklarar har samband med den lagändring i början av 80-talet som innebar att anmälda misshandelsfall inte kan tas tillbaka av kvinnan utan faller under allmänt åtal. Mörkertalen är betydande, i de fall där offret och förövaren har en nära relation beräknas att endast vart femte fall anmäls till polis.

Verksamhetsbeskrivning

Samtalsmottagningen i vår studie ingår i en kommunal enhet och innefattar förutom nämnda verksamhet ett antal andra avdelningar med fokus på våld i nära relationer bland annat ett skyddat boende. Samtalsmottagningen har en heltidsanställd kurator och erbjuder stöd i ett förändringsarbete, och tillhandahåller således ingen behandling. Målgruppen är kvinnor utsatta för våld i nära relationer. Inga journaler eller annan dokumentation förs, och kvinnorna kan välja att vara helt anonyma eller under antaget namn.

Samtalsmottagningen i den undersökta verksamheten har år 2012 haft 128 ärenden och antalet besök på samtalsmottagningen har uppgått till 388. Till detta ska läggas 977 telefonsamtal och därtill ett flertal samråd och samverkansmöte, samt hembesök och tingsrättsförhandlingar. Efter att ha tagit del av verksamhetens statistik ser vi att under år 2012 har 61 kvinnor och 72 barn tillbringat sammanlagt 2591 dygn på verksamhetens skyddade boende.

Jämförelsevis ser man att det i samtalsmottagningen är störst andel kvinnor med svensk bakgrund medan det i boendet är störst andel kvinnor med utländsk bakgrund. En förklaring på detta kan vara att kvinnor av svenskt ursprung generellt sett har lättare att söka information och hjälp av offentliga instanser jämfört med kvinnor från kulturer där det sociala skyddsnetet består av släkt och familj och inte offentliga myndigheter. Kvinnor av svenskt ursprung har förmodligen större möjligheter att ordna boende, ekonomi och behöver därför inte ta tillflykt till skyddade boende i samma utsträckning som kvinnor med utländsk bakgrund.

Intentionen med samtalsmottagningen var när den startades att den skulle fungera som en förebyggande instans. Kvinnor som snarare var mer i behov av råd och stöd kring sin relation än det konkreta skydd som boendet kan ge, skulle kunna vända sig dit för att genom samtal bli stärkta att förändra sin situation. Idag fungerar samtalsmottagningen till viss del som det var tänkt i det inledande skedet, men har också kvinnor i pågående ärende där arbetet fokuseras på att medvetandegöra allvaret i situationen och att en förändring kommer att bli nödvändig.

Verksamhetens arbetssätt och förhållningssätt

Samtalsmottagningen arbetar med empowerment genom förhållningssättet att alla människor har förmåga att själva förändra sina liv, men i vissa situationer kan stöd och hjälp vara en förutsättning för att hitta sina inneboende resurser. Det är i den fasen som samtalsmottagningen blir aktuell. Arbetet fokuseras på att utveckla och stärka den styrka och inneboende förmåga kvinnan har. Detta sker i en process vilken är individuell för alla kvinnor, helt beroende på deras erfarenheter. Att hantera skuld och skamkänslor är också en del av bearbetningen, kvinnan ser sig ofta medskyldig till sin situation och skamkänslorna som uppkommer då de inser hur allvarlig situationen är. Insikten om att inte bara kvinnan själv är utsatt utan även att barnen påverkas blir många gånger överväldigande. Förståelse för det man varit utsatt för är en av utgångspunkterna i samtalsstödet, likaså att bli medveten om problematiken kring ansvar och skuld (Muntlig kommunikation 2013-04-11).

Självkänslan stärks genom bekräftelse, att återupptäcka sig själv och sina känslor och inte minst träna på att sätta gränser. Relationen är det samtalsstödet bygger på, och bemötande, tydlighet och lyhördhet är ytterst viktiga faktorer. Empatiskt lyssnande och att våga ställa frågor och benämna svåra saker är viktigt då de flesta kvinnor upplever att de är helt ensamma i sin situation och inte kunnat och vågat prata om det (ibid).

Vändpunkten i en destruktiv relation sker när hoppet om förändring försvinner, när verkligheten blir verklig, insikt vad barnen utsätts för. Detta kan ha skett innan kontakt med samtalsmottagningen tas eller vara en konsekvens av dessa samtal. Att tycka synd om

förövaren en är starkare känsla än att älska vilket försvårar en separation, något som kan vara ytterst svårt för kvinnans närstående (familj/vänner) att förstå. I våra samtal med kvinnorna betonades skillnaden mellan förståelsen i den problematiken av det professionella samtalsstödet och det egna nätverket i just det hänseendet, och vikten av att inte skuldbeläggas i sina känslor till förövaren (ibid).

Tidigare forskning

För att ringa in forskningsfältet har vi sökt studier och forskning gjorda kring stöd, samtalsstöd och våld i nära relationer och funnit att det går att finna relativt lätt. Den specifika kombinationen av samtalsstöd och våld i nära relationer verkar däremot vara ett relativt outforskat område. Vi började med att söka i svenska universitetens databaser efter aktuell forskning kring "samtalsstöd" i kombination med "våld i nära relationer", vilket tyvärr inte gav något av värde för oss. Efter olika sökningar i olika internationella databaser med sökorden "support", "social support" och "counselling", utökade vi sökningen med "battered women" och provade ett antal olika kombinationer av dessa ord och fick då ett mer koncentrerat resultat. Utifrån det har vi valt nedanstående studier då vi finner dem relevanta i förhållande till vårt arbete. De studier vi tittat på är utförda både i England, USA och Sverige, och speglar dessa länders kontext.

Personliga relationer

Vangelisti (2009) pekar på betydelsen och vikten av forskning kring upplevelser av socialt stöd då det ger ökade kunskaper om relationer och relationella processer. Hon diskuterar vikten av de personliga relationerna i socialt stöd, och menar vidare att forskning i området visar att relationerna är centrala för att uppnå välbefinnande både på ett fysiskt och psykiskt plan. Det menas i studien att om stödet ska ses som främjande eller inte, är beroende på relationen mellan stödgivare och mottagaren.

Bekräftelse, information och försäkran

Denise Alcock (2001) har genomfört en studie om sitt arbete som rådgivare (counsellor) i ett projekt med utveckling av arbetet runt våld i hemmet med syfte att förbättra kvinnor och barns välbefinnande och hälsa. I en återhämtningsprocess framträder tre viktiga faser som är avgörande och kan återkomma ett flertal gånger innan processen är avslutad. Dessa faser är bekräftelse, information och försäkran. En viktig del i arbetet är att förstå den påverkan samhället och förövaren har över kvinnan och interaktionen mellan dessa krafter. För kvinnor utsatta för våld är brist på självkänsla och självidentitet det som den professionella stödgivaren behöver arbeta med, och undersöka vilka känslotillstånd som kvinnan behöver återta för att hitta sin självkänsla och identitet.

Den första fasen bekräftelse innebär att erkänna sina upplevelser och bearbeta skuld känslor. En viktig del i denna process är att erkänna den förlust och sorg som situationen har medfört. Kvinnan måste få sörja förlusten av relationen och familjelivet som avslutats, och detta måste erkännas och bekräftas. I denna del av förloppet är det viktigt att relationen med stödgivaren utvecklas till att bli tillitsfull och respektfull då det är förutsättning för att kvinnan ska känna hopp inför sin framtid.

I denna fas är det också viktigt att fokusera på kvinnans upplevelser och vad som hände innan våldet utvecklades och hur förändringen skedde för att kunna se att hennes beteende berodde på det hon var utsatt för (ibid).

Nästa skede i förändringsprocessen är informationsfasen. När kvinnan börjar förstå att våldet inte handlar om henne som person är det relevant att förklara hur samhällsstrukturer i samverkan med makt och kontroll påverkar kvinnors känsla av skuld, skam och självförelser, och kvinnan kan förstå att problemet inte enbart är individuellt utan strukturellt i ett vidare samhällsperspektiv (ibid).

Avslutande fasen handlar om att försäkra och åter bekräfta, för att kvinnan ska kunna återta kontrollen över sitt liv och fatta beslut. För en del kvinnor handlar det om att genomgå hela processen om och om igen, för att själv kunna avgöra när hon känner sig redo att avsluta samtalsstödet. Alcock (2001) betonar i studien vikten av att som professionell vara medveten om vad det innebär att vara utsatt för våld så att de kan förstå sina klienter i en kontext av ett bredare samhällsperspektiv. Hon menar att information om de gemensamma mönster och hur de påverkar upplevelsorna är de sätt vi kan hantera både påverkan för individer och samhälle och även vara medveten om interaktionen emellan dem.

Emotionellt, praktiskt och materiellt stöd

I en rapport av Nadja Bogestam i Brottsförebyggande rådets regi om Koncept Karins verksamhet i Malmö 2013 framkommer att kvinnor utsatta för våld i nära relationer är i behov av olika former av stöd. Studien delar upp dessa i tre olika kategorier: emotionellt stöd (samtalsstöd), praktiskt och materiellt stöd. Det emotionella stödet består av tre komponenter vilka är informerande, motiverande och stödjande samtal, dessa används beroende på kvinnans behov och utifrån vilken situation hon befinner sig i. Motiverande Intervjuer (MI) används för att motivera kvinnan att ta avstånd från våldet i relationen och delta och samarbeta i en eventuell polisutredning. Genom reflektion över sin situation kan kvinnan få möjlighet att upptäcka vilka förändringsmöjligheter som kan vara aktuella. Här påpekas vikten av att bekräfta kvinnans styrkor och inte ställa några krav huruvida kvinnan ska avsluta relationen utan lita på att kvinnan är fullt kapabel att ta rätt beslutet. För att öka självförtroendet och stärka kvinnan att gå igenom eventuella rättsliga processer arbetar man med empowerment vilket ses som vanligt i olika former av terapisaamtal.

Dessa studier finner vi relevanta då de diskuterar kvinnornas behov av bekräftelse, information och personliga relationer i samtalsstödet. Vidare menas att kvinnans egen styrka och maktskillnader mellan könen är något som behöver belysas i förändringsarbetet. Detta är i högsta grad intressant då vår studie handlar om utsatta kvinnors uppfattning om vad i

samtalsstödet som hjälpte, och vi kommer också att söka efter faktorer som identifierar empowerment i deras berättelser.

Vi har sökt efter studier som rör just det specifika fältet kring samtalsstöd och våld i nära relation, och vad vi kan se är det ett tämligen utforskat område. De studier vi valt är enligt vår mening relevanta i förhållande till vårt syfte.

Teoretiska utgångspunkter

I valet av teorier har vi utgått från centrala begrepp som våld i nära relationer, empowerment och stöd. Könsmaktsordning är för oss naturligt att ha som förståelseram då målgruppen i vår studie varit utsatta för våld i nära relationer och vi anser att mäns överordning och kvinnors underordning i samhällsstrukturen möjliggör mäns våld mot kvinnor. Vi kommer dock inte att använda oss av den i analysarbetet då inga frågor kring detta ställdes till informanterna utan vi ser den som en förklaringsmodell till begreppet våld i nära relation och dess orsaker. Då syftet är att undersöka på vad i samtalsstödet som varit till stöd och hjälp för kvinnorna blir det också relevant att använda teorier kring samtalsstöd, där kommunikation och relation får ses som relevanta begrepp.

I begreppet empowerment finner vi makt och dialog som väsentliga termer (Askheim 2007). I vår studie återkopplar vi makt till könsmaktsordning, och dialog kan relatera till kommunikation och relation som kopplas till stöd. Vi menar därför att empowerment är relevant att använda i förståelseramen kring att vara utsatt för våld i nära relation och processen att återta makten över sig och sitt liv.

