

Arbetsätt i mötet med kvinnor som utsatts för psykiskt våld: En kvalitativ studie om arbetsprocess och emotionell respons hos anställda på kvinnojourer i Sverige

Approaches to working with women who are subjected to psychological violence: A qualitative study of work process and emotional responses by employees at women's shelters in Sweden

Examensarbete för kandidatexamen med huvudområdet socialpsykologi

Grundnivå 15 högskolepoäng

Vårtermin År 2026

Student: Donjeta Ala, Lina Ismail & Solin Mustafa

Handledare: Daniel Masterson

Examinator: Anette Lundin

Deklarering

Härmed intygar vi Donjeta Ala, Lina Ismail, Solin Mustafa att vi på egen hand utan otillbörlig hjälp genomfört denna studie inom ramen för det socialpsykologiska programmet vid Högskolan i Skövde under vårterminen 2026 för att erhålla en kandidatexamen i socialpsykologi. Vi intygar även att de källor som använts listas i referenshanteringen samt att denna studie inte tidigare lämnats in för examination eller publicering någon annanstans.

Datum, 2026-04-30

Resumé

Denna studie belyser hur anställda vid svenska kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som utsatts för psykiskt våld samt vilka känslomässiga utmaningar arbetet medför. Problemet grundar sig i att psykiskt våld ofta är subtilt och normaliserat vilket försvårar hjälpsökande. Detta innebär att de anställda på kvinnojourer får en viktig roll i att synliggöra våldet, vilket i sin tur skapar ett behov av fördjupad kunskap om de anställdas perspektiv. Studien grundar sig på en kvalitativ ansats med elva semistrukturerade intervjuer och materialet har analyserats genom reflexiv tematisk analys. Analysen grundade sig i socialpsykologiska teorier som Goffmans dramaturgiska perspektiv, Hochschilds teori om emotionellt arbete och Lundgrens normaliseringsprocess. Resultaten visar att de anställda i sina arbetsprocesser fokuserar på situationsförståelse genom kartläggning samt att hjälpa kvinnan att benämna våldet för att bryta normaliseringen. Bemötandet kännetecknas av aktivt lyssnande, validering och respekt för kvinnans självbestämmande. Arbetet innebär en emotionell belastning som kräver känsloreglering genom strategier som surface acting och deep acting. Vidare identifieras att kollegialt stöd och upplevelsen av meningsfullhet fungerar som avgörande resurser för att hantera yrkesrollens krav och främja en hållbar arbetsmiljö. Studiens resultat kan användas för att utveckla arbetssätt, utbildning och handledning inom verksamheter som möter kvinnor utsatta för psykiskt våld samt bidra till ökad informationsspridning och medvetenhet om våldets uttryck och konsekvenser.

Nyckelord: *Våld i nära relationer, psykiskt våld, kvinnojourer, bemötande, känslomässiga utmaningar*

Abstract

This study highlights how employees at Swedish women's shelters work with and respond to women exposed to psychological violence, as well as the emotional challenges this work entails. The problem is rooted in the fact that psychological violence is often subtle and normalized, which complicates help seeking behaviours and creates a need for deeper knowledge of the employee's perspective. This study is based on a qualitative approach with eleven semi structured interviews and the material was analyzed through reflexive thematic analysis. The analysis is grounded in social psychological theories which are Goffman's dramaturgical perspective, Hochschild's theory of emotional labor and Lundgren's normalization process. Results show that the work process focuses on situational understanding through mapping and helping the woman name the violence to break the normalization. The response is characterized by active listening, validation and respect for women's self-determination. The work involves an emotional burden requiring emotional regulation through strategies such as surface acting and deep acting. Furthermore, we identified that collegial support and the sense of meaningfulness were vital resources for managing professional demands and promoting a sustainable work environment. The result of the study can be used to develop working methods, training and supervision within services that support women exposed to psychological violence, as well as to contribute to increased dissemination of information and awareness of the expressions and consequences of violence.

Keywords: *Intimate partner violence, psychological violence, women's shelter, professional approach, emotional responses*

Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till våra respondenter som generöst delat med sig av sina erfarenheter och tankar. Er medverkan har varit mycket värdefull och en förutsättning för att denna studie skulle kunna genomföras. Vi vill även tacka vår handledare Daniel Masterson för hans stöd, vägledning och uppmuntran under arbetets gång. Hans kunskap och synpunkter har varit betydelsefulla för studiens utveckling. Avslutningsvis vill vi tacka varandra för ett fint samarbete, tålamod och engagemang genom hela processen.

Donjeta Ala, Lina Ismail och Solin Mustafa

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
	1.1 Syfte och frågeställningar	3
2	Tidigare Forskning.....	3
	2.1 Psykiskt våld och påverkan på hjälpsökande.....	4
	2.2 Kvinnojourers roll och stödarbete med psykiskt våld.....	5
	2.3 Utmaningar och begränsningar i jourernas arbete	6
3	Teoretiska utgångspunkter.....	8
	3.1 Rollarbete	9
	3.2 Emotionellt arbete i yrkesrollen	10
	3.3 Normalisering av psykiskt våld i nära relationer	11
4	Metod och metodologi	12
	4.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt	12
	4.2 Metodval	13
	4.3 Empiriskt instrument.....	14
	4.4 Urval	15
	4.5 Tillvägagångssätt	16
	4.6 Val av analysmetod.....	17
	4.7 Kvalitetskriterier.....	19
	4.8 Etiskt förhållningsätt.....	20
5	Resultat och analys	21
	5.1 Situationsförståelse och behovsanpassning i stödarbete	22
	5.1.1 Kartläggning av kvinnans situation	22
	5.1.2 Att sätta ord på det	24
	5.1.3 Kvinnans behov i fokus	27
	5.2 Förtroendefulla möten.....	29
	5.2.1 Bekräftelse och lyssnande	29
	5.2.2 Förtroende och trygghet.....	31
	5.3 Arbetets emotionella aspekter.....	32
	5.3.1 Samverkan och utmaningar	32
	5.3.2 Emotionell påverkan i arbetet.....	34
	5.3.3 Meningsfullhet och drivkraft.....	36
	5.3.4 Stöd till personal.....	37
	5.3.5 Man är inte sitt jobb	38
6	Diskussion och slutsats	40
	6.1 Diskussion kring forskningsfrågorna.....	40
	6.2 Diskussion kring metod.....	42
	6.3 Sammanfattande slutsatser	43
	6.4 Vidare forskning.....	44
7	Referenser	46
	Bilaga 1	50

Bilaga 2	52
Bilaga 3	54

1 Inledning

Våld i nära relationer sker sällan plötsligt. I stället utvecklas det oftast gradvis genom små förändringar i vardagen där kontroll, kritik och begränsningar successivt blir en del av relationens dynamik. Det som kan uppfattas som omtanke kan med tiden övergå till isolering, nedvärdering och maktutövning. Denna typ av våld benämns psykiskt våld och är idag den vanligaste formen av våld i nära relationer. Den utgör ett betydande samhällsproblem med konsekvenser för individers psykiska hälsa, trygghet och livsvillkor (BRÅ, 2024). Det psykiska våldet påverkar inte enbart individen utan medför även konsekvenser för sociala och institutionella system. Enligt Brottsförebyggande rådet (2024) uppgav 13,6% av Sveriges befolkning att de utsattes för våld under 2022, där kvinnor är majoriteten av de utsatta. Problemet är inte avgränsat till en specifik grupp utan förekommer oavsett ålder, bakgrund eller socioekonomiska förutsättningar och bidrar till en bredare samhällelig ojämlikhet (WHO, 2005, s. 7). Denna problematik kan även förstås i relation till social hållbarhet, då psykiskt våld i nära relationer påverkar individers möjligheter till trygghet, hälsa och jämlika livsvillkor. Psykiskt våld kännetecknas av subtila handlingar som kränkningar, emotionell manipulering, kontroll och isolering som ofta är svåra att identifiera i stunden (Strid et al., 2023, s. 132). Forskning visar att våldets konsekvenser ofta etableras innan det erkänns som våld. Det leder till att situationen normaliseras och att den utsatta får svårare att sätta ord på sina erfarenheter (García-Montez et al., 2022, s. 9). Samtidigt som kunskapen om psykiskt våld har ökat har även den juridiska uppmärksamheten stärkts. Det aktuella lagförslaget som träder fram i juni 2026 erkänner psykologiskt skadliga handlingar som en självständig våldsform och synliggör dess konsekvenser (JU 2025/01157, s. 27). Men trots detta visar forskning att många kvinnor dröjer med att söka stöd. Våldet uppfattas inte alltid som tillräckligt allvarligt och faktorer som skam, stigma, brist på information samt oro för konsekvenser kan fungera som hinder (Fugate et al., 2005, s. 295). När kvinnor väl söker hjälp befinner de sig därför ofta i en komplex situation som är påverkad av osäkerhet och emotionell utsatthet. I dessa situationer blir kvinnojourer en viktig verksamhet. Här möter de anställda kvinnor som befinner sig i olika tillstånd av att förstå

och hantera sin situation. Detta ställer krav på att kunna anpassa bemötandet efter individuella behov och livssituationer (Skillmark et al., 2019, s. 469). Samtidigt innebär arbetet att de anställda kontinuerligt exponeras för berättelser om utsatthet vilket kan medföra en emotionell belastning (Lundy & Crawford, 2024, s. 2946). Arbetet rör sig därför mellan vardagsliv och arbetsliv där professionella krav och känslomässiga reaktioner behöver hanteras parallellt.

Ur ett socialpsykologiskt perspektiv kan psykiskt våld förstås som en process som formas i samspel mellan individer. Våldet utvecklas inom ramen för relationella och sociala sammanhang där normer, makt och föreställningar om relationer påverkar hur handlingar tolkas och ges mening. Det som sker i relationen är inte isolerat från samhället utan påverkas av bredare normer kring kärlek, kön och vad som definieras som våld. Detta kan bidra till att psykiskt våld bagatelliseras eller tolkas som ett relationsproblem snarare än som våld (Cinquegrana et al., 2023, s. 2; Penttinen, 2023, s. 2). Samtidigt kan bemötandet från de anställda spela en avgörande roll i att synliggöra våldet och stärka kvinnors handlingsutrymme (Petersson & Hansson, 2022, s. 142). Trots att tidigare forskning i stor utsträckning har fokuserat på kvinnors erfarenheter av våld i nära relationer är kunskapen mer begränsad när det gäller de anställda på kvinnojourers perspektiv. Det saknas en fördjupad förståelse för hur arbetet med psykiskt våld konkret genomförs i stödarbetet, hur bemötandet formas i mötet med kvinnor samt hur de anställda hanterar de emotionella krav som arbetet innebär. Mot denna bakgrund syftar studien till att belysa hur anställda vid kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som utsatts för psykiskt våld samt vilka känslomässiga utmaningar som uppstår i detta arbete och hur dessa hanteras. Studien bidrar med kunskap relevant för yrkesverksamma inom socialt arbete, som kvinnojourer och socialtjänst. Den är även relevant för utbildningsverksamheter. Studien bidrar till ökad förståelse för hur stödinsatser, bemötande strategier och organisatoriska stödstrukturer kan utvecklas för kvinnor utsatta för psykiskt våld i nära relationer. Den bidrar även till informationsspridning om ämnet och till en ökad förståelse för det psykiska våldet och dess hjälpsökande.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att belysa hur anställda på kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som utsatts för psykiskt våld, samt vilka känslomässiga utmaningar de anställda upplever i detta arbete.

Frågeställningar:

1. Vilka arbetsprocesser förekommer bland de anställda på kvinnojourer och hur tar dessa sig uttryck i arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor?
2. Hur beskriver de anställda på kvinnojourer bemötandet och dess form i mötena med psykiskt våldsutsatta kvinnor?
3. a) Vilka känslomässiga reaktioner och belastningar upplever de anställda på kvinnojourer i arbetet med psykiskt våld?
b) Hur hanterar de anställda dessa känslomässiga reaktioner och belastningar både individuellt och i det organisatoriska arbetet?

2 Tidigare Forskning

För att få fram tidigare forskning användes Scopus, PsycINFO och Libsearch. Dessa databaser valdes ut eftersom de innehåller ett stort antal vetenskapliga artiklar inom socialt arbete, psykologi och socialpsykologi som är relevanta för studiens fokus på kvinnojourers stödarbete för psykiskt våldsutsatta kvinnor. Scopus och Libsearch är ämnesövergripande databaser som täcker ett brett område av samhällsvetenskaplig forskning. För att komplettera dessa inkluderades även databasen PsycINFO som är en ämnesspecifik databas inom psykologi och socialpsykologi vilket är relevant för studiens huvudområde. Sökstrategin utgick från PCC modellen (population, concept, context), där populationen avsåg anställda på kvinnojourer, konceptet avsåg arbetsprocesser, bemötande och känslomässiga utmaningar i arbetet med psykiskt våld och kontexten avsåg kvinnojourer i Sverige. Utifrån dessa delar valdes relevanta sökord ut. Sökorden var huvudsakligen "Intimate partner violence", "psychological violence", "Social work", "professionals", "mental health". Booleska operatorer som AND och OR användes också för att få fram tidigare forskning. Sökningen i Libsearch inkluderade ("domestic violence" OR intimate partner violence") AND ("social work" OR "social services" OR

professionals*) AND (“mental health” OR health) och fick fram 15 992 artiklar som sedan avgränsades till 4 artiklar. I databaserna Scopus och PsycINFO gjordes söksträngen “domestic violence” OR “Intimate partner violence” AND “psychological violence” OR “emotional abuse” OR “coercive control” OR “psychological IPV victimization”. I Scopus fick vi fram 3 434 artiklar och i PsycINFO gav 5 395 träffar. Artiklar exkluderades om de handlade om andra målgrupper än studiens fokus, till exempel män, ungdomar eller HBTQ-specifika kontexter. Studier som skiljer sig tydligt från den nordiska kontexten exkluderades eftersom de bedömdes vara svåra att överföra till den svenska kontexten. Endast peer-reviewade och engelskspråkiga artiklar om intimate partner violence (IPV) med fokus på psykiskt våld, kontroll, hjälpsökande och kvinnojourers eller socialtjänstens professionella arbete granskades vidare vilket är relevant för studiens syfte.

2.1 Psykiskt våld och påverkan på hjälpsökande

Forskning visar att psykiskt våld är den mest frekventa formen av partnervåld och ofta förekommer innan fysiskt eller sexuellt våld (Cinquegrana et al., 2023, s. 6). Genom att studera våldets tidslinje visar forskare att de tidigaste tecknen ofta handlar om social isolering och en gradvis ökning av kontrollerande beteenden (McClendon et al., 2025, s. 9). Enligt Charlot et al. (2025 s. 197) kan subtila interaktioner där den utsatta till exempel förminskas, möts av kompromissvägran eller starka negativa reaktioner fungera som tidiga tecken på att våldet kan eskalera. En betydande utmaning i det tidiga skedet är att våldet ofta är sammanvävd med uttryck för kärlek och omsorg. Detta gör att gränsen mellan en konflikt och ett mönster av kränkningar suddas ut, vilket kan bidra till att det tolkas som relationsproblem snarare än våld (Sølvhøj, 2025, s. 566). Denna otydlighet förstärks av förövarens användning av manipulation och gaslighting, som syftar till att underminera den utsattas verklighetsuppfattning och självkänsla (Penttinen, 2023, s. 6). Sølvhøj (2025, s. 13) visar att det är svårt för utsatta att skapa mening i sina erfarenheter och benämna det våld som de utsätts för, eftersom offentliga narrativ fokuserar på mer extrema fall. Penttinen (2023, s. 9) visar liknande resultat där individer har svårt att identifiera psykiskt våld som en form av våld, vilket kan bidra till självförnekelse och

upplevelser av skam. Många försöker förändra på sig själva och sitt beteende på grund av könsnormer som uppmuntrar kvinnor att upprätthålla relationen. Psykiskt våld kan leda till långvariga traumatiska konsekvenser som panikattacker, sömnsvårigheter, försvagad självtillit samt minskad tillit till andra. Omgivningens normer och skam gör dessutom att många kvinnor tystnar eller bagatelliserar det de utsätts för (ibid). Hjälpökande sker därför ofta sent vilket Fugate et al. (2005, s. 294) förklarar med att formella kontakter med stödinsatser eller rådgivare är den minst använda resursen. Det främsta skälet är att våldet inte upplevs som tillräckligt allvarligt eller att de utsatta oroar sig för sekretess, sociala konsekvenser och myndighetsinblandning. Samhälleliga myter om våld begränsar ofta förståelsen av våld till enbart fysiskt. Detta leder till att kvinnor som utsätts för psykiskt våld inte alltid uppfattar handlingarna som problematiska, vilket i sin tur kan leda till att de avstår från att söka stöd. Myterna i samhället bidrar till att psykiskt våld normaliseras (Cinquegrana et al., 2023, s. 6). Hjälpökande påverkas även av sociala och relationella faktorer där Dufort et al. (2013, s. 7) visar att sannolikheten för att söka stöd ökar om kvinnan har gemensamma barn med förövaren, då oro för barnens välmående ofta blir den avgörande drivkraften. Samtidigt visar studien även att kvinnor som inte sökte formellt stöd ofta har högre utbildningsnivå och bättre ekonomiska förutsättningar trots att de rapporterade högre psykisk belastning. Utöver individuella faktorer visar Güler et al. (2023, s. 4) att sociokulturella normer som stigma och skam utgör stora hinder för att inte söka hjälp eller berätta om sin situation.

