

## Sammendrag

Hensikten med denne kvalitative studien var å få innsikt i hvilken type hjelp voldsutsatte kvinner erfarte at de fikk på et krisesenter i Norge, samt de ansattes opplevelse av tilbudet. Det ble gjennomført to fokusgruppeintervju med ansatte, og et fokusgruppeintervju og et semistrukturert individuelt intervju med voldsutsatte kvinner på krisesenter. Systematisk tekstkondensering ble brukt som analysemetode på datamaterialet i studien. Funnene indikerer at de ansatte på det aktuelle krisesenteret i stor grad utøvde god og formålstjenlig sosial støtte til de voldsutsatte kvinnene, og at kvinnene var svært tilfreds med hjelpen de fikk på senteret. De ansatte utøvde ulike former for støtte, avhengig av hvilke behov kvinnene hadde. Det viste seg at støtten som ble gitt kunne ses i sammenheng med sosial støtteteori sine fire former for støtte: informativ, emosjonell, instrumentell og kulturell støtte. De ansatte var opptatt av å møte kvinnene med respekt, og de jobbet stadig med å etablere og opprettholde en god relasjon. Kvinnenes opplevelse av situasjonen var viktigst, og de ansatte var opptatt av å ikke fremstå som eksperter. De var likevel klar på at de brukte sin faglige kompetanse i møte med kvinnene. Dette gjorde de ved å gi dem nødvendig informasjon i oppstarten, ved å formidle kunnskap for å gi kvinnene en økt forståelse og hjelpe dem med å håndtere situasjonen.

## **Abstract**

The purpose of this qualitative study was to gain insight into the type of help victims of violence receive at a domestic violence shelter in Norway. I also wanted to gain insight from the employees and understand their experience regarding the help they offered these women. The relevant data was gathered by conducting two focus group interviews with the employees at the shelter and by performing one focus group and one semi-structured interview with the women at the center. Systematic text condensation was used as the analytical method in this study. The findings indicate that the employees perform qualified and appropriate social support for women who are abused. It also shows that the women were very pleased with the help they received at the domestic violence shelter. The employees evaluated the needs of the women, and then performed different types of support. The support that was given can be seen in the context of social support theory's four types of support: informative, emotional, instrumental and cultural support. The employees wanted to show them respect and they worked to establish and maintain good relationships with the women. The women's experience of the situation seemed to be important, therefore they did not want to appear as experts. However, they were aware that they used their professional skills by giving the women necessary information when they came to the domestic violence shelter. The employees communicated knowledge so that the women could get a better understanding and give them the means to cope with the situation.

## Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært spennende, lærerikt og en periode hvor jeg har lært mye om meg selv både som person, men også som sosionom. Men det er ikke til å stikke under en stol at de utallige timene på lesesalen også har vært utfordrende og tunge. Det har vært godt å sette strek for en tid som til tider kjentes som et evighetsprosjekt.

Stor takk til;

- Kvinnene og de ansatte på krisesenteret som delte sine opplevelser med meg. Det hadde ikke vært mulig å få gjennomført denne studien uten dere.
- Riina Kiik som har veiledet meg gjennom denne perioden.
- Mor som har fungert som en biveileder, det har betydd alt.
- Far som har støttet meg med gode samtaler, mye kjærighet og godt humør.
- Gjengen på lesesalen som har fungert som en støttegruppe.
- Fotballaget NTNUI- Galácticos, for å ha gitt meg noe annet å tenke på utenfor lesesalen.
- Petter, du vet hvor viktig du har vært i denne perioden.
- Familien ellers, og venner, for all oppmuntring.

Marte Underhaug

Trondheim, mai 2017

# Innholdsfortegnelse

<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>II</b>
<b>FORORD</b> .....	<b>III</b>
<b>OVERSIKT OVER TABELLER</b> .....	<b>VI</b>
<b>OVERSIKT OVER FIGURER</b> .....	<b>VI</b>
<b>KAPITTEL 1 INNLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA .....	1
1.2 PERSONLIG INTERESSE OG SOSIONOMENS ROLLE.....	2
1.3 KRISESENTER.....	3
1.4 HENSIKT OG PROBLEMSTILLING .....	4
1.5 BEGRENSNINGER OG AVKLARING AV SENTRALE BEGREP .....	5
1.6 OPPBYGGING AV OPPGAVEN.....	6
<b>KAPITTEL 2 KUNNSKAPSSTATUS</b> .....	<b>7</b>
2.1 TIDLIGERE FORSKNING.....	7
2.1.1 Vold og sosial støtte.....	7
2.1.2 Viktigheten av faglig kompetanse.....	9
2.1.3 Støtte kan fremme god helse .....	9
2.2 VOLD I NÆRE RELASJONER.....	10
2.2.1 Hva er vold i nære relasjoner?.....	10
2.2.2 Former for vold.....	10
2.2.3 Vold og traumer .....	12
2.2.4 Aktuelle lovbestemmelser .....	13
2.3 SOSIAL STØTTE.....	14
2.3.1 Buffereffekt- og hovedeffekt-modellen.....	14
2.3.2 Fire måter å utøve støtte på .....	15
2.3.3 Sosiale nettverk, opplevd og mottatt støtte .....	18
2.4 VEILEDER FOR ARBEIDET PÅ KRISESENTER.....	20
2.4.1 Hjelpenes rolle og samtalen som kartleggingsverktøy .....	21
2.4.2 Den flerkulturelle kompetanse .....	21
2.4.3 Praktiske behov og hjelp etter utflytting .....	22
<b>KAPITTEL 3 METODE</b> .....	<b>25</b>
3.1 METODISK TILNÆRMING.....	25



3.1.1	<i>Kvalitative metoder</i> .....	25
3.1.2	<i>Vitenskapelig utgangspunkt</i> .....	25
3.2	FREMGANGSMÅTE .....	31
3.2.1	<i>Semistrukturerte individuelle intervju og fokusgruppeintervju</i> .....	31
3.2.2	<i>Rekruttering</i> .....	32
3.2.3	<i>Det faktiske utvalget</i> .....	33
3.2.4	<i>Intervjuguide</i> .....	34
3.2.5	<i>Gjennomføring av intervjuene</i> .....	35
3.2.6	<i>Transkripsjon</i> .....	37
3.2.7	<i>Egne erfaringer og selvkritikk</i> .....	38
3.3	DATAANALYSE.....	41
3.3.1	<i>Gjennomføring av analysen</i> .....	41
3.4	ETISKE VURDERINGER OG VALG .....	48
3.5	KVALITETEN PÅ STUDIEN: VALIDITET OG RELIABILITET.....	49
3.5.1	<i>Validitet</i> .....	49
3.5.2	<i>Reliabilitet</i> .....	51
<b>KAPITTEL 4</b>	<b>RESULTATER</b> .....	<b>53</b>
4.1	BETYDNINGEN AV EN GOD START .....	53
4.1.1	<i>Synliggjøring av tilbudet</i> .....	53
4.1.2	<i>Lav terskel for å få hjelp</i> .....	55
4.1.3	<i>Kartlegging, vurdering og hjelp</i> .....	56
4.1.4	<i>Kunnskap og informasjon</i> .....	59
4.2	BETYDNINGEN AV Å BLI MØTT PÅ EN GOD MÅTE .....	60
4.2.1	<i>Respekt og likeverd</i> .....	61
4.2.2	<i>Den gode samtalen</i> .....	62
4.3	BETYDNINGEN AV EN GOD RELASJON.....	64
4.3.1	<i>Trygg relasjon</i> .....	64
4.3.2	<i>En som bryr seg litt ekstra</i> .....	65
4.3.3	<i>Tverretatlig og tverrfaglig samarbeid</i> .....	67
4.3.4	<i>Nettverk</i> .....	69
4.4	BETYDNINGEN AV TRYGGHET.....	73
4.4.1	<i>Et trygt botilbud</i> .....	74
4.4.2	<i>En hjelpende hånd</i> .....	76
4.4.3	<i>Å forstå ut fra kultur</i> .....	79
4.4.4	<i>Makt over eget liv</i> .....	81
4.4.5	<i>Videre oppfølging</i> .....	84

<b>KAPITTEL 5 DRØFTING</b> .....	<b>87</b>
5.1 BETYDNINGEN AV EN GOD START .....	87
5.2 BETYDNINGEN AV Å BLI MØTT PÅ EN GOD MÅTE .....	90
5.3 BETYDNINGEN AV EN GOD RELASJON.....	92
5.4 BETYDNINGEN AV TRYGGHET.....	95
<b>KAPITTEL 6 AVSLUTNING</b> .....	<b>101</b>
6.1 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON .....	101
6.2 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING .....	103
<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>105</b>

Vedlegg 1	NSD godkjenning
Vedlegg 2	Intervjuguide ansatte
Vedlegg 3	Intervjuguide kvinner
Vedlegg 4	Samtykkeskjema
Vedlegg 5	Informasjonsskriv
Vedlegg 6	Bilde av analyse steg 2
Vedlegg 7	Bilde av analyse steg 3

## Oversikt over tabeller

Tabell 1. Oversikt over hoved- og underkategorier .....	47
---	----

## Oversikt over figurer

Figur 1. Hermeneutisk spiral (2012).....	30
Figur 2. Fokusgruppe ansatte 1: Oversikt over bordplassering til informantene .....	39
Figur 3. Fokusgruppe ansatte 2: Oversikt over bordplassering til informantene .....	40

# Kapittel 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg har gjennomført en kvalitativ studie som fokuserer på ett krisesenter i Norge sitt tilbud til voldsutsatte kvinner. Jeg skal undersøke hvordan et lavterskeltilbud som dette kan gi denne brukergruppen god hjelp og støtte. Vold i nære relasjoner er et verdensomspennende fenomen som oppstår på tvers av kulturer og landegrenser. I følge norsk straffelov har alle rett til å leve et liv uten vold. Mennesker som har vært utsatt for en slik kriminalitet har krav på beskyttelse og bistand (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Til tross for gode velferdsordninger, god økonomi og lav fattigdomsgrense er også kvinner i Norge rammet av vold i nære relasjoner (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014) og omfanget er omtrent like stort nå som for 30 år siden (Grønlie, 2013). Vold i nære relasjoner kan få svært negative følger, ikke bare for kvinnen, men også øvrige familiemedlemmer, og da spesielt barn (Lourenço et al., 2013).

Vold i nære relasjoner er et *samfunnsproblem* som angår oss alle. Hver fjerde kvinne rapporterer at de har vært eller enda er i et forhold der det forekommer trusler om vold, og vold (Haaland, Clausen, & Schei, 2005). Vold i nære relasjoner har en betydelig innvirkning på kvinnens helse og hvordan hun har det i hverdagen. Disse konsekvensene fortsetter selv etter at voldsforholdet er avsluttet, og de psykologiske konsekvensene av vold kan være like alvorlige som de fysiske. Det kan være umiddelbare skader som brudd, hørselstap, abort eller langsiktige helseeffekter som ryggmerter, angst, spiseforstyrrelser, posttraumatisk stresslidelse eller alkohol og stoffmisbruk (World Health Organization, 2000). Slike resultater indikerer at det er nødvendig å gjøre noe med problematikken.

Voldsproblematikken er et tema på den politiske agendaen i Norge (Hansen, Thorsnes, & Skjerve, 2009; Justis- og beredskapsdepartementet, 2014; NOU 2003:31, 2003). *Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner: det handler om å leve* (Meld. St. 15 (2012-2013), 2013) ble utgitt som den første stortingsmeldingen om vold i nære relasjoner. Det ble da bevilget 75 millioner kroner til dette arbeidet. Handlingsplan mot vold i nære relasjoner *Et liv uten vold. 2014-2017* (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014) ble laget som en oppfølger for stortingsmeldingen. Seks ulike departement står bak planen, som består av 45 forskjellige tiltak. Handlingsplanene inneholder konkrete tiltak som skal bidra til å forebygge og synliggjøre problematikken. Det er også tiltak som skal bidra til å øke kunnskap og

kompetanse, samt hjelpe å videreutvikle behandlingstilbudet- med særlig fokus på krisesenter (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Det utarbeides hvert halvår en statusrapport som sier noe om tiltakenes effekt (Justis- og beredskapsdepartementet , 2016). Til tross for et økt fokus synes det å være behov for en bedre innsats for å hjelpe kvinnene utsatt for vold.