Stöd

Stöd är något som kan vara svårt att definiera, när vi resonerat om stöd som begrepp och teori upplever vi att det kan menas vara allt från ett allmänt förhållningssätt till en specifik handling mot en målgrupp eller individ i ett visst syfte. Rönmark (1999) menar att stöd kan generellt och i mer allmänna ordalag sägas vara en användbar och nyttig åtgärd, insats eller handling som ges till en individ mot någon form av brist, med syftet att individen ska kunna utveckla förmåga att hantera situationer, förstå processer och lösa problematik som kan uppkomma i vardagen på olika nivåer.

Socialt stöd

Definitionerna av socialt stöd är många, det som kopplar dem samman är resonemanget runt individers hälsa och välmående samt hur relationer hjälper människor att hantera svårigheter i livet. Vangelisti (2009) menar att socialt stöd kan ges både förebyggande och som eftervård. Det mellanmänniska framhålls på olika sätt, och menar vidare att människors vilja att ta emot socialt stöd är till stor del beroende av det förtroende och den tillit som finns i relationen.

Socialt stöd sker när individer med goda relationer interagerar och kommunicerar med varandra, där syftet är att ge den andre en känsla av att han/hon är delaktig och att han/hon duger och är betydelsefull. Socialt stöd blir således en mer konkret form av stöd där det menas att det inte enbart ses som en åtgärd eller insats, utan en handling där människors

relationer i interaktion och kommunikation snarare sätter fokus på *hur* stödet förmedlas än *vad* det består av (Klarnas 2010).

Vangelisti (2009) talar om tre olika perspektiv på socialt stöd, det sociologiska, psykologiska och det kommunikativa perspektivet. Det sociologiska perspektivet utgår från hur människor interagerar med varandra. Det psykologiska perspektivet beskriver upplevelsen av tillgängligheten av stöd i det egna sociala nätverket. Det kommunikativa perspektivet fokuserar på samspelet mellan de som kommunicerar.

Utifrån syftet kommer vi att fokusera på det kommunikativa perspektivet som beskriver hur resurser utväxlas människor emellan där interaktion och relation spelar en väsentlig roll. Det är i den individuella upplevelsen stödet värderas och stödgivarens betydelse för mottagaren bedöms (Klarnas 2010).

De som i sitt yrke möter individer i utsatta situationer har genom sin profession skyldighet att tillgodo se de förväntningar och krav samhället och individen har på stödet. Då dessa yrkesutövare kan förväntas ha kunskap och erfarenhet inom problemområdet stärks känslan av trygghet i stödrelationen och kan leda till att klienten bemästrar situationen (Rönmark 1999).

Samtalsstöd

Kännedom om stöd och socialt stöd och hur de definieras och förklaras, behövs för att förstå processerna kring samtalsstöd. Stödande samtal (counselling) används mer och mer i det sociala arbetet. Samtalsstöd äger rum när en profession som i vår studie är en kurator, med sekretess lyssnar på en klient i ett förtroligt samtal för att utreda klientens problem. Kuratorn kan då genom att vara en aktiv och empatisk professionell lyssnare få insikter i hur klienten bedömer och upplever sin situation och utifrån det vara behjälplig i att lyfta problem och stötta klienten i att se problemen från olika perspektiv (Larsson 2010). Vi uppfattar det som viktigt i en stödrelation, hur professionella kan förmedla information och erbjuda olika alternativ och perspektiv till kvinnor som varit utsatta för våld i nära relationer.

Med utgångspunkt i vår studie kan det beskrivas som när kvinnan som är utsatt för våld aktivt söker en professionell stödrelation, en hjälpare, för att ingå i någon form av relation med. Samtalsstödet innebär också att den professionelle lyssnaren hjälper klienten att handskas med känslor och förhålla sig till förändringar i livet. Den professionelle bör lägga stor vikt vid skapandet av relationen mellan sig själv och klienten i fråga för att upprätta en god arbetsallians (Miller 2006).

Enligt Tärnfalk (2010) är relationen mellan professionella och klienten i samtalsstödet av största betydelse. Det är en förutsättning att relationen präglas av tillit och respekt för att ett

samtalsstöd kan anses vara främjande för individen. Han anser att tillit skapas genom tydlighet och respekt vilket innebär att lyssna och vara lyhörd för de behov klienten har, även om det inte inom verksamhetens ramar går att tillgodose alla önskemål och åsikter. Med tydlighet kan menas att tydliggöra de förutsättningar som finns både om relationen och vad verksamheten kan och inte har möjlighet att erbjuda, med tydlighet kan klienten bli delaktig i processen. Det menas vidare vara ett verktyg vid förändringsprocesser och kan också beskrivas som ett sätt att mobilisera resurser för att hantera olika situationer på olika nivåer, och inte bara i den aktuella situationen som föranlett kontakt med samtalsmottagningen, vilket vi relaterar till empowermentbegreppet.

I analysen kommer vi att använda teorier kring samtalsstöd för att få en förståelse för hur kvinnorna har upplevt det erbjudna stödet och vad i det som varit till hjälp. Stöd och socialt stöd ser vi som en förståelseram för samtalsstöd och vad det innebär.

Våld i nära relation

Definitionen på våld är följande: "våld är varje handling som genom att den skrämmer, smärtar, skadar får denna person att göra något mot sin vilja, eller avstå från att göra något den vill". Våld i nära relation innebär att bli utsatt av någon i ens absoluta närhet, och inbegriper mäns våld mot kvinnor, våld i samkönade relationer och hedersrelaterat våld och förtryck (www.valdinararelationer.se). Att använda sig av termen sexualiserat våld som är vanligt i den feministiska teorin förklarar att grunden för mäns kontroll över kvinnor är makt och sexualitet, och vidare att följden av denna kontroll ger makt och även tillgång till kvinnors kroppar. På så sätt inbegriper det allt strukturellt våld och förtryck mot kvinnor i form av prostitution, pornografi, våldtäkter, kvinnomisshandel och sexuella trakasserier, och inte enbart det som sker i nära relationer (Eliasson 1997). Vår ståndpunkt i denna diskussion är inte definitiv utan något vi försökt att förhålla oss till på ett neutralt sätt då vi menar att det finns positiva och negativa aspekter med båda benämningarna Den undersökta verksamheten riktar sig mot kvinnor utsatta för våld i nära relationer vilket har varit utgångspunkten i vår studie och vi har koncentrerat oss på mäns våld mot kvinnor, då det är det som varit aktuellt för informanterna.

Det finns naturligtvis olika sätt att se på våld i nära relationer och dess orsaker. Psykologiska och biologiska förklaringsmodeller har ett individuellt perspektiv, de systemteoretiska använder sig av ett familjeperspektiv och de sociologiska utgår från teorier kring social inlärning. Feministiska modeller har en strukturell förklaring till könsmaktsordning (Cunningham m fl 1998). Av de olika förklaringsmodellerna kring våld i nära relation har vi valt att utgå från ett strukturellt perspektiv kring könsmaktordning för att förstå begreppet. För

att förstå de komplexa processer det innebär att vara utsatt för våld i nära relationer, har vi även använt oss av normaliseringsprocessen som en förståelseram.

Maktobalansen mellan könen i samhällets sociala, politiska och ekonomiska system menas ligga till grund för mäns överordning och kvinnors underordning som påverkar kvinnors möjligheter på flera sätt (Eliasson 1997). Institutionerna i samhället kan ses ansvariga för det förtryck av kvinnor som skett kollektivt, och på så sätt utformat rådande normer och värderingar. Dessa normer och värderingar i samhällsstrukturen har förändrats över tid, från att familjen och dess överhuvud (mannen) och även kyrkans (männens) inflytande skulle vaka över att ordningen i samhällets upprätthölls och bidrog till den patriarkala struktur som fortfarande genomsyrar samhället och placerar kvinnor i en underordnad position (Eliasson 1997). Så som vi förstår det möjliggör dessa samhällsstrukturer mäns våld mot kvinnor. Den kritik som riktas mot könsmaktsperspektiv och feministisk teori är bland annat att den inte tar hänsyn till individuella faktorer som utövarnas egen bakgrund som misshandelsoffer vilket är många gånger är vanligt i våldrelationer (Cunningham m fl 1998). Ytterligare kritik mot detta perspektiv är att det inte svarar på frågan varför inte alla män väljer att använda våld, om strukturen i samhället skulle förklara våldet kan man förstå det som att alla män i ett patriarkaliskt samhälle skulle använda våld mot sin partner vilket inte alla män väljer att göra (www.valdinararelationer.se).

Könsmaktordning och våld

Makt och kön ses som nära förknippade med varandra, och grundas i en föreställning om att våld, makt och normalitet är sammanhängande. Det har att göra med att våld anses handla om makt och kontroll, och är en del av en normal maktordning i samhället. På det viset kopplar man maktobalansen mellan könen till en normalitet. Manlighet relateras till en överordning och även om våld i juridisk mening är en olaglig handling så ses det inte som omanligt att utöva våld. Detta innebär att det finns en legitim kulturell aspekt angående våld och män, då våld kopplas till föreställningar kring kön som i vårt kulturliv anses normala. Våldet förstås med "normal" könsmaktordning som tolkningsram (Lundgren 2004).

Våldshandlingen kan ses som ett sätt ta kontroll över kvinnorna och skapa manlighet, en form av könskonstituerande. Våld i nära relation ska inte ses som en enskild händelse som gått snett utan som en kamp i upprätthållande av makt och identitet (Lövkröna 2005). För att förstå våld i nära relationer behöver man se till helheten av den makt män har över kvinnor, och den över- och underordning som råder strukturellt i samhället. Hur samhället organiseras och hanterar problem och vilka normer och värderingar som finns inbyggda i dess strukturer, ger upphov till de sociala skillnader som finns mellan könen (Eliasson 2008).

I relation till samtalsstöd skriver Eliasson (1997) om vikten av att kunna förstå och förklara de könsstrukturer som finns inbyggda i våldet och att det därmed inte enbart kan ses som en personlig upplevelse utan måste förstås i det perspektivet att samhällets normer om manlighet och kvinnlighet påverkar.

Normaliseringsprocessen

Eva Lundgren (2004) har utvecklat en förståelse för normaliseringsprocessen och menar att det innebär att våldet gradvis normaliseras, både av den som utsätter och för den som utsätts. Normaliseringsprocessen kan också ses som en nedbrytningsprocess där våldet gradvis utvecklas, och upplevs normalt efter en tid, där normaliseringen sker genom påverkan av hot, tvång och våld och kuvar motståndet till det upphör. Att se på våldet som en process synliggör den koppling som finns mellan normala män och våldsmän, och motverkar tendensen att göra våldet individualiserat eller privat. Det innebär att våld ses i ett normalitetsperspektiv och inte förknippas med social avvikelser utan till social normalitet. Våldsprocessen ingår i ett livssammanhang och är för mannens del en könskonstitueringsprocess.

Det är viktigare att förstå hur våldet kan fortgå och upprätthållas snarare än att fråga varför enskilda våldshandlingar sker, och hur det hänger ihop med vårt sätt att se på kön, makt och sexualitet och vilka föreställningar vi har om kön (ibid).

Normaliseringsprocessen kan också förklaras i en modell av tre faser av dominans och kontroll. Faserna innebär från en systematisk nedvärdering som följs av respektingivande genom extrema beteenden för att till sist mynna ut en fas av psykiskt och fysiskt våld. Här anses vidare att dominansen av kvinnor upprätthålls i samhället genom att konsekvenserna av våldet mot kvinnor på ett sätt tolereras, och tolerans i den meningen syftar på det som inte görs för att motverka våldet (Eliasson 1997).

Våld i nära relation kommer i analysen att användas för att synliggöra problematiken för målgruppen. Könsmaktsordning är ett relevant begrepp för att förstå våld i nära relation och vad som möjliggör våld, men kommer inte att användas i analysarbetet utan finns med som en förståelseram. Normaliseringsprocessen i en våldsamt relation är av betydelse i analysen för att få en insikt i hur kvinnor kan handla och reagera.