2.2 Kvinnojourers roll och stödarbete med psykiskt våld

Tidigare forskning visar att kvinnojourers och socialarbetares stöd till våldsutsatta kvinnor påverkas av både strukturella begränsningar och behovet av relationsnära bemötande. Kjellberg (2023, s. 350) beskriver hur praktiska hinder som ekonomi, bostadsbrist och ansvar för barn utgör barriärer som ofta omöjliggör en separation. För socialarbetare inom socialtjänsten innebär detta ofta en frustration, då deras handlingsutrymme att förändra dessa yttre faktorer begränsas av budgetrestriktioner och politiska ramar. Denna maktlöshet kan leda till en individualisering av problemet. Fokus förskjuts från det strukturella våldet till den enskilda kvinnans förändringsarbete för att

inte hamna i liknande relationer igen. I kontrast till detta tenderar kvinnojourer att ha ett tydligare strukturellt och feministiskt perspektiv där våldet ses som en konsekvens av ojämlikhet. Detta innebär att de utöver det individuella stödet till kvinnor även prioriterar opinionsbildning för att förändra strukturella förhållanden (Kjellberg, 2023, s. 353, 356). Trots dessa strukturella olikheter framstår den professionella relationen som grunden i ett effektivt stöd. Enligt Trevithick (2003, s. 170) utgör relationen i socialt arbete en stabil ram där klientens oro och ångest kan uttryckas. Socialarbetaren förväntas ha förmåga att emotionellt reglera situationen genom att möta och ge utrymme för starka känslouttryck på ett professionellt och tryggt sätt. Eftersom många kvinnor befinner sig i osäkerhet kring om deras erfarenheter utgör våld, lyfts validering fram som en viktig del av bemötandet. Vidare visar forskning av Penttinen (2023, s. 9) och Sølvhøj (2025, s. 568) att bekräftelse av kvinnors berättelser stärker deras förståelse av våldets konsekvenser och stödjer dem i att tolka sina relationer. Trevithick (2003, s. 166) visar att det är betydelsefullt för de utsatta att de professionella visar empati och pålitlighet, eftersom det skapar den tillit som krävs för att våga sätta ord på sina upplevelser. Dessutom visar forskning att jourernas arbete har bidragit till utvecklingen av strukturella stödinsatser. Skillmark et al. (2019, s. 463) visar att kvinnojourernas påverkansarbete spelar en viktig roll i införandet av standardiserade riskbedömningsverktyg som FREDAs och SARAs, vilka tydliggör våldsprocesser och motverkar normalisering. Enligt Socialstyrelsen (2025) baseras dessa verktyg på två olika grunder för riskbedömning av våldsutsatthet. Under Covid 19-pandemin ökar isoleringen i hemmet samtidigt som förövarens kontroll och våld blir mer omfattande. Detta leder till att digitala stödformer som chatt och sociala medier blev viktiga för att upprätthålla tillgänglighet. Författarna betonar att den digitala omställningen innebär nya utmaningar där gränsen mellan det professionella och privatlivet blev otydlig. Detta utgör en nödvändig anpassning för att säkerställa att stödet och valideringen når fram (Hansson & Petersson, 2022, s. 141–143).

2.3 Utmaningar och begränsningar i jourernas arbete

Skillmark et al. (2019, s. 169) beskriver hur specialistkunskap om våld ofta är samlad till små enheter, vilket medför att andra verksamheter skickar vidare ärenden på grund av

osäkerhet kring den egna kompetensen. Detta skapar köbildning, resursbrist och en ojämlig fördelning av ansvaret för våldsbedömningar. Författarna visar även att riskbedömningsverktyg som FREDA ibland används utan tydlig förankring i forskning, vilket påverkar kvaliteten och likvärdigheten i arbetet (Skillmark et al., 2019, s. 467). Vidare visar Skillmark et al. (2019) att varierade organisatoriska strukturer och olika förståelser av våldets uttryck skapar otydlighet i ansvarsfördelningen mellan myndigheter och jourer, som försvårar ett sammanhängande stöd (ibid). Enligt Kulkarni et al. (2013, s. 123) är organisatoriska faktorer avgörande för personalens välmående inom verksamheter som möter utsatta. Studien identifierar ohanterlig arbetsbelastning som den starkaste riskfaktorn för både utbrändhet och sekundär traumatisk stress. Samtidigt framhåller författarna att delade värderingar mellan individen och organisationen ökar den yrkesmässiga tillfredsställelsen. Denna upplevelse fungerar som en skyddsfaktor mot arbetets emotionella belastning (Kulkarni et al. 2013, s. 114). Vidare beskriver Hansson & Petersson (2022, s. 145) att våldets svårighetsgrad ökar samtidigt som beläggningsgraden på skyddsboenden minskar. Personalen beskriver en dubbel belastning i form av både en kollektiv kris och sekundär traumatisering, där de själva påverkas psykiskt av de utsattas erfarenheter. I linje med dessa resultat visar Binder et al. (2020, s. 6) att socialarbetare med svårt traumatiserade individer upplever en hög grad av psykisk belastning. Förutom organisatoriska utmaningar som administrativt arbete och beroende av språktolkar, framhålls även mötena med klienternas traumatiska berättelser som en påfrestande faktor. Vidare synliggör författarna även hur olika värderingar som patriarkala normer och synen på barns uppfostran kan skapa etisk stress. Författarna lyfter fram interkulturell kompetens och kollegialt stöd som skyddsfaktorer för att minska stress. Ytterligare visar Lundy & Crawford (2024, s. 2951) att höga arbetsbördor, otillräcklig bemanning, låga löner och brist på kvalificerad handledning utgör starka riskfaktorer för sekundär traumatisk stress och utmattning. Författarna skriver att många yrkesverksamma beskriver känslor av begränsat inflytande och maktlöshet när regelverk, samhällelig resursbrist och kortsiktig finansiering försvårar möjligheten att ge tillämpligt stöd. Den kontinuerliga exponeringen för traumatiska berättelser leder dessutom ofta till påträngande tankar, emotionell ångest och tvivel på den egna kompetensen och kan även

påverka privatlivet genom relationsmässiga påfrestningar (s. 2950). Vidare beskriver författarna att det kan vara svårt för yrkesverksamma att emotionellt distansera sig från arbetet. Detta kan förstärkas när klienter återvänder till sina förövare eller avbryter stödprocesser, vilket kan få personal att börja tvivla på sin egen kompetens och ifrågasätta om deras arbete gör skillnad (s. 2951).

Tidigare forskning belyser främst kvinnors erfarenheter av våld i nära relationer, medan studier som specifikt belyser hur anställda på kvinnojourer arbetar med psykiskt våld, samt hur de upplever och hanterar de känslomässiga utmaningar som uppstår i arbetet fortfarande är begränsade. Samtidigt beskrivs psykiskt våld i forskningen som ett svårt definierat och diffust fenomen. Denna otydlighet innebär att våldet inte alltid är tydligt, avgränsat eller lätt att identifiera, vilket kan skapa ett tolkningsutrymme i det praktiska arbetet. För de anställda i kvinnojourer innebär detta att arbetet ofta innefattar att tolka, synliggöra och sätta ord på kvinnors erfarenheter i mötet med dem. Dessa forskningsluckor visar behovet av studier som utgår från de anställdas perspektiv. Genom att belysa hur de anställda beskriver sitt arbete med psykiskt våldsutsatta kvinnor och de känslomässiga utmaningar de möter, bidrar denna studie med kunskap som kompletterar forskningsläget och stödjer utvecklingen av stödinsatser. Studien kan därmed bidra till ökad kunskap om psykiskt våld och hur stödinsatser praktiskt utformas i arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor. Samtidigt hade ytterligare perspektiv kunnat inkluderas för att ge en bredare bild av området, till exempel genom analyser av förövarens perspektiv. Studien har dock avgränsats till de anställdas perspektiv på arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor samt de känslomässiga utmaningar som kan uppstå i detta arbete. Sammanfattningsvis visar tidigare forskning att arbetet påverkas av omfattande stödbehov och professionella utmaningar. Insatser kräver därför en fördjupad förståelse för de subtila processer som kännetecknar psykiskt våld.

3 Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt presenteras det teoretiska ramverk som utgör studiens analytiska grund. För att besvara syftet om hur anställda på kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som

utsatts för psykiskt våld samt deras känslomässiga utmaningar har teorier valts ut. De teoretiska utgångspunkterna består av det *dramaturgiska perspektivet*, *emotionellt arbete* och *normaliseringsprocessen*. Valet av dessa teorier motiveras av att studiens fenomen är komplext och omfattar flera analytiska nivåer. Det dramaturgiska perspektivet möjliggör en analys av hur mening, roller och förtroende skapas i själva interaktionen mellan den anställda och kvinnan. Teorin om emotionellt arbete synliggör hur de anställda hanterar och reglerar sina känslor i denna interaktion i enlighet med professionella normer. Normaliseringsprocessen bidrar med en förståelse för den kontext och de erfarenheter som kvinnor bär med sig in i mötet. Tillsammans skapar dessa perspektiv en teoretisk helhet där kontext, interaktion och emotionella processer kan förstås i relation till varandra. Studien tar sin utgångspunkt i socialpsykologi där fokus riktas mot hur individers förståelse av sig själva och sin situation formas i samspel med andra. Inom detta perspektiv ses mening, identitet och handlande inte som orörliga egenskaper utan något som kontinuerligt skapas och omförhandlas i sociala interaktioner. Detta är relevant i studien då mötet mellan anställda och psykiskt våldsutsatta kvinnor kan bidra till att omdefiniera kvinnans förståelse av sin situation.

3.1 Rollarbete

Sociala interaktioner innebär den ömsesidiga påverkan som uppstår när människor befinner sig i varandras fysiska närhet. Goffman (1990, s. 8) beskriver interaktion som ett rollspel där individer genom *intrycksstyrning* försöker styra hur de uppfattas av andra. I varje möte sker en form av *dramaturgisk prestation*, där individen formar sitt beteende för att förmedla ett önskat intryck (Goffman, 1990, s. 66). *Dramatisk realisering* innebär att individen i interaktionen synliggör sådant som annars skulle bli fördolt (Goffman, 1990, s. 19). För att interaktionen ska fungera skapas en *situationsöverenskommelse*, vilket innebär en tillfällig överenskommelse om hur situationen ska förstås. Denna enighet bygger på att deltagarna accepterar varandras framträdanden och undviker att öppet ifrågasätta dem (Goffman, 1990, s. 536). Inom överenskommelsen sker ofta en *definitionell arbetsdelning*, där deltagarna ges utrymme att styra över frågor som är viktiga för dem samtidigt som de förhåller sig neutrala i frågor

som är viktiga för andra (Goffman, 1990, s. 19). Teorin betonar att individers tolkningar av sin situation formas i samspel med andra, snarare än att vara givna från början. När dessa tolkningar delas möjliggörs en gemensam förståelse av situationen. Goffman (1990, s. 48) beskriver även hur individer ofta agerar som ett *prestationsteam*, där de samordnar sitt handlande för att upprätthålla en viss *situationsdefinition*. Ett annat begrepp som Goffman lyfter fram är *tjänstespecialist*, vilket är en individ som har kunskap. I denna studie blir detta relevant i mötet mellan anställda på kvinnojourer och psykiskt våldsutsatta kvinnor, där de anställda kan förstås som tjänstespecialister eftersom hur situationen förstås i dessa möten påverkar hur kvinnan ser på sig själv, till exempel som utsatt. I denna roll får de även tillgång till individens *dark secrets*, sådant som inte stämmer överens med den bild individen försöker visa utåt (Goffman, 1990, s. 88). De anställdas bemötande får därför en viktig roll i hur kvinnan ges möjlighet att tolka och förstå sin situation.

Det dramaturgiska perspektivet skiljer också mellan *frontstage* och *backstage* (Goffman, 1990, s. 27). Frontstage avser den sociala situation där individen uppträder inför andra i enlighet med förväntade roller. Däremot utgör backstage en mer avskild miljö där individer kan kliva ur sin roll och förbereda sitt framträdande (ibid). Teorin bidrar därmed till att förstå hur professionella roller formas i interaktion och hur uttryck och bemötandet anpassas efter situation. Det blir även relevant för hur arbetet innebär en växling mellan olika sociala sammanhang med olika krav.

3.2 Emotionellt arbete i yrkesrollen

Emotionellt arbete innebär de känsloreglerande processer som individer utför för att leva upp till de känslomässiga krav som finns på en arbetsplats (Hochschild, 2012, s. 160). Teorin utgår från att känslor inte enbart är privata upplevelser utan även blir en del av arbetsprestationen, där vissa känslor förväntas uttryckas samtidigt som andra behöver hållas tillbaka. Detta kan förstås som *transmutation*, där privata känslor blir en del av arbetet och styrs av organisationen (Hochschild, 2012, s. 19). Dessa känslouttryck är inte enbart individuella utan syftar också till att påverka andra, till exempel genom att skapa trygghet, tillit eller vänlighet i mötet med klienter. *Känsloregler* förstås som kulturella

och organisatoriska riktlinjer som anger vad som anses vara lämpligt att känna i en viss situation. I yrkesmässiga sammanhang etableras dessa regler ofta genom organisatoriska normer eller professionella ideal, vilket gör känslohantering till en del av arbetet (Hochschild, 2012, s. 57). För att göra arbetet hållbart utför personalen ett *kollektivt emotionellt arbete*, där de i gemenskap med kollegor fångar upp svårigheter och stöttar varandras känslomässiga tillstånd (Hochschild, 2012, s. 114). Detta kollegiala delande fungerar enligt Hochschild (2012, s. 84) som ett *gåvoutbyte*. För att uppfylla dessa känsloregler beskriver Hochschild två strategier vilka är *surface acting* och *deep acting*. Surface acting innebär att individen förändrar sitt yttre uttryck utan att de inre känslorna förändras (Hochschilds, 2012, s. 37). Däremot innebär deep acting i stället att individen försöker påverka sina inre känslor så att de överensstämmer med de känslor som förväntas i yrkesrollen (Hochschild, 2012, s. 38). När autentiska och förväntade känslor skiljer sig uppstår *emotionell dissonans* som är en konflikt mellan upplevda och uttryckta känslor (Hochschild, 2012, s. 90). Genom att skilja mellan rollen och det privata jaget kan individen skydda sig från arbetets känslomässiga krav, vilket Hochschild (2012, s. 187) benämner som *hälsosam främlingskap*. Teorin möjliggör en förståelse för hur de anställda i mötet med psykiskt våldsutsatta kvinnor kan behöva reglera sina känslor i enlighet med professionella normer och förväntningar. Begreppen bidrar till att synliggöra hur känslouttryck formas i yrkesrollen medan emotionell dissonans möjliggör en förståelse för de spänningar som kan uppstå mellan individens egna känslor och de krav som arbetet ställer.