I 2010 trådte Krisesenterlova i kraft. I følge loven har kommunene ansvaret for å sikre et godt og helhetlig *krisesentertilbud* (Krisesenterlova, 2010). Statistikk viser at 565 536 kvinner har oppholdt seg på et av landets krisesenter fra 1992 til og med 2014, noe som vil si at krisesentrene rundt om i landet er en viktig hjelpeinstans for dem som er utsatt for vold i nære relasjoner (Krisesentersekreteriatet, Udatert.). Det er viktig at hjelpen som gis til ofrene og familien er god og effektiv. Kunnskap om hva som fungerer og ikke, kan bidra til nettopp dette. Å studere hjelpen som gis på krisesentre i Norge synes derfor som viktig.

## **1.2 Personlig interesse og sosionomens rolle**

Gjennom min erfaring som sosionom, og som frivillig i kirkens bymisjon, har jeg møtt flere mennesker som har vært i vanskelige situasjoner og har hatt behov for støtte. Min bacheloroppgave i sosialt arbeid handlet om hvordan sosionomer kan bruke myndiggjøring i hjelpen som gis på krisesenter. Gjennom dette arbeidet fikk jeg øynene opp for den viktige jobben som gjøres på krisesentre, og ville derfor undersøke videre selv hvordan denne hjelpen oppleves av dem som yter og mottar den.

Sosialt arbeid som profesjon har røtter helt tilbake til midten av 1800- tallet og første del av 1900- tallet (Ellingsen & Levin, 2015). Profesjonen vokste frem gjennom en sosial bevegelse der målet var å bidra til å redusere sosial ulikhet samt skape sosial rettferdighet (Ellingsen, Berg, Levin, & Kleppe, 2015). Ved utviklingen av velferdsstaten ble det også etablert skoler som skulle utdanne sosionomer. Siden da har det skjedd en kunnskapsutvikling, og sosialarbeidere har gått inn i en ny tidsepoke som i større grad retter et kritisk blikk på hva sosialarbeidernes kompetanse består av, samt et større fokus på forskningsbasert kunnskap (Ellingsen & Levin, 2015). Hvordan det sosiale arbeidet utøves er ikke tilfeldig, det er basert på verdier, ferdigheter og teorier. Sosialt arbeid er ikke hvilket som helst hjelpearbeid, men har sitt utgangspunkt i å hjelpe individer med sine *sosiale problemer*. Flere vil, i følge Ellingsen et al. (2015), hevde at sosialt arbeid er et praktisk fag hvor formålet er å bidra til positiv endring i vanskelige livssituasjoner. I tillegg til å jobbe på individnivå er sosionomer

også opptatt av sammenhengen individet befinner seg i, ofte kalt «personen i situasjonen» (Ellingsen et al., 2015).

Nesten uansett hvor man jobber som sosialarbeider vil en møte brukere som er berørt av vold i nære relasjoner. Det kan være i barnevernet, på Nav, i fengsel eller på et krisesenter. Pryke og Thomas (1998) hevder at noen sosialarbeidere bare gir informasjon om andre instanser som politi, lege eller advokater, mens andre tilbyr betydelig mer hjelp til disse kvinnene. Noen få vil sette i gang lovbestemte prosedyrer som å anmelde voldsforholdet (Pryke & Thomas, 1998). Forskjeller innen sosialt arbeid kan være en refleksjon av den ansattes personlige holdninger og erfaringer, og noen ganger vil det gjenspeile arbeidsplassens forpliktelser i denne type arbeid, eller mangelen på forpliktelser (Pryke & Thomas, 1998). Rammebetingelsene vil være med å avgjøre hva hjelperen kan tilby kvinnene utsatt for vold. Jeg har valgt Krisesenter som arena for å samle inn data fordi dette synes å være et sentralt hjelpetilbud for kvinnene. I tillegg synes handlingsrommet der å være stort til å kunne gjøre det en vurderer som formålstjenlig.

### **1.3 Krisesenter**

Krisesentrene i Norge er et lavterskeltilbud og har lenge vært en av de viktigste hjelpeinstansene for voldsutsatte kvinner. Etter at krisetelefonen kom, ble det avdekket et reelt behov for et krisesenter. I 1978 ble Norges og Nordens aller første døgnåpne krisesenter åpnet i Oslo. Mellom tidsrommet 1978 og 1985 ble det etablert krisesentre og krisetelefoner i alle landets fylker (Krisesentersekretariatet, 2008) og 51 sentre rundt om i Norge (Berntsen, 2005). Krisesentrene i Norge startet som en sosial bevegelse og har beveget seg over til å bli profesjonaliserte hjelpetiltak (Stefansen, 2006). Det skilles mellom to ulike typer krisesenter; tradisjonelle og profesjonelle krisesenter. Profesjonelle krisesentre ligner ordinære hjelpetiltak, med hierarkisk struktur og hovedsakelig fast ansatte medarbeidere med faglig utdanningsbakgrunn. Tradisjonelle krisesentre drives med stor andel frivillige medarbeidere. Litt over halvparten av landets krisesenter kan defineres som profesjonelle (Stefansen, 2006), også det aktuelle krisesenteret som er blitt brukt i dette prosjektet. Krisesenteret er det eneste hjelpetiltaket som har en særegen kompetanse på å gi sikkerhet, råd og veiledning og beskyttelse til barn, kvinner og menn som er blitt utsatt for vold i nære relasjoner. De tilbyr alt fra dagtilbud/samtaletilbud til et trygt og midlertidig botilbud (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, 2015a).

## 1.4 Hensikt og problemstilling

I flere forskningsprosjekt (Abadi, Ghazinour, Nojomi, & Richter, 2012; Green & Kane, 2009; Hansen et al., 2009) kommer det frem at det er en positiv sammenheng mellom sosial støtte og voldsutsatte kvinner. Hansen et al. (2009) hevder at sosial støtte og/eller bekreftelse fra fagfolk er forhold som bidrar til at kvinnen forlater voldsforholdet. Sosial støtte skal i følge Abadi, Ghazinour, Nojomi, og Richter (2012) ha både en direkte og en indirekte beskyttende effekt ved å redusere og begrense de negative konsekvensene (psykisk og fysisk) for kvinner som er utsatt for vold i nære relasjoner. Green og Kane (2009) påpeker derfor at sosial støtte bør være systematisk inkludert i hjelpen til mennesker som har vært utsatt for vold i nære relasjoner. Da jeg finner at begrepet *sosial støtte* ikke er utforsket i sammenheng med voldsutsatte kvinner og krisesenter i Norge, ønsker jeg å gjennomføre et kvalitativt prosjekt som undersøker nettopp dette.

Hensikten med oppgaven er å få innsikt i hvilken type hjelp voldsutsatte kvinner erfarer at de får på krisesenter, samt ansattes opplevelse av tilbudet. Kvinner som er utsatt og ansatte på krisesenter, kan gi gode beskrivelser av hva som tilbys og hvordan hjelpen oppleves. Slik kunnskap vil kunne bidra til bedre rutiner og arbeidsmetoder, samt synliggjøre tilbudet som gis på krisesenter. Mitt bidrag vil være å belyse hva fagpersoner kan gjøre for å hjelpe kvinner som er kommet i en slik situasjon.

Problemstillingen i denne oppgaven er:

*På hvilken måte utøver de ansatte sosial støtte i møte med voldsutsatte kvinner på krisesenter, og hvordan oppleves dette for disse kvinnene?*

For å konkretisere problemstillingen vil jeg bruke følgende forskningsspørsmål for å svare på dette:

1. Hvilke konkrete tiltak blir satt i gang på krisesenter for å styrke voldsutsatte kvinners sosiale støtte?

## 1.5 Begrensninger og avklaring av sentrale begrep

*Kvinne/bruker.* Rundt 85% av dem som er utsatt for vold i nære relasjoner er kvinner (Song, 2012). Jeg har derfor valgt å avgrense meg til å fokusere på kvinner i dette prosjektet. Jeg velger i all hovedsak å betegne brukerne av krisesenteret som *voldsutsatte kvinner* eller *kvinnene*, da jeg opplever at det i noen tilfeller kan være negative assosiasjoner koblet til begrepet bruker. Der hvor teorien og litteraturen bruker ordet *bruker*, vil jeg også gjøre det for å tydeliggjøre dette.

*Krisesenter.* Et krisesenter er et lavterskeltilbud for å beskytte og støtte kvinner som er/har vært utsatt for trusler om vold. De ansatte forventes å ha god kunnskap om denne problemstillingen. Til tross for at krisesentrene ikke definerer seg selv som en behandlingsinstitusjon, er det flere som hevder at senteret er med på å legge grunnlag for en videre behandlingsprosess (Berntsen, 2005).

*Vold i nære relasjoner.* I denne studien avgrenses vold til å handle om vold i nære relasjoner. Dette ettersom det er den formen for vold som er aktuell for kvinnene som deltar i studien, og for tilbudet på krisesenteret. Hvis man slår sammen begrepene vold og nære relasjoner får man et samlet begrep som i litteraturen kalles *relasjonsvold*. Denne formen for vold finner sted innenfor makssystemer hvor kvinnen som regel har mindre makt enn voldsutøveren, eller i sine nære relasjoner (Isdal, 2012). Isdal (2012, s. 36) definerer vold som «enhver handling rettet mot en annen person, som gjennom at denne handlingen skader, smerter, skremmer eller krenker, får den andre personen til å gjøre noe mot sin vilje eller slutter å gjøre noe den vil».

*Sosial støtte.* Sosial støtte handler om at familie, venner og/eller andre oppfører seg og handler på en måte som stemmer overens med individets behov i stressende situasjoner. Sosial støtte kan ha en dempende effekt på den stressende situasjonen, da det kan redusere individets bekymringer og fremme hans eller hennes helse (Cohen & Wills, 1985).

*Stress.* Larsen og Buss (2005) definerer stress som en subjektiv følelse hvor individet står ovenfor en situasjon som han eller hun oppfatter som ukontrollerbar eller truende.

## 1.6 Oppbygging av oppgaven

I innledningskapitlet ble blant annet bakgrunn for valg av tema, hensikten med oppgaven, problemstilling og beskrivelser av aktuelle begrep presentert. I kapittel 2 beskrives oppgavens teoretiske grunnlag som er relevant for å belyse problemstillingen. Først presenteres forskning som er gjort på området. Videre blir vold i nære relasjoner og de ulike formene for vold beskrevet, for å gi leseren et innblikk i hva det innebærer. Det vies stor plass til sosial støtteteori, og ulike nyanser av begrepet presenteres. Til slutt gjengis viktige moment krisesenterets veileder, som er et rammeverk for hvordan det jobbes/skal jobbes på krisesenter i Norge.

I kapittel 3 presenteres den metodiske tilnærmingen som er valgt i oppgaven. Her gis det en oversikt over det vitenskapelige utgangspunktet for analysen, hvor hermeneutikk og fenomenologi blir gjort rede for. For å gi leseren innblikk i forskningsprosessen, presenteres også fremgangsmåten og ulike vurderinger som er gjort underveis i studien. Videre beskriver jeg analysen og bearbeidingen av datamaterialet. Avslutningsvis reflekteres det rundt etiske problemstillinger, og kvaliteten på studien i henhold til informantene.

I det fjerde kapitlet presenteres funn. Datamaterialet presenteres ut fra de kategoriene og underkategoriene som er utviklet gjennom analyseprosessen. I kapittel 5 blir materialet som presenteres i kapittel 4 drøftet opp mot relevant teori for å besvare studiens problemstilling. Hovedkategoriene i analyseprosessen fungerer som struktur på kapitlet. Oppgaven avsluttes i kapittel 6 med en oppsummering av sentrale funn, og jeg konkluderer ut fra problemstilling og forskningsspørsmål. Forslag til videre forskning presenteres kort til slutt.