Empowerment

Empowerment eller egenmakt översatt till svenska syftar till att individer ska känna makt över den egna situationen. Innebörden av empowerment omfattar både kraft, makt och styrka. Begreppet för tankarna till delaktighet, självförtroende, samarbete, självkännet, socialt stöd, stolthet, egenkontroll, medborgarskap och kompetens. Empowerment innebär också att individer eller grupper som befinner sig i maktlösa situationer kan tillskansa sig styrka och

kraft för att kunna motarbeta de krafter som trycker ner dem och därigenom uppnå egenmakt (Askheim & Starrin 2007).

Tengqvist (2007) menar att basen i ett empowermentarbete innebär ett förhållningssätt där alla människor har lika värde och är kompetenta om förutsättningarna är de rätta. Vidare menas att arbetet fokuseras på att göra maktstrukturer i samhället synliga så att förändringar är möjliga, för att människors lika rättigheter och värde ska respekteras och för att öka individens självkänsla, självkänedom och självtillit.

Empowerment handlar dels om tankesätt om den egna personen, dels om samhället och dess strukturer och att förändringar inom dessa områden är möjliga. Människan yttre och inre förhållanden är av central betydelse där både känsla och kunskap samverkar och kan både ses som en process och ett mål (Starrin 1997). Som vi förstår det arbetar man mot empowerment som ett mål, men det finns inget avslut i processen utan något man arbetar med ständigt.

I vår studie har vi valt att se på empowerment som ett begrepp som beskriver hur individuella processer, så som samtalsstöd, ökar möjligheten för individen att ta kontroll och ansvar för de delar och händelser som de kan ta kontroll och ansvar för i den situationen de befinner sig i. Vi kommer att använda empowerment som teoretiskt begrepp i analysen av vårt empiriska material då den i vår studie fungerar på ett kompletterande och integrerande sätt. Vi menar att den kan relatera till köns maktsteorier och till teorier om stöd, men även som ett sätt att bli medveten och kunna förstå och hantera processer av normalisering och uppbrott.

Uppbrottsprocessen

Som vi uppfattar det måste någon form av kraft finnas hos individen för att ett uppbrott ur en destruktiv relation ska kunna ske. Denna kraft ser vi som ett resultat av kvinnans empowermentprocess. Holmberg & Enander (2004) beskriver uppbrottsprocessen i en modell som de benämner "Det traumatiska bandet" som innefattar teman av anpassning, motstånd och metaanpassning. Det så kallade "traumatiska bandet" innehåller faktorer som kärlek, hat, rädsla, skuld, vilja att förstå, hopp, beroende och internalisering vilka relaterar till traumatisk bindning. Detta kan kopplas till mannens makt över kvinnan, vilket blir resultatet av att kvinnan sägs svika sig själv, för att det traumatiska band ska kunna utvecklas krävs en maktobalans mellan parterna och att övergreppen är återkommande. Den viktigaste slutsatsen som framkommer är att den utsatta kvinnans uppbrott bör ses som en process i tre stadier: *att bryta upp, att bli fri och att förstå*.

Att bryta upp handlar om det fysiska uppbrottet, och innehåller två typer av vändpunkter (det gäller livet, det gäller någon annan), att bli fri berör den emotionella frigörelsen och att förstå

är ett kognitivt förlopp där definitionen av att vara utsatt för våld i nära relation är det som hanteras likväl som att bryta skuldbördan (ibid).

Att identifiera sig som utsatt för våld i nära relationer och att förhålla sig till tiden i olika dimensioner av nutid och dåtid samt de roller som är förknippade med de sammanhangen, är en del av bearbetningen. Processen att förstå det man varit utsatt för och genomgått ger kvinnan en möjlighet att också förstå och förlägga skuld, ansvar och mannens beteende hos honom. Dessa processer förstås i sammanhang av begreppet könsmaktsordning som förklarar den rådande maktstruktur som alljämt råder i samhället (ibid).

I vårt analysarbete har teorin kring uppbrottsprocessen en stark koppling till empowerment, då vi tror att empowerment är en förutsättning för ett uppbrott. Vi kommer att söka efter faktorer i kvinnornas berättelser som kan identifieras som empowerment och vad i samtalsstödet som ger kraft.

Metod

Metoderna vi använt vår studie har en kvalitativ forskningsansats vilket innebär att undersöka essensen, typen och orsaken till frågan, i motsats till kvantitativa studier som inriktar sig på att mäta olika fenomen (Kvale & Brinkmann 2009).

Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Den vetenskapsteoretiska utgångspunkten är hermeneutisk, då vi avser att förstå och försöka tolka innebörden av vad som informanterna säger sig uppleva. Det är som vi uppfattar det förståelseinriktningen som kan sägas vara grundtanken i hermeneutiken, att den söker efter en egentlig mening i det som sägs men kanske inte uttrycks direkt (Danermark m fl 2010).

Det blir en naturlig följd att använda kvalitativ metod för att få svar på hur människor uppfattar sig i en kulturell och social vardag och hur de tänker och agerar (Kvale & Brinkmann 2009). I relation till studiens syfte och frågeställningar anser vi att det skulle motsvara det vi ska undersöka. Teorierna finns med som vägledande tolkningsramar under arbetets gång, och påvisar hur något kan förhålla sig och kan då ses som en form av abduktiv ansats (Danermark 2010).

Kvalitativ metod

Vi har utfört en kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer. Vårt syfte handlar om vad i samtalsstödet som upplevts varit till hjälp för kvinnorna. Kvale & Brinkmann (2009) menar att man genom den kvalitativa intervjun kan få ta del av informanternas erfarenheter och upplevelser ur deras liv och från deras perspektiv. Vi har försökt fånga informanternas perspektiv och hur de förstår och upplever sin värld. Det är vad den kvalitativa forskningsintervjun strävar efter att få svar på och intervjun kan ses som en situation som producerar kunskap i samspel mellan informanten och forskaren. Studien följer upp de frågor informanterna anser vara viktiga och betydelsefulla, vilket är möjligt att göra genom den semistrukturerade intervjumetod som använts (Kvale & Brinkmann 2009).

Den kvalitativa metoden bygger ofta på en relation mellan forskare och informant, till skillnad mot kvantitativa studier där den kontakten sällan finns (Bryman 2009). I kvantitativa undersökningar är uppfattningen att den sociala världen inte skiljer sig från den naturvetenskapliga världen, och att ingen hänsyn tas till människors tolkning av sin livsvärld (Bryman 2012). Då det är tolkningen vi vill komma åt blir det naturligt att välja en kvalitativ metod, och av etiska och sekretesskäl ansåg vi att det var omöjligt att genomföra studien med observation och intervjuer med fokusgrupper. Vi har svårt att se hur vi skulle få svar på de frågor vi hade utifrån syftet genom att använda en annan metod än den vi valt, men vi är medvetna om vår roll som tolkningsföreträdare vilket påverkar resultatet.

Nackdel med kvalitativa metoder är att forskaren själv genom sitt intresse, förförståelse, vilja och personliga bakgrund spelar stor roll för genomförandet av studien och även för de tolkningar som ligger till grund för resultatet (Bryman 2012).

Tillvägagångssätt

Vi tog kontakt med samtalsmottagningen då vi hade fått indikationer på att de var intresserade av att några studenter skulle undersöka vad samtalsstödet som upplevts vara till stödande av de kvinnor som deltagit i förändringsarbetet. Då en av oss har kopplingar till verksamheten, har vi haft en naturlig ingång till personalen och diskuterat arbetssätt och etiska frågor med dem ingående under arbetets gång.

Vi hade fria händer att utforma studien men en önskan från verksamheten var att studera empowerment i någon form, vilket vi menar är lämpligt ur ett socialpedagogiskt perspektiv.

Urval

I urvalet är det viktigt att tänka på att få informanter som har tid och möjlighet att bli intervjuade, att de är villiga att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser, för att forskaren ska kunna utveckla teoretiska insikter inom det område som ska studeras menar Taylor & Bogdan (1998). De fortsätter med att det inte antalet intervjuer som talar om hur rikt material man får utan hur djupgående intervjuerna är och vad som kommer fram.

I vår studie använde vi oss av 2012 års ärenden, en grupp om ca 40 kvinnor. Efter diskussion med verksamhetsansvariga ansågs det lämpligt att för att kvinnorna ska kunna ge oss en så rättvis bild som möjligt av hur samtalsstödet fungerar, bör de ha genomgått mer än sju samtal och ärendena ska vara avslutade. Kvinnor som haft färre än sju samtal valdes därmed bort, likaså pågående ärenden.

Urvalsprocess

Verksamheten bygger på att man har rätt att vara anonym och inte uppge sitt rätta namn. Urvalet av informanter gjordes därför av kuratorn på samtalsmottagningen då endast hon har tillgång till kvinnornas namn och telefonnummer. Utifrån urvalskriterierna återstod en grupp på 13 kvinnor som var aktuella för medverkan i vår studie. De bestämdes att de skulle kontaktas via telefonsamtal. Två av dessa kvinnor visade sig vara oanträffbara, fem tackade nej medan sex kvinnor gärna deltog i studien. De kvinnor som tackade nej uppgav alla att de hade det lite rörigt runt sig just nu och därför inte ville delta, medan flera av de kvinnor som tackade ja uppgav att det gärna ställer upp om de kan hjälpa någon annan kvinna som är i samma situation som de har varit i.

De sex som tackade ja till att medverka i vår studie avslutade sina samtal på samtalsmottagningen mellan april - september 2012. När intervjutiderna skulle bokas fick vi direkt kontakt med fyra av kvinnorna, vi gjorde ytterligare några försök och fick till slut kontakt

med en av dem två återstående som inte svarat tidigare, den sjätte kvinnan föll däremot bort och vi beslöt att inte ersätta henne, men samtidigt blev en av de andra fyra oanträffbar. Material från fyra informanter upplevde vi var dels i tunnaste laget, dels osäkert om ytterligare en kvinna skulle behöva avstå från medverkan. Vi ville inte göra flera påstötningar utan var beredda på att be kuratorn på verksamhetens samtalsmottagning att hitta en ersättare, då kvinnan i fråga självmant hörde av sig för att boka tid för intervju. Således blev det fem informanter som intervjuades under ca en timma vardera.

Vi frågade våra informanter om var och när de ville träffas, antingen i kommunens lokaler eller i skolan, alternativt att de kom med ett eget förslag som passade dem bättre. Av de fem intervjuade kvinnorna var det bara en som hade synpunkter på var intervjun skulle ske, och vi genomförde intervjun på den tid och plats hon önskade. De andra informanterna träffade vi i skolans lokaler.

Analysmetod

Vi har valt att använda Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) som analysmetod. Det är en modell med fenomenologisk/hermeneutisk ansats som syftar till att utforska hur informanterna skapar mening i sin livsvärld på både individuell och social nivå, och där forskaren i sin tur försöker tolka informanternas tolkningar. Forskaren har en ytterst aktiv roll i den processen genom sampelet mellan tolkning och förståelse av textmaterialet. Metoden är också lämplig att använda vid semistrukturerade intervjuer vilket bidrar till att vi valt att använda den (Smith & Osborn 2007).

IPA kan ses vara en iterativ kvalitativ analysprocess beroende på de omarbetningar och ändringar som pågår under processen (Hjerm & Lindgren 2010). Iterativ analys innebär att läsa, tolka, läsa om igen, tolka på nytt och reflektera, detta resulterar i att de kategorier som framkommer underbyggs ytterligare och tolkningarna blir alltmer abstrakta och höjs till en mer teoretisk nivå. Denna process där tolkningen framträder mellan erfarenheter och förförståelse och som leder till en ny förståelse kan sägas vara en hermeneutisk spiral (A Johansson powerpointpresentation 2013-02-13).