3.3 Normalisering av psykiskt våld i nära relationer

Normaliseringsprocessen är en teoretisk modell som utvecklades av Lundgren (2004) och beskriver hur våld i nära relationer gradvis eskalerar genom subtila former av kontroll och nedvärdering, som successivt förskjuter gränserna för vad som uppfattas normalt (Lundgren 2004, s. 13). Processen kännetecknas av en växling mellan värme och våld där perioder av kärleksfullhet skapar känslomässig förvirring och ökar kvinnans beroende (Lundgren 2004, s. 31). Genom att kvinnorna anpassar sig till relationen normaliseras våldet, vilket försvagar kvinnans självbild och förmåga att lämna relationen (Lundgren

2004, s. 51). I denna studie är teorin relevant eftersom den ger förståelse för varför kvinnor som utsätts för psykiskt våld inte alltid direkt definierar deras erfarenheter som våld. Detta blir viktigt i mötet med de anställda i kvinnojourer, där de anställda ofta behöver arbeta med att synliggöra och sätta ord på sådant som kvinnorna inte alltid uppfattar som våldsamt. Normaliseringsprocessen kan därmed även bidra till att förstå de svårigheter som finns i att identifiera psykiskt våld, samt hur de anställda beskriver sitt arbete med att bemöta och stödja dessa kvinnor.

4 Metod och metodologi

I detta metodavsnitt förklarar vi vilken vetenskapsteoretisk utgångspunkt studien har utgått ifrån, den valda metoden, det empiriska instrumentet, vårt urval och urvalskriterierna, hur vi har gått tillväga, den valda analysmetoden, vilka kvalitetskriterier vi förhåller oss till samt hur vi förhåller oss etiskt.

4.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Studien har genomförts med en kvalitativ forskningsansats eftersom syftet har varit att få en fördjupad förståelse för hur anställda vid kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som utsätts för psykiskt våld samt känslomässiga utmaningar i arbetet. Vidare har frågeställningarna formulerats för att fånga de anställdas erfarenheter och perspektiv. Ett induktivt förhållningssätt har tillämpats där teoretiska insikter utvecklades från det empiriska materialet (Hallin & Helin, 2018, s. 42). Denna studie har vilat på en hermeneutisk epistemologi med en relativistisk grundsyn. Det innebär att kunskap ses som något som skapas genom tolkning i sociala sammanhang och i samspel mellan människor (Stevens et al. 1998, s. 75). Analysen har därför inte setts som en objektiv sanning utan som tolkningar av respondenternas erfarenheter. Vidare innebär det relativistiska synsättet att verkligheten inte förstås som en fast och objektiv sanning, utan något som kan uppfattas på olika sätt beroende på individers erfarenheter och perspektiv. Det innebär att flera verkligheter kan existera samtidigt och att dessa är meningsfulla i sig (Wetherell & Still, 1998, s. 99). Utifrån denna vetenskapsteoretiska utgångspunkt har kvalitativ metodansats varit mest lämplig eftersom den möjliggjorde en fördjupad

förståelse av hur de anställda tolkar och beskriver sina erfarenheter samt vilken mening de ger sina upplevelser. Det hermeneutiska förhållningssättet har format både analys och resultat genom att intervjumaterialet förstods som framställningar, där språk och kultur speglade hur respondenterna tolkade och gav betydelse åt sina upplevelser (Wetherell & Still, 1998, s. 101). I denna studie har fokus legat på de anställdas tolkningar och erfarenheter av arbetet. På så sätt har studien möjliggjort olika sätt att förstå arbetet utifrån de anställdas professionella erfarenheter och perspektiv. Utifrån denna utgångspunkt blev vår roll viktig eftersom vi har varit medvetna om våra egna antaganden och kontinuerligt reflekterat över hur dessa kan ha påverkat tolkningar och analys, vilket ligger i linje med Sapsford (2003, s. 150).

4.2 Metodval

I denna studie användes en kvalitativ metod. Valet av kvalitativ ansats motiverades av studiens fokus på att skapa en djupgående förståelse för hur de anställda beskriver sina erfarenheter. Kvalitativa data består i huvudsak av ord, berättelser och beskrivningar, vilket möjliggör en analys av nyanser, mening och komplexitet i sociala sammanhang (Alvehus et al., 2025, s. 149–150). Eftersom forskningsfrågorna fokuserade på arbetsprocesser, bemötande och känslomässiga utmaningar bedömdes den kvalitativa metoden vara mest lämplig för att fånga respondenternas egna perspektiv och de betydelser de ger sitt arbete. För insamling av data genomfördes semistrukturerade intervjuer. Denna metod valdes eftersom den möjliggör en balans mellan struktur och öppenhet, vilket är betydelsefullt i en studie där både specifika teman och individuella erfarenheter står i fokus. Intervjuerna utgick från en intervjuguide som var organiserad kring övergripande teman kopplade till studiens forskningsfrågor i linje med Alvehus et al. (2025, s. 252). Samtliga respondenter fick frågor inom samma tematiska område vilket möjliggjorde jämförbarhet mellan intervjuerna, samtidigt som ordningsföljd och formulering av frågor kunde anpassas efter samtals utveckling. Detta gav utrymme för följdfrågor, fördjupningar och konkreta exempel från respondenternas arbetsvardag. Det gav även möjlighet till pauser och tystnad så att respondenten fick tid att reflektera och sätta ord på sina upplevelser (Alvehus et al., 2025, s. 270). Valet av semistrukturerade

intervjuer var även motiverat utifrån studiens teoretiska utgångspunkter som betonade hur mening skapas i social interaktion, samt hur känslor hanteras i professionella sammanhang. För att belysa dessa processer krävdes en metod som möjliggjorde tillgång till respondenternas egna tolkningar, beskrivningar och reflektioner. En styrka med den valda metoden är att den gav möjlighet till fördjupade och nyanserade beskrivningar. Genom användningen av semistrukturerade intervjuer kunde respondenterna utveckla sina resonemang och ge konkreta exempel, vilket bidrog till en detaljrik empiri. Däremot innebar semistrukturerade intervjuer vissa begränsningar. Resultaten kan inte generaliseras till en hel population. Vidare betraktade vi risken för forskarpåverkan där vår närvaro, våra tolkningar och vårt sätt att ställa frågor kunde påverka respondenternas svar. För att hantera detta ställde vi öppna frågor och undvek ledande frågor under intervjuerna. Vi var även uppmärksamma på hur vi reagerade på respondenternas berättelser, till exempel genom att vi undvek att bekräfta vissa svar mer än andra, vilket skulle kunna styra samtalsriktningen. Under intervjuprocessen reflekterade vi kontinuerligt över vår roll som forskare bland annat genom diskussioner efter intervjuerna där vi uppmärksammade situationer där vi riskerade att påverka svaren. Dessa reflektioner bidrog till en ökad medvetenhet i efterföljande intervjuer. Detta arbetssätt ligger i linje med hur Alvehus et al. (2025, s. 273) beskriver forskarpåverkan i kvalitativ forskning, där forskarens roll ses som en aktiv del av kunskapsskapandet.

4.3 Empiriskt instrument

Empirin i studien samlades in genom semistrukturerade intervjuer, där en intervjuguide användes som datainsamlingsinstrument. Intervjuguiden utformades utifrån studiens syfte och forskningsfrågor och strukturerades kring tre övergripande teman med öppna frågor. Det första temat handlade om arbetsprocesser i stödarbetet med kvinnor utsatta för psykiskt våld och fokuserade på arbetssätt, strukturer och anpassningar i stödet. Ett exempel på en fråga inom detta tema var: *Hur anpassar ni ert stöd beroende på kvinnans individuella behov?* Det andra temat fokuserade på bemötande av kvinnor som utsatts för psykiskt våld med fokus på hur trygghet och förtroende skapas i mötet. En fråga inom detta tema var till exempel: *Vilka bemötandestrategier använder ni för att skapa trygghet*

och förtroende? Det tredje temat handlade om arbetets emotionella aspekter och fokuserade på vilka känslomässiga reaktioner och belastningar de anställda upplever, samt hur dessa hanteras. En fråga som ställdes inom detta tema var: *Hur upplever du ditt arbete med kvinnor som utsätts för psykiskt våld?* Intervjuerna inleddes med öppna bakgrundsfrågor i syfte att skapa en trygg och avslappnad miljö samt främja öppen dialog, som till exempel: *kan du kort berätta om din roll?* Intervjuguiden innehåller även avslutande frågor, till exempel: *finns det något du vill lägga till eller förtydliga innan vi avslutar intervjun?*, som gav respondenterna möjlighet att lägga till sådant som inte fångats upp tidigare under intervjun (se bilaga 2).

4.4 Urval

I denna studie har ett strategiskt urval använts. Det innebar att deltagarna valdes ut utifrån sin relevans för studiens syfte och forskningsfrågor (Alvehus et al., 2025, s. 160). Urvalet bestod av 11 representanter från kvinnojourer i olika kommuner. Urvalskriterierna i studien var enskilda representanter som arbetade inom kvinnojourer. De skulle även ha minst ett års erfarenhet av att arbeta med psykiskt våldsutsatta kvinnor samt ha en högskoleutbildning. Det som bedömdes vara relevant att beskriva utifrån studiens syfte är de enskilda representanternas arbetslivserfarenhet inom kvinnojourer samt deras arbete med psykiskt våldsutsatta. Eftersom studien inte syftade till att jämföra de enskilda representanterna utifrån till exempel kön eller ålder, bedömdes sådana bakgrundsuppgifter inte som viktiga för forskningssyftet. Dessa kriterier säkerställde att relevant information samlades in för att belysa de anställdas erfarenheter och tolkningar. Urvalet omfattade 11 intervjupersoner för att få variation i arbetslivserfarenheter, vilket gav ett informationsrikt material och skapade goda förutsättningar. Urvalet kunde även innebära att vissa perspektiv, till exempel från vissa mindre erfarna anställda inte fångades upp. Totalt kontaktades 50 kvinnojourer, flera tackade nej till deltagande med hänvisning till hög arbetsbelastning och många förfrågningar om medverkan i studier. Därutöver förekom ett annat bortfall bland tillfrågade som inte svarade på förfrågan.

4.5 Tillvägagångssätt

Som ett första steg i genomförandet började vi med att skicka in en registerförteckning till dataskyddsombudet i Högskolan i Skövde för att få ett godkännande att utföra intervjuer. Där beskrev vi bland annat studiens syfte, hur vi skulle hantera det insamlade materialet samt att studien berörde ett känsligt ämne. Eftersom studien handlade om ett känsligt ämne var det viktigt att vi förhöll oss till GDPR för att säkerställa att all känslig information hanterades på ett korrekt, säkert och ansvarsfullt sätt.

Efter godkännandet lokaliserade vi kvinnojourer runt om i Sverige och kontaktade dem via mejl och telefon med en förfrågan om medverkan. I samband med detta bifogades ett informationsbrev och en samtyckesblankett. Därefter genomfördes en pilotintervju för att stärka vår gemensamma intervjuteknik, testa intervjuguiden samt att säkerställa att tekniken fungerade. Efter pilotintervjun gjordes inga förändringar i intervjuguiden eftersom vi bedömde att den var relevant och gav rika svar för studien. Vi fick svar relativt snabbt efter att vi skickade ut information och samtyckesblanketten till kvinnojourerna och därefter påbörjade vi intervjuerna. Intervjuerna ägde rum mellan vecka 10–11, där 11 respondenter deltog. Samtliga intervjuer genomfördes via Zoom och pågick mellan 36–72 minuter. Vi befann oss tillsammans i ett bokat grupprum i biblioteket vid Högskolan i Skövde. Vi roterade mellan oss vilka som genomförde intervjuerna eftersom de fördelades jämt mellan oss. Två forskare var alltid närvarande vid intervjuerna medan den tredje forskaren ansvarade för att transkribera materialet. Den ena forskaren fungerade som huvudintervjuare, medan den andra hade en stödjande roll och vid behov bidrog med fördjupande följdfrågor. Detta upplägg valdes för att skapa en trygg intervjumiljö och ta hänsyn till respondenten.

Inför intervjun skickades en privat Zoom-länk till respektive respondent som endast respondenten hade åtkomst till. Intervjuerna inleddes med en kort presentation av oss och studiens syfte. Därefter tydliggjorde vi villkoren för deltagande, anonymitet samt rätten att avbryta sitt deltagande upp till två veckor efter genomförd intervju. Vi inhämtade muntligt samtycke samt samtycke till inspelning av intervjun. Ett fåtal respondenter skickade även in ett skriftligt samtycke. Efter att datainsamlingen slutförts

transkriberades intervjuerna med hjälp av AI-verktyget Sunet Scribe, vilket respondenterna hade gett sitt samtycke till. Transkriberingarna granskades därefter manuellt för att säkerställa korrekthet och anonymisering. Därefter genomfördes en kodning av materialet följt av en tematisk analys.

Respondenterna erhöll ingen ekonomisk ersättning för sitt deltagande, eftersom deltagandet var frivilligt och baserat på informerat samtycke. Detta minskade risken för att respondenterna skulle känna sig påverkade av att delta av andra skäl än egen vilja. En faktor som kunde ha påverkat datainsamlingen var att intervjuerna genomfördes via Zoom, vilket kan ha påverkat möjligheten att uppfatta icke-verbala uttryck. Detta låg även i linje med Hallin & Helin (2018, s. 64–65) där författarna skriver att när tekniken brister eller om respondenten känner sig obekvämt med formatet blir det svårare att skapa den kontakt som krävs för ett djupt och reflekterande samtal. Vidare kunde bristfällig uppkoppling eller tekniska problem leda till att ljud och bild inte var synkroniserade, som kunde påverka samtalets kvalitet genom avbrott eller störningar. Detta inträffade i några av våra intervjuer där uppkopplingen hackade och vi behövde be respondenten att upprepa det som sagts.

4.6 Val av analysmetod

Transkriberingarna inleddes med att ljudfilerna överfördes till transkriberingsverktyget Sunet Scribe, som är en transkriberingstjänst framtagen för svenska lärosäten. Valet av ett automatiserat verktyg motiverades av pragmatiska skäl då en manuell transkribering av samtliga intervjuer hade varit tidskrävande. Transkriberingarna granskades därefter manuellt, där texten kontrollerades och korrigerades för att säkerställa tillförlitlighet samt för att anonymisera materialet. I denna process togs även pauser och hummanden bort då dessa inte bedömdes vara relevanta utifrån studiens syfte och forskningsfrågor. Transkriberingen genomfördes på en innehållsinriktad nivå, vilket innebär att fokus låg på vad som sades snarare än hur det sades. Denna nivå valdes eftersom studien syftar till att analysera respondenternas meningsskapande kring arbetsprocesser, bemötande och känslomässiga utmaningar snarare än språkliga detaljer. Eftersom studien utgick från en relativistisk grundsyn betraktades transkribering inte som en neutral återgivning av

verkligheten utan som en tolkande process, där forskaren aktivt gjorde val kring vad som inkluderades och hur materialet representerades. Detta innebar att transkriberingen i sig utgjorde ett första analytiskt steg i forskningsprocessen (Braun & Clarke, 2022, s. 5). Efter transkriberingen analyserades materialet med hjälp av reflexiv tematisk analys (TA) enligt Braun & Clarke (2022). Metoden valdes eftersom var teoretiskt flexibel och lämpade sig för studier med en hermeneutisk epistemologi och en relativistisk utgångspunkt, där fokus låg på att identifiera och tolka mönster av mening i ett kvalitativt datamaterial. I denna ansats betraktades forskarens subjektivitet som en resurs i analysarbetet snarare än ett hinder, vilket möjliggjorde en fördjupad tolkning av respondenternas erfarenheter (Braun & Clarke, 2022, s. 5).

I genomförandet av analysen har Braun & Clarke (2022, s. 35) sex faser för reflexiv tematisk analys använts. I den första fasen bekantade vi oss med materialet genom upprepad lyssning av ljudfilerna och genom upprepad läsning av transkriberingarna. Under denna fas fördes även anteckningar av intryck och potentiellt betydelsefulla mönster. I den andra fasen påbörjades kodningen av materialet. Kodningen genomfördes gemensamt på en av transkriberingarna för att skapa en samsyn kring kodningsprocessen. Därefter delades resterande transkriberingar upp där vi kodade materialet individuellt. Där meningsbärande enheter identifierades och tilldelades koder utifrån deras relevans för forskningsfrågorna. Kodningen genomfördes manuellt i ett gemensamt dokument som endast vi hade tillgång till, genom att textavsnitt markerades och tillskrevs en kod. Kodningen var huvudsakligen semantisk, vilket innebar att fokus låg på det explicit uttryckta innehållet i materialet. Samtidigt förekom inslag av latent tolkning där underliggande betydelser och mönster i respondenternas beskrivningar identifierades (Braun & Clarke, 2022, s. 57). Ett exempel på kodning är följande citat: *“Det som är lite tråkigt och det är så med många andra verksamheter också det är ju att det blir mer och mer administration”* (R1, s. 2). Detta kodades som frustration kring administration då citatet uttrycker en negativ upplevelse kopplad till en ökad administrativ belastning. I den tredje fasen organiserades koderna i preliminära teman genom att likartade koder grupperades tillsammans. I den fjärde fasen granskades dessa teman utifrån både de enskilda kodade utdragen och hela datamaterialet, vilket innebar att vissa teman omformulerades, slogs

samman eller delades upp. I den femte fasen namngavs de slutliga temana och subtemana där fokus låg på att tydliggöra vad varje tema representerade och hur de relaterade till studiens forskningsfrågor. Slutligen i den sjätte fasen valdes citat ut för att illustrera analysen i resultatdelen. Urvalet av citat baserades på deras förmåga att tydligt representera respektive tema samt bidra till transparens mellan empiri och tolkning. I datamaterialet framkom att vissa respondenter gav mer omfattande och nyanserade svar än andra, vilket medförde att dessa blev mer framträdande i analysen se (bilaga 3).