## Kapittel 2 Kunnskapsstatus

I dette kapittelet presenteres teori som synes relevant for problemstillingen og mine funn. Første del omhandler forskningskunnskap, mens siste del omhandler annen teori om temaet. Det vil også i siste del bli referert til undersøkelser som del av faglitteraturen om ulike temaer.

### 2.1 Tidligere forskning

Litteraturen som blir presentert er funnet ved å gjennomføre strukturerte litteratursøk i Oria, Nordisk sosialt arbeid og Google Scholar. Ved å bruke vold som søkeord viste det 15 600 treff i Google Scholar, 405 i Oria og 6 treff i Nordisk sosialt arbeid. Artikkene fokuserte først og fremst på fysiske og psykiske konsekvenser. Ved å kombinere søkeordene vold og sosial støtte viste resultatene i Google Scholar 9690 treff, Oria 461 treff og 11 treff i Nordisk sosialt arbeid. En kombinasjon av vold, sosial støtte og krisesenter resulterte i svært få treff i alle søkemotorene. Det viste seg at treffene økte betraktelig ved bruk av engelske begrep. Ved å slå sammen violence og social support viste Google Scholar 2 310 000 treff, 543 222 treff i Oria og 9 treff i Nordisk sosialt arbeid. Av den grunn har jeg valgt å fokusere på internasjonal litteratur. I flere av studiene er det brukt kvantitativ metode, og de har et breddeperspektiv heller enn dybdeperspektiv. Noen av studiene fokuserer på viktigheten av sosial støtte fra nettverk som familie og venner (Katerndahl, Burge, Ferrer, Becho, & Wood, 2013). Flere forfattere har også sett på sosial støtte som en beskyttelse mot de negative effektene av partnervold på psykisk helse (Carlson, McNutt, Choi, & Rose, 2002; Coker et al., 2002; Varkovitzky, Cort, & Aubé, 2004). I forskningslitteraturen vises det også til hvordan sosiale relasjoner kan ha en positiv påvirkning på helse. Det skisseres to ulike modeller: hovedeffekt- og buffereffekt-modellen (Beeble, Bybee, Sullivan, Adams, & La Greca, 2009; Escribà-Agüir et al., 2010).

#### 2.1.1 Vold og sosial støtte

Green og Kane (2009) ønsket med sin mixed-method metode å se på hvordan vold i nære relasjoner er en faktor som påvirker både stress og mestring hos ofrene. De fant ut i sin studie ut at mennesker som er offer for vold i nære relasjoner opplever mindre sosial støtte enn offer for andre voldelige kriminelle handlinger. Studien indikerer også at mennesker som er utsatt for vold i nære relasjoner opplever høyere nivå av sinne og angst, og et lavere nivå av en unngåelseshåndtering av stresset. Individuer bruker unngåelseshåndtering som en strategi når de ikke takle stresset. Voldsutsatte kvinner trenger støtte i å bearbeide og møte sine stressende

situasjoner. Det påpekes i artikkelen at det ses på som hensiktsmessig for dem som jobber med vold i nære relasjoner at de forstår disse behovene da det relateres til en positiv utvikling for ofrene. Bearbeiding og bedring er en prosess, både for ofrene og for hjelpeapparatet som skal hjelpe og støtte kvinnene i dette arbeidet (Green & Kane, 2009). Green og Kane (2009) hevder at det derfor må innhentes informasjon om ansattes opplevelser av ofre sine behov, men også ofrenes opplevelser av sin egen, unike situasjon. Ved å se på disse komponentene med et helhetlig blikk, vil tjenesteapparatet kunne bruke sine ressurser til å tilby omfattende og god behandling til ofrene (Green & Kane, 2009).

Fleet og Hiebert-Murphy (2013) fant i denne studien at sosial støtte kan være en beskyttende faktor for voldsutsatte kvinner. Kvinner som har vært utsatt for vold tidligere, men ikke innen det siste året, opplevde mer sosial støtte fra venner enn kvinner som enda opplevde vold. Når volden opphørte opplevde kvinnene mer støtte enn kvinner som ikke hadde opplevd vold i nære relasjoner tidligere. Sosial støtte ble sett på som en buffer mot stress som kunne forbedre mestringsstrategier. For kvinner som fortsatt opplevde vold kunne handlinger som var ment å være støttende oppleves negativt. Forfatterne trekker frem at venner og familie kan bli frustrert dersom situasjonen ikke endrer seg, da de føler at deres støtte blir ignorert. Enkelte av kvinnene som tidligere hadde opplevd vold, snakket lite om støtte fra familie. Forfatterne påpeker at de hadde lite eller ingen kontakt med familien, at de var flau eller at familien ikke hadde klart å møte deres behov tidligere. Venner og familie kan reagere negativt dersom kvinnen forteller om sin situasjon. I så måte kan det sosiale nettverket og disse forsøkene på sosial støtte være mer skadelig enn beskyttende. Kunnskap og opplæring av venner og familie kan øke sjansen for at hjelpen som gis oppleves som positiv støtte. Nære relasjoner øker som regel motivasjonen for både å gi og motta sosial støtte. Gjennom slike relasjoner kan støtten også bli mer tilrettelagt ut fra individets behov (Fleet & Hiebert-Murphy, 2013).

I en litteraturstudie utført av Jacinto, Turnage, og Cook (2010) fant de ut at voldsutøveren ofte prøver å isolere kvinnene fra deres sosiale støttenettverk. Dette fører til at det er vanskeligere for voldsutsatte kvinner å oppsøke hjelp. Krisesentre har mulighet til å tilby kvinnene ulike former for støtte, inkludert religiøs og sosial støtte, noe som kan føre til at kvinnene lettere kan komme tilbake til hverdagen. Når kvinnene forlater krisesenteret bør de bli tilbudt oppfølgingstiltak og pågående sosial støtte. Kvinner som oppsøker krisesentre kan ha behov for både individuell hjelp og støtte i gruppesammenheng (Jacinto et al., 2010).

### **2.1.2 Viktigheten av faglig kompetanse**

Hansen et al. (2009) har i sin studie belyst partnervold fra kvinnenes ståsted. De trekker frem at kvinnene over tid går gjennom en prosess hvor de mister håp og tro på endring. Ettersom flere av kvinnene har en følelsesmessig distansering når volden pågår over tid, har sosial støtte, eskalering av vold og attribusjon (en årsaksforklaring av hendelser) vært avgjørende for at kvinnene forlot voldsutøveren. Til tross for at sosial støtte og bekreftelse fra fagfolk var viktig, opplevde noen av informantene at hjelpeapparatet var passivt, som oftest ved at voldstemaet ble unngått i samtalen. Forfatterne peker derfor på at det er viktig at hjelpeapparatet kjenner til hvordan volden påvirker kvinnene. Respekt og faglig kompetanse var avgjørende for at hjelpen skulle bli opplevd som nyttig. Når kvinnene hadde noen å snakke med om volden, opplevde de en støtte som førte til at de innså at de måtte komme seg bort fra voldsutøveren (Hansen et al., 2009).

The World Health Organization (WHO) viser gjennom sin studie til at ulike helserelaterte organisasjoner har stort potensiale til å hjelpe voldsutsatte kvinner, men at dette potensialet ikke blir utnyttet (Moreno, Jansen, Ellsberg, Heise, & Watts, 2005). Stigma og frykt kan føre til at kvinner som har vært utsatt for vold i nære relasjoner blir tilbakeholdne med å avsløre sine problemer. Det handler også om at leger, sykepleiere eller annet helsepersonell ikke har nok kunnskap og erfaringer til å identifisere vold som et underliggende tema for kvinnenes helseproblemer (Moreno et al., 2005). Som et resultat av denne studien kom WHO (Moreno et al., 2005) med syv forslag til hvordan man kan jobbe videre med vold i nære relasjoner. Ett av forslagene var å *støtte kvinner som lever med vold i nære relasjoner*. Her kommer det frem at kvinner ikke alltid søkte hjelp fra formelle hjelpetjenester. Det kan være flere grunner til dette: at det var mangel på tjenester med spesifikk kompetanse, at de hadde liten tillit til at tjenestene og myndighetene ville høre deres historie med omsorg og upartiskhet, eller at de ikke trodde de kunne gjøre noe forskjell i deres situasjon. Dette understreker behovet for bedre og mer tilgjengelige støttetjenester hvor kvinner trygt kan fortelle om deres opplevelser av vold (Moreno et al., 2005).

### **2.1.3 Støtte kan fremme god helse**

Thoits (2011) hevder at det har vært et stort behov for forskning på hvordan sosiale forhold og sosial støtte kan fremme fysisk og psykisk velvære, både direkte og indirekte, som en buffer. Forfatteren forklarer at det finnes to store kategorier støtte, - *emosjonell*, og *aktiv støtte for å takle krisen*. Kategoriene handler om at støtten gis med kjærlighet og omsorg, samtidig som at

støtten gis ut fra et mål om at individet skal kunne takle den vanskelige situasjonen. Det blir også foreslått at det finnes to kategorier av støttende mennesker; nære relasjoner, og andre som kan sette seg inn i situasjonen, slik som fagfolk. Disse to kategoriene av støttende mennesker kan gi ulik støtte som på ulike vis kan lette den fysiske og psykiske innvirkningen av stress. Fagfolk bør være rollemodeller og vise empati som kan hjelpe individet å takle den stressende situasjonen. *Mottatt* støtte kan i enkelte tilfeller være usynlig, da det ikke er en konkret form for støtte, heller en samlebetegnelse på støtten som gis. Støtten kan likevel bidra til å øke individets selvfølelse, ferdigheter og opplevelsen å være verdifull. *Opplevd* emosjonell støtte påvirker fysisk helse, levetid og psykisk velvære- direkte og positivt (Thoits, 2011).

## **2.2 Vold i nære relasjoner**

### **2.2.1 Hva er vold i nære relasjoner?**

Begrepet nære relasjoner synes å inkludere *kontekst* volden skjer i, for eksempel at det ofte er selektive hendelser som vanligvis bare skjer innenfor relasjonen og ikke ellers i livet til voldsutøveren. Det er også en *relasjonsdimensjon*, hvor mannen er eller har vært i et forhold med kvinnen (Isdal, 2012; Pryke & Thomas, 1998). Selv om det finnes mange definisjoner av relasjonsvold, er denne måten å beskrive det på sterkt forbundet med sosialt arbeid i praksis (Pryke & Thomas, 1998). Det å ta kontroll og styring blir ofte hovedfunksjonen for den som utøver volden. Når volden utøves av individets nære relasjoner, er det ofte vanskeligere å bryte ut av voldsforholdet (Isdal, 2012).

### **2.2.2 Former for vold**

Folk flest sin oppfatning av vold er fysisk avstraffelse i form av spark eller slag (Isdal, 2012; Lynum, 2014). Det finnes flere ulike former for vold, og noen av de vanligste formene er psykisk vold, seksuell vold, økonomisk vold og fysisk vold (Meld. St. 15 (2012-2013), 2013). Denne oppgaven handler ikke om hvilken form for vold kvinnene har opplevd, eller erfaringer rundt voldsepisodene, men jeg vil likevel presentere kort de ulike formene slik at leseren får en forståelse av hva kvinnene kan ha vært utsatt for i ulik grad. Vold i nære relasjoner er ulovlig i Norge og dekkes av Straffeloven (2015) kapittel 25. *voldslovbrudd*, §282 *mishandling i nære relasjoner* hvor loven innledes med «fengsel inntil 6 år straffes den som ved trusler, tvang, frihetsberøvelse, vold eller andre krenkelser, alvorlig eller gjentatt mishandler for eksempel sin nåværende eller tidligere ektefelle eller samboer».