Utgångspunkten i vår studie är informanternas egna berättelser av sina upplevelser och vi menar att metoden är lämplig för att försöka hitta gemensamma kategorier och teman i de olika intervjuerna. IPA som metod innebär att arbeta i fyra steg, och vi har i vår analys valt att använda oss av dem. Smith & Osborn (2007) rekommenderar att när man endast genomför ett fåtal intervjuer är det lämpligt att vid varje ny analys börja om och inte använda sig av de kategorier och teman som framträdde vid föregående analys. Vi har inte känt oss bundna att använda metoden genom att i detalj följa de olika stegen utan använde de kategorier som

framkom i början av analysarbetet för att bilda teman, då det visade sig tidigt i arbetet att vissa kategorier var återkommande och relevanta att använda i de övergripande temana.

Transkription och användning av analysmetod

Vi valde att transkribera så ordagrant som möjligt även om utskriften i några fall blev svår att förstå. Ljudupptagningarna hjälpte oss i de fall där transkripten blev svårförståeliga. Pauser, tveksamheter, betoningar och skratt går att utläsa i utskrifterna, däremot har vi inte beskrivit kroppsspråk och gester då vi inte ansåg att det tillförde något av värde till materialet. Därefter läste vi transkripten var för sig ett flertal gånger. Kodningen utfördes också individuellt i de två första stegen, för att sedan tillsammans gå igenom och jämföra vad vi uppfattat som intressant. Efter gemensamma diskussioner framträdde olika kategorier som vi valde att ha som utgångspunkt att arbeta utifrån. Efter hand utkristalliserades ett antal tema som vår analys bygger på. Nedan följer en kort redovisning på tillvägagångssättet i vår analys.

Första steget:

P/G – intervjuare

I – informant

P/G Hur såg dina förväntningar ut inför den kontakten?

I ”Det enda jag hoppades på då va ju att jag skulle få någon bra att prata med och ganska snart för att de e ju de e väldigt olika hur dom är, att det skulle kännas okej med den jag skulle träffa, och att det inte skulle ta alltför lång tid, eller jag trodde rättare sagt att det skulle ta lång tid.”

Koderna vi funnit i detta stycke: *hoppades på, någon bra att prata med, inte för lång tid, kännas okej.*

P/G Tycker du att du hade möjlighet att påverka samtalet, att du fick prata om precis det du ville?

I ”Jag har ju tänkt på min egen utveckling, och det hjälpte ju hon mig med, så vi pratade ju ganska mycket om litteratur jag hade läst, och hur jag lyssnade in lite från olika ställen, föreläsningar, så det pratade vi ganska mycket om den biten hade ja ju absolut, men de klart de handlade ju om mej”

Koder som framkom här är: *handlade om mej, min egen utveckling, lyssnade in.*

Andra steget:

I detta steg har vi kopplat samman koder från de olika transkripten som vi menar har ett sammanhang och bildar kategorier som vi använder i det fortsatta analysarbetet.

Koderna: *Hoppades på, någon bra att prata med, inte för lång tid, kännas okej* – blev i vår analys kategorin ”*Förväntningar*”

Koderna: *Handlade om mej, min egen utveckling, lyssnade in* – sorterades in i kategorin ”*Fokus på mej*”

Tredje steget:

Vi har i detta steg kopplat samman de olika kategorierna till övergripande teman.

Kategorierna ”*Förväntningar*” och ”*Fokus på mej*” bildar temat ”*Bekräftelse*”. De teman som framkommer i studien är **Empowerment, Profession, Bekräftelse, Relation, Förändring/Vändpunkt, Tydlighet** och **Ambivalens**.

Fjärde steget

Enligt Smith & Osborn (2007) rör sista delen i analysen utskriften och omvandlingen från slutliga teman till skriftliga påståenden, och innebär översättning från tema till berättande beskrivningar. Här kommer analysen fram igen då teman förklaras och beskrivs, och används i beskrivande av informanternas upplevelser.

Med de ovan nämnda teman som utgångspunkt bildar vi följande tre övergripande teman:

Professionens betydelse för målgruppen, Relationens betydelse för samtalet och **Samtalsstödet betydelse för kvinnornas empowermentprocess**, vilka vi använder oss av i analysen.

Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

God validitet i en undersökning är det om man mäter det man säger sig mäta. Reliabilitet visar noggrannheten i en studie. Då mätning inte är det största intresset vid en kvalitativ studie handlar validitet och reliabilitet i en kvalitativ studie mer om att man vill få en bild av kvaliteten på undersökningen och blir på det sättet ett bedömningsredskap för omgivningen när resultatet presenteras (Bryman 2012).

Validitet

Validitet i en kvalitativ studie kan uttryckas som om man undersöker det man avser att undersöka. God validitet i en sådan studie visar giltighet och är en bedömning av resultatet. De som kommer fram, resultatet, i undersökningen ska bedömas hänga ihop för att uppnå en hög validitet. Validitet i en kvalitativ studie handlar således om på vilket sätt man observerar, identifierar, undersöker eller mäter de fenomen studien handlar om (Bryman 2012).

I vår studie ville vi ta reda på vad kvinnor utsatta för våld i nära relation upplever vara till hjälp i samtalsstöd. För att få en högre validitet har vi använt oss av semistrukturerade intervjuer. Det gav oss möjlighet att be informanterna om förtydligande om vi uppfattat deras svar på ett riktigt sätt. Vi hade också möjlighet att ställa följdfrågor för en djupare förståelse av informanternas svar. Likväl kunde informanterna få förtydligande av oss intervjuare vad gäller frågor och tolkningar av frågor på ett sätt som inte är möjligt vid en enkätstudie (Kvale & Brinkman 2009).

Reliabilitet

Reliabiliteten i en studie handlar om hur tillförlitlig och pålitlig studien är samt om resultatet skulle kunna reproduceras av andra och vid annat tillfälle, de handlar om intervjupersonerna kommer att ge samma svar på frågorna som ställs om tid och intervjuaren är en annan (Kvale & Brinkman 2009). Vid en kvalitativ studie i likhet med vår, anser vi att det handlar om att systematiskt beskriva på vilket sätt vi samlat in och behandlat datamaterialet vilken förförståelse vi hade och vilka förutsättningar som rådde när resultatet på studien växte fram, vilket vi så noggrant som möjligt redovisat i metodavsnittet.

Generaliserbarhet

Generaliserbarhet, eller extern validitet, beskriver hur resultatet på studien kan generaliseras till andra miljöer och målgrupper än de som studien undersökt (Bryman 2012). I vår studie intervjuar vi fem kvinnor som varit utsatta för våld i nära relation. Om deras berättelser och upplevelser går att överföra på en annan målgrupp eller kontext är svårt att säga, men vi tror oss kunna utläsa vissa mönster som möjligen skulle kunna överföras till andra utsatta grupper.

Etik

I studien kommer forskningsetiska frågor att aktualiseras. Kalman & Lövgren (2012) menar att forskningsetik värnar om informanterna före, under och efter forskningsprocessen.

Information och samtycke

Kalman & Lövgren (2012) menar att informationskravet är basen för att man över huvudtaget ska kunna uppnå samtyckeskrauet. Deltagare i en studie ska få information om studien för att de ska kunna ta ställning till om de vill delta eller inte. De menar att informationen till deltagaren bör omfatta syftet, metod, hur data kommer att förvaras, vem som är ansvarig samt eventuella risker med att delta i studien.

De beskriver också vikten av att det i informationen framgår vad som gjorts för att deltagaren, då studien presenteras, oidentifierats. I informationen inför studien ska de vara tydligt att det är frivilligt att delta i studien samt att deltagaren har rätt att avbryta.

Nyttjande och konfidentialitet

Nyttjandekrav går ut på att det material som samlas in endast får användas för forskning. Deltagare i en studie måste kunna lita på att deras berättelse inte hamnar i orätta händer, det är forskarens uppgift att värna deltagarens integritet. Nyttjandekravet hänger därmed samman med konfidentialitetskravet som värnar deltagarens medverkan genom noggrannhet i hantering av insamlat materialet. För att skydda den enskilda individen är det av största vikt att obehöriga ej får del av forskningsmaterialet (Kalman & Lövgren 2012).

Informationsbrev

Vi förklarade genom ett informationsbrev till informanterna vad studien handlar om och syftet med den. Vi beskrev tillvägagångssättet och på vilket sätt vi kommer att hantera och skydda det intervju-material och annat material vi får in. Vidare upplystes informanterna om att oidentifiering kommer att ske, ansvarig för studien, att materialet endast kommer att användas i denna studie och därefter förstöras och även att det har rätt att dra sig ur när de vill.

Studiens etiska frågor

De etiska frågorna i vår studie rör bland annat vår förståelse och position, urvalet av informanter, målgruppens utsatthet, intervjusituationen och ämnets känslighet. Vi har diskuterat och reflekterat över dem sinsemellan, med vår handledare och även tillsammans med enhetschef och kurator vid samtalsmottagningen. Nyttan med studien i relation till att söka upp kvinnor som deltagit i verksamheten i säker förvisning om att kunna vara anonyma är ingen enkel fråga. Forskningsfrågan och studiens syfte gör ändå att studien avses vara till mer nytta och mervärde för verksamhetens utveckling och än för risken att inkräkta på informanternas integritet (Nygren 2012).

Vi menar vad kvinnorna upplever varit till hjälp i samtalsstödet som framkommer i studien är av betydelse och kan förhoppningsvis vägleda verksamheten i det fortsatta arbetet.

Då en av oss har kopplingar till en av verksamhetens enheter och därigenom är känd med personal och enhetschef, är naturligtvis ett dilemma för oss i arbetet. Det kan påverka objektiviteten och ett minskat kritiskt förhållningssätt, vilket vi är medvetna om. Genom att förhålla oss medvetna till detta dilemma och diskutera sinsemellan och ifrågasätta varandras åsikter och tolkningar, har vi försökt att hålla oss så objektiva som möjligt. Den av oss utan tidigare relation till verksamheten har hela tiden ifrågasatt ställningstagande och val. Tillgången här har varit att vi genom denna situation varit kända med målgruppens problematik och på ett otvunget och naturligt sätt fått information om verksamhetens arbete. Att framföra kritik mot samtalsmottagningen har vi inte upplevt som en svårighet då uppdraget var tydligt. Uppdraget var att undersöka om samtalsmottagningens arbete hjälper på det sätt som avsetts. Verksamhetens önskan och vilja var att synliggöra eventuella brister som kan leda till utveckling och förändring.

Urval av informanter

Urvalet och urvalsprocessen är också etiska frågor på olika sätt, dels genom hur vi kom i kontakt med informanterna med hänvisning till den utlovade anonymiteten och dels för att vi med hänvisning till gällande sekretess inte var delaktiga i den praktiska urvalsprocessen och därför inte kan vara helt säkra på att informanterna är representativa för gruppen av deltagare som helhet.

Kalman & Johansson (2012) pekar på ett exempel som liknar vårt dilemma där de måste förlita sig på att personal genomförde urvalet för att det var det enda praktiskt möjliga sättet att få informanter och där de då inte kan säkert säga att urvalet inte är snedvridet på något sätt. Risken är naturligtvis att det blir informanter som är positivt inställda till verksamheten, att de lyckats väl i sin process. Det alternativet att kontakta alla som deltagit i verksamheten under en bestämd tidsperiod diskuterades också, men ratades av de skäl att om alltför många skulle visa sig intresserade skulle vi varit tvungna att välja bort några vilket inte kändes bra.

Målgruppens utsatta situation

Kalman & Johansson (2012) tar också upp betydelsen av att skydda informanterna under processen. Det kan naturligtvis finnas en risk att någon skulle få svårt att hantera de känslor som kan uppstå då känsliga ämnen tas upp. Vi diskuterade detta efter urvalsprocessen hade ägt rum, och funderade över hur vi skulle förhålla oss till det. De kvinnor som avstod från att medverka i studien gjorde det på grund av att de var osäkra på hur de skulle hantera att konfronteras med frågor kring det erbjudna stödet och uppbrottsprocessen.