4.7 Kvalitetskriterier

I denna studie har Lincoln & Guba (1985) fyra kvalitetskriterier för kvalitativ forskning tillämpats. Kriterierna har tillämpats för att säkerställa studiens reliabilitet och validitet. *Trovärdighet* enligt författarna motsvarar intern validitet och syftar till att säkerställa att forskarnas representation av respondenternas verklighet stämmer överens med deras upplevelser (Lincoln & Guba, 1985, s. 296). I denna studie har trovärdigheten stärkts genom forskartrianglering där två forskare deltog vid varje intervjutillfälle och att samtliga tre forskare gemensamt diskuterade kodning och tematisering, för att minska risken för individuella feltolkningar. Kravet på minst ett års erfarenhet innebar att det empiriska materialet grundades i respondenternas erfarenheter av arbetet på kvinnojourer, vilket bidrog till att säkerställa den interna validiteten. *Pålitlighet*, vilket också benämns som reliabilitet, handlar om att visa att forskningsprocessen har varit logisk, spårbar och dokumenterad över tid (Lincoln & Guba, 1985, s. 299). Pålitligheten i studien stärktes genom en noggrann dokumentation av tillvägagångssättet. Genom att vi beskrev den analytiska processen steg för steg från transkribering till slutgiltig tematisering, skapades en tydlig spårbarhet i hur studiens resultat växte fram. Användandet av en pilotintervju för att testa intervjuguiden innan den huvudsakliga datainsamlingen påbörjades, stärkte pålitligheten. *Konfirmerbarhet* innebär att säkerställa att studiens resultat är förankrade i empirin och inte är ett resultat av forskarens egna fördomar eller antaganden (Lincoln & Guba, 1985, s. 324). Detta uppnåddes genom användningen av belysande citat för att stärka varje tema i resultatredovisningen, vilket visar att tolkningarna grundade sig på respondenternas beskrivningar. Vi som forskare har även intagit ett reflexivt

förhållningssätt genom hela processen, där vi i vår dokumentation skrivit och diskuterat våra egna förväntningar och hur dessa kan ha påverkat samspelet i intervjuerna. Den tematiska matrisen (se bilaga 3) fungerade som en del av studiens spårbarhet för att visa kopplingen mellan rådata och tema (Lincoln & Guba, 1985, s. 319). *Överförbarhet* vilket, kan förstås som extern validitet, handlar om i vilken utsträckning studiens resultat kan tillämpas i andra liknande sammanhang (Lincoln & Guba, 1985, s. 124). För att främja detta har vi i enlighet med Lincoln & Guba (1985, s. 316) använt "tjocka beskrivningar" där studiens sammanhang, respondenternas och kvinnojourernas arbete redovisats ingående. Denna beskrivning gör det möjligt för läsaren att själv avgöra om resultaten kan vara relevanta i andra sociala verksamheter.

4.8 Etiskt förhållningsätt

Vid genomförandet av denna studie har hänsyn tagits till Vetenskapsrådet (2024) fyra forskningsetiska principer. Principerna har varit relevanta eftersom studien bygger på intervjuer med anställda inom kvinnojourer och berör känsliga områden. För att uppfylla *informationskravet* har deltagarna fått tydlig information om studiens syfte, upplägg och vad deras medverkan innebär i linje med Vetenskapsrådet (2024, s. 23). Vidare informerades respondenterna om att deltagandet är frivilligt och att de när som helst har rätt att avbryta sin medverkan samt att de har möjlighet att återkalla sitt samtycke upp till två veckor efter genomförd intervju. Informationen har lämnats genom ett informationsbrev i samband med förfrågan om att medverka i studien (se bilaga 1). För att uppfylla *samtyckeskravet* har respondenterna samtyckt till att delta i studien skriftligt och muntligt, vilket ligger i linje med Vetenskapsrådet (2024, s. 62–63). Respondenterna har även fått möjlighet att ställa frågor och få förtydliganden innan intervjun påbörjades. Eftersom respondenterna berättar utifrån sin professionella roll finns en risk att deras beskrivningar indirekt kan kopplas till specifika verksamheter, vilket kunde få konsekvenser för både individen och organisationen. *Konfidentialitetskravet* innebär att deltagarnas identitet skyddas (Vetenskapsrådet, 2024, s. 127). Detta har varit viktigt då respondenterna arbetar inom en känslig verksamhet. För att minska denna risk har allt material anonymiserats i samband med transkribering och analys. Personuppgifter och

andra identifierbara uppgifter har tagits bort så att den enskilda respondenten eller verksamheten inte ska kunna identifieras. Det insamlade materialet har lagrats på ett säkert sätt med begränsad åtkomst till endast oss. Detta stärker förtroendet till respondenterna så det blir lättare för dem att dela med sig av sina erfarenheter (Lee, 1993, s. 97). *Nyttjandekravet* innebär att det insamlade materialet endast får användas för studiens syfte (Vetenskapsrådet, 2024, s. 66–67). Efter att studien har slutförts med ett godkänt resultat kommer inspelningar och transkriptioner raderas. Studien berörde ett känsligt ämne då intervjuerna handlar om känslomässiga utmaningar och belastningar hos anställda på kvinnojourer i arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor. Detta kunde väcka obehag eller upplevas som personligt. I linje med Lee (1993, s. 97) strävade vi efter att skapa en trygg och icke-dömande intervjumiljö där respondenterna kunde dela sina erfarenheter utan rädsla för att bli ifrågasatta. Detta innebar att undvika att visa förvåning, bemöta känsliga berättelser med empati samt säkerställa konfidentialitet för att stärka förtroendet. Även vår egen emotionella belastning har uppmärksammats. För att hantera detta har vi använt oss av kollegialt stöd och avlastande samtal vilket kan minska risken för sekundär belastning (Lee, 1993, s. 114).

5 Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras resultat och analys tillsammans. Detta val gjordes för att möjliggöra en kontinuerlig tolkning av det empiriska materialet, där respondenternas berättelser sätts utifrån studiens teoretiska referensram för att skapa en fördjupad förståelse. Genom att sammanväva resultat och analys synliggörs hur empiri och teori samspelar, vilket bidrar till en mer sammanhängande förståelse av studiens resultat. Analysen utgår från respondenternas egna beskrivningar och erfarenheter, vilka illustreras genom citat från intervjuerna. Resultat och analys presenteras utifrån tre huvudteman med tillhörande subteman. Det första temat, *situationsförståelse och behovsanpassning i stödarbetet*, fokuserar på hur de anställdas arbetsprocess i att skapa en helhetsbild av kvinnans situation och anpassa stödet efter hennes behov. Det andra temat, *förtroendefulla möten*, belyser hur bemötandet formas genom lyssnande, bekräftelse samt hur tillit utvecklas i kontakten. Det tredje temat, *arbetets emotionella*

aspekter, tar upp hur arbetet påverkar de anställda och hur de hanterar de känslomässiga utmaningar som uppstår i arbetet. Sammantaget visar resultaten att arbetet består av en arbetsprocess där kartläggning, synliggörande av psykiskt våld och behovsanpassning är viktiga steg. Vidare framträder bemötandet som avgörande för att möjliggöra tillit, samtidigt som arbetet påverkas kontinuerligt av emotionella krav. Analysen visar att arbetsprocesser och bemötande inte kan separeras i praktiken, utan formas tillsammans i samspelet.

5.1 Situationsförståelse och behovsanpassning i stödarbete

Detta tema förtydligar hur kvinnojourernas arbetsprocess formas av att skapa förståelse för kvinnans situation, synliggöra det psykiska våldet samt att anpassa stödet efter kvinnans individuella behov. Fokus ligger därmed på vad de anställda gör i arbetet och hur dessa moment tar form i praktiken. Temat består av tre subteman: *kartläggning av kvinnans situation, att sätta ord på det och kvinnans behov i fokus*. Resultatet visar att de anställdas arbetsprocess inleds med att skapa en helhetsbild av kvinnans livssituation där hennes erfarenheter och behov synliggörs. Vidare framkommer att en viktig del av arbetet handlar om att hjälpa kvinnan att identifiera och sätta ord på det psykiska våldet, vilket ofta är normaliserat och svårt att upptäcka. Resultaten visar även att stödet formas utifrån kvinnans egna önskemål och att hon ges en aktiv roll i sin process. Slutligen framgår det att kunskap och begrepp är avgörande verktyg för att hjälpa kvinnan att förstå sin situation och bryta våldets mönster.

5.1.1 Kartläggning av kvinnans situation

Ett återkommande tema som identifieras är att kartläggningen av kvinnans situation framstod som en inledande del av de anställdas arbetsprocess. Fokuset ligger på att skapa förståelse för kvinnans situation och synliggöra våldets omfattning. Samtliga respondenter beskriver att processen ofta inleddes vid första kontakten genom orienterande samtal där en helhetsbild av kvinnans livssituation, resurser samt erfarenheter successivt växer fram. Eftersom psykiskt våld är svårfångat och ofta döljs bakom en fasad av normalitet, krävs en noggrann genomgång för att identifiera

återkommande mönster i förövarens beteende. Kartläggningen av kvinnans situation genomförs med hjälp av verktyg som tidslinjer samt tankekartor. Tidslinjer används för att synliggöra hur våldet utvecklats över tid medan tankekartor tydliggör akuta behov till exempel kring ekonomi, boende samt kontakt med andra myndigheter. Några respondenter använder sig även av riskbedömningsverktyg som FREDA, SARA samt Patriark för att bedöma hotbilden och planera åtgärder. Dessa verktyg bidrar till att förtydliga kvinnans situation och skapa struktur i en ofta fragmenterad berättelse. En respondent beskriver det inledande arbetet så här:

“Vårt första möte på plats kallar vi för ett orienterande samtal, där vi försöker specificera var personen befinner sig i sin process. Det är det vi vill komma fram till för att kunna ge ett så gott bemötande som möjligt och möter personen där den är i sin process” (R4, s. 4).

Citatet visar att kartläggningen av kvinnans situation inleds genom ett orienterande samtal där syftet är att få en tydligare bild av var kvinnan befinner sig i sin process. Detta tyder på att kartläggningen inte bara handlar om att samla information utan också om att skapa en grund för ett individanpassat och respektfullt stöd där kvinnan befinner sig. Två respondenter uttryckte sig på följande sätt:

“Och sen lyssna, att vi ber henne berätta lite om situationen så att vi kan skapa en bild av hur det ser ut för henne just nu. Vad har hon upplevt tidigare...” (R1, s. 4).

“Vi behöver stanna i det som är viktigt för den här personen och vad den har upplevt, man anpassar hela tiden utifrån vart personen är och vad just den behöver prata om där och då” (R4, s. 3)

Citaten beskriver hur de anställda inleder arbetet med att låta kvinnan berätta om sin situation, där fokus ligger på att få en bild av både hennes nuvarande livssituation och tidigare erfarenheter. Det framgår att kvinnans egna berättelser står i centrum, där hon ges utrymme att sätta ord på det hon har varit med om. Samtidigt beskrivs hur de anställda aktivt lyssnar och uppmuntrar kvinnan att utveckla sin berättelse genom att låta henne berätta om det som hon själv lyfter fram som relevant.

Detta visar att lyssnandet i detta sammanhang fungerar som en del av arbetsprocessen, där syftet är att samla information och skapa en förståelse för kvinnans

situation. Vidare framgår det att samtalet inte följer en fast struktur, utan att det anpassas utifrån kvinnans behov och var hon befinner sig i sin process. Det innebär att fokus kan skifta beroende på vad kvinnan vill och behöver prata om, samtidigt som hennes erfarenheter ges utrymme att ta plats i kartläggningen. På så sätt beskrivs arbetsprocessen där kvinnans berättelse och behov får vara vägledande genom hela samtalet.

Kartläggningsprocessen kan förstås som en dramaturgisk prestation där kunskap om kvinnans situation formas i samspelet mellan kvinnan och den anställda. I de orienterande samtalen uppmuntras kvinnan att berätta om sin nuvarande situation och tidigare erfarenheter. I dessa samtal kan båda parter, genom ömsesidigt inflytande, successivt skapa en gemensam förståelse av situationen (Goffman, 1990, s. 1). De anställdas sätt att lyssna, ställa frågor och anpassa samtalet efter kvinnans behov kan förstås som en form av intrycksstyrning. Den anställda använder då sitt agerande för att forma interaktionen genom att inta en lyhörd och icke-dömande roll. Genom detta agerande kan den anställda vägleda, kontrollera och påverka det intryck kvinnan får, vilket kan skapa förutsättningar för att hon ska känna sig trygg att dela med sig av sina erfarenheter. Detta kan påverka i sin tur vilken information som synliggörs i kartläggningen. Det kan innebära att den kunskap som växer fram inte är neutral, utan formas i relation till hur den anställda presenterar sig själv och bemöter kvinnan i situationen. Vidare kan processen förstås i termer av det som Goffman (1990, s. 4) benämner som en situationsöverenskommelse. I kartläggningen kan detta innebära att kvinnans beskrivningar av sina erfarenheter och den anställdas frågor samspela. Tillsammans kan de successivt leda fram till en samstämmighet kring våldets omfattning. Kartläggningen kan därmed förstås som en interaktiv process där både kvinnans berättelse och den anställdas agerande är avgörande för hur det psykiska våldet synliggörs.

5.1.2 Att sätta ord på det

Ett tydligt tema var att psykiskt våld ofta var svårt för de stödsökande kvinnorna att identifiera, eftersom de saknade fysiska spår och ofta var invävt i vardagliga interaktioner. Samtliga respondenter beskriver därför att en viktig del av arbetsprocessen handlade om

att hjälpa kvinnorna att känna igen och sätta ord på våldet. En respondent förklarade på följande sätt:

“Att man delar upp det så himla mycket är ju för att de ska känna igen sig”
(R3, s. 5).

Citatet visar hur de anställda konkretiserar psykiskt våld genom att bryta ner det i olika former. Genom att dela upp våldet, görs våldet mer igenkännbart för kvinnorna. Detta kan förstås som en form av kunskapsförmedling där kvinnans erfarenheter omtolkas från enskilda händelser till ett sammanhängande mönster av våld. Denna arbetsprocess möjliggör för kvinnorna att förstå våldet som ett återkommande mönster snarare än enstaka konflikter. Detta utvecklas ytterligare i följande citat:

“Sen kan man lägga tillbaka att okej, det här du beskriver, brukar vi kalla för socialt våld till exempel. Vi har ganska många våldstyper som vi pratar om. Att det visar så här pratar vi om våld” (R3, s. 3).

Här framgår det hur de anställda aktivt introducerar begrepp för att benämna kvinnans upplevelser. Genom att sätta ord på erfarenheterna omdefinieras de från något diffust till något som kan förstås som våld. Detta bidrar till att skapa en tydligare förståelse, både för kvinnan själv och i kontakten med de anställda på kvinnojourerna. Detta förstärks ytterligare i följande citat:

“Det är viktigt att benämna våld för våld och inte kalla det för tjafs och bråk. Kalla det för vad det är. Men möter man någon som står väldigt långt borta ifrån sig själv som absolut inte ser sig som våldsutsatt. Då kan man inte heller bråsa på med att du är utsatt för våld. Utan då får man använda lite grann samma språk initialt.” (R3, s.3).