### *2.2.2.1 Psykisk vold*

Moreno et al. (2005) fant i sin gjennomgang av tidligere undersøkelser at mellom 20% og 75% hadde vært utsatt for psykisk vold i løpet av sitt liv. Kvinnene er ofte utsatt for flere former for vold og det store spriket kan skyldes at det er vanskelig å sette et klart skille mellom de ulike formene (Lynum, 2014). Psykisk vold kan for mange oppleves som verre en fysisk vold (Hansen et al., 2009) og kvinnen kan bli personlig nedbrutt, samt miste troen på seg selv (Pettersen, 1997). Kvinnen kan miste selvtillit og selvrespekt som igjen kan føre til nedsatt funksjonsnivå. Som et resultat av dette kan voldsutøveren oppleve dette som en gunstig situasjon til å utsette kvinnen for fysisk vold i tillegg (Pettersen, 1997). Lynum (2014) definerer psykisk vold som en repetisjon av krenkelser, hvor voldsutøveren ikke tar hensyn til kvinnens følelser. Moreno et al. (2005) viser til at psykisk vold kan handle om at voldsutøveren får kvinnen til å føle seg mindreverdige, at kvinnen ble fornedt eller ydmyket foran andre mennesker, at voldsutøveren gjør ting med vilje for å skremme henne eller at voldsutøveren truer med å skade noen kvinnen bryr seg om.

### *2.2.2.2 Seksuell vold*

Denne typen vold kan dreie seg om alt i fra å bli utsatt for seksuell tortur og voldtekt, til krenkelser og trakasseringer. Felles er det at volden skjer uten kvinnens samtykke og mot hennes vilje. Seksuell vold kan ha store psykologiske konsekvenser for vedkommende, da det kan handle om hennes mest sårbare og private side (Meld. St. 15 (2012-2013), 2013); Moreno et al. 2005). Seksuell vold er også forbundet med en rekke gynekologiske og reproduktive helseproblemer. Det kan være HIV og andre seksuelt overførbare infeksjoner, vaginal blødning eller infeksjon, nedsatt seksuell lyst, kroniske bekkenmerter og urinveisinfeksjoner. Det kan også være problemer knyttet til rusmisbruk og fattigdom (Puri, Tamang, & Shah, 2011). Moreno et al. (2005) oppga også tall om seksuell vold i sin undersøkelse og fant blant annet ut at mellom 6% (Japan) og 59% (Etiopia) var utsatt for seksuell vold av sin tidligere eller nåværende partner. I stedet for å presentere gjennomsnittstallene, har WHO valgt å vise spredningen fra de ulike landene som ble presentert i studien. Studien viste også at offer for seksuell vold hadde atskillig større sannsynlighet for fremprovoserte aborter og spontanaborter enn kvinner som aldri hadde opplevd seksuell vold (Moreno et al., 2005).

### *2.2.2.3 Økonomisk vold*

Økonomisk vold handler om at kvinnen forhindres i rådighet over sin egen økonomi, gjennom for eksempel nektet adgang til egen og felles bankkonto, og/eller forhindres i å ha sin egen

inntekt, slik at kvinnen blir tvunget til å måtte be om penger. Det kan også gå så langt at kvinnen tvinges til å skrive under på ulike kontrakter vedrørende lån, slik at hvis hun forlater mannen blir hun sittende igjen med store mengder gjeld. En slik vold er ofte preget av *avhengighet* og *underdanighet* (Meld. St. 15 (2012-2013), 2013). Det viser seg at volden har flere langsiktige konsekvenser som demonstrerer at mishandlingen ikke avsluttes når hendelsen er ferdig, og ikke opphører med den praktiske avslutningen av forholdet. Kvinner blir dominert og undertrykt gjennom økonomisk kontroll og vanskelighetene med å flytte ut av en situasjon blir ofte forsterket av avhengighet og manglende økonomisk kontroll. En av grunnene til at flere kvinner opplever det som vanskelig å flytte ut og gå fra mannen er nettopp denne kontrollen, både for seg selv og barna (Pryke & Thomas, 1998). Pryke og Thomas (1998) presenterer noen eksempler som er svært typiske for kvinner som er utsatt for økonomisk vold fra sin partner. Det kan handle om en mor, som ikke har sertifikat på bil, hvor far nekter å kjøre barna til legen. Eller at kona må lage en liste hver dag over hver minste ting hun har brukt penger på den dagen (Pryke & Thomas, 1998).

#### **2.2.2.4 Fysisk vold**

Omfanget av fysisk vold er stort og kan være alt i fra et kraftig håndtrykk til drap (Isdal, 2012). Er volden av særlig alvorlig grad er det *høy risiko* for at kvinnen kan komme ut for stor fysisk skade, mens den andre volden som ikke er av høy risiko betegnes som *moderat* (Meld. St. 15 (2012-2013), 2013). Fysisk mishandling er den mest synlige formen for vold og kan defineres som enhver forsettlig handling som forårsaker skade eller traume på en annen person ved hjelp av kroppskontakt. Fysisk vold har en tendens til å begynne forsiktig eller mindre åpenbart. Volden kan føre til at kvinnen føler seg redd for partneren konstant, unngår visse emner fordi hun er redd for å gjøre partneren sint, og/eller at hun føler seg følelsesmessig nummen. Det er vanlig at overgriperen skylder på noe annet/andre for volden, og blant annet skylder på kvinnen for å si eller gjøre noe som forårsaker voldelig oppførsel. I noen tilfeller vil overgriperen unnskyldes sin oppførsel med at det skjedde som en følge av alkohol eller narkotika, stress eller frustrasjon. Det er også vanlig for overgriperen å være unnskyldende etter overgrepet, og angre over sine handlinger, noe som gjør det vanskeligere for kvinnen å forlate forholdet (Isdal, 2012).

#### **2.2.3 Vold og traumer**

Mange som blir utsatt for vold blir skadet. *Traume* betyr skade eller sår som kan være av både fysisk og psykisk karakter. Psykiske traumer er ofte basert på individets egne opplevelser av

for eksempel vold i nære relasjoner. Kvinnene som kommer på krisesenteret står i fare for å utvikle psykiske traumer, noe som kan påvirke deres tilpasningsevne- og mestring i hverdagen (Anstorp & Benum, 2014). Nordanger (2014) mener at mennesker har et toleransevindu med en øvre og nedre grense. Dersom kvinnen er urolig, aggressiv eller impulsiv kalles dette *hyperaktivering*, noe som vil si at aktiveringen er for høy. Er kvinnen nedstemt eller handlingslammet er aktiveringen for lav, noe som kalles *hypoaktivering*. Det er individuelle variasjoner i hvor høy og lav denne toleransegrensen er. Mennesker som har levd med alvorlige og gjentatte traumatiske hendelser har ofte et smalt toleransevindu (Nordanger, 2014). Anstorp og Benum (2014) hevder at gjennom et tillitsfullt samarbeid kan kvinnen bli mer mottagelig for hjelp og starte bearbeidingsprosessen. Kvinnene kan som følge av de traumatiske opplevelsene virke avvisende og utydelig ovenfor de ansatte. For at et tillitsfullt samarbeid kan være mulig må de ansatte vise empati og støtte ovenfor kvinnens situasjon (Anstorp & Benum, 2014).

Flere av de ansatte på det aktuelle krisesenteret er kurset i traumebevisst omsorg. Traumebevisst omsorg sine tre grunnpillarer er *følelsesregulering, trygghet og relasjon*. Arbeidsmetoden handler om å stille åpne og reflekterende spørsmål og samtidig anerkjenne vedkommende følelser (Anstorp & Benum, 2014). Jeg ønsker ikke å gå mer i dybden på denne tilnærmingen, da det ikke er et fokus jeg har i min oppgaven. Jeg ønsket heller å gå nærmere inn på hvordan det kan oppleves å ha vært utsatt for et traume. Selv om oppgaven i utgangspunktet ikke tar for seg konsekvenser av vold, vil det likevel være relevant kunnskap for å gi en forståelse av at kvinnene opplever volden forskjellig. Det er derfor viktig å være klar over at kvinnene i ulik grad vil være i stand til å ta i mot hjelp og støtte avhengig av hvordan traumene påvirker kvinnen.

#### **2.2.4 Aktuelle lovbestemmelser**

I Norge har vi to ulike typer taushetsplikt: forvaltningsbestemt (stillingsbestemt) og yrkesmessig (profesjonsbestemt). Sosialtjenesteloven (2010) er et eksempel på profesjonsbestemt taushetsplikt hvor sosialarbeideren har taushetsplikt i kraft av sin profesjon. Som nevnt tidligere har vi 51 krisesenter i Norge, hvorav 5 er kommunale og reguleres etter forvaltningsloven. De 44 resterende er private, og har av den grunn ingen lovpålagt taushetsplikt. Derimot har de fleste sentrene utarbeidet egne taushetserklæringer som sier noe om at de har taushetsplikt om den informasjonen de får (NOU 2003:31, 2003). I visse situasjoner har ansatte på krisesenter plikt til å oppgi opplysninger som ellers ville vært

taushetsbelagte. Et eksempel på lover som går foran taushetsplikten er Straffeloven §139. Oppstår det alvorlige tilfeller som for eksempel voldtekt eller fare for liv, utløses avvergeplikten og ansatte må gripe inn selv eller kontakte andre legitime instanser som for eksempel politi eller legevakt (NOU 2003:31, 2003).

## **2.3 Sosial støtte**

Begrepet sosial støtte ble først introdusert på slutten av 1900- tallet og kobles blant folk flest til begreper som kjærlighet, omsorg, stress og mestring (Uchino, 2004). Det er per dags dato ingen universell definisjon av begrepet, og det fremstår som noe uklart. En grunn kan være at nesten alle former for sosial samhandling har med sosial støtte å gjøre (Bulling, Grav, Nordtug, & Sætertrø, 2014). Noen ganger refereres det til *strukturene* av en persons sosiale nettverk, som familie og venner, og andre ganger de mer eksplisitte og tydelige *funksjoner* støtten har. På bakgrunn av studiens tema og problemstilling, vil jeg presentere både *strukturen* og *funksjonen* den har (Uchino, 2004). Bard og Sangrey (1980) hevder at sosial støtte er et viktig element i bedringsprosessen til kvinner som har vært utsatt for vold. Sosial støtte er også ansett å være et middel i å få frem iboende ressurser til kvinner som har vært utsatt for vold i nære relasjoner (Hobfoll, Freedy, Lane, & Geller, 1990).

Cohen og Wills (1985) påpeker at flere studier (Brannan, Biswas-Diener, Mohr, Mortazavi, & Stein, 2013; Diener & Seligman, 2002; Seiger & Wiese, 2011; Väisänen, Pietarinen, Pyhältö, Toom, & Soini, 2016) viser at det er en positiv sammenheng mellom sosial støtte og livskvalitet. De hevder at et slikt resultat kan komme av to veldig forskjellige prosesser- gjennom *hovedeffekt-* og *buffereffekt-modellen*. Livskvalitet kan i følge Dodge, Daly, Huyton, og Sanders (2012) bli sett på som balanse mellom individets ressurser og de utfordringer han eller hun møter. Disse ressursene og utfordringene kan være fysiske, sosiale og psykiske. Individet opplever god livskvalitet dersom utfordringen ikke er for krevende eller for liten, og at hans eller hennes ressurser strekker til for å takle den (Dodge et al., 2012).

### **2.3.1 Buffereffekt- og hovedeffekt-modellen**

Den ene modellen viser til at støtten er relatert til livskvalitet hovedsakelig for personer under stress (Bulling et al., 2014; Cohen & Wills, 1985). Dette kalles *buffereffekt-modellen*, fordi den tar for gitt at «buffere» (det som støtter) beskytter individet fra den sykdomsfremkallende påvirkningen den stressende situasjonen kan ha. Den kan virke på to måter: den ene måten er at ulike belastninger i livet til vedkommende vil virke mindre slitsom om han eller hun har



høy grad av sosial støtte. Det at individet bidrar til å opprettholde en viss form for mestringsevne kan motvirke at belastningen utvikler seg i større grad. Et viktig moment i denne modellen er at den mest sannsynligvis kun har god effekt om vedkommende opplever at han eller hun har støtte tilgjengelig (Bulling et al., 2014). Dette kalles i litteraturen *opplevd støtte* (Bulling et al., 2014), noe jeg vil komme nærmere inn på senere i teorikapittelet.