För att skydda våra informanter gjordes en överenskommelse med kuratorn på samtalsmottagningen att kvinnorna hade möjlighet att kontakta henne om behov skulle uppstå.

Vi har upplevt att vår målgrupp blir föremål för viss osäkerhet och försiktighet. Utgångspunkten är att det är en utsatt grupp som måste hanteras med allra största aktsamhet, vilket vi absolut inte har något att invända emot. Däremot menar vi att detta innebär att de också placeras i en offerposition som är svår att ta sig ur. Genom att bli behandlad som en utsatt grupp kan det vara lätt att bortse från de styrkor och förmågor individerna har. Våra informanter är fem kompetenta kvinnor som mottagit stöd då de varit i behov av det, sedan har de fått frågan om att medverka i en studie och valt att vara med i densamma.

Intervjusituationen

Hur frågorna ställs och vad vi frågar efter är också betydelsefullt ur etisk synpunkt. Det fanns ingen anledning för oss att fråga om kvinnornas bakgrund, våldssituationerna eller eventuella nya relationer. Det som är relevant i förhållande till studiens syfte är upplevelsen av vad i samtalsstödet som varit till hjälp samt. Vid konstruerandet av intervjuguiden fokuserade vi på hur frågorna formulerades i relation till syftet.

Intervjusituationen är ett tillfälle där etiska frågor ställs på sin spets. Val av plats är av betydelse för samtalet, och vi ansåg att skolan var en förhållandevis neutral plats även om vi är mer hemmastadda där än informanterna. Vi tyckte också att det var viktigt att det skulle kunna pratas ostört med diktafon vilket inte skulle vara möjligt i en offentlig miljö. Då informanterna hade möjlighet att välja var intervjun skulle äga rum, menar vi att försökt vara så tillmötesgående som möjligt. Trots våra ansträngningar har vi ändå en överordnad position då vi styrde och ledde studiens intervjuer, vilket har kunnat försvåra för kvinnorna att välja alternativa platser.

Vidare har vi diskuterat att vi under intervjutillfället var två samtalsledare medan informanten var ensam och hur den ojämna maktfördelningen påverkade samtalet. Naturligtvis hade en av oss kunnat utföra intervjuerna men vi valde att vara med båda två då vi upplevde att det var större möjlighet att på ett bra sätt kunna föra ett samtal om man inte både måste försöka memorera kroppspråk och eventuella tveksamheter och betoningar i svaren. Ytterligare ett skäl till att vara två samtalsledare var att vi ansåg att analysarbetet skulle gå smidigare om vi båda medverkat vid intervjun och kunde diskutera situationer som uppstått i samtalet. Tanken var att försöka skapa en så bekväm samtalsituation som möjligt. Relationen vid intervjutillfället mellan oss som samtalsledare och informant är präglades av öppenhet och

förtrolighet enligt vår mening. Så vitt vi kunde bedöma verkade informanterna lugna och tillfreds och intervjusituationen upplevde vi som avslappnad.

Positionen som intervjuledare påverkades och underlättades troligtvis av att vi är kvinnor i ungefär samma ålder som informanterna, och därigenom talar ungefär "samma språk" och har likvärdiga referensramar. Vi har också gått igenom en två dagars utbildning kring våld i nära relationer som vände sig till yrkesgrupper som på olika sätt arbetar med problematiken. Förförståelsen har genom dessa studier kring problematiken påverkat vår syn och inställning till kvinnor i målgruppen.

Vi menar att det kan ses på två sätt, dels att då vi är insatta i ämnet kan informanten uppleva sig bli förstådd och därmed utesluta förklaringar i berättelsen, å andra sidan kan förförståelsen vidga tolkningen i kvinnornas berättelser.

Resultat och analys

Det vi vill titta på i vår analys är om samtalsstödet hjälper och hur empowerment kan identifieras. I kodningsprocessen framkom ett antal områden som vi vidareutvecklade till mer övergripande teman för att belysa vårt syfte. Det första temat är "Professionens betydelse för målgruppen" som vi kopplat samman med teorier kring våld i nära relation och vikten av kunskap och erfarenhet av arbete med målgruppen. Andra temat som framkom i analysen är "Relationens betydelse för samtalet" där teorier kring samtalsstöd blir relevanta. Slutligen det tredje temat "Samtalsstödet betydelse för kvinnornas empowermentprocess" där vi kopplar empowerment till de tidigare teman vi använt. Vi kommer via utdrag ur intervjuerna beskriva analys och resultat genom att redovisa varje tema var för sig och koppla till relevanta teorier och forskning.

Våra informanter har av etiska skäl inte presenterats, i intervjuerna ställdes inte några personliga frågor och vi vet inget om kvinnorna mer än det vi behövde för att kontakta dem via telefon. Vi har i analysdelen valt att benämna dem med bokstäver, kvinna A, B, C, D och E. Informanternas svar formulerades om till ett mer lättläst skriftspråk och vi beslöt att inte ta med pauser, skratt och andra uttryck om det inte tillförde något till sammanhanget. Vi har också tagit oss friheten att skriva ihop kommentarer och relevanta utdrag i vissa fall där utskriften av hela svaren varit alltför långa.

Professionens betydelse för målgruppen

Ett tema som framkom flertal gånger i intervjuerna var betydelsen av att bli förstörd och bemött med kunskap om problematiken. I följande citat framkommer tydlig vikten av kompetens och erfarenhet kring arbete med våld i nära relation.

- En som kan ämnet, jag behöver inte förklara mer det känns bättre, hon fattar direkt. (Kvinna C)

Här kan vi se hur viktigt det kan upplevas att slippa förklara sig och sitt eget handlande i den destruktiva relationen som redan är skuld och skambelagd. Detta är något som vi ser är återkommande i kvinnornas berättelser och av stor betydelse för relationen i samtalsituationen.

- Hon fick mej nästan å tro att hon kände honom att hon kunde förklara liksom, fast så är det ju inte, jättekonstigt att förklara men jag känner det i alla fall som att hon hade mycket erfarenhet. (Kvinna B)

Även i det andra citatet ser vi hur viktigt det är att för kvinnan att kuratorn är insatt i ämnet då det framkommer att kvinnan uppfattar det som om kuratorn kände mannen väl då kuratorn

kunde förklara och förutse hans beteende och handlande, vilket hon hade förmåga att göra genom sin specifika kompetens inom området.

Så som vi tolkar det stärker det kvinnan genom att hon får förklaringar på hur män kan bete sig i dessa situationer samt hur kvinnans normaliseringsprocess påverkar hennes handlingar och tankesätt.

Då det finns professionell hjälp att få på olika håll i samhället både privata alternativ och inom den offentliga vården ställde vi frågan hur viktigt det var att verksamheten riktade sig mot en speciell målgrupp svarade en av kvinnorna i nedanstående exempel.

- Och jag tror inte jag skulle få ro att prata med någon som inte, jag tror inte jag hade vågat berätta allting då. (Kvinna B)

Här framkommer tydligt då kvinnan uttrycker att hon förmodligen inte vågat berätta om sin situation i en våldsam relation, om inte kuratorn hade frågat och haft erfarenhet och kunskaper i just detta område. Kunskap och erfarenhet stärker på detta sätt relationen. Vår tolkning av vad kvinna B berättar är att möta någon som inte väjer för de svåra frågorna gör att kvinnan vågar berätta och anförtro sig i samtalsstödet. Detta relaterar vi till vad Alcock (2001) som i sin studie talar om betydelsen av den professionelles erfarenhet om våld och hur våldet påverkar, och den utsatthet kvinnan upplever i den specifika situationen som våld i nära relation innebär. Information till den utsatta kvinnan om att hon inte är ensam i sin situation är av grundläggande betydelse och även medvetenhet om att handlandet följer gemensamma mönster som påverkar hur hon hanterar sin livsvärld.

Vikten av att vara insatt i problematiken och ha djupa kunskaper om våld i nära relationer är tydlig. Saknar de professionella kompetens inom området och om målgruppen finns risken att inte hela vidden av problemet blir synligt (Wallberg 2008).

Hur krisen efter att ha varit utsatt för brott som våld i nära relationer är, kommer att gestalta sig beror på reaktionerna från omgivningen. Familj, släkt och vänner, men också i hög grad de professionellas bemötande är betydande och många gånger avgörande för hur krisen utvecklas. Kompetent bemötande är därför av största vikt för att kvinnan ska känna trygghet i att tala om det hon har varit utsatt för. Många kvinnor utsatta för våld i nära relationer betonar vikten av att utan att bli avbrutna få berätta sin historia, och att bli tagna på allvar både vad gällande person och upplevelse (Nordborg 2008).

Att avsiktligt bli skadad och kränkt är de psykiska effekter av att bli utsatt för våld i nära relationer är det som är allra svårast för kvinnor att hantera (Björck & Heimer 2008).

Bemötandet kan inte nog understrykas då det ligger i problematikens natur att dessa kvinnor

har svårt att känna tillit till andra människor. Det är också oerhört viktigt att de professionella är medvetna om att maktpositionen i stödrelationen kan ses som ojämn och konsekvensen är att underordningen upprepas för kvinnan återigen. En tillitsfull relation krävs för att kvinnan över tid ska kunna utveckla ett ökat självförtroende och förmågan att våga lita på andra (ibid).

Relationens betydelse för samtalet

Analysen av detta tema gav insikter om vikten av en trygg relation som präglas av tillit och tydlighet i skapandet av en gynnsam samtalssituation.

Trygghet och tillit

Tillit och trygghet är återkommande beskrivningar i upplevelsen av samtalsstöd. Alla kvinnor i vår studie betonar vikten av detta på ett eller annat sätt, och vi ser trygghet och tillit som en förutsättning för ett bra samtalsklimat. Dessa begrepp visade sig betyda olika saker för kvinnorna, någon av informanterna betonade vikten av tillit till kuratorns professionalitet medan en annan talade om trygghet på ett sätt som handlade om vetskapen om att det finns någon som kan och vill hjälpa. Citatet nedan beskriver kvinnas farhågor inför första mötet att inte känna förtroende för kuratorn.

- Det var jag väldigt orolig för första gången för, jag tänker inte sitta där, man kanske inte klickar.(Kvinna B)

Som vi förstår skulle kvinnan ifråga aldrig få en meningsfull relation med en samtalspartner som inte kunde förstå vidden av hennes problematik. Att känna förtroende och trygghet innebär för henne att våga öppna sig.

- Men nä det kände jag att jag hade kunnat säga vad som helst till henne, ja det gjorde jag, jag sa ju allt till henne.(Kvinna B)

Vad vi förstår är det av stor betydelse att ha ett forum där de kan prata om sina problem fullt ut, även om de motstridiga känslor som uppstår i ett destruktivt förhållande. Kvinnorna upplever att det professionella samtalsstödet avlastar deras egna nätverk.

Miller (2006) talar om vikten av att den professionelle arbetar för att skapa en god arbetsallians och relation, då samtalsstödet under en tid i den utsatta kvinnans liv kan komma att vara hennes trygghet. För att den utsatta kvinnan ska uppleva trygghet i relationen med kuratorn krävs enligt Miller att kvinnan upplever kuratorn som tillitsfull, tydlig och lyhörd. Kuratorn och samtalsstödet kan då bli en fristad för kvinnan. Hon menar vidare att denna arbetsallians och relation skapar en trygghet för kvinnan och leder till att kvinnan kan fatta självständiga beslut.

Känslan av trygghet belyses i citatet nedan.

- Jag vet att hon finns där! Det känner man ju, är det något så finns hon där.
(Kvinna B)

Kvinnan upplever ett lugn i vetskapen av att det finns någonstans att vända sig, någonstans där någon förstår, där man relativt snabbt fick hjälp och blev tagen på allvar. Behovet av att stödet var tillgängligt och riktat till kvinnan.

Efter avslutat samtalsstöd resonerar en kvinna på följande sätt.