Citatet belyser spänningen mellan att tydligt benämna våldet och inte förminska situationen genom att kalla det ”tjafs” eller ”bråk” och samtidigt anpassa språket till kvinnans egen förståelse. Samtliga respondenter betonade att identifieringen av våldet krävde ett lyhört och uppmärksamt lyssnande eftersom kvinnor oftast sökte stöd med en osäkerhet kring om de verkligen var utsatta. Att få sätta ord på sina erfarenheter ansågs vara grundläggande, vilket två respondenter belyser:

“Man får sätta ord på det man har varit utsatt för och vi gör det genom att samtala men också genom att göra vissa övningar. Som till exempel att man

kan få olika förslag, vad som är rubriker, och att utifrån det hjälpa till om man känner igen det. För ibland kanske man inte just vet vad som är vad och får hjälp att få ihop sin egen historia och hur det har sett ut.” (R 4, s. 2).

”Att psykiskt våld är verkligen grunden till all form av våld.” (R 9, s. 10)

Citaten visar att de anställda genom samtal och övningar synliggör kvinnans erfarenheter. När kvinnan sätter ord på det hon varit med om blir det möjligt att börja identifiera handlingarna som våld, vilket i sin tur gör att kvinnans situation blir mer begriplig samt möjlig att bearbeta. Detta beskrivs som att hjälpa kvinnan att ’’reda ut’’ en rörig berättelse och synliggöra våldet genom relationen. Det framgår även att identifieringen av psykiskt våld framstod som betydelsefull då det sågs som grunden för annat våld. Genom att synliggöra subtila handlingar som uttryck för makt och kontroll kunde kvinnan både återta sin handlingsförmåga och minska känslor av skuld och skam. Detta kan förstås som ett viktigt steg i arbetsprocessen, när kvinnans erfarenheter bearbetas och omformuleras för att synliggöra våldets struktur.

Utifrån normaliseringsprocessen kan detta förstås som att benämningen av erfarenheterna utgör ett första steg i att bryta normaliseringen som skett i relationen, där kvinnans gränser successivt har förskjutits och våldet gradvis kommit att uppfattas som normalt (Lundgren, 2004, s. 39). När våldet sätts ord på möjliggörs en omtolkning av erfarenheterna, där handlingar som tidigare förståtts som vardagliga konflikter i stället kan identifieras som uttryck för våld. Detta kan även förstås utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv (Goffman, 1990, s. 13), där benämningen av våld kan innebära att en bild av normalitet som kvinnan tidigare visat upp inför andra utmanas.

Det psykiska våldet kan i detta sammanhang förstås som en ’’dark secret’’ (Goffman, 1990, s. 88). Dessa erfarenheter har ofta hållits dolda i kvinnans backstage, men ges i mötet med den anställda utrymme att träda fram (Goffman, 1990, s. 69). När våldet sätts ord på sker det som Goffman benämner som en dramatisk realisering, där den anställda bidrar till att synliggöra och bekräfta kvinnans erfarenheter i interaktionen (Goffman, 1990, s. 19). I denna process kan den anställda förstås som en tjänstespecialist, där rollen innebär att stödja framställningen av en ny förståelse av kvinnans situation på ett nytt sätt (Goffman, 1990, s. 96). Denna interaktion kan förstås som ett gemensamt definitionsarbete där målet är att nå det Goffman beskriver som en

situationsöverenskommelse (Goffman, 1990, s. 4). I detta fall kan det förstås som att kvinnan och den anställda enas om att det som tidigare uppfattats som till exempel ”tjafs” eller ”bråk” i stället kan definieras som våld. På så sätt blir identifieringen av våld inte enbart en individuell insikt, utan en social process som växer fram i samspelet mellan kvinnan och den anställda. Förståelsen av våld formas i mötet, där kvinnans berättelse gradvis omtolkas och ges en ny innebörd genom interaktionen.

5.1.3 Kvinnans behov i fokus

Detta tema visar att arbetsprocessen konsekvent utgår från varje kvinnas individuella behov och önskemål snarare än fasta arbetssätt. Samtliga respondenter betonade vikten av att möta kvinnan där hon befinner sig och låta henne styra innehållet i samtalen. Två respondenter uttryckte detta som att:

“Vår fokus är mer på vad hon vill, vad hon behöver och att arbeta därifrån”
(R 9, s. 2).

“Hon har inget bankkort, hon har inget bank-id, hon har ingenting. Då börjar man inte att sätta upp, men hej, vill du prata om våld det du har varit utsatt för? Nej, då behöver vi gå till Skatteverket. Vi behöver gå till banken. Vi behöver fixa så hon får ekonomiskt bistånd.” (R 10, s. 2)

Detta synliggör hur kvinnan ges en aktiv roll i sin egen process samt hur stödet formas utifrån hennes förutsättningar. Det är viktigt för att kvinnan ska återta kontroll, stärka självkänslan och bryta den maktlöshet som det psykiska våldet har skapat. Detta tyder på att arbetsprocessen inte är linjär utan formas i relation till kvinnans behov och situation, där olika insatser sätts in beroende på vad som är mest relevant i stunden.

En viktig del av arbetet var att stärka kvinnans handlingsförmåga samt återge den självbestämmanderätt som det psykiska våldet har försvagat. Det framgår av samtliga respondenter att stödet anpassas efter kvinnans aktuella situation och i vissa situationer innebar det att först hjälpa till med praktiska saker. Det kunde till exempel vara att ordna bank-id innan stödsamtalen kunde påbörjas. För andra kunde stödet innebära att få prata av sig för att orka med sin situation. Samtidigt betonades det av samtliga respondenter att de inte pressade kvinnan att fatta beslut utan fungerade som ett stöd i hennes process. Detta framgår i följande citat:

‘...men hon måste känna att det är hon som styr processen, inte att vi talar om vad hon ska göra eller inte. Utan vi följer med henne på vägen’ (R 1, s. 5).

Citatet tydliggör att stödet bygger på att kvinnan behåller kontrollen över sina val och att de anställdas roll är att följa hennes behov samt val. Detta framhåller en arbetsprocess som motverkar den kontrollförlust som kännetecknar psykiskt våld, genom att återta kvinnans självbestämmande och handlingsförmåga.

Vidare betonade de anställda att de medvetet undvek att inta en expertroll där de antog vad som var bäst. I stället arbetade de genom att lyssna samt ställa öppna frågor för att synliggöra kvinnans egna behov samt prioriteringar. Det påpekades även att tilltro till kvinnans berättelse är avgörande för att skapa förtroende. Detta är viktigt eftersom psykiskt våld ofta innebär att kvinnans känslor och upplevelser ifrågasatts, vilket gör ett lyhört och bekräftande bemötande till en viktig motkraft. En respondent förklarade det så här:

‘Ja, men det är väl det att visa att man tror på det hon säger, att ta det på allvar. Fråga vad hon själv tänker att hon behöver hjälp med också. Att inte tro sig veta hela tiden vad den andra personen behöver. Utan faktiskt fråga, vad behöver du? Vad vill du ha för hjälp av oss om du får önska fritt?’ (R 10, s. 4).

Detta visar betydelsen av att utgå från kvinnans egna behov. Det framkommer att de anställda ser det som avgörande att tro på hennes berättelser och ta den på allvar. Samtidigt betonas det att stödet inte ska styras av de anställdas egna antaganden utan formas genom att ständigt fråga vad kvinnan själv önskar och behöver.

I linje med Goffman (1990, s. 8) teori om sociala interaktioner kan mötet mellan en anställd och en kvinna utsatt för psykiskt våld förstås som något som formas i stunden. Genom det som Goffman (1990, s. 4) benämner som definitionell arbetsdelning skapas en situationsöverenskommelse där den anställda medvetet avstår från sin expertroll och låter kvinnan fastställa vad som är viktigt i stunden. Detta syftar till att minska den maktobalans kvinnan tidigare upplevt genom att ge hennes perspektiv företräde i situationsdefinitionen (Ibid). När kvinnans perspektiv ges företräde förändras också interaktionen från att vara styrd av den anställdas tolkning till att utgå från kvinnans egna behov och erfarenheter.

De anställda använder ett lyhört sätt för att signalera en jämlik rollfördelning och utför en dramatisk realisering av tillit, genom att visa snarare än att bara säga och att de anställda tror på kvinnans berättelser (Goffman, 1990, s. 19). Genom konkreta handlingar som att skapa en trygg miljö bidrar den anställda till en inramning som signalerar tillit och trygghet. Detta gör det möjligt för kvinnan att uttrycka sina behov på sina egna villkor. Genom att bekräfta hennes upplevelser och inte styra hennes beslut stärks kvinnans känsla av kontroll och självbestämmande. Detta är betydande för att kvinnan successivt ska kunna förändra sin självbild samt återta kontrollen över sin situation.

5.2 Förtroendefulla möten

Till skillnad från föregående tema där fokus låg på arbetsprocessens innehåll, riktas fokus i detta avsnitt mot hur bemötandet formas i relationen mellan den anställda och kvinnan. För att denna förståelse ska kunna fördjupas och omsättas i ett stödjande arbete krävs dock att kvinnan känner sig trygg i mötet och ges utrymme att dela sina erfarenheter. Detta lyfter fram betydelsen av hur förtroendefulla möten formas i kontakten mellan den anställda och den stödsökande kvinnan. Temat utgår från två subteman: *bekräftelse* och *lyssnande* samt *förtroende* och *trygghet*. Det första subtemat fokuserar på det som sker i själva samtalet, det vill säga interaktionens innehåll och där bekräftelse och lyssnande framträder som viktiga. Det andra subtemat beskriver hur förtroende och trygghet växer fram i mötet.

5.2.1 Bekräftelse och lyssnande

Samtliga respondenter beskriver bekräftelse och lyssnande som grundläggande för att skapa förtroende och trygghet i mötet med psykiskt våldsutsatta kvinnor. Flera av respondenterna återkommer till att stödet behöver börja med att kvinnan får utrymme att berätta om sina erfarenheter i sin egen takt utan att bli avbruten, ifrågasatt eller bemött med färdiga lösningar. Detta visar att lyssnandet inte enbart förstås som att höra vad kvinnan säger, utan också som ett sätt att visa att kvinnans upplevelser tas på allvar. En respondent uttrycker detta genom:

”Lyssnandet, det aktiva lyssnandet tänker jag är det absolut viktigaste att man får känna sig hörd och trodd” (R 4 s. 5).

Citatet visar att lyssnandet har en viktig roll i stödarbetet. Det handlar inte bara om att ta del av kvinnans berättelse utan även skapa en känsla av att bli hörd och trodd. På så sätt får lyssnandet en bekräftande funktion, där kvinnans upplevelser erkänns som giltiga och betydelsefulla. Detta kan ses som en viktig förutsättning för att hon ska kunna känna trygghet i mötet. När kvinnan känner sig lyssnad på och tagen på allvar skapas också bättre förutsättningar för att hon ska våga formulera sin situation mer öppet. Detta förstärks ytterligare i följande citat:

”Ha tid, lyssna, döm inte. Gå inte på lösningar direkt, berätta inte för en våldsutsatt hur hon mådde eller ska agera. Prata inte om hur fruktansvärd förövaren är, att hon förtjänar bättre.” (R 9, s. 5).

Citatet synliggör att trygghet inte skapas genom snabba lösningar utan att ge kvinnan tid och utrymme att kunna formulera sig själv. Att inte döma eller styra samtalet framstår som avgörande för att kvinnan ska kunna känna tillit i mötet. Resultaten visar att förtroendefulla möten inte enbart handlar om ett vänligt förhållningssätt utan att de anställda aktivt måste lyssna, bekräfta och avstå från att ta över kvinnans berättelse. Detta tyder på att sättet att ställa frågor har en stor betydelse i mötet, eftersom öppna och icke-dömande frågor kan bidra till att kvinnan får större kontroll över berättelsen och även över hur hennes situation förstås.

Detta bemötande kan förstås som en process som sker i interaktion, där en situationsöverenskommelse skapas genom en definitionell arbetsdelning (Goffman, 1990, s. 4, 19). Genom att den anställda använder ett lyhört bemötande och avstår från sin expertroll, får kvinnan tolkningsföreträde över samtalets innehåll. Det aktiva lyssnandet kan fungera som Goffman (1990, s.19) beskriver som en dramatisk realisering av tillit, vilket gör acceptansen synlig och begriplig för kvinnan under interaktionen. Genom att bekräfta hennes upplevelser utan att styra berättelsen respekteras kvinnans rätt att bli behandlad som en trovärdig individ, vilket är avgörande för att kvinnan ska kunna återta kontrollen över sin situation. I detta tema förstås lyssnandet som en del av bemötandets form, där det bidrar till att skapa trygghet, tillit och förtroende i relationen.

5.2.2 *Förtroende och trygghet*

Ett tydligt mönster som identifierades i intervjuerna var att förtroende och trygghet i bemötandet beskrivs som något som möjliggörs genom hur stödet organiseras och genom kvinnans möjlighet att själv styra kontakten. Samtliga respondenter återkommer till att kvinnor ofta känner oro inför myndighetskontakt, vilket gör det betydelsefullt att jouren tydligt skiljer sig från socialtjänst och andra myndigheter. Det synliggjordes att trygghet möjliggörs i en stödjande miljö av frivillighet och självbestämmande. Två respondenter uttrycker detta på följande sätt:

"Vi är väldigt tydliga med att vi är en ideell förening. Vi är ingen myndighet. Vi tillhör inte socialtjänsten. Vi för inga journaler." (R 1, s. 4).

"Man känner av hur personen reagerar på vad hon säger och om speglingar eller valideringar träffar rätt. Många använder humor som skydd för att prata om jobbiga saker. Det är viktigt att kunna både skratta och gråta. När någon kommer mer i kontakt med sina känslor och berättar saker som annars inte berättas, då känns det som att personen känner sig bekväm och förtroendet har vuxit fram." (R 2, s. 5).

Det första citatet från respondent 1 beskriver hur verksamheten positionerar sig som en ideell aktör som står utanför myndighetsutövning. Det framgår att jouren inte är kopplad till socialtjänsten och att de inte för journaler, vilket lyfts fram som en betydelsefull del i verksamheten. När stödet inte förknippas med kontroll, dokumentation eller myndighetsutövning kan det minska kvinnans rädsla och göra det lättare att söka stöd. Det andra citatet från respondent 2 beskriver hur de anställda uppmärksammar den utsatta kvinnans reaktioner i samtalet och anpassar sitt bemötande utifrån dessa. Respondenten lyfter att kvinnor ibland använder humor som ett sätt att hantera svåra ämnen, men också att förtroende kan märkas genom att kvinnan börjar uttrycka känslor och berätta sådant som tidigare inte sagts.

Utifrån Goffmans teori kan den successiva uppbyggnaden av trygghet förstås som en förhandling för att nå en situationsöverenskommelse. Detta möjliggörs genom att de anställda tydliggör att de inte är en myndighet och intar ett bemötande som signalerar en jämlik rollfördelning snarare än en auktoritär expertroll. Denna interaktion bygger på en definitionell arbetsdelning, där den anställda medvetet avstår från sin rätt att definiera

situationen och i stället låter kvinnan fastställa vad som är viktigt i stunden (Goffman, 1990, s. 4).

Att låta kvinnan styra kontakten fungerar som en dramatisk realisering av tillit, där personalen behöver genom sitt lyssnande aktivt skapa tillit så att det blir tydligt för kvinnan (Goffman, 1990, s. 19). När kvinnans erfarenheter tas emot utan att ifrågasättas, respekteras hennes rätt att bli trodd. Detta är avgörande för att kvinnan ska successivt våga släppa sitt försvar och ta tillbaka sin bild av verkligheten. Detta visar att bemötandet formas genom hur relationen mellan kvinnan och den anställda utformas, där trygghet och tillit möjliggör att kvinnan vågar dela sina erfarenheter.

5.3 Arbetets emotionella aspekter

De förtroendefulla möten som beskrivits ovan innebär att de anställda kontinuerligt möter kvinnor i utsatta och känslomässigt krävande situationer. Detta ställer i sin tur krav på hur de anställda hanterar sina egna känslor i arbetet. Det kan leda vidare till hur arbetet påverkar de anställda och hur de hanterar de känslor som uppstår i mötet med kvinnors berättelser. Temat utgår från fem subteman: *Samverkan och utmaningar, emotionell påverkan i arbetet, meningsfullhet och drivkraft, stöd till personal och "man inte är sitt jobb"*. Inledningsvis beskrivs samverkan och de utmaningar som kan påverka stödarbetet. Sedan beskrivs den emotionella påverkan som uppstår i mötet med kvinnors berättelser om psykiskt våld samt hur de anställda upprätthåller en gräns mellan privat och professionellt. Vidare beskrivs arbetets meningsfullhet och hur det fungerar som en drivkraft i yrkesrollen. Därefter lyfts betydelsen av stöd i arbetet där både kollegiala relationer och organisatoriska insatser framträder som viktiga. Avslutningsvis redogörs hur de anställda arbetar med gränsdragning mellan arbete och privatliv för att skapa återhämtning.