Den andre modellen viser til at sosial støtte har en fordelaktig effekt uavhengig av om individet er i en stressende situasjon eller ikke, og blir kalt *hovedeffekt-modellen*. Begge modellene viste samsvar mellom sosial støtte og livskvalitet, men på ulike måter. Støttetiltak i buffermodellen er aktuelt i møte med mennesker i vanskeligstilte situasjoner, mens støttetiltak gjennom hovedeffekt-modellen har sammenheng med å være integrert i et stort sosialt fellesskap (Cohen & Wills, 1985). Å være i et miljø som gir anledning til å ta opp bekymringer eller dele gleder, og som tilbyr gode opplevelser i seg selv er støttende. Kvinner som er utsatt for vold i nære relasjoner har ofte svært lite nettverk som kan tilby støtte, både som hovedeffekt og som buffer mot det som er vanskelig. De lever i et liv med vold, forsøker å forlate voldsforholdet eller har forlatt forholdet, noe som sannsynligvis oppleves som en svært stressende fase i livet. Kvinnene som oppsøker krisesenteret vil ofte være i en krise, en svært stressende situasjon. Jeg vil derfor i denne oppgaven ta utgangspunkt i buffer-modellen når litteratur sees opp mot de foreliggende resultatene.

Cohen og Wills (1985) presenterer ulike sosiale ressurser som virker som stressbuffer. Jeg har i denne oppgaven valgt en sammensetning av Cohen og Wills (1985) og Brataas (2003) sine *fire måter å utøve støtte på*; kulturell støtte, instrumentell støtte, informativ støtte og emosjonell støtte. Hvordan denne støtte erfares kan også forstås gjennom begrepene perceived og received support (Cohen & Wills, 1985; Haber, Cohen, Lucas, & Baltes, 2007; Uchino, 2004). I norsk litteratur omtales dette som opplevd og mottatt støtte, og disse begrepene vil bli brukt videre i oppgaven (Bulling et al., 2014).

### **2.3.2 Fire måter å utøve støtte på**

#### **2.3.2.1 Kulturell støtte**

På krisesentrene i Norge er det beboere med og uten innvandrerbakgrunn. I 2006 ble det gjort en undersøkelse som viste at 56 % av beboerne på krisesenteret hadde innvandrerbakgrunn. Dette var en økning på 11% fra 2003 og 5% fra året før (Nørgaard, 2007). I 2014 ble det gjort

en ny undersøkelse hvor innvandrerkvinner utgjorde 62% , til tross for at denne gruppen kun utgjør 14% av befolkningen. Innvandrerkvinner er også overrepresentert når det gjelder oppholdstid på krisesenteret og bor der i snitt lenger enn resten av beboerne (Lund, 2014). Til tross for flere fellestrekk, kan konteksten volden foregikk i være forskjellig avhengig av sosiale normer, kultur, og historien i samfunnet (Mahapatra, 2012).

Brataas, Olsen, og Skimmeli (2003) hevder at økt innvandring til Norge har ført til at hjelpeapparatet i Norge ofte møter mennesker med en etnisk kultur som er forskjellig fra ens egen. Det kan handle om ulikheter i forbindelse med verdigrunnlag, væremåter og oppfatninger av hvordan ting skal være. Dette gjelder både generelt og når det kommer til forståelsen av omsorg og helse. Hva legger mennesker fra ulike kulturer i begrepet omsorg, og hvilke forventninger og forståelser har de til knyttet til hjelpen de har behov for? Økt innvandring fører til at i hjelpen som gis, bør det tverrkulturelle perspektivet inkluderes ved behov. For å kunne få til dette, trengs det visse ferdigheter innen tverrkulturell kommunikasjon. Disse ferdighetene avviker ikke fra generelle kommunikative ferdigheter, men krever en forståelse som tar med kunnskap om kulturelle væremåter og uttrykksformer, og respekt for ulikheter i levesett (Brataas et al., 2003). For å utøve kulturell støtte vil en være anerkjennende og bekreftende ovenfor den som mottar støtten. Det å bli verdsatt og respektert er for mennesker en bekreftelse på at vi er verdifulle, og dette kan være med på å øke vedkommende sin positive selvoppfatning (Brataas, 2003). I stortingsmelding nr. 17 (1996-1997), 1997) om innvandring og det flerkulturelle Norge står det at alle har krav på respekt for sin kultur. Trenger et menneske hjelp på en institusjon, har vedkommende krav på å få snakke sitt eget språk samt forvalte sin religion og tradisjon (Magnusson, 2010).

### ***2.3.2.2 Instrumentell støtte***

House (1981) definerer instrumentell støtte som noe konkret som kan hjelpe mennesker i alle situasjoner, men som kan være særlig betydningsfullt i en krise. Mennesker utøver instrumentell støtte når de hjelper et individ med å gjennomføre hverdagslige gjøremål og å ta i bruk egne ressurser. Derfor blir ofte instrumentell støtte sett på som praktisk hjelp (House, 1981; Langford, Bowsher, Maloney, & Lillis, 1997). I følge House (1981) er det i teorien et klart skille mellom instrumentell og emosjonell støtte, men det å gi praktisk hjelp til mennesker i krise kan også ha positive emosjonelle konsekvenser. Det å hjelpe en person i krise med for eksempel å betale regningene sine kan være et tegn på at den som gir hjelpen bryr seg (House, 1981).

Eide og Eide (2007) viser også til begrepet *instrumentell kontroll*, som handler om at brukeren kan gjøre det praktiske som kan løse de problemene han eller hun står ovenfor, med den kunnskapen individet har. Det kan være kunnskap personen hadde fra før, eller noe som han eller hun har fått hjelp til å utvikle. Ulike hjelpeinstanser kan oppleve problemer med inaktivitet blant brukerne sine. Brukere kan ved hjelp av kunnskap fra hjelpeapparatet få hjelp og motivasjon til å møte sine utfordringer. For å få instrumentell kontroll, kan ansatte i hjelpeapparatet bidra med forklaringer og/eller praktiske instruksjoner og informasjon, slik at brukerne kan velge å medvirke i hjelpen eller tilegne seg nye ferdigheter. Dette punktet tar oss med inn i neste form for støtte, informativ støtte (Eide & Eide, 2007).

### **2.3.2.3 Informativ støtte**

Informativ støtte defineres av House (1981) som å gi informasjon som vedkommende kan bruke i forbindelse med personlige- eller miljømessige problemer. I kontrast til instrumentell støtte, er ikke slik informasjon nyttig i seg selv, men det kan hjelpe personen med å hjelpe seg selv. Det kan for eksempel handle om å informere en arbeidsledig om ulike jobbmuligheter eller mer generelt å lære dem hvordan de kan gå frem for å få seg en jobb (House, 1981). I følge Cronenwett (1985a, 1985b) handler det også om å assistere og vise støtte under problemløsningsprosessen. Det er viktig at ansatte i hjelpeapparatet forsikrer seg om at brukeren har fått informasjonen, samt forstått hva det faktisk betyr (Brataas, 2003). Det handler om å hjelpe vedkommende til å definere, forstå og mestre stressende hendelser (Cohen & Wills, 1985). Uchino (2004) hevder at også informativ støtte, på lik linje med instrumentell støtte, ofte innebærer bære preg av emosjonell støtte. Den som utøver informativ støtte kan i flere tilfeller gjøre det på bakgrunn av brukerens beste, og på en omsorgsfull måte (Uchino, 2004).

Eide og Eide (2007) viser til *kognitiv kontroll*, som brukerne kan oppnå ved å få tilgang på informasjon som kan gjøre situasjonen lettere å håndtere. Brukeren kan få styrket egen opplevelse av kontroll gjennom informasjon ettersom dette kan hjelpe ham eller henne med å forutse hva som skal skje. Da kan brukeren få oversikt og gjøre egne vurderinger av situasjonen. Brukerne har behov for informasjon om både forutsette og uforutsette hendelser. Det kan være uforutsette hendelser som å forberede de voldsutsatte kvinnene på at saken deres kan bli henlagt, eller at voldsutøveren får fortsette å ha delt omsorg for barnet. Selv om kvinnen forventer et negativt resultat, kan informasjon øke opplevelsen hennes av kontroll og

reduere stress. Det påpekes at usikkerhet er verre enn kunnskap om mulige negative utfall. Innenfor dette perspektivet er det en grunntanke at informasjon er med på å fremme mestring for mennesker i krise (Eide & Eide, 2007).

#### **2.3.2.4 Emosjonell støtte**

Emosjonell støtte er mest sannsynligvis det folk ser for seg når de tenker på et støttende menneske. Kommunikasjon er en sentral del av emosjonell støtte. Empati, kjærlighet, tillit og omsorg er uttrykk for emosjonell støtte. Denne formen for støtte kan være hensiktsmessig for mennesker i krise, da det kan føre til at mottakeren får en følelse av aksept og økt selvtillit til å takle utfordringer (House, 1981; Uchino, 2004). Mottakeren av emosjonell støtte kan oppleve en tilhørighet i relasjonen med giveren, noe som kan føre til at mottakeren føler seg verdsatt og respektert (Langford et al., 1997). Emosjonell støtte kan utøves på ulike måter. Det kan gjøres ved å stille åpne spørsmål slik at mottakeren får reflektert over egen situasjon og følelser. Den som gir støtten bør vise mottakeren sin fulle oppmerksomhet gjennom å lytte og berolige vedkommende i forhold til at hans eller hennes følelser er normale (House, 1981).

Eide og Eide (2007) hevder at det for mennesker i krise kan være utfordrende å komme i kontakt med sine følelser. Disse menneskene bør ha noen å dele sin smerte, angst og fortvilelse med. Hjelperen kan bidra til å øke individets *emosjonelle kontroll* og mestring, gjennom å utøve emosjonell støtte. Emosjonell kontroll handler om å ha kontroll på sine følelser. For å kunne bearbeide den vanskelige situasjonen er det nødvendig at individet kommer i kontakt med sine følelser. Der er noen utfordringer når en hjelper skal utøve emosjonell støtte for å øke individets kontroll og mestring. Dette handler om å finne en balanse mellom støtte og forståelse, og på den andre siden stille krav til individet for å unngå passivitet (Eide & Eide, 2007).

### **2.3.3 Sosiale nettverk, opplevd og mottatt støtte**

#### **2.3.3.1 Sosiale nettverk**

Specht (1986) hevder at begrepene sosial støtte og sosiale nettverk ofte blir brukt om hverandre fordi de refererer til ulike fasetter av de samme fenomenene. Sosial støtte blir ofte brukt på en mer generell måte da det refererer til et bredt spekter av sosiale interaksjoner, mens begrepet sosialt nettverk er mer spesifikt. Et sosialt nettverk kan forbindes med en persons samhandling med slektninger, naboer, venner eller andre viktige personer i

vedkommende sitt liv (Specht, 1986). For å i det hele tatt kunne motta eller gi støtte må et sosialt nettverk være tilstede (Bulling et al., 2014). Sosiale nettverk kan i følge Langford et al. (1997) defineres som et redskap for sosial støtte, og de skildrer det sosiale nettverket som en interaktiv arena av mennesker som opererer ut fra et «gi og ta» perspektiv bestående av beskyttelse og hjelpsomhet. Sosiale nettverk opererer som strukturen i en interaktiv prosess, mens de ulike formene for støtte er selve funksjonen (Langford et al., 1997). Ut fra et sosialt arbeid- perspektiv refererer nettverk til bånd eller interaksjon mellom to eller flere aktører som utveksler ressurser med hverandre. Nettverket oppstår når aktørene utveksler ressurser med hverandre som er kraftige nok til å forplikte dem til et «forhold». Grunnelementet i nettverket er ikke personene i seg selv, men relasjonene dem i mellom (Bulling et al., 2014). Alle menneskers sosiale nettverk er unikt, og for noen kan det sosiale nettverket utelukkende bestå av profesjonelle aktører eller andre institusjonelle personell (Specht, 1986).