- Så hon var en trygghet långt efteråt också, eller är nästan fortfarande någonstans. Jag kan ringa henne imorgon om det är något, jag tror inte hon skulle neka mig att komma dit. (Kvinna A)

Det som blir tydligt här är att begreppen tillit och trygghet även inbegriper tiden efter samtalsstödet. Vetskapen om att kuratorn finns där som ett stöd även för framtida behov. Det vi uppfattar av kvinnornas berättelser är att problemen kring den destruktiva relationen kan kvarstå lång tid efter ett eventuellt uppbrott, speciellt om det finns gemensamma barn.

Det kommunikativa perspektivet av socialt stöd som Vangelisti (2009) tar upp i sin studie, är något som vi ser får betydelse i vårt analysarbete då trygghet, tillit och tydlighet rör samspelet mellan de som kommunicerar. Tärnfalk (2010) hävdar att tillit och trygghet i relationen mellan den professionelle och klienten är en förutsättning för att kunna hjälpa någon vidare från en svår situation. Tillit och trygghet kan uppstå då den professionelle visar klienten respekt genom att sätta sig in i klientens vilja, åsikter och behov samt visar tilltro till klientens egna resurser.

Tydlighet

Tydlighet är ett tema som återkommer i intervjuerna. Med tydlighet i detta hänseende menas för kvinnans del att bli ganska tufft bemött. I följande exempel ser vi hur kvinnan beskriver en svår situation och hur kuratorn med tydlighet visar på vilka konsekvenser som blir följden av kvinnans destruktiva relation.

- Ibland så fick hon verkligen ta till saker, och säga: nu får det vara bra liksom. Hon var väldigt tuff mot mej det var när hon sa: nu måste jag ta kontakt med socialen och berätta. (Kvinna D)

Informanten upplever sig först sviken av kuratorn och kände att hon inte ville fortsätta med samtalsstödet. Samtalsstödet som skulle stärka henne upplevdes i denna situation skuldbeläggande då hon kände sig som en dålig förälder. I sekvensen nedan beskriver en kvinna hur hon först blev arg och upprörd över kuratorns anmälan till sociala myndigheter angående oro för barnen.

- Då var det tufft och jag ville inte ens komma tillbaka.(Kvinna D)

Som vi förstår det krävs det en stabil relation för att kvinnan ska kunna ta till sig och hantera sådana konkreta påståenden. När relationen präglas av tydlighet blir det lättare att ta till sig det man egentligen inte vill höra.

- Jag såg ju inte min situation så som hon såg, hon bara, det är väldigt svårt för dej, du måste öppna ögonen och verkligen inse vad du befinner dej i. (Kvinna D)

Att våga ställa de där obekväma och jobbiga frågorna, samt att ställa krav och visa på konsekvenser av val och handlingar, är i förlängningen något som är uppskattat och enligt kvinnorna nödvändigt. Situationen för kvinna D i föregående exempel var vid den tidpunkten väldigt jobbig, något som märks väl vid intervju tillfället. Något som i den aktuella stunden kan kännas jobbigt och nästan kränkande, kan i nästa skede i processen upplevas ha ett meningsfullt syfte.

I nästa avsnitt beskrivs relationen till kuratorn som "raka rör, med värme och kärlek" och informanten menar med detta att kuratorn inte väjde för det svåra.

- Jag tycker om att bli lite, lite tufft bemött och hon e ju inte de egentligen, men väldigt rak ska jag säga, hon var väldigt rak mot mig och det uppskattade jag, för det tycker jag är bra då lyssnar jag mer än när någon mjäkar lite med mig så, men det gjorde hon verkligen inte, utan det var raka rör, med värme och kärlek. (Kvinna E)

Det vi uppfattar i berättelsen är att ett tufft bemötande innebär i det här fallet något som vi tolkar som tydlighet, en tydlighet som stärker relationen. Tydlighet i detta fall kopplar vi också till en form av trygghet där båda parter vet var man har varandra och därigenom skapas en relation där det finns utrymme för ett tufft bemötande.

Vilka förväntningar kvinnorna haft på samtalsstödet spelar också roll för hur det upplevs ha varit till hjälp. Vikten av tydlighet blir uppenbar då förväntningarna på samtalsstödet inte överensstämmer med det som verksamheten kan erbjuda. I analysarbetet kopplade vi förväntningar till kategorin bekräftelse och det framkom särskilt i en av informanternas

berättelser hur detta påverkar relationen. På frågan om hur informantens förväntningar inför samtalsstödet såg ut svarade hon enligt citatet nedan.

- Jag fick hjälp bara med samtal. Man får inte lösning av dom. Utan man hittar lösning själv och det kan vara svårt faktiskt, jag vet inte faktiskt, kanske man behöver mer stöd, mer samtal som går in mer i detaljer hur man ska göra dom säger inte till mig vad jag ska göra.(Kvinna C)

Här ser vi hur informanten har förhoppningar som inte infrias då hon förväntar sig att samtalsstödet ska ge henne lösningar på problemen. Förmodligen har det också från samtalsstödet sida brustit i tydlighet då kvinnan förväntar sig något som inte ligger inom samtalsstödet ramar. Denna otydlighet i vad verksamheten arbetar med bidrar även den som vi förstå det till att relationen blir lidande.

- Först fick jag stöd då hon sa till mig om du polisanmäler honom kommer jag att vara med dig överallt, det kändes skönt, hon kommer att vara med mig under hela processen, hos polisen, men hon var inte med mig på polisen. Jag tyckte det var jätte dåligt, hon hade inte tid den dagen jag fick, det var det värsta de gick snett faktiskt och han fälldes inte de lades ner utredningen. Jag kände mig så dum.(Kvinna C)

Mycket i denna relation handlar om förväntningar som inte infriats, vilket syns tydligt då kvinnan uttrycker sin besvikelse över att inte få stöd under polisförhör som hon anser sig varit lovad. Att få mer konkreta råd och lösningar var också något hon efterfrågade och önskade, då det inte skedde påverkades hela samtalssituationen. Till skillnad mot de andra intervjuerna där kvinnorna tydligt uttrycker hur de blivit bekräftade och tagna på allvar i den situationen de befunnit sig, märks i denna intervju att kvinnan i fråga aldrig upplevt sig bekräftad. Hon ser själv att anledningen till att hon inte får fortsatt samtalsstöd i den omfattning hon själv önskar är att hennes problem inte ses lika allvarligt i jämförelse med andra kvinnor.

Tillit är något som skapas genom tydlighet menar Tärnfalk (2010) och hävdar att tydlighet kan beskrivas i olika termer som t ex när den professionelle är tydlig med verksamhetens organisatoriska ramar och de värderingar som råder och vilka förutsättningar som finns för stöd till exempel lagliga rättigheter och skyldigheter. Genom tydlighet stärks relationen då klienten vet vilka ramar som gäller. Klienten kan då bli mer delaktig både i skapandet av relationen mellan den professionelle och klienten själv och även i stödet i sig då kunskaper om förutsättningar ger klienten möjlighet till mer inflytande.

Samtalsstödet betydelse för kvinnornas empowermentprocess

I analysen av detta tema har vi försökt att identifiera empowerment i informanternas berättelser genom att söka efter det som ger kraft. Det vi kan se är hur informanterna behöver känna trygghet och tillit i samtalsrelationen. Tilltro till kuratorns professionalitet är en del som vi ser kan leda till empowerment. I exemplet nedan berättar kvinnan hur hon fick hjälp att hitta sina inneboende krafter genom samtalet.

- Vi pratade och jag berättade ju väldigt mycket, väldigt mycket om den här mannen från början då och det fick jag ju då få ur mig.(Kvinna E)

Att leva i en destruktiv relation där kvinnan normaliserats innebär att kvinnan systematiskt bryts ner av mannen. Som vi ser det beskriver kvinnan hur hon genom samtalsstödet fick ett forum där hon fick ta plats, bli lyssnad på och få ur sig det hon burit inom sig.

I nästkommande utdrag beskriver informanten hur hon med hjälp av samtalsstödet hittade den förmåga att utveckla kraften hon hade inom sig.

- Hon väckte ju upp något, inget nytt, men hon väckte upp de jag hade inom mig, som jag kunde använda mig utav. Det hjälpte ju mig att plocka fram det jag har för att det låg ju ganska djupt till en början.
(Kvinna E)

Informanten beskriver hur kuratorn hjälpte henne att hitta och använda sig av det hon hade inom sig. Kvinnan visste och förstod att kraften fanns och nu fick hon med hjälp av samtalsstödet möjlighet att utveckla sina resurser.

Empowerment är ett begrepp som skildrar hur individuella processer, så som samtalsstöd, ökar möjligheten för personen att ta ansvar och kontroll för de delar och händelser som de kan ta kontroll och ansvar för i den situationen de befinner sig i. Askheim & Starrin (2007) menar då att individer som befinner sig i maktlösa situationer kan tillskansa sig styrka och kraft som finns inom dem för att kunna motarbeta de som trycker ner dem och därmed uppnå egenmakt. Empowerment handlar även om tankesätt om den egna personen, och om samhället och dess strukturer och att förändringar inom dessa områden är möjliga. Människan yttre och inre förhållanden är av central betydelse där både känsla och kunskap samverkar och kan både ses som en process och ett mål (Starrin 1997).

Bekräftelse

I vår studie ser vi att behovet av bekräftelse är stort i många aspekter, dels genom att kvinnan behöver bli tagen på allvar i det hon upplevt och dels genom förståelsen av hur kvinnan tänker och handlar. I följande exempel beskriver informanten sitt problem.

- Jag tyckte väl kanske inte att det inte var något och komma med, eftersom jag inte var, det fanns inget, inget fysiskt våld med. (Kvinna B)

Här kan vi se hur kvinna förminskar sitt problem vilket vi förstår är vanligt när kvinnan normaliseras in i det destruktiva förhållandet där missförhållande i relationen blir vardag. Kvinnan intalar sig här att hon inte har något att komma, problemet är nog inte så stort, andra har det nog värre, då det inte fanns något fysiskt våld i hennes relation. De professionellas kunskap om normaliseringsprocessen kan då ge kvinnan information om att vara utsatt för våld i nära relationer inte enbart handlar om fysiskt våld och att förminskandet av problemet är vanligt bland kvinnor utsatta för våld i nära relation, detta ger kvinnan bekräftelse i hennes upplevelser.

I nedanstående citat svarar informanterna på frågan om vad det var i samtalsstödet hon upplevde hjälpte henne?

- Hon fick en att tro på att man, man hade rätt. På något sätt så stärkte hon en. (Kvinna B)
- Jag blev tagen på allvar verkligen och de fångade in mig på ett väldigt professionellt sätt. (Kvinna E)

Att vara utsatt för våld i nära relation innebär som vi ser det att kvinnan i många fall mister sitt självförtroende och tror hon är oduglig och oförmögen att göra rätt och fatta goda beslut. Tolkningen av detta citat är att kvinnan upplever att hon blir tagen på allvar av kuratorn hon blir sedd och lyssnad på och även bekräftad i hennes upplevelse. Alcock (2001) menar i sin studie att kvinnan måste bli bekräftad i sorgearbete över både en förlorad relation och ett raserat familjeliv. Det är en del av processen och en förutsättning för att förstå sin egen utsatthet men även för att kunna se möjligheten att gå vidare.

Kvinnan i följande exempel har en annan beskrivning av samtalsstödet som skiljer sig åt beträffande bemötandet kring hennes situation.