5.3.1 Samverkan och utmaningar

Ett tydligt tema som identifierades i intervjuerna var att samverkan med olika myndigheter utgör en stor del av arbetet. Samtliga respondenter uttryckte dock att denna samverkan ofta brister och påverkas av utmaningar. Det framkommer att kvinnor som

lämnar våldsutsatta relationer ofta behöver ha kontakt med ett stort antal aktörer, vilket kan göra processen svåröverskådlig. Respondent 1 beskriver detta på följande sätt:

”Sen brukar jag tänka mig att det kan vara 10 olika myndighetskontakter för en kvinna som ska lämna våld. Det är nästan normalt, det är standard. 15 är inte ovanligt, upp till 20 förekommer. Jag hade tappat bort mig efter tio kontakter kan jag säga, hur lätt som helst. Och det är då en kvinna som har blivit fråntagen tron på att hon kan själv.” (R 1, s. 12).

”Det är väl snarare frustration när myndigheter inte gör det vi tycker att de borde göra... Ja, det är nog den största frustrationen. Att man ska vara som ett tjatmonster. Och alla de här skrivelserna, alla överklaganden, allt tjtande helt enkelt.” (R 1, s. 14).

Citaten synliggör både omfattningen av kontakten med olika myndigheter och de svårigheter som uppstår i samarbetet. Att kvinnor behöver ha kontakt med många olika insatser kan innebära att ansvaret för att samordna stödet i praktiken hamnar på individen själv, vilket kan vara särskilt problematiskt i en redan utsatt situation. Den stora mängden myndighetskontakter kan också bidra till att stödet upplevs som fragmenterat där olika aktörer ansvarar för olika delar utan en tydlig helhet.

Samtidigt visar det andra citatet att samverkan inte alltid fungerar som planerat. Samtliga respondenter beskriver en frustration över att myndigheter inte agerar i enlighet med deras förväntningar eller kvinnornas behov. Detta kan tolkas som att det finns brister i ansvarsfördelning och samordning mellan olika aktörer, vilket riskerar att påverka kvaliteten i det stöd som erbjuds. Vidare kan detta indikera att samverkan både är en nödvändig del av arbetet och en källa till utmaningar. Trots att flera aktörer är involverade i stödet till våldsutsatta kvinnor framstår systemet inte alltid som tillräckligt för att möta kvinnornas behov på ett effektivt sätt. Detta kan leda till att kvinnor själva tvingas navigera i ett komplext system för att få det stöd de behöver. Detta tyder på att de anställda inte enbart fungerar som stöd för kvinnan, utan också i viss mån behöver kompensera för de brister som uppstår i samverkan mellan olika myndigheter. Denna problematik kan förstås som en brist i gemensam förståelse mellan aktörer.

I linje med Goffman (1990, s. 1) kan situationen tolkas som att olika myndigheter inte delar en gemensam definition av kvinnans situation. Avsaknaden av en

sådan gemensam situationsförståelse innebär att en situationsöverenskommelse inte uppstår. Enligt Goffman (1990, s. 4) är det en förutsättning för att interaktioner ska fungera smidigt. När denna situationsöverenskommelse brister kan det riskera att ordningen bryts ned, vilket i detta sammanhang tar sig i uttryck i ett fragmenterat och bristande stöd där insatser dras åt olika håll.

I mötet med en bristande samverkan beskriver respondenterna känslor av frustration och otillräcklighet, vilka behöver hantera inom ramen för sin yrkesroll. Detta kan förstås genom Hochschild (2012, s. 7) begrepp om emotionellt arbete. I detta sammanhang uppstår en form av emotionell spänning, där de anställdas genuina frustration står i konflikt med kravet på att framstå som professionella och stödjande. För att hantera denna spänning kan de anställda använda sig av deep acting (Hochschild, 2012, s. 33). Detta innebär att de anställda försöker aktivt omforma sina inre känslor snarare än att enbart kontrollera sina yttre uttryck. Denna process kan förstås som en transmutation, där de anställdas privata känslor omvandlas till en organisatorisk resurs (Hochschild, 2012, s. 19).

5.3.2 *Emotionell påverkan i arbetet*

Ett tema som var återkommande var att arbetet innebär en tydlig emotionell exponering där de anställda påverkas av kvinnors berättelser om psykiskt våld. För att hantera denna påverkan beskriver samtliga respondenter hur de medvetet upprätthåller en gräns mellan sitt privata jag och sin professionella roll. Denna gräns framstår som nödvändig i arbetet men även något som ständigt måste upprätthållas då den aldrig är helt ogenomtränglig. Respondent 4 uttrycker detta på följande sätt:

“...även fast man har sin roll och sin sköld på det sättet med sig så vet man aldrig vad som kan hända på olika sätt” (R 4, s. 6).

Citatet visar hur yrkesrollen förstås som ett skydd i mötet med kvinnorna samtidigt som detta skydd framstår som begränsat. Detta kan förstås genom begreppet emotionellt arbete där de anställda förväntas reglera sina känslor i enlighet med yrkesrollens krav på stabilitet och närvaro (Hochschild, 2012, s. 7). Att bära en “sköld” kan tolkas som ett uttryck för hur de anställda försöker skapa en professionell distans samtidigt som de

förblir emotionellt engagerade i mötet.

Citatet antyder att denna reglering inte enbart rör det som visas utåt, utan även hur individen förhåller sig till sina inre känslor. Detta kan förstås som en form av deep acting där individen försöker påverka sina egna känslor för att de ska överensstämma med yrkesrollens krav (Hochschild, 2012, s. 36). Att "skölden" inte alltid håller visar dock att denna reglering inte är fullständig, vilket synliggör en spänning mellan den professionella rollen och den emotionella närheten till kvinnornas berättelser. Detta kan förstås som ett uttryck för emotionell dissonans där det uppstår en konflikt mellan vad individen känner och vad som förväntas uttryckas i arbetet. Vidare visar temat att denna distans inte innebär att känslor stängs av. Tvärtom beskriver samtliga respondenter att de tillåter sig själva att känna empati och sorg så länge det sker inom vissa ramar. Respondent 3 uttrycker detta på följande sätt:

"Det är klart att man i stunden kan bli berörd av någon som berättar som gör en väldigt ledsen" (R 3, s. 7).

Citatet visar att berördhet uppfattas som en naturlig del av arbetet men också något som behöver regleras. Detta synliggör hur känsloregler styr vilka känslor som anses lämpliga att uttrycka i det professionella mötet (Hochschild, 2012, s. 57). Att känna sig ledsen framstår som en genuin reaktion men inom det professionella sammanhanget behöver denna känsla regleras så att den inte tar över situationen. Individen behöver balansera sin inre upplevelse med yrkesrollens krav på stabilitet, vilket kan skapa en emotionell dissonans (Hochschild, 2012, s. 90). Denna balans blir tydlig i hur samtliga respondenter beskriver vad som anses vara acceptabla känslouttryck i mötet med kvinnorna. En gemensam norm framträder där känslor inte bör uttryckas fullt ut. En respondent beskriver detta på följande sätt:

"Jag menar, jag sitter inte, eller någon av mina kollegor sitter inte och gråter med kvinnorna för det är väldigt oprofessionellt" (R 6, s. 9).

Citatet synliggör hur professionalitet i detta sammanhang kopplas till kontroll över de yttre känslouttrycken. Genom att avstå från att uttrycka starka känslor framträder detta som ett exempel på surface acting, där det yttre uttrycket regleras oberoende av den inre

upplevelsen (Hochschild, 2012, s. 36). På så sätt upprätthålls en stabil och stödjande roll samtidigt som känslor som sorg behöver hållas tillbaka.

5.3.3 *Meningsfullhet och drivkraft*

Ett återkommande tema som identifieras är att samtliga respondenter ser arbetet som meningsfullt, vilket fungerar som en motvikt till arbetets emotionella belastning. Meningsfullheten är inte bara ett resultat av arbetet, utan fungerar även som en resurs som gör det möjligt att hantera de emotionella krav yrkesrollen kräver. Samtliga respondenters drivkraft framträder som nära förankrad i personliga värderingar och i de konkreta förändringar de bevittnar hos kvinnorna. Respondent 2 beskriver detta på följande sätt:

“Jag upplever det bra. Jag tycker att det är tungt men också givande att jobba med något som är värderingsdrivet... Där det finns en fråga som jag känner är viktig för mig. Ett specifikt område som man kan ägna sig åt.” (R 2, s. 5).

Citatet visar hur yrkesrollen är nära kopplad till individens värderingar. Detta kan förstås som en överensstämmelse mellan individens egna känslor och yrkesrollens krav, vilket kan minska upplevelsen av emotionell dissonans (Hochschild, 2012, s. 90). När det inte uppstår någon tydlig konflikt mellan vad som förväntas kännas och vad som faktiskt upplevs möjliggörs en form av internalisering av yrkesrollens emotionella krav, där det emotionella arbetet framstår som meningsfullt snarare än belastande. Dessutom visar resultaten att meningsfullheten framträder i de situationer där kvinnorna uppnår förändring och självständighet. Respondent 4 beskriver detta på följande sätt:

“Det är ju helt fantastiskt när man får vara med i en hel process också någon som kanske är i relation och sen tar sig ut. Få liksom frihet under sina vingar. Det går inte att beskriva” (R 4, s. 8).

Här blir det tydligt hur positiva känslor kopplas till arbetets betydelse. I enlighet med Hochschild (2012, s. 29) kan denna positiva emotionella respons förstås som en signal om att yrkesutövningen ligger i linje med både organisatoriska mål och personliga värderingar. Den emotionella responsen blir därmed en del av meningsskapandet som upprätthåller engagemang i arbetet. Denna meningsfullhet kan även förstås som ett uttryck för ett emotionellt utbyte där de anställdas investering i relationen återgäldas

genom upplevelsen av kvinnans frigörelse och utveckling. Att samtliga respondenter i högre grad betonar dessa förändringsögonblick än de traumatiska erfarenheterna tyder på en aktiv framställning mot det som skapar mening och drivkraft i arbetet. På så sätt framstår meningsfullheten inte bara något som uppstår i arbetet, utan som en viktig resurs som möjliggör att det emotionella arbetet kan upprätthållas över tid (Hochschild, 2012, s. 136).

5.3.4 Stöd till personal

Ett tema som identifierades i materialet är att de anställda får stöd i organisationen för att möjliggöra bearbetning av arbetets emotionella påfrestningar. Samtliga respondenter beskriver stöd som en förutsättning för att kunna hantera arbetsvardagen där både formella insatser som handledning och informella stödstrukturer genom kollegor lyfts fram. En respondent beskriver detta på följande sätt:

”Vi har handledning regelbundet och vi har väldigt bra kollegialt stöd. Handledning i all ära, men det kollegiala är så otroligt viktigt, det är också en väldigt bra chef, som man kan prata med och som räknas som kollegialt stöd. Självklart har vi en verksamhetschef. Men det är en ganska platt organisation. Känslan är att man kan prata med henne likaväl som med någon annan” (R 10, s. 5–6).

Citatet synliggör att stödets betydelse sträcker sig bortom organiserade insatser som handledning. Det kollegiala stödet framträder som viktigt och återkommer i samtliga intervjuer. Detta kan förstås utifrån dess kontinuerliga tillgänglighet i det dagliga arbetet. Till skillnad från handledning som sker vid avgränsade tillfällen, finns kollegorna närvarande i stunden och kan fånga upp svårigheter direkt. Detta innebär att de anställda inte behöver bära på tunga upplevelser ensamma utan ges möjlighet att dela och bearbeta dem i en gemenskap.

Detta kan tolkas som att organisationen har en öppen och tillgänglig struktur där även chefen inkluderas som en del av stödnätverket. När de anställda beskriver att de kan vända sig till såväl kollegor som chef tyder det på att hierarkiska gränser inte utgör hinder för att söka stöd. Detta kan vara betydelsefullt i en verksamhet där arbete påverkas av höga emotionella krav. De anställdas behov av stöd kan förstås som en nödvändighet för att hantera det emotionella arbetet som krävs i mötet med kvinnor, där de anställda

förväntas framkalla eller undertrycka känslor för att skapa en trygg miljö. Enligt Hochschild (2012, s. 90) är det svårt att upprätthålla en separation mellan yttre uttryck och inre känslor under en lång tid utan att det leder till emotionell dissonans.

Genom Goffmans teori kan personalgruppen inklusive chefen ses som ett prestationsteam. Att organisationen beskrivs som platt av respondent 10 innebär att det styrs av ömsesidigt beroende och en minskad social distans inom teamet. När hierarkiska gränser suddas ut möjliggörs en ökad förtrohet, vilket underlättar för de anställda att dela information och känslor som annars hålls dolda i mer formella sammanhang (Goffman, 1990, s. 78). Både handledning och det informella samtalet mellan kollegor utgör backstage. I dessa sammanhang ges de anställda möjlighet att tillfälligt kliva ur sina professionella roller och lämna ifrån sig tunga upplevelser och justera sina framträdanden (Goffman, 1990, s. 69).

När kollegor finns tillgängliga i stunden för att fånga upp svårigheter utför de vad Hochschild (2012, s. 114) kallar kollektivt emotionellt arbete. Utan denna möjlighet till bearbetning riskerar de anställda att utveckla en mer avstängd hållning, där känslor distanseras som en strategi för att hantera belastningen, vilket i längden kan få negativa konsekvenser för både individen och arbetets kvalitet (Hochschild, 2012, s. 129).

5.3.5 *Man är inte sitt jobb*

Samtliga respondenter beskriver en medveten strävan efter att stänga av arbetet när arbetsdagen är slut. Detta innefattar både fysiska och mentala gränser för att skydda privatlivet från den emotionella tyngden. Respondent 3 uttrycker detta på följande sätt:

“Vi är ganska noga med att ha kontorstider och har inte telefonen dygnet runt. Utan går man hem så ska man inte jobba. Ibland väljer man också ut vissa som man har regelbunden kontakt med och vet att det är någonting den ska göra under helgen så, ja men det är okej, du kan skicka ett sms. Så kan jag ta det. Men man får ju se till att begränsa sig själv och sen göra andra saker då.” (R 3, s. 8).

Citatet visar på en tillämpning av yrkesrollens ramar. Genom att avgränsa arbetet möjliggörs återhämtning och en separation mellan yrkesroll och privatliv. Detta kan förstås som ett sätt att hantera de känsloregler som styr arbetet. Genom att markera kontorstider skapar de anställda en relief zone där dessa professionella känsloregler inte

längre gäller, vilket i sin tur förhindrar att det emotionella arbetet spiller över i privatlivet (Hochschild, 2012, s. 69). Vikten av att separera den personliga identiteten från yrkesrollen betonas ytterligare av respondent 9 som beskriver detta på följande sätt:

“...jag tror det är viktigt att man inte är sitt jobb” (R 9, s. 7).

Detta visar hur en medveten distans till yrkesrollen fungerar som en skyddande strategi. Enligt Hochschild (2012, s. 187) kan en stark identifikation med yrkesrollen innebära en ökad risk för att gränsen mellan privat och professionellt suddas ut, vilket kan få negativa konsekvenser för individens välmående. Genom att medvetet inta en hållning där man inte är sitt jobb skapar de anställda vad Hochschild kallar ett hälsosamt främlingskap mellan jaget och rollen (Hochschild, 2012, s. 187). Det blir ett sätt att skapa distans till de tunga upplevelserna så att det inte påverkar individen på personligt plan. Förutom individuella gränsdragningar visar resultatet att den sociala interaktionen med kollegor är ett avgörande sätt att hantera arbetslivet. Att prata med andra beskrivs som ett sätt att avlasta den inre belastningen. Respondent 4 förklarar det på följande sätt:

“...det här delandet gör att man inte bär det själv så det är som att man lämnar ifrån sig lite grann på olika sätt genom att prata med någon annan.”
(R 4, s. 7).