I følge Bulling et al. (2014) kan sosiale nettverk deles inn i *formelle* og *uformelle nettverk*, hvor det formelle er relasjoner koblet opp mot ulike sosiale systemer. Det kan være alt i fra krisesenteret til det lokale legekantoret. Det uformelle nettverket dreier seg om mennesker vedkommende har hyppig og nær kontakt med, og utgjør et mer personlig nettverk. Et slikt nettverk kan være venner, slekt eller naboer.

### 2.3.3.2 *Opplevd og mottatt støtte*

Forskere lager ofte et skille mellom opplevd (perceived) og mottatt (received) støtte. Denne type støtte, i motsetning til sosiale nettverk, tar for seg den mer funksjonelle delen av den sosiale støtte (Bulling et al., 2014). *Opplevd støtte* handler om kvaliteten av den sosiale støtten som gis og refererer til individets subjektive vurdering av at den som støtter vil tilby (eller har tilbudt) effektiv hjelp i stressende situasjoner (Haber et al., 2007; Uchino, 2004). Støtten innebærer blant annet troen på at det finnes hjelp fra mennesker i ditt eget nettverk (Gottlieb & Bergen, 2010). Hvor kraftig denne troen på at andre vil være tilgjengelig i tider med nød er, sier noe om hvordan individet vurderer/opplever den sosiale støtten i sitt eget sosiale nettverk. Vissheten om at noen vil være der for deg om du skulle trenge det synes å være sentral (Brannan et al., 2013). I tillegg til opplevelsen av den generelle tilgjengeligheten av støtte, handler også opplevd støtte om hvor tilfreds mottakeren er med støtten som tilbys (Haber et al., 2007). Yap og Devilly (2004) hevder at opplevd sosial støtte vil beskytte mennesker utsatt for traumatiske hendelser mot stress, angst og depresjon og i følge Cohen og Wills (1985) kan opplevd støtte fungere som en buffer mot stress. Forskningen er klar på at

opplevd sosial støtte bidrar til å øke livskvaliteten til mottakeren av støtten (Diener & Seligman, 2002; Emmons, Colby, & Geen, 1995).

*Mottatt støtte* refererer til bestemte støttende handlinger, for eksempel råd eller oppmuntring, som tilbys av den som støtter i stressende situasjoner (Haber et al., 2007; Uchino, 2004).

Mottatt støtte kan også virke som en buffer i stressende situasjoner, avhengig av om mottakeren opplever støtten som nyttig. Det kan eksempelvis være mennesker som mottar støtte uten at individet opplever at de har behov for slik støtte eller ønsker å ta imot dette. For eksempel kan man foretrekke å få råd i sitt kjærlighetslivet av venner, fremfor av sin mor. Forskning viser at støtte ikke oppleves som nyttig hvis den er uønsket av den som mottar den (Brannan et al., 2013). Green og Pomeroy (2007) hevder at de ofrene for vold som har mer sosial støtte (både opplevd og mottatt) synes å i større grad ta i bruke ulike mestringsstrategier i stressende situasjoner.

## **2.4 Veileder for arbeidet på krisesenter**

For å få en oversikt over arbeidet de ansatte gjør på krisesenter, ønsker jeg å presentere en veileder som Oslo Krisesenter med Kristin Berntsen i spissen skrev på oppdrag fra Krisesentersekretariatet i 2005. Formålet med denne veilederen var «å heve kompetansen for hjelpere som bistår voldsutsatte kvinner og deres barn som bor eller bruker landets krisesentre» (Berntsen, 2005, s. 2). Noen av de voldsutsatte kvinnene bor på senteret som en del av hjelpen, mens andre gjør ikke det. Krisesentrene møter mennesker som er i dyp krise og det er behov for mennesker med tilstrekkelig kunnskap som kan stå i og håndtere dette på en god måte. De ansatte på krisesenteret kan gi brukerne adekvat og tilstrekkelig hjelp til praktisk bistand, psykososial støtte og kribearbeiding, og bidra til å forebygge posttraumatiske lidelser. De ulike krisesentrene i Norge er på veldig mange områder like, samtidig har de svært ulike rammebetingelser, noe som gjør at det som presenteres er relevant for sentrene i ulik grad. Jeg leste gjennom veilederen etter at intervjuene ble gjennomført slik at jeg i minst mulig grad skulle la innholdet styre spørsmålene. I etterkant ser jeg flere likhetstrekk mellom det som presenteres i veilederen, hvordan det aktuelle krisesenteret jobber, og sosial støtte teorien. Jeg velger derfor å presentere de temaene fra veilederen som er mest aktuelle for min oppgave og problemstilling: *hjelpenes rolle, samtalen som kartleggingsverktøy, den flerkulturelle kompetanse, praktiske/eksterne behov og oppfølgingsarbeid etter utflytting* (Berntsen, 2005). I veilederen definerer forfatteren de

ansatte som hjelpere, jeg vil derfor veksle mellom ansatt og hjelper i presentasjonen av veilederen.

#### **2.4.1 Hjelpernes rolle og samtalen som kartleggingsverktøy**

Når mennesker er i krise påpeker Berntsen (2005) at det er avgjørende at de blir møtt og hjulpet på en profesjonell måte. Brukerne av krisesenteret har behov for et trygt menneske som kan håndtere situasjonen når alt virker kaotisk. Da gjelder det å opptre profesjonelt ved å ha kunnskaper om hvordan håndtere mennesker i krise. Noe av det viktigste i relasjonen mellom hjelper og bruker er tillit, og å vise dem verdighet og respekt. I praksis vises dette gjennom omsorg og tilgjengelighet som sender et signal om at «jeg vil deg vel». Dette kan danne grunnlag for en videre prosess i hjelpearbeidet (Berntsen, 2005).

For å kartlegge omfanget av volden, konsekvenser av den, og hvilke tiltak som bør settes i gang, påpeker Berntsen (2005) at det brukes systematiske samtaler. En slik samtale har rammer rundt seg, eksempelvis ved at tidspunktet planlegges i forkant, samtalen skjer på et skjermet sted, og varigheten, formålet og hensikten med samtalen er avklart på forhånd. Det skal legges til rette for at kvinnen skal snakke om det som opptar dem, og rammene skal derfor ikke være et hinder. Under en slik samtale prøver hjelperen blant annet å finne ut alvorlighetsgraden av volden, hvor stor del det har vært av hennes liv, om hun har et sosialt nettverk, og om hun har ulike plager som angst, søvnforstyrrelser, eller annet. Det snakkes også om overlevelsesstrategier, hvordan hun har beskyttet seg fra volden, og om hun regulerer sin egen atferd for å unngå nye overgrep. Slike ting er det viktig at hjelperne får oversikt over for å kunne vurdere om hun er i en tilstand hvor hun ikke er i stand til å bedømme sin egen sikkerhet (Berntsen, 2005).

#### **2.4.2 Den flerkulturelle kompetanse**

En stor del av brukergruppen til krisesentrene er minoritetskvinner, som er kvinner som er innvandret, eller født og oppvokst i Norge med foreldre som er innvandret. Disse kvinnene vil ha ulike kulturelle identiteter, forskjellig språk, og følelsen av tilhørighet til opprinnelseslandet eller Norge vil være ulik. Det er vanskelig å generalisere de voldsutsatte kvinnene med annen etnisk bakgrunn, da noen kommer fra et mer hierarkisk og patriarkalsk samfunn hvor forståelsen av utdannelsesnivå og kvinnerollen avviker i større grad enn generelt i Norge (Berntsen, 2005). Berntsen (2005) hevder at det ikke går an å forklare vold ut fra kultur da volden skjer i alle samfunn og sosiale lag. Kultur er heller ikke statisk og

uforanderlig, det bør heller forstås som en prosess som stadig er i endring (Eriksen, 2001). Berntsen (2005) mener at Norge ikke består av en kulturell homogen gruppe, men består av individer med ulike kulturbakgrunner på alle nivå. På krisesentrene i Norge kan det metodiske arbeidet som rettes mot etnisk norske kvinner også overføres til kvinner med annen etnisk bakgrunn. Kunnskapen om vold og konsekvenser av vold skal kunne benyttes uavhengig av etnisitet. Det refereres i veilederen til begrepet *tverrkulturell prosess*, som oppstår når det samhandles mellom mennesker med ulike preferanser og bakgrunn. Det er naturlig at virkelighetsoppfatningen til en hjelper utfordres i møte med en bruker med en annen kulturell bakgrunn. Det hender at hjelperens oppfatninger ikke samsvarer med brukeren for eksempel i forbindelse med familiens betydning, ekteskap og skilsmisse. Det poengteres her at det er viktig at hjelperen er klar over at denne muligheten finnes i alle mulige hjelperelasjoner. Brukeren kan i denne relasjonen oppleve å ha andre normer og verdier som er mer gyldige for henne enn for hjelperen. Hjelperen blir derfor nødt til å forstå brukerens egen kontekst for å kunne bistå best mulig (Berntsen, 2005).

Berntsen (2005) hevder at det finnes to hovedperspektiv innen kulturell forståelse: et individualistisk og et kollektivistisk syn. Dersom kvinnen har et kollektivistisk livssyn innebærer det at hun i større grad baserer valgene sine ut fra et «vi» perspektiv hvor gruppen er i fokus. Har kvinnen et individualistisk livssyn, baserer hun valgene sine ut fra et «jeg» perspektiv, hvor individet har en verdi i seg selv. Disse livssynene skal være et hjelpemiddel for de ansatte på krisesentrene når de jobber med mennesker med etnisk minoritetsbakgrunn. Krisesentrene har fokus på at de ikke skal jobbe ut fra en kulturell stereotypisering, da ingen samfunn er enten kollektivistiske eller individualistiske. Kvinnene som oppsøker krisesenteret står gjerne ovenfor mange viktige valg, og konsekvensen av disse valgene vil ofte være i fokus. Hjelperne ønsker å forstå om valgene er basert på egne ønsker og behov (individorientert), eller om valgene gjøres med utgangspunkt i et større fellesskap (kollektivorientert) (Berntsen, 2005).

### **2.4.3 Praktiske behov og hjelp etter utflytting**

Parallelt med kartleggingssamtalen påpeker Berntsen (2005) at det også er praktiske behov som melder seg. Hjelperen skal sammen med kvinnen vurdere hvilken praktisk hjelp hun har behov for og hvordan hun får tilgang til dette. Det tas en vurdering på hvorvidt kvinnen selv klarer å skaffe seg hjelpen, eller om hjelperen for eksempel kan bistå med kontaktetablering. De ansatte på krisesenteret kan også hjelpe ved å følge kvinnen til de ulike instansene. Det



henvises til eksterne samarbeidspartnere som lege, politi, sosialkontor, advokat, boligkontor, barnevern, skole, barnehage og helsevesen (Berntsen, 2005).

Berntsen (2005) hevder at det i denne fasen handler om et samarbeid mellom hjelperen og kvinnen for å lage en tiltaksplan tidlig i utflyttingsprosessen. Det fokuseres på at det skal bli gjort tidlig slik at prosessen skal oppleves som trygg for kvinnen. Det tas også høyde for at planene kan endres, noe som i stor grad avhenger av hvilke utfordringer kvinnen møter utenfor senteret. Flere av kvinnene på senteret har sammensatte problemer og det kreves derfor en koordinering av eksterne tiltak. Hjelperne kan da bistå med å etablere kontakt med eventuelle andre instanser, og videreføre kunnskap og erfaringer til sentrale nøkkelpersoner som kvinnen skal forholde seg til i fremtiden. Hjelperen opererer her som en fullmektig i møte med samarbeidspartnere. Oppfølgingsarbeidet består blant annet av råd- og veiledningssamtaler, hjemmebesøk, bistå kvinnen i rettsapparatet, og bearbeidingsamtaler. Det finnes også hjelp for de kvinnene som ikke har behov for et botilbud, men som har andre behov, og kalles dagbrukere. Dette er først og fremst kvinner som ønsker råd og veiledningssamtaler. I tillegg kan de også få delta på kurs og/eller i grupper (Berntsen, 2005).