- Jag blev inte utsatt för fysiskt våld men psykiskt våld och det är också våld. Jag tror inte att hon hinner med alla samtal så jag fick, jag fick inte gå där eftersom hon kanske såg att jag behöver inte mer gånger, hon såg att jag har blivit lite starkare, hon släppte mig, så jag förstår också att jag vill inte gå dit på grund av att de har andra som har andra bekymmer som är svårare än min situation så därför fast jag behövde träffa henne mer. (Kvinna C)

Här talar informanten om sin situation som mindre viktig än andras och att det fanns andra som hade det svårare än henne. Hon beskriver också hur hon inte får samtalsstöd i den omfattning hon själv önskar. Enligt vår tolkning beror det dels på den normaliseringsprocess kvinnan genomgått i den destruktiva relation hon befunnit sig i, men också på en upplevelse av att inte bli tagen på allvar och bekräftad av samtalsstödet och att hennes problem inte är tillräckligt stort eller viktigt.

I analysen framkommer att flera faktorer i relationen såsom profession, tillit, trygghet, insikt och bekräftelse måste samverka för att empowerment ska uppnås. Alcock (2001) menar att kvinnor utsatta för våld har brist på självkänsla och självidentitet vilket krävs för att empowerment och återhämtning ska bli möjlig. Den professionella stödgivaren behöver arbeta med och undersöka vilka känslotillstånd som kvinnan behöver återta för att hitta sin självkänsla och identitet. Hon menar vidare att bekräftelse, information och försäkran blir verktyg i denna process.

Insikt

I följande sekvens beskriver den intervjuade kvinnan hur hon blir medveten om allvaret i situationen och vilka konsekvenser det för med sig, när kuratorn berättar att hon måste ta kontakt med socialtjänsten. Det gäller inte längre bara henne själv utan också barnen.

- Vi måste ta tag i det här för barnens skull, det var då jag insåg, det var där liksom som jag kände att jag fick en tankeställare. (Kvinna D)

Här ser vi hur informanten beskriver en specifik situation där hon inser allvaret i situationen. Kuratorn talar klarspråk om konsekvenser för henne och barnen, det är då hon kommer till en vändpunkt nu måste något förändras, det är inte längre bara hon som är drabbad.

- Och det var då jag tog, det var då jag insåg, alltså om socialen blir inblandad och allting, det här är riktigt allvarligt. (Kvinna D)

Även här kan vi se hur informanten kommer till insikt vi tolkar det som om det är nu när hon ser allvaret i situationen hon kommer till insikt. Nu synliggörs hela problemet för kvinnan och hon kan som vi tolkar det se mer objektivt på problemet.

- Jag visste ju innerst inne att det här är inte bra.
(Kvinna D)

Här framkommer att kvinnan hela tiden egentligen vetat om att situationen för henne och barnen inte varit bra, men hon har inte haft kraft eller möjlighet att agera. Nu inser hon att hoppet om att den destruktiva relationen ska förändras och bli bättre är nu borta. Vi tolkar det som om det är nu förändringen eller uppbrottet kan ske.

Att få insikt och förståelse för det man varit med om och utsatt för är av största betydelse för en uppbrottsprocess, och mycket handlar också om att bli klar över vem som bär skuld och ansvar för våldet i den nära relationen (Enander & Holmberg 2004). Enligt vår mening finns ett samband mellan uppbrottsprocessen och empowermentprocessen och empowerment leder till en förändring i form av ett uppbrott. Det är dock inte självklart eller nödvändigt att en uppbrottsprocess kan bli möjlig, det måste vara kvinnan som själv avgör på vilket sätt förändringen ska ske.

Gällande relationen i samtalsstödet betonar Johansson (2010) vikten av att de professionella är medvetna om sin maktposition då det inte är meningen att tillhandahålla färdiga lösningar utan istället göra kvinnan delaktig i sin egen empowermentprocess. Vidare menas att det är kvinnan som avgör vad som skall uppnås, inte vad som förväntas enligt den samhälleliga normen

Slutdiskussion

De frågeställningar vi hade då vi inledde arbetet med studien var att undersöka vad i samtalsstödet var det som hjälpte? Och kan man se någon form av empowerment i kvinnornas berättelser?

Vad hjälper?

I analysarbetet gick att se likartade mönster i fyra av fem intervjuer. I dessa fyra intervjuer kunde vi utläsa vad som gjorde att informanterna tyckte att stödet hjälpte, hur empowerment kunde identifieras men vad som även framkom var vilka faktorer som påverkade relationen. Vi har kunnat konstatera att det som var till hjälp och stöd var det faktum att bli tagna på allvar och bli förstådd utifrån problematiken kring våld i nära relationer. I resultatet kan vi också se att empowerment grundas i en god relation, där tillit och trygghet är förutsättningar för att utveckla sina inre krafter och resurser.

Vi ser också att relationen i samtalsstödet påverkas genom faktorer som bygger på kompetens, kunskap och erfarenhet av arbete med våld i nära relationer. En intervju skiljer sig däremot åt, men vi kunde även här se hur informanten talar om samma faktorer som de andra informanterna, men nu i omvänt mönster. Kvinnan upplevde inte att hon blev tagen på allvar eller bekräftad i situationen. Informanten tillskriver inte samtalsstödet den personliga utveckling hon genomgått utan menar att det är hennes eget arbete med sig själv som gjort att hon tagit sig ur en svår situation.

Det som kvinnorna uppfattar var till hjälp i samtalsstödet är trygghet i att det finns kunskap och erfarenhet av arbete med våld i nära relationer. Bemötandet och att bli tagen på allvar, inte behöva förklara sig och att lätt få tillgång till samtalsstöd var viktigt. Bland kvinnorna i målgruppen är det vanligt att förminska och förringa sin situation, när det nu blev de uppmärksammade av en person som verkligen tog deras situation på allvar upplevdes det på ett överraskande sätt, vilket gjorde att första intrycket och bemötandet upplevdes positivt. Det Klamas (2010) menar är betydelsefullt är inte bara vad som ges som stöd utan framför allt på vilket sätt det ges, det kopplar vi till resultatet i vår studie där kuratorn genom sin kunskap och erfarenhet skapar relationen som kvinnan upplever som stödjande.

Våld i nära relationer

Sett ur ett samhällsperspektiv är våld i nära relation ett betydande problem och påverkar kvinnors liv på ett negativt sätt. Det som framkommer tydligt i våra intervjuer är att relationen i samtalsstödet är beroende av spetskompetens kring våld i nära relationer och dess konsekvenser. Denna iakttagelse anser vi är värd att uppmärksamma då det endast är ett fåtal kommuner i landet som använder sig av denna form av samtalsmottagning som vi

undersökt, riktade mot målgruppen och där personalen har specialkompetens inom problematiken.

Något som vore intressant att undersöka i större omfattning är frågan om varför målgruppen lägger så stor vikt vid kunskap och erfarenhet av problematiken av att vara utsatt för våld i nära relationer, har med den specifika utsattheten att göra?

Empowerment

Empowerment är ett begrepp som kanske inte är aktuellt i våra informanternas liv i den bemärkelsen att de själva inte benämner det, utan blir mer ett begrepp som är intressant för de som arbetar med socialt arbete i någon form och av oss som utför studien. Kvinnorna i studien uttrycker på olika sätt att de genomgår en process för att komma ur en svår situation och vi kan i detta identifiera empowerment, även om inte kvinnorna själva använder det ordet. I vår studie ser vi empowerment som "det lyckade resultatet" av samtalsstöd. Empowerment blir möjligt då professionens kompetens kring målgruppen samspelar med samtalsrelationen där trygghet, tillit och tydlighet är centrala aspekter.

Även insikt och bekräftelse är två viktiga faktorer som påverkar empowermentprocessen, vilket vi kopplar till Askheim & Starrin (2007) där deras resonemang rör individens egenmakt och möjlighet att påverka sin situation.

I intervjumaterialet framkommer att faktorer som trygghet, tillit och tydlighet är förutsättningar för att en god relation mellan kvinnorna och kuratorn ska bli möjlig. För att detta ska kunna ske ser vi att det krävs kompetens, kunskap och erfarenhet av arbete med våld i nära relationer och de konsekvenser det medför. En god relation kan ge bekräftelse och insikt och på det sättet ge upphov till kvinnans empowermentprocess.

I resultatet av analysen kan vi i likhet med Alcock (2001) se att den professionelles erfarenhet om målgruppen är av stor betydelse för hur kvinnorna upplever samtalsstödet. Det blir tydligt att känslan av att bli förstörd och inte behöva förklara och försvara sin egen situation, kan vara avgörande för den fortsatta relationen mellan kvinnan och samtalsmottagningens kurator. Alcock (2001) pekar även på information, bekräftelse och försäkran som viktiga delar i samtalsprocessen. Att bli bekräftad i det man upplevt och tagen på allvar är en förutsättning för att skapa trygghet och tillit i relationen, vi kan i vår studie se att även tydlighet en viktig beståndsdel i detta sammanhang.

Med tydlighet menar vi att vara tydlig med ramarna för de stöd och hjälp som erbjuds i verksamheten, för att inte skapa orimliga förväntningar av samtalsstödet. Att benämna saker

vid dess rätta namn och våga ställa svåra och känsliga frågor, vilket kvinnorna i målgruppen inte alltid är vana vid är en annan aspekt av tydlighet. Tärnfalk (2010) menar att tillit och respekt är en förutsättning för att ge stöd. Tillit skapas av tydlighet medan respekt innebär att vara lyhörd för klientens behov och önskemål, och menar att detta skapar förutsättningar för att bli delaktig i sin egen process. I vår studie syns detta då fyra av fem kvinnor upplever känslor av trygghet, tillit, respekt och bekräftelse i samtalsrelationen vilket i förlängningen leder till en empowermentprocess.

Socialpedagogiska aspekter

Alla kvinnorna har olika upplevelser av samtalsstödet, och fastnar för och tar till sig olika delar. Ur ett socialpedagogiskt perspektiv är detta betydelsefullt, då målgruppen som vi talar om trots allt består av individer med unika önsknings, behov och förväntningar. Samtidigt som vi kan se att kompetensen inom området är av stor betydelse, kan man inte bortse från den individuella aspekten. Den gemensamma nämnaren är att kvinnorna varit utsatta för våld i nära relationer men deras utvecklingsmöjligheter och förändringsprocesser skiljer sig åt, vilket innebär att samtalsstödet även måste individanpassas.

Studiens validitet och egna reflektioner

Svagheter i en studie som vår vilket vi är medvetna om, är bland annat att antalet informanter inte står i proportion till verksamhetens klientantal, vi kan inte garantera att informanterna är typiska representanter för målgruppen. Det går därför inte att göra några generella antaganden om samtalsstöd i relation till målgruppen. Däremot menar vi att det resultat studien visar kan ge indikationer på vad kvinnor utsatta för våld anser vara viktigt vid samtalsstöd. Garantier för att informanterna var helt ärliga, utan att undanhålla eller utesluta något i sin berättelse om upplevelsen av samtalsstödet, går naturligtvis inte att få.

Dagsformen hos informanterna, var de lugna, avslappnade, stressade eller nervösa, är svårt att veta när man endast träffas vid ett tillfälle. Vi hade också kunnat låta informanterna granska de utskrivna transkripten för att kunna komplettera och komma med kommentarer kring sina svar, detta har vi inte gjort av tidsmässiga skäl. I efterhand kan vi också konstatera att det hade varit klokt att genomföra en testintervju för att klargöra hur frågorna skulle uppfattas av en informant. Efter första intervjun fick intervjuguiden redigeras och utökas med ett antal frågor, men hur det har påverkat resultatet kan vi inte vara säkra på.

Vår frågeställning om vad som hjälpte fick vi svar på, men i analysarbetet framkom även det som informanterna uppfattade var viktigt för dem, vilket var ett antal olika faktorer som påverkade relationen i samtalsstödet. Med facit i hand kunde vi rikta frågorna mot dessa faktorer, men då studiens syfte utifrån uppdraget var inriktat på vad i samtalsstödet som hjälpte räknade vi inte med att dessa faktorer skulle ta så stor plats i kvinnornas berättelser.

Vår studie skulle kunna bidra till ökad kunskap om betydelsen och upplevelsen av samtalsstöd för just denna specifika målgrupp som kvinnor utsatta för våld i nära relationer utgör då vi hade svårt att hitta forskning om detta.