Citatet visar hur hanteringen av svåra känslor inte alltid sker individuellt utan även i samspelet med andra kollegor. Detta kan förstås utifrån Hochschilds (2012, s. 115) resonemang om hur emotionellt arbete även upprätthålls i sociala sammanhang, där kollegor bidrar till att reglera och stödja varandras känslor. Genom att dela upplevelser utför de anställda ett gemensamt relationsarbete där de pratar ut och hjälper varandra att återställa den emotionella balansen.

När respondenten beskriver att man delar med sig av det svåra till andra kan det tolkas som att det emotionella utbytet fungerar som ett gåvoutbyte (Hochschild, 2012, s. 119). Kollegorna ger varandra stöd och bekräftelse, vilket underlättar den fortsatta regleringen av känslor gentemot kvinnorna. Genom detta kollektiva delande minskar risken för att den emotionella dissonansen blir ohanterlig, samtidigt som de anställda ges möjlighet att sätta ord på och förstå sina reaktioner i relation till arbetets krav.

Detta kan även förstås genom Goffmans beskrivning av sociala interaktioner mellan kollegor kan förstås som en backstage (Goffman 1990, s. 78). I kontrast utgör arbetet med kvinnorna en frontstage där de anställda förväntas upprätthålla en professionell roll och reglera sina känslor. När de anställda delar sina upplevelser med varandra sker det en förflyttning från frontstage till backstage där de tillfälligt kan lämna sin professionella roll och uttrycka sådant som annars inte kommer upp inom det formella stödet. I denna backstage formas ett gemensamt prestationsteam där kollegorna genom social interaktion skapar en trygg miljö av ömsesidig förtrolighet. Genom dessa samtal bearbetas erfarenheter från arbetet, samtidigt som kollegorna bekräftar varandras upplevelser och normaliserar de emotionella reaktioner som uppstår i mötet med kvinnorna. På så sätt framträder de kollegiala interaktionerna som en viktig förutsättning för att det emotionella arbetet ska vara hållbart över tid.

6 Diskussion och slutsats

I detta avsnitt presenteras diskussion kring forskningsfrågorna, metod, sammanfattade slutsatser och avslutningsvis vidare forskning.

6.1 Diskussion kring forskningsfrågorna

Syftet med denna studie var att belysa hur anställda på kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som utsatts för psykiskt våld, samt vilka känslomässiga utmaningar de anställda upplevde i detta arbete och hur de hanteras. För att belysa detta har tre forskningsfrågor formulerats. I den första forskningsfrågan visar resultatet att arbetsprocesser som kartläggning, synliggörande och behovsanpassning inte enbart handlar om att identifiera problem, utan att omforma kvinnans förståelse av sin situation. Det indikerar på att arbetet är meningsskapande snarare än enbart stödjande. Det kan förstås utifrån tidigare forskning som beskriver psykiskt våld som subtilt och gradvis (Penttinen, 2023, s. 8). Våldet normaliseras ofta genom kontrollerande och nedvärderande beteenden, vilket försvårar identifiering (McLindon et al., 2025, s. 9). Att de anställda beskriver kunskapsförmedling, begreppsanvändning och verktyg som viktiga arbetsredskap kan det förstås som ett svar för just denna problematik. Till skillnad från

tidigare forskning tydliggör denna studie hur sådana verktyg används.

Vidare visar analysen i den andra forskningsfrågan att bemötandet utmärks av aktivt lyssnande, bekräftelse och ett icke-dömande förhållningssätt. Bemötandet framstår som en relationell hållning där tillit skapas i interaktion. Detta ligger i linje med tidigare forskning om betydelsen av empati och validering (Trevithick, 2023, s. 171). Även organisatoriska villkor som frivillighet och avsaknad av journalföring framstår som avgörande för att skapa trygghet, eftersom kvinnor ofta tvekar att söka formellt stöd på grund av skam och rädsla (Fugate et al., 2005, s. 295).

Utifrån vår sista forskningsfråga visar analysen hur organisatoriska förutsättningar formar upplevelsen av stöd. Samtidigt framträder brister i samverkan med andra aktörer där olika, förståelser av kvinnans situation kan skapa frustration och påverka stödet negativt. Vidare visar studien att arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor innebär en tydlig emotionell exponering. De anställda påverkas av kvinnors berättelser och behöver reglera sina känslor för att framstå som professionella. Detta bekräftar tidigare forskning om emotionell belastning och risk för utmattning (Binder et al., 2020, s. 6; Lundy & Crawford, 2024, s. 2947). Samtidigt visar studien att belastningen inte enbart handlar om exponering för svåra berättelser, utan om att ständigt balansera närhet och distans. Hanteringen av belastningen sker på flera nivåer individuellt genom gränsdragning, kollegialt genom stöd och organisatoriskt genom handledning och strukturella resurser. Samtidigt framträder arbetet som meningsfullt. Upplevelsen av att bidra till förändring och att arbeta i linje med egna värderingar fungerar som en viktig motvikt till belastningen, vilket också lyfts i tidigare forskning (Kulkarni et al., 2013, s. 114).

En reflektion utifrån studiens syfte och forskningsfrågor är att gränsdragningen mellan den första och den andra forskningsfrågan delvis framstår som överlappande av samma sociala praktik. Den första forskningsfrågan fokuserar på vilka arbetsprocesser som förekommer i arbetet, medan den andra forskningsfrågan handlar om hur bemötandet tar form i mötet med kvinnorna. I analysen har det dock blivit tydligt att dessa två aspekter är svåra att separera i praktiken. Arbetsprocesser som kartläggning, synliggörande och behovsanpassning sker inte oberoende av bemötandet, utan formas i

och genom det relationella samspelet. På samma sätt utgör bemötandet inte en avskild aspekt av arbetet utan en integrerad del av hur arbetsprocesserna genomförs. Detta innebär att uppdelningen mellan forskningsfrågorna analytiskt har varit användbar för att strukturera materialet. Samtidigt visar den empiriska verkligheten på en sammanvävd praktik där arbetsprocess och bemötande ömsesidigt formas av varandra. Detta kan förstås som en styrka i studien då det synliggör komplexiteten i socialt arbete men också som en begränsning, då forskningsfrågornas avgränsning inte fullt ut fångar detta samspel.

Vidare framstår den tredje forskningsfrågan som komplex. Detta indikerar att arbetet är emotionellt krävande, vilket överensstämmer med tidigare forskning men samtidigt framträder arbetet som meningsfullt och motiverande. Detta leder till en motsägelsefull situation där det som upplevs som belastande också ger arbetet mening. Den emotionella exponeringen kan leda till trötthet, stress och behov av gränssättning men samma närhet till kvinnornas berättelser och möjligheten till att bidra till förändring upplevs samtidigt som en drivkraft. Denna dubbelhet kan förstås som en viktig del av emotionellt arbete där negativa och positiva känslor inte utesluter varandra utan samexisterar.

6.2 Diskussion kring metod

Eftersom vi har förhållit oss till en kvalitativ metodansats med semistrukturerade intervjuer har det möjliggjort en fördjupad förståelse av de anställdas erfarenheter, vilket stärker studiens trovärdighet. Genomförandet av en pilotintervju bidrog ytterligare genom att säkerställa att intervjuguiden fångade studiens syfte. Samtidigt är resultaten kontextbundna och kan därför inte förstås som generella, vilket påverkar överförbarheten. Resultaten bör förstås av att respondenternas beskrivningar tolkats utifrån deras professionella sammanhang och intervjusituationen. Det kan inte ses som neutrala återgivningar av en objektiv verklighet utan som meningsskapande framställningar.

Urvalet bestod av 11 respondenter från olika kvinnojourer, vilket bidrar till variation men samtidigt är begränsat och inte representativt. Det är även möjligt att deltagarna haft ett

engagemang, vilket kan ha påverkat resultatet. Intervjuerna innebär att materialet skapats i samspel mellan forskare och respondenter, som kan leda till en risk för social önskvärdhet.

Analysen genomfördes tematiskt, vilket möjliggjorde en systematisk bearbetning av materialet. Samtidigt är analysen tolkande och påverkats av vår förförståelse. Ett reflexivt förhållningssätt har därför eftersträvats. Datainsamlingen organiserades där vi fick god insyn i materialet och transkriberingen kontrollerades noggrant. Studiens kvalitet har bedömts utifrån Lincoln och Guba (1985) fyra kriterier. Trovärdigheten stärks genom forskartrianglering och respondenternas yrkeserfarenhet, men påverkas av att materialet bygger på beskrivningar. Reliabiliteten stärks genom en transparent process men den tolkande analysen innebär att resultaten inte är oberoende av oss. Överförbarheten är begränsad men möjlig genom tydliga beskrivningar och resultaten bör därför förstås som analytiskt generaliserbara. Konfirmerbarheten stärks genom koppling till empiri och reflexivet.

Etiskt har studien genomförts i enlighet med de fyra etiska principerna. Respondenterna informerades om studiens syfte, samtycke inhämtades och materialet anonymiserades. En etisk utmaning var ämnets känslighet, vilket hanterades genom att fokusera på anställdas erfarenheter samt genom ett lyhört och icke-dömande förhållningssätt under intervjuerna.

6.3 Sammanfattande slutsatser

Sammantaget visar studien att arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor kräver ett relationellt och situationsanpassat arbetssätt där arbetsprocesser, bemötande och det emotionella arbetet integreras i det dagliga stödarbetet. Stödet framträder inte enbart som praktiskt eller emotionellt utan som en process där kvinnans erfarenheter synliggörs och omtolkas i samspel med den anställda. Detta möjliggör en mer medveten och tydlig förståelse av psykiskt våld. Samtidigt synliggör studien att bemötandet behöver förstås som ett relationellt samspel där tillit, trygghet och handlingsutrymme skapas i interaktion. Dessa processer formas inte enbart i det direkta mötet utan är även beroende av organisatoriska villkor som frivillighet och frånvaro av myndighetsutövning. Detta

innebär att stödets innehåll och form inte kan separeras utan framträder som ömsesidigt beroende.

Vidare visar studien att det emotionella arbetet utgör en viktig del av yrkesutövningen, där de anställda kontinuerligt behöver balansera mellan närhet och distans. Den emotionella belastningen framträder inte enbart som en individuell utmaning utan något som formas i relation till kollegiala och organisatoriska förutsättningar. Samtidigt framstår arbetet som meningsskapande där möjligheten att bidra till förändring fungerar som en motvikt till den emotionella exponeringen.

Slutligen indikerar studien att arbetsprocesser och bemötande inte bör förstås som separata dimensioner utan som sammanvävda delar av samma sociala praktik. Detta synliggör komplexiteten i stödarbetet där förståelse, relation och handling kontinuerligt formas i samspel mellan individ, organisation och social kontext.

6.4 Vidare forskning

Den socialpsykologiska förståelsen som denna studie bidrar med är att arbetet med psykiskt våldsutsatta kvinnor kan förstås som en interaktiv process där mening, identitet och handlingsutrymme formas i socialt samspel. Detta innebär att förändring inte enbart sker inom individen, utan i relationella processer där bemötande, bekräftelse och situationsdefinition får en viktig betydelse.

Vidare bidrar studien till att fylla en kunskapslucka genom att belysa hur anställda på kvinnojourer arbetar i praktiken då tidigare forskning främst fokuserat på utsatthet. Genom detta synliggörs hur arbetsprocesser, bemötande och känslomässiga utmaningar är sammanvävda i det dagliga arbetet. Den praktiska nyttan ligger i att studien synliggör betydelsen av att kunna benämna psykiskt våld, arbeta behovsanpassat och skapa trygghet genom ett icke-dömande bemötande samt genom organisatoriska förutsättningar. Studien har även samhällsrelevans då den kan bidra till utveckling av stödinsatser och ökad förståelse för psykiskt våld.

Studien visar även att emotionell belastning inte enbart är en individuell fråga utan behöver förstås som en arbetsmiljöfråga. Som en pusselbit i förståelsen av psykiskt våld synliggör studien hur våldet normaliseras och varför det är svårt att

upptäcka och bryta. Den visar att psykiskt våld inte enbart är ett individuellt problem utan även ett relationellt och socialt fenomen.

Samtidigt kvarstår behov av vidare forskning. Digitalisering framträder som en viktig aspekt där kontroll och kränkningar i allt större utsträckning sker genom digitala medier, vilket kan göra våldet svårare att identifiera. Vidare behövs forskning om samverkan mellan olika aktörer samt longitudinella studier för att förstå hur stödprocesser och emotionell belastning utvecklas.

7 Referenser

Alvehus, J., Elden, S., Wästerfors, D. & Öhlin, S. (2025). *Metodboken: Att tänka, undersöka, analysera och skriva på samhällsvetenskapliga grunder*. Studentlitteratur.

Binder, A., Denkinger, J., Rometsch-Ogioun El South, C., Windthorst, P., Engelhardt, M., Ringwald, J., Stuber, F., Nikendei, C., Kinderman, D., Komandur, P., Zipfel, S. & Junne, F. (2020). Psychological burden, stressors and resources of social workers working with women and children who suffered extreme violence by the “Islamic State”: a mixed method study. *Journal of Psychosomatic Research*, 132, pp. 1–12.

Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis: a practical guide*. SAGE.

Brottsofferjouren (2025). Våld i nära relationer.

<https://www.brottsofferjouren.se/brottsofferstod/olika-brottstyper/vald-i-nara-relationer/>

Brottsförebyggande Rådet (BRÅ) (2024). *Brott i nära relationer*.

<https://bra.se/rapporter/arkiv/2024-05-06-brott-i-nara-relation>

Brottsförebyggande Rådet (BRÅ) (2025). *Våld i nära relationer*.

[https://bra.se/amnen/vald-i-nara-relation#:~:text=Utsatta%20f%C3%B6r%20v%C3%A5ld%20i%20n%C3%A4ra%20relation%20Den,de%20blivit%20utsatta%20\(15%2C2%20respektive%2011%2C7%20procent\)](https://bra.se/amnen/vald-i-nara-relation#:~:text=Utsatta%20f%C3%B6r%20v%C3%A5ld%20i%20n%C3%A4ra%20relation%20Den,de%20blivit%20utsatta%20(15%2C2%20respektive%2011%2C7%20procent))

Charlot, N., Joel, S. & Campbell, L. (2025). The Predictive Validity of Intimate Partner Violence Warning Signs. *Social Psychological and Personality Science*, 16(2), pp. 192–201.

Cinquegrana, V., Marini, M., & Galdi, S. (2023). Psychological abuse is not a problem! Exploring the role of domestic violence myths in psychological revictimization. *Frontiers in psychology*, 14, 1228822.

Dufort, M., Hellner Gumpert, C. & Stenbacka, M. (2013). Intimate partner violence and help-seeking: A cross-sectional study of women in Sweden. *BMC public health*, 13, 866.

Fugate, M., Landis, L., Riordan, K., Naureckas, S. & Engel, B. (2005). Barriers to

domestic violence help seeking: implications for intervention. *Violence Against Women*, 11(3), pp. 290–310.

García-Montes, R., Fares-Medina, S., Diaz-Caro, I., Corral-Liria, I. & García-Gomez-Heras, S. (2022). The impact of violence on women's health. The present as a reflection of the past: A qualitative study, *Plos one*, 17(9), p. e0273973

Goffman, E. (1959/1990). *The presentation of self in everyday life*. Penguin Books.

Güler, A., Lee, R. C., Rojas-Guyler, L., Lambert, J. & Smith, C. R. (2023). The influences of sociocultural norms on women's decision to disclose intimate partner violence: Integrative review. *Nursing inquiry*, 30(4). P. e12589.

Hallin, A. & Helin, J. (2018). *Intervjuer*. Studentlitteratur.

Hochschild, R., A. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

JU 2025/01157. Utkast till lagrådsremiss; En särskild straffbestämmelse för psykiskt våld.

Kjellberg, J. (2023). Swedish social workers support to female survivors breaking free from male intimate partner violence. *Nordic Work Research*, 14(3), pp 346–359

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2021). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.

Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J.L. & Herman-Smith, R.L. (2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the society for social work & research*, 4(2), pp. 114–130.