Det er flere temaer som er tatt med i veilederen men som ikke presenteres her, blant annet sikkerhetstiltak, kvinner og oppholdstillatelse, hvordan de arbeider med tolk, miljøarbeid og barneperspektivet. Arbeid med dette kan i stor grad være en del av den sosiale støtten som gis på et kritesenter, men jeg må likevel ut fra mine funn og oppgavens størrelse og omfang være selektiv å ta med det som synes å være mest aktuelt (Berntsen, 2005).



## **Kapittel 3 Metode**

### **3.1 Metodisk tilnærming**

#### ***3.1.1 Kvalitative metoder***

Jeg har valgt kvalitativ metode i dette prosjektet. Kvalitative metoder «bygger på teori om menneskelige erfaringer (fenomenologi) og fortolkning (hermeneutikk)» (Malterud, 2011, s. 31). Kvalitative metoder kan hjelpe meg til å få frem nyanserte og rike beskrivelser både fra ansatte og kvinner som er tilknyttet krisesenteret. Ved slike beskrivelser synes kvalitativ metode å være en godt egnet metode da det i stor grad handler om å forsøke og forstå verden sett ut fra intervjupersonens perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2009). Kvalitativ metode brukes for å avdekke tanker og meninger, samt å dykke dypere inn i temaet. Metoden kan bidra til økt innsikt i problemstillingen og til å utvikle ideer eller hypoteser for potensiell kvantitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2009; Malterud, 2011).

I følge Johannessen, Christoffersen, og Tufte (2016) finnes det en del likheter, samtidig som der også er en del ulikheter mellom kvalitativ og kvantitativ forskning. Metodene er like ved at de er begrenset av variabler og ved at metodene blir påvirket av forskeren som gjennomfører forskningen. Hver forsker velger hvilken informasjon som skal samles inn og hvordan de skal tolke dataene, og dette har en betydelig innvirkning på utfallet av forskningen, uavhengig av hvilken metode som brukes. Kvalitativ og kvantitativ forskning er også svært forskjellig når det gjelder hvilken type informasjon som samles inn og hvordan denne analyseres (Johannessen et al., 2016). Kvantitativ forskning i motsetning til kvalitativ, innebærer tallmateriale som analyseres ved bruk av statistiske teknikker (Jacobsen, 2010).

#### ***3.1.2 Vitenskapelig utgangspunkt***

Et vitenskapelig utgangspunkt handler om hvilke antagelser om verdenssyn og kunnskap som ligger til grunn for arbeidet som gjøres. Thornquist (2003) hevder at vitenskapens mål primært er å utvide vår erkjennelse. Denne oppgavens metodiske tilnærming er inspirert av fenomenologi, og jeg vil kort presentere fenomenologi og hermeneutikk, og samtidig som vil jeg ta for meg sentrale begrep som har lagt føringer for det metodiske arbeidet for dette prosjektet.

### 3.1.2.1 Fenomenologi

Ordet fenomenologi kommer fra det greske «*phai nomenon*», som betyr *det som viser seg*, og «*logos*»- som betyr *lære* (Thornquist, 2003). Den fenomenologiske tradisjonen ble utviklet i første halvdel av 1900- tallet hvor europeiske filosofer som Martin Heidegger, Jean- Paul Sartre og Edmund Husserl var svært sentrale (Giorgi, 2012; Malterud, 2012a). Edmund Husserl ses på som grunnleggeren av fenomenologi, og særlig hans fenomenologiske tilnærminger har utviklet seg som en av de viktigste bidragsyterne til den fenomenologien vi har i dag (Thornquist, 2003). Fenomenologisk filosofi handler om læren om begivenheter eller ting slik de viser seg for oss og slik sansene umiddelbart oppfatter dem (Johannessen et al., 2016). *Bevissthet* er et begrep som det særlig fokuseres på i fenomenologien, og Husserls hovedinteresse var å studere nettopp dette. Han fokuserte på måten fenomener blir skapt av vår bevissthet. Husserl hadde som utgangspunkt at mennesker aldri kunne vite om det fantes en virkelig verden hinsides vår bevissthet. Verden kan ikke fremstå som noe annet en hva den gjør i vår bevissthet (Thornquist, 2003).

En fenomenologisk tilnærming har, i motsetning til et positivistisk/empiristisk ståsted, som mål å få frem subjektiviteten hos den enkelte og den anses å være en forutsetning for forståelse overhodet. Noe av det som kjennetegner fenomenologi er nettopp at det legges vekt på den menneskelige subjektiviteten (Thornquist, 2003). Hovedfokuset i denne forståelsen ligger i hvordan verden erfares av subjektet «ikke mot verden i seg selv uavhengig av personen som erfarer den» (Thornquist, 2003, s. 14). Thornquist (2003) påpeker likevel at det er flere filosofer, inkludert Husserl som er kritiske til det såkalte 'isolerte subjekt' ved at kunnskap ikke oppstår i vakuum og at subjektets erkjennelser ikke kan forstås uten kontekst. Uten kontekst vil si at en ikke kan se bort fra subjektets sosiokulturelle og historiske sammenhenger. Gjennom det sosiokulturelle perspektivet prøver man å forstå menneskelig atferd og personlig utvikling ved å se på reglene for sosiale grupper og undergrupper som subjektet er medlem i. Disse er ofte uskrevne regler og retningslinjer som styrer en persons handlinger. Husserl forklarer at det ikke er mulig å forstå bevisstheten uten å ta hensyn til relasjonen til fenomener subjektet forholder seg til. Det går heller ikke an å isolere ytre fenomener fra bevisstheten (Thornquist, 2003).

En kvalitativ fenomenologisk metode handler i følge Merleau-Ponty (2012) om å beskrive snarere enn å analysere og forklare, ved å beskrive det gitte så fullstendig og presist som mulig. Samtidig fremstår det som umulig å opptre helt og holdent objektiv gjennom hele

prosjektet, da mennesker fortolker og oppfatter verden gjennom «briller» som er påvirket av kulturell bakgrunn, erfaringer, sosial posisjon, oppvekst og verdier. Det er stort sett gjennom samhandling med andre at den sosiale «virkelighet» blir konstruert av observatøren (Powell, 1994). Dette er kjerneelementer i *hermeneutikk* og fører oss inn på hvorfor nettopp hermeneutikken spiller en sentral rolle i denne masteroppgaven.

### 3.1.2.2 Hermeneutikk

I følge Kvale og Brinkmann (2009) er hermeneutikk læren om fortolkning og kommer på lik linje som fenomenologi fra gresk og betyr *forklaringskunst* (Gilje & Grimen, 1995). Fenomenologi blir hermeneutisk når metoden 'blir tatt for' å være fortolkende, heller enn rent beskrivende, som i transcendent fenomenologi. Forskere innenfor hermeneutikken fremhever hvor viktig det er å fortolke folks handlinger og utsagn. Fokuset er ofte på et dypere meningsinnhold enn det som kanskje er innlysende. Ved en slik tilnærming legger forskeren vekt på at det ikke finnes en absolutt sannhet, men at fenomener kan leses og forstås på andre måter. I samfunnsvitenskapen har hermeneutikken vært en stor inspirasjonskilde hvor fortolkning har hatt stor plass (Thagaard, 2013).

#### 3.1.2.2.1 Dobbelt hermeneutikk

I hermeneutikken snakkes det om *meningsfulle fenomener*, noe som tilsier at fenomenene uttrykker en mening eller at de har en betydning. En stor del av datamaterialet i fag innenfor samfunnsvitenskapen består av en rekke meningsfulle fenomener. Typisk for meningsfulle fenomener er at for at de skal kunne forstås, må de fortolkes. Denne fortolkningen er noe vi mennesker, også kalt sosiale aktører, gjør hele tiden for å kunne samhandle med andre aktører. Stort sett medfører dette ikke særlige problemer, da vi ofte deler de samme sosiale og kulturelle forutsetninger (Gilje & Grimen, 1995). Samfunnsforskere må forholde seg til en verden som allerede er fortolket av deltakerne selv. Det vil si at informantene allerede har en forståelse og fortolkning av verden, av andre, og av seg selv. Hvis forskeren overser informantens tolkning av seg selv, andre og verden kan han eller hun være i fare for å miste tilgangen til hvordan samfunnet faktisk fungerer (Gilje & Grimen, 1995). I følge Gilje og Grimen (1995) er det to måter å forholde seg til dette. For det første handler det om at forskeren ser bort i fra informantenes beskrivelser, da de ofte er feilaktige (David Durkheim, 1887- 1917) Den andre tilnærmingen er basert på Max Weber (1864- 1920) sine forståelser, som mener at disse beskrivelsene har stor betydning. Han begrunner det med at det som gir informantenes handlinger identitet og mening er deres egen oppfattelse av hva de gjør (Gilje

& Grimen, 1995). I følge Gilje og Grimen (1995) er det nettopp aktørenes beskrivelser samfunnsvitenskapelig forskning bygger på, men likevel er det flere ting som tyder på at ingen av disse posisjonene er helt tilfredsstillende. Sosiologen Anthony Giddens har skapt et utgangspunkt for en annen måte å tenke på, nemlig *dobbel hermeneutikk*. På den ene siden må samfunnsvitere forholde seg til de sosiale aktørenes beskrivelser og oppfatninger, ettersom de allerede har fortolket verden slik de oppfatter den. På den andre siden skal samfunnsvitere bringe frem forskning, og ved hjelp av teoretiske begreper rekonstruere aktørenes tolkninger. Det ses derfor på som nødvendig at forskeren går utover selvoppfatningene til aktørene i studien (Gilje & Grimen, 1995). I denne oppgaven er dobbel hermeneutikk blitt tatt i bruk.

#### 3.1.2.2 Ingen forståelse uten forforståelse

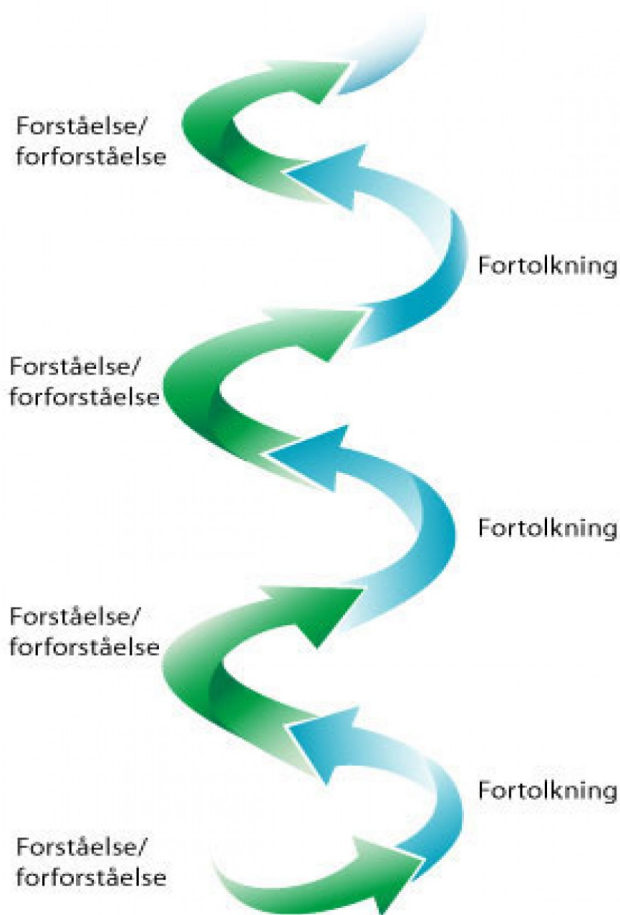
For å åpne for nye perspektiver innen det fenomenet forskeren ser på, argumenterer fenomenologien og Husserl for at en skal forsøke å legge ens forforståelse til side (Broome, 2011). Dette er koblet opp mot et metodisk nøkkelbegrep innen fenomenologien som kalles *bracketing*. Her er forskeren på utkikk etter vesentlige kjennetegn samt essensen ved de fenomenene som studeres, og skal i så stor grad som mulig forsøke å sette sin forforståelse til side i møte med dataen som er innsamlet. En fenomenologisk holdning er annerledes enn den naturlige holdningen eller ens hverdagslige måte å forstå verden på. Med andre ord, her legger forskeren hans eller hennes forutsetninger, teoretiske, kulturelle og eksperimentelle «bagasje» til side (Broome, 2011).