Det som studien har tillfört oss är på olika sätt nyttigt, intressant och tänkvärt, det har även gett oss en inblick i förändringsarbete och gett oss kunskap om en i samhället utsatt grupp. Den kunskapen menar vi är användbar i alla former av socialt arbete då problematiken runt våld i nära relationer behöver lyftas och synliggöras återkommande då våldsaspekten ofta glöms bort. Att som socialarbetare ha en handlingsplan angående våld i nära relationer i en pärm i bokhyllan räcker inte, utan arbetet med våld i nära relationer måste integreras och ses som en naturlig del i det sociala arbetet då våldet finns i alla samhällsgrupper.

Referenslista

Alcock, Denise. (2001). Counselling survivors of domestic violence. *Practice (UK)*, 13(3), s 45-54.

Askheim, Ole Petter. Starrin, Björn. (2007). "Empowerment – ett modeord?". i: Askheim OP, Starrin B, (red) *Empowerment I teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Askheim, Ole Petter. (2007). "Empowerment – olika infallsvinklar" i Askheim, Ole Petter. Starrin, Björn (red). *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Björck, Annika. Heimer, Gun. (2008). "Hälso- och sjukvårdens ansvar" i Heimer, Gun. Sandberg, David (red). *Våldsutsatta kvinnor-samhällets ansvar*. Danmark: Studentlitteratur AB

Bogestam, Nadja. (2013). *Utvärdering av koncept Karin. En samverkansmodell i Malmö för personer som utsatts för våld i nära relationer*. Brottsförebyggande Rådet Rapport 2013:8. Stockholm: Elanders Sverige AB

Brottsförebyggande Rådet (2013) Hämtad 2013-04-14 från <http://www.bra.se/bra/brott--statistik/kvinnomisshandel.html>

Bryman, Alan (2012) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB

Bryman, Alan (2009) *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur AB

Cunningham, Alison m. fl. (1998). Theory-derived explanations of male violence against female partners: literature update and related implications for treatment and evaluation. Hämtad 2013-05-13 från <http://www.lfcc.on.ca/maleviolence.pdf>

Danermark, Berth. m.fl. (2003). *Att förklara samhället. 2., [omarb.] uppl* Lund:Studentlitteratur.

Eliasson, Mona. (1997). *Mäns våld mot kvinnor*. Stockholm: Natur och Kultur

Eliasson, Mona. (2008). "Att förstå mäns våld mot kvinnor" i Heimer, Gun. Sandberg, David (red). *Våldsutsatta kvinnor-samhällets ansvar*. Danmark: Studentlitteratur AB

Hensing, Gunnel. (2004). Mäns våld mot kvinnor i nära relationer - omfattning, hälsokonsekvenser och prevention. Hämtad 2013-05-18 från <http://www.vgregion.se/upload/Folkh%C3%A4lsa/rapporter/kunskoversiktmandmvaldskv.pdf>

Hjerm, Mikael. Lindgren, Simon. (2010). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

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

Johansson, Anna. (2013). *Analys II Tematisering* Powerpointföreläsning vid Högskolan Väst 2013-02-12

Johansson, Thomas. (2010). "Samtalsstöd i socialt arbete- ett kritiskt socialpsykologiskt perspektiv" i Larsson, Sam. Trygged, Sven (red) i *Counselling stödsamtal i socialt arbete*. Stockholm: Gothia förlag AB

Kalman, Hildur. Johansson, Stina. (2012). "Vad ligger i begreppet forskningsperson? Skydd av försöksperson respektive skydd av informanternas integritet" i Kalman, Hildur. Lövgren, Veronica (red) *Etiska dilemman Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Kalman, Hildur. Lövgren, Veronica. (2012). "Etik i forskning och etiska dilemman" i Kalman, Hildur. Lövgren, Veronica (red) *Etiska dilemman Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Klamas, Maria. (2010). *Av egen kraft tillsammans med andra. Personer med psykiska funktionshinder, socialt stöd och återhämtning*. Göteborgs Universitet: Intellecta infolog AB.

Kunskapsbanken (2013) Våld I nära relationer. Hämtad 2013-04-14 från http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/amnen/Vald_i_nara_relationer/

Kunskapsbanken (2013) Kvinnojourernas arbete. Hämtad 2013-03-30 från http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/Praktik+och+metod/Kommunernas_kvinnofridsarbete_-_Kunskapsbankens_arnesguide/Kvinnojourernas_verksamhet/

Kunskapsbanken (2013) Socialtjänstens lagstadgade ansvar. Hämtad 2013-04-14 från http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/Praktik+och+metod/Kommunernas_kvinnofridsarbete_-_Kunskapsbankens_arnesguide/Socialtjanstens_ansvar/

Kvale, Steinar. Brinkmann, Svend. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Larsson, Sam. (2010). "Counselling som samtalsstöd i socialt arbete, inledning" i Larsson, Sam. Trygged, Sven (red) *Counselling stödsamtal i socialt arbete*. Stockholm: Gothia förlag AB

- Lundgren, Eva. (2004). *Våldets normaliseringsprocess*. Roks.
- Lövkrona, Inger. (2005). "Den våldsamme mannen" i Lövkrona, Inger (red) *Mord, misshandel och sexuella övergrepp historiska och kulturella perspektiv på kön och våld*. Lund Nordic Academic Press
- Miller, Lisa. (2006). *Counselling skills for work*. London: Sage
- Nordborg, Gudrun. (2008). "Våld i vardagen" i Heimer, Gun. Sandberg, David (red) *Våldsutsatta kvinnor – samhällets ansvar*. Danmark: Studentlitteratur AB
- Nygren, Lennart. (2012). "Risken finns, finns nyttan?" i Kalman, Hildur. Lövgren, Veronica (red) *Etiska dilemman. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB
- Regeringskansliet. (2013). Mäns våld mot kvinnor. Hämtad 2013-03-30 från <http://www.regeringen.se/sb/d/3208/a/106964>
- Rönmark, Lars. (1999). *Fallna löv. Om coping vid förlust av små barn*. Floda: Zenon
- Starrin B. (1997). "Empowerment som tankemodell" i Forsberg, E. Starrin, B. *Frigörande kraft, empowerment som modell i skola, omsorg och arbetsliv*. Göteborg: Gothia Förlag AB
- Socialtjänstlagen SoL 2001:453*
- Smith, Jonathan A. Osborn, Mike. (2007). *Interpretative Phenomenological Analysis*. Hämtad 2013-02-04 från <http://xa.yimg.com/kq/groups/70983503/1686788382/name/17418> 04 smith 2e ch 04.pdf
- Sveriges Kvinno- och tjejjourers riksförbund. (2011). Statistik. Hämtad 2013-03-30 från <http://www.kvinnojouren.se/statistik>
- Taylor, Steven J. Bogdan, Robert. (1998). *Introduction to Qualitative Research Methods. A Guidebook and Resource*. 3rd edition. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Tengqvist, Anna. (2007). "Att begränsa eller skapa möjligheter-om central förhållningssätt i empowermentarbete" i Askheim, Ole Petter. Starrin, Björn (red). *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups utbildning AB.
- Tärnfalk, Michael. (2010). "Counselling och juridik i socialt arbete- ett erfarenhetsbaserat perspektiv" i Larsson, Sam. Trygged, Sven (red) *Counselling stödsamtal i socialt arbete*. Stockholm: Gothia förlag AB

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

Västsvensk portal om våld i nära relationer - för yrkesverksamma och utsatta. Vad är våld?
Hämtad 2013-04-04 från <http://www.valdinararelationer.se/sv/Vald-i-nara-relationer1/Toppmeny/ToppTest/Vad-ar-vald/>

Västsvensk portal om våld i nära relationer – för yrkesverksamma och utsatta. Feministiska teorier. Hämtad 2013-05-18 från <http://www.valdinararelationer.se/sv/Vald-i-nara-relationer1/Toppmeny/ToppTest/Forklaringar-till-vald/Kon-och-makt/>

Wallberg, Ann Marie. (2008). "Socialtjänstens ansvar" i Heimer, Gun. Sandberg, David (red) *Våldsutsatta kvinnor-samhällets ansvar*. Danmark: Studentlitteratur AB

Bilagor



Trollhättan 2013-01-18

Informationsbrev

Vi vill tack dig för visat intresse över att medverka i vår studie om samtalsmottagningen. Genom att medverka kommer du att bidra till ny kunskap som i sin tur kan utveckla samtalsmottagningen. Vi översänder här information om vårt uppsatsarbete. Efter ditt godkännande fick vi ditt namn av kurator vid verksamheten.

Avsikten med vår studie är att studera samtalsstödet betydelse för hur kvinnor går vidare efter en svår situation. Vi behöver därför komma i kontakt med personer med erfarenhet av kriscentrums stöd. Intervjuerna sker i samtalsform vid ett tillfälle och beräknas ta 1-2 timmar.

För att vi i ett senare skede ska kunna analysera vårt material, kommer vi att spela in det som sägs under intervjun. Dina svar kommer att hanteras och förvaras så varsamt som möjligt och du kommer att oidentifieras, vilket innebär att vi kommer att hantera materialet konfidentiellt. Ljudupptagningen av intervjun kommer att raderas direkt efter vi analyserat materialet. Resultatet av studien kommer att presenteras i form av en kandidatuppsats och publiceras på Högskolan Västs databas, vi sänder gärna en uppsats till dig när den är klar. Deltagandet i studien är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan.

Vi kommer att ringa dig för att bestämma lämplig tid för intervju.

Vid frågor får ni gärna höra av er.

Vänliga Hälsningar

Socialpedagogstuderande vid Högskolan Väst Trollhättan

Pia Andersson

Gunilla Borssén

Lärarkontakt på högskolan: Anette Bolin.

Hur kom du i kontakt med samtalsmottagningen?

Beskriv hur dina förväntningar såg ut inför kontakten?

Beskriv din upplevelse av hur det blev?

Hur blev du bemött?

Hur skulle du vilja bli bemött?

Hur såg samtalsstödet ut? Fanns det någon agenda/struktur och hur såg den ut i så fall?

Upplevde du att det fanns en tydlighet i ramarna kring samtalsstödet avseende struktur/agenda?

Hur upplevde du tiden, lokalen och tillgängligheten?

Hur upplevde du att du hade möjlighet att påverka samtalet?

Fick du tala om det du ville? Om nej skulle du velat det?

Vad i samtalet upplevde du hjälpte dig?

På vilket sätt hjälpte det?

Beskriv känslan du hade innan och efter samtalet?

Hur kunde du använda stödet i vardagen?

Vad hade du önskat ytterligare av samtalsstödet?

Fanns det andra faktorer som påverkade dig under tiden du gick i samtalsstöd?

Hur reagerade familj/släkt/vänner?

Vilket stöd hade du av dem?

Hur hanterar de det idag?

Hur kändes det att avsluta kontakten?

På vilket sätt kan samtalsstödet påverkat din självkänsla?

Hur upplever du din situation idag? Vad gör den hanterbar?

Hur upplevde du din situation direkt efter att samtalsstödet avslutats?

Kan du beskriva förändringen?

På vilket sätt fick du hjälp att förstå vad du varit med om?

Är det viktigt att förstå?

Hur ser du på det i ett större sammanhang?

Om du fått bestämma, hur hade samtalsstödet sett ut då?

Vår har arbetat med studiens olika delar i lika stor omfattning, vi har i vissa partier skrivit var för sig men sedan arbetat ihop texten och då använt oss av samma litteratur, forskning och artiklar.

Anette Bolin förmedlade och godkände informationsbrevet då det var viktigt att starta processen med att få kontakt med informanter.

Trollhättan 2013-05-20

Pia Andersson

Gunilla Borssén

Högskolan Väst
Institutionen för individ och samhälle
461 86 Trollhättan
Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99
www.hv.se