Lee, R. M. (1993). *Doing research on sensitive topics*. SAGE

Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985) *Naturalistic inquiry*. SAGE

Lundgren, E. (2004). *Våldets normaliseringsprocess*. (Upplaga 1). Liber

- Lundy, T & Crawford, J. (2024). Health and Wellness outcomes of intimate partner violence support workers: A Narrative Review, *Trauma, Violence & Abuse*, 25(4), pp. 2942–2956
- McLindon, E., Kyei-Nimakoh, M., Giles, F.C., FitzPatrick, K.M., Tarzia, L. & Hegarty, K. (2025). Timelines of psychological, physical and sexual intimate partner violence among a nationally representative sample of Australian women, *Women's Health*, 21. pp. 1–12.
- Penttinen, E. (2023). Understanding the experience of emotional abuse: the importance of naming and identifying non-physical violence from the target's perspective. *Journal of Gender-Based Violence*, 8(1), pp.69–82.
- Petersson, C.C. & Hansson, K. (2022). Social Work Responses to Domestic Violence During the COVID-19 Pandemic: Experiences and Perspectives of Professionals at Women's Shelters in Sweden, *Clinical social work journal*, 50, pp. 135–146.
- Sapsford, R., Still, A., Miell, D., Stevens, R. & Wetherell, M. (red). (1988). *Theory and social psychology*. SAGE
- Skillmark, M., Agevall Gross, L., Kjellgren, C. & Denvall, V. (2019). The pursuit of standardization in domestic violence social work: A multiple case study of how the idea of using risk assessment tools is manifested and processed in the Swedish social services., *Qualitative Social Work*, 18(3), pp. 458–474.
- Socialstyrelsen (2025). *FREDA standardiserade bedömningsmetoder för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer*.
- Socialstyrelsen (2025). *SARA:SV (Spousal Assault Risk Assessment guide – Short version)*
- Sølvhøj, I.N. (2025). Is This Violence?" Subtlety, Doubt, and the Struggle to Narrate Transgressive Behavior in Denmark, *Medical anthropology*. 44(6), pp. 560 - 575
- Strid, S., Ekbrand, H., Westerstrand, J. & Carsbring, A. (2023). Mäns våld mot kvinnor i det jämställda Sverige: Resultat från en prevalensstudie. *Tidskrift för kvinnoforskning*, 47(2–3). pp. 130–151.

Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: a theoretical exploration. *Journal of social work practice* (17) 2: pp. 163–176.

Vetenskapsrådet. (2024). *God forskningsсед 2024*.

Wetherell, M., McGhee, P. & Stevens, R. (1998). Defining social psychology. In: Sapsford, R., Still, A., Wetherell, M., Miell, D. & Stevens, R. (eds). *Theory and social psychology*. SAGE, pp. 5–18.

Wetherell, M & Still, A. (1998). Realism and relativism. In: Sapsford, R., Still, A., Wetherell, M., Miell, D. & Stevens, R. (eds). *Theory and social psychology*. SAGE, pp. 99–114.

World Health Organization. (2005). *WHO Multi-country study on woman's health and domestic violence against woman. Initial results on prevalence, health outcomes and woman's responses*. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/1cd1d190-21b8-4d54-b6a0-4bbf32612745/content>

Bilaga 1

Informationsbrev och samtyckesblankett

Hej!

Vi heter Donjeta Ala, Lina Ismail och Solin Mustafa och studerar vår sista termin i det socialpsykologiska programmet vid Högskolan i Skövde. Vi genomför för närvarande vårt examensarbete vilket syftar till att belysa hur kvinnojourer arbetar med och bemöter kvinnor som utsätts för psykiskt våld, samt vilka känslomässiga utmaningar som kan uppstå i detta arbete samt hur de hanteras. Vi kontaktar dig eftersom vi bedömer att dina yrkeserfarenheter kan bidra med värdefull kunskap till studien.

Ditt deltagande innebär en intervju om dina erfarenheter av att möta och arbeta med kvinnor som befinner sig i psykiskt våld samt vilka utmaningar och hanteringsstrategier som förekommer i ditt arbete. Intervjun beräknas ta cirka 30–60 minuter och spelas in med mobiltelefon för att möjliggöra transkribering. Inspelningen raderas efter att transkriberingen har genomförts.

Deltagandet är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att ange skäl upp till två veckor efter att intervjun genomförts. All information behandlas konfidentiellt och deltagandet är anonymt. Studien kommer att publiceras digitalt i samband med inlämningen av examensarbetet. Intervjuerna genomförs i första hand på plats, men om det är mer lämpligt för dig kan intervjun hållas via zoom.

I samband med deltagande i studien kommer samtycke att inhämtas genom ett skriftligt samtyckesformulär vilket bifogas i detta informationsbrev. Samtycket inhämtas innan intervjun påbörjas och bekräftar att du har tagit del av informationen om studien samt att ditt deltagande är frivilligt.

Tack på förhand för din medverkan!

Om du har frågor eller funderingar är du varmt välkommen att kontakta oss.

Donjeta Ala

Telefon: +46 72-319 24 23

E-post: A22donal@student.his.se

Lina Ismail

Telefon: +46 73-718 71 24

E-post: A22linis@student.his.se

Solin Mustafa

Telefon: +46 72-011 21 22

E post: A22solmu@student.his.se

Samtycke till att delta i studien: Arbetssätt i mötet med kvinnor som utsatts för psykiskt våld: En kvalitativ studie om arbetsprocess och emotionell respons hos anställda på kvinnojourer i Sverige.

Jag har tagit del av informationen om studien och samtycker till att delta i studien. Jag är medveten om att mitt deltagande är helt frivilligt och att jag kan avbryta deltagandet i studien utan att ange skäl för det. Genom min underskrift väljer jag att delta i studien och godkänner att Högskolan i Skövde behandlar mina personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och lämnad information.

Datum och ort

Underskrift

Namnförtydligande

Bilaga 2

Intervjuguide

INLEDANDE FRÅGOR

- Hur länge har du arbetat på kvinnojouren?
- Kan du kort berätta om din roll?
- Vilka arbetsuppgifter ingår i ditt dagliga arbete?
- Hur skulle du beskriva psykiskt våld i relation till de kvinnor ni möter?

ARBETSPROCESSER

- Hur arbetar ni generellt med kvinnor som utsätts för psykiskt våld?
- Vilka metoder eller arbetsmodeller använder ni i dessa situationer?
- Hur anpassar ni ert stöd beroende på kvinnans individuella behov?
- Vilka hinder eller utmaningar möter ni i arbetet med kvinnor som utsätts för psykiskt våld?
- Hur samarbetar ni med andra organisationer (till exempel socialtjänst, vård, polis) när det gäller psykiskt våld?

BEMÖTANDE

- Hur brukar det första mötet eller samtalet med en kvinna som utsätts för psykiskt våld se ut?
- Vilka bemötandestrategier använder ni för att skapa trygghet och förtroende?
- Hur skulle du beskriva ett bemötande som fungerar bra när en kvinna berättar om att de har varit utsatt för psykiskt våld?

KÄNSLOMÄSSIGA UTMANINGAR

- Hur upplever du ditt arbete med kvinnor som utsätts för psykiskt våld?
- Vilka delar av arbetet upplever du kräver mest av dig?
- Finns det situationer i arbetet som påverkar dig på något sätt?
- Följdfråga: Kan du beskriva situationer i arbetet som väcker olika reaktioner hos dig?
- Vilka stöd finns inom er organisation? (Exempelvis handledning eller avlastande samtal)
- Hur brukar du ta hand om dig själv i relation till arbetet?

AVSLUTANDE FRÅGOR

- Finns det något i arbetet med psykiskt våld som du tycker saknas i dagens system eller stödstrukturer?
- Vad anser du är den viktigaste insatsen för att hjälpa kvinnor utsatta för psykiskt våld?
- Finns det något du vill lägga till eller förtydliga innan vi avslutar intervjun?

- Har du några råd till andra som arbetar eller vill arbeta med denna målgrupp?

UPPFÖLJNINGSPRÅGOR VID BEHOV

- Kan du berätta mer om det?
- Hur påverkade det dig?
- Hur hanterade du den situationen?
- Vad hjälpte dig i det sammanhanget?

Bilaga 3

Tematisk matris

Huvudtema	Subtema	Kod	Citat
Situationsförståelse och behovsanpassning i stödarbete	Kartläggning av kvinnans situation	Kartläggande första möte Stödsamtal som huvudsaklig stödinsats Kartläggning av uppbrottsprocess	<i>“Vårt första möte på plats kallar vi för ett orienterande samtal, där vi försöker specificera var personen befinner sig i sin process. Det är det vi vill komma fram till för att kunna ge ett så gott bemötande som möjligt och möter personen där den är i sin process” (R 4, s. 4).</i> <i>“Och sen lyssna, att vi ber henne berätta lite om situationen så att vi kan skapa en bild av hur det ser ut för henne just nu. Vad har hon upplevt tidigare...” (R 1, s. 4).</i> <i>“Vi behöver stanna i det som är viktigt för den här personen och vad den har upplevt, så man anpassar hela tiden utifrån vart personen är och vad just den behöver prata om där och då” (R 4, s. 3)</i>

Situationsförståelse och behovsanpassning i stödarbete	Att sätta ord på det	<p>Benämning av våld,</p> <p>Synliggörande av psykiskt våld</p> <p>Utrymme att berätta</p>	<p>“Att man delar upp det så himla mycket är ju för att de ska känna igen sig” (R 3, s. 5).</p> <p>“Sen kan man lägga tillbaka att okej, det här du beskriver, brukar vi kalla för socialt våld till exempel. Vi har ganska många våldstyper som vi pratar om. Att det visar rätt så här pratar vi om våld “(R 3, s. 3).</p> <p>“ Det är viktigt att benämna våld för våld och inte kalla det för tjafs och bråk. Kalla det för vad det är. Men möter man någon som står väldigt långt borta ifrån sig själv som absolut inte ser sig som våldsutsatt. Då kan man inte heller bråsa på med att du är utsatt för våld. Utan då får man använda lite grann samma språk initialt.” (R 3, s. 3).</p> <p>“Man får sätta ord på det man har varit utsatt för och vi gör det genom att samtala men också genom att göra vissa övningar. Som till exempel att man kan få</p>

			<p><i>olika förslag, vad som är rubriker, och att utifrån det hjälpa till om man känner igen det. För ibland kanske man inte just vet vad som är vad och får hjälp att få ihop sin egen historia och hur det har sett ut.” (R 4, s. 2).</i></p> <p><i>”Att psykiskt våld är verkligen grunden till all form av våld.” (R 9, s. 10)</i></p>
Situationsförståelse och behovsanpassning i stödarbete	Kvinnans behov i fokus	<p>Individanpassat stöd,</p> <p>Lyfta kvinnan,</p> <p>Anpassning till kvinnans takt</p>	<p><i>”Vår fokus är mer på vad hon vill, vad hon behöver och att arbeta därifrån” (R 9, s. 2).</i></p> <p><i>“Hon har inget bankkort, hon har inget bank-id, hon har ingenting. Då börjar man inte att sätta upp, men hej, vill du prata om våld det du har varit utsatt för? Nej, då behöver vi gå till Skatteverket. Vi behöver gå till banken. Vi behöver fixa så hon får ekonomiskt bistånd.” (R 10, s. 2)</i></p> <p><i>“...Men hon måste känna att det är hon som styr processen, inte att vi talar om vad hon ska göra eller inte. Utan vi följer med henne på vägen”(R 1, s. 5).</i></p>

			<p><i>“Ja, men det är väl det att visa att man tror på det hon säger, att ta det på allvar. Fråga vad hon själv tänker att hon behöver hjälp med också. Att inte tro sig veta hela tiden vad den andra personen behöver. Utan faktiskt fråga, vad behöver du? Vad vill du ha för hjälp av oss som du får önska fritt?...” (R 10, s. 4).</i></p>
Förtroendefulla möten	Bekräftelse och lyssnande	<p>Aktivt lyssnande</p> <p>Validering</p> <p>Icke-dömande bemötande</p>	<p><i>”Lyssnandet, det aktiva lyssnandet tänker jag är det absolut viktigare att man får känna sig hörd och trodd” (R 4, s. 5).</i></p> <p><i>”Ha tid, lyssna, döm inte. Gå inte på lösningar direkt, berätta inte för en våldsutsatt hur hon mådde eller ska agera. Prata inte om hur fruktansvärd förövaren är, att hon förtjänar bättre.” (R 9, s. 5).</i></p>
Förtroendefulla möten	Förtroende och trygghet	<p>Hur förtroende byggs mellan personal och kvinnorna</p> <p>Anonymitet</p>	<p><i>“Vi är väldigt tydliga med att vi är en ideell förening. Vi är ingen myndighet, vi tillhör inte socialtjänsten, vi för inga journaler.” (R 1, s. 4).</i></p> <p><i>” Man känner av hur personen reagerar på vad hon säger och om speglingar eller</i></p>

		Medmänskligt bemötande	<i>valideringar träffar rätt. Många använder humor som skydd för att prata om jobbiga saker. Det är viktigt att kunna både skratta och gråta. När någon kommer mer i kontakt med sina känslor och berättar saker som annars inte berättas, då känns det som att personen känner sig bekväm och förtroendet har vuxit fram. " (R 2, s. 5).</i>
Arbetets emotionella aspekter	Samverkan och utmaningar	Frustration över bristande insatser Samverkan vid stödinsatser Resurskrävande	<i>"Och sen brukar jag tänka mig att det kan vara 10 olika myndighetskontakter för en kvinna som ska lämna våld. Det är nästan normalt, det är standard. 15 är inte ovanligt, upp till 20 förekommer. Jag hade tappat bort mig efter tio kontakter kan jag säga, hur lätt som helst. Och det är då en kvinna som har blivit fråntagen tron på att hon kan själv." (R 1, s. 12).</i> <i>"Det är väl snarare frustration när myndigheter inte gör det vi tycker att de borde göra... Ja, det är nog den största frustrationen. Att man ska vara som ett tjatmonster. Och alla de här skrivelserna,</i>

			<i>alla överklaganden, allt tjtande helt enkelt.” (R 1, s. 14).</i>
Arbetets emotionella aspekter	Emotionell påverkan i arbetet	<p>Personlig påverkan i arbetet</p> <p>Behov av återhämtning av jobbstress</p> <p>Går inte helt att stänga av från våldet</p>	<p>“...även fast man har sin roll och sin sköld på det sättet med sig så vet man aldrig vad som kan hända på olika sätt” (R 4, s. 6).</p> <p>“Det är klart att man i stunden kan bli berörd av någon som berättar som gör en väldigt ledsen” (R 3, s. 7).</p> <p>“Jag menar, jag sitter inte, eller någon av mina kollegor sitter inte och gråter med kvinnorna för det är väldigt oprofessionellt” (R 6, s. 9).</p>
Arbetes emotionella aspekter	Meningsfullhet och drivkraft	<p>Givande och svårt att släppa</p> <p>Drivkraft att hjälpa utsatta till förändring</p> <p>Meningsfullhet i arbetet med våldsutsatta</p>	<p>“Jag upplever det bra. Jag tycker att det är tungt men också givande att jobba med något som är värderingsdrivet... Där det finns en fråga som jag känner är viktig för mig. Ett specifikt område som man kan ägna sig åt. ” (R 2, s. 5).</p> <p>“Det är ju helt fantastiskt när man får vara med i en hel process också någon som kanske är i relation och sen tar sig ut. Få liksom frihet under sina vingar. Det</p>

			<i>går inte att beskriva” (R 4, s. 8).</i>
Arbetets emotionella aspekter	Stöd till personal	Handledning kollegialt stöd Professionell rådgivning	<i>”Vi har handledning regelbundet och vi har väldigt bra kollegialt stöd. Handledning i all ära, men det kollegiala är så otroligt viktigt, det är också en väldigt bra chef, som man kan också prata med. Och som räknas som kollegialt stöd. Självklart har vi en verksamhetschef. Men det är en ganska platt organisation. Känslan är ju så att man kan prata med henne likaväl som med någon annan” (R 10, s. 5–6)</i>
Arbetets emotionella aspekter	Man är inte sitt jobb	Emotionell avlastning Gränssättning mellan arbetsliv och privatliv Medvetenhet om arbetets påverkan	<i>“Vi är ganska noga med att ha kontorstider och har inte telefonen dygnet runt. Utan går man hem så ska man inte jobba. Ibland väljer man också ut vissa som man har regelbunden kontakt med och vet att det är någonting den ska göra under helgen så, ja men det är okej, du kan skicka ett sms. Så kan jag ta det. Men man får ju se till att begränsa sig själv sen göra andra saker då.” (R 3, s. 8).</i> <i>“...jag tror det är viktigt att man inte är sitt jobb” (R 9, s. 7)</i>

			<p><i>“...det här delandet gör att man inte bär det själv så det är som att man lämnar ifrån sig lite grann på olika sätt genom att prata med någon annan.” (R 4, s. 7).</i></p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------