Samtidig er dette nesten umulig, og i følge Malterud (2011) og Powell (1994) påvirkes forskeren av egen forståelse. «En grunntanke i hermeneutikken er at vi alltid forstår noe på grunnlag av visse forutsetninger» (Gilje & Grimen, 1995, s. 148). Hans- Georg Gadamer påpekte i følge Gilje og Grimen (1995) at forforståelse et nødvendig vilkår for at forståelse overhodet skal være mulig er. For eksempel ville det omtrent ikke vært mulig for meg som forsker å snevre meg inn på et tema og etter hvert endt opp med en problemstilling, eller vite hva jeg skulle spørre informantene om, om jeg ikke hadde en viss forståelse av jeg skulle rette oppmerksomheten mot. Prosjektet ville ikke ha noe retning uten disse idéene. Det finnes flere komponenter som kan påvirke forskerens forforståelse, blant annet individuelle personlige erfaringer, trosoppfatninger, samt språk og begreper. Mine personlige erfaringer både som frivillig i kirkens bymisjon og i arbeidslivet har dannet grunnlag for både forberedelsene til prosjektet, gjennomføringen, og refleksjon i etterkant, når oppgaven skrives. For eksempel hadde jeg i min forforståelse noen antagelser som viste seg å ikke stemme. Den ene var at det

kunne være utfordrende for kvinnene å måtte forholde seg til mannlige ansatte. Den andre var at et større antall av kvinnene som var i kontakt med krisesenteret, gikk tilbake til voldsutøveren til tross for den hjelpen de fikk på senteret. Slike tanker bidrar til å legge føringer for hvordan jeg som forsker formulerer intervjuguiden, stiller spørsmål og forstår svarene som gis. Flere av kvinnene som deltok i studien hadde både ulik kulturell og religiøs bakgrunn, og det ble snakket et språk (engelsk) som ikke er morsmål for noen av oss, verken mitt eller kvinnenens. Slike faktorer påvirker arbeidet i hele prosessen, ikke bare i bearbeidelsen av datamaterialet.

### *3.1.2.2.3 Den hermeneutisk spiral*

Gilje og Grimen (1995) hevder at et av de viktigste begrepene innenfor hermeneutikken er den hermeneutiske spiral. Den viser til forbindelse mellom forforståelsen, det som skal fortolkes, og konteksten eller sammenhengen det fortolkes i. Spiralen beskriver prosessen med å forstå en tekst eller prosess hermeneutisk. Det refererer til ideen om at en forståelse av teksten som en helhet er etablert ved henvisning til de enkelte deler, og en forståelse av hver enkelt del ved henvisning til det hele. Verken hele teksten eller hvilken som helst enkeltdel kan forstås uten henvisning til de andre, og dermed forståes dette sirkulært. Men denne sirkulære karakteren av tolkning gjør det ikke umulig å tolke en tekst isolert, det understreker heller betydningen av at teksten må ses ut fra sin kontekst. Hvordan forskeren fortolker konteksten avhenger av hvordan fenomenet tolkes, og motsatt (Gilje & Grimen, 1995). Gilje og Grimen (1995) hevder at det er viktig å være klar over at den hermeneutiske spiral viser til *begrunnelses-sammenhenger*. Spiralen forklarer hvordan fortolkninger av meningsfulle fenomener kan og må underbygges. Når forskeren skal begrunne en fortolkning av deler av en tekst, må det henvises til helheten, og motsatt. Når fortolkningen av hele teksten begrunnes, må det også vises til tekstens deler. Spiralen sier altså noe om begrunnelse for fortolkning, hvilken struktur den har, eller hva de baseres på (Gilje & Grimen, 1995). Gilje og Grimen (1995) trekker frem at forskeren ikke blir værende på samme sted i spiralen i hele prosjektet, og det er heller ikke mulig å tre ut av spiralen midt i prosjektet.



**Figur 1. Hermeneutisk spiral (2012)**

Forskeren begynner ikke på bar bakke når han eller hun skal forstå noe nytt. Forskeren bruker kunnskapen (forforståelsen) sin til å fortolke hva som skjer i fortellingene til informantene (Ebdrup, 2012). Under intervjuene i dette prosjektet beskriver informantene sine erfaringer og opplevelser, og tolkningen starter (både ubevisst og bevisst) allerede i det informanten velger hva som skal fortelles. I forbindelse med dette fortolker jeg som forsker det informanten forteller, noe som preger videre oppfølgingsspørsmål og videre tolkning av materialet. Tolkninger bygger på beskrivelser, og beskrivelser vil alltid være preget av tolkninger (Malterud, 2011). Malterud (2011) påpeker derfor viktigheten av å ha et reflektert forhold til sin egen innflytelse på materialet, slik at jeg på best mulig vis kan gjenfortelle informantenes erfaringer og opplevelser på en lojal måte uten å legge mine egne tolkninger som fasit (Thornquist, 2003). Jeg har en fenomenologisk hermeneutisk forståelse i dette prosjektet. Alt er slik en del av en større helhet. Eksempelvis er den praktiske hjelpen kvinnene får kun en del av hjelpen som gis av de ansatte på krisesenteret. Det er verken ønskelig eller mulig å



se den praktiske hjelpen helt isolert. Kvinnenes helhetlige situasjon og samarbeid med de ansatte på krisesenteret påvirker hvordan de opplever den sosiale støtten. Likedan påvirker den sosiale støtten forholdet til de ansatte og synet på Krisesenteret som helhet. Ved å ha en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming av det empiriske materialet, blir dataene forstått og fortolket med den referanserammen og forforståelsen jeg har.

## 3.2 Fremgangsmåte

### 3.2.1 Semistrukturerte individuelle intervju og fokusgruppeintervju

I utgangspunktet hadde jeg valgt individuelle *semistrukturerte intervju* i møte med kvinnene fordi det syntes å være en god metode for å få kunnskap om voldsutsatte kvinners hjelp og støtte på krisesenter. En av grunnene til at det ville bli gjort slik var i hovedsak for å verne om kvinnenes privatliv. Kvinnene slapp da å eksponeres og dele sine opplevelser med andre enn meg som forsker, og det kunne kanskje bidra til at de ville føle seg tryggere. Individuelle intervju ble også valgt for å gå i dybden av hver enkelt kvinners erfaringer og samtidig få et breddeperspektiv. Jeg var klar over at det var en viss fare for at kvinner på krisesenter ikke ønsket å stille opp til intervju, da kvinnene i utgangspunktet er i en sårbar situasjon (Fontes, 2004; Hammersley & Traianou, 2012). For å løse dette ville jeg ville da bruke en mer deskriptiv fenomenologisk analysemetode, hvor kvinnene ville få utdelt (uten av vi fysisk møttes) et forenklet spørreskjema. Dette skjemaet skulle inneholde få spørsmål som la opp til utfyllende svar. Denne alternative løsningen ble laget ettersom kvinnenes erfaringer og synspunkter var svært viktig for prosjektets problemstilling og forskningsspørsmål. Selv om temaet i oppgaven i utgangspunktet ikke er sårbart, kan det å bare skulle møte opp, i fare for å bli gjenkjent som voldsoffer, være utfordrende for kvinnene. Denne metoden ville gjøre det lettere for meg å bevare informantenes privatliv, samt minske faren for at de ble gjenkjent når forskningen ble publisert. Samtidig hevder Sears (2005) at sårbarhet ofte er situasjonsbetinget, fremfor kategorisk. Noe som vil si at selv om at temaet vold i være relasjoner i utgangspunktet kan bli sett på som sårbart og sensitivt, betyr ikke det nødvendigvis at alle ofrene for denne tematikken er det. Jeg ønsket derfor å rekruttere disse kvinnene.

For å intervju de ansatte på krisesenter ble *fokusgruppe* valgt som aktuell metode.

Fokusgrupper er en metode hvor forskeren får samlet inn mye informasjon på kort tid, og kan derfor være svært ressursbesparende (Malterud, 2012a). De ansatte kan være til hjelp for

hverandre under selve intervjuet, gjennom å støtte og oppmuntre hverandre til utfyllende svar. En svakhet med denne metoden kan være at det vil være en rådende kultur som på det aktuelle krisesenteret og at ansatte som er uenig med majoriteten kanskje ikke tør å si sin mening. Etter et møte med lederen på det aktuelle krisesenteret ble det drøftet om fokusgruppe også kunne være en aktuell metode for kvinnene. Dette var en metode jeg i utgangspunktet hadde utelukket, da jeg ikke så for meg at dette var noe som kunne være ønskelig for kvinnene. Imidlertid hadde flere av kvinnene på krisesenteret deltatt i ulike gruppeaktiviteter tidligere, og vi ble derfor enige om at dette allikevel var en aktuell metode.

### **3.2.2 Rekruttering**

Jeg startet rekrutteringen med å ta kontakt med tre aktuelle tilfeldige krisesentre som kunne være aktuelle for å delta i studien. En kort introduksjon om prosjektet på telefon, og en mer utfyllende mail ble deretter sendt. Jeg kom etter hver i kontakt med lederen på ett av sentrene som ønsket å delta i prosjektet. Lederen ble min kontaktperson (også kalt *portvokter*) da vedkommende kjenner målgruppen. Lederen ble en nøkkelperson i videre rekruttering av både de ansatte og kvinner (Malterud, 2012a). Det viste seg å være enkelt å rekruttere ansatte, mange ønsket å delta. Det ble lagt fokus på frivillighet og at det ikke skulle ha noen konsekvenser for dem som eventuelt ikke ønsket å delta i studien.

Kvinnene på krisesenteret ble rekruttert gjennom de ansatte som jobbet der. I tilbakemeldingen fra NSD (se vedlegg 1) ble det anbefalt at «de som blir spurt, først gir tillatelse til at forsker kan ta kontakt med dem. Det må være helt tydelig at det er helt frivillig å delta og at det ikke vil få noen konsekvenser for dem dersom de ikke ønsker å delta i prosjektet». De ansatte ble informert om dette før rekrutteringen, og rekrutterte deretter, ut fra min forståelse, de kvinnene som ble vurdert til ikke ta skade av å delta i studien. Det ble også formidlet at dersom de ikke ønsket at de ansatte skulle vite at de deltok i studien, kunne dette ordnes ved at de tok kontakt med meg direkte, og at intervjuet ble gjennomført utenfor senteret. Ingen benyttet seg av sistnevnte, alle kvinnene takket ja gjennom de ansatte. Flere kvinner takket ja, men kun tre deltok. Jeg fikk ikke kjennskap til hvor mange som ble spurt, men det ble rapportert fra de ansatte at flere takket nei. Noen frafall ble ikke begrunnet, mens andre ble begrunnet med uforutsette hendelser. Det kan tenkes at frafallet kom av sikkerhetsmessige grunner, da det å delta i en slik studie kan sette vedkommende i en posisjon der privatlivet eksponeres (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2009).

### **3.2.3 Det faktiske utvalget**

Jeg valgte et strategisk utvalg hvor jeg spesifikt gikk inn for å finne informanter ut fra en målsetting om at informasjonen som kom frem hadde potensiale til å belyse problemstillingene som er definert (Jacobsen, 2010). I utgangspunktet var det tenkt at jeg skulle intervju 10 ansatte (fem i hver fokusgruppe) på krisesenter og individuelle intervju med åtte kvinner som hadde blitt utsatt for vold i nære relasjoner. Grunnen til at jeg valgte akkurat 18 informanter var fordi jeg antok at det var mange nok til at det ble en balanse mellom homogenitet og variasjon, og at det får frem nyanser og paradokser i besvarelsene. Samtidig var dette kun et utgangspunkt, og antallet var fleksibelt da jeg ikke kunne ta en konkret vurdering av hvor mange informanter som trengtes før underveis i intervjuprosessen.

For å få tak informanter som var egnet for min studie brukte jeg *strategiske inklusjons- og eksklusjons-kriterier*. Disse sier noe om hvem som inkluderes og ekskluderes i studien.

#### **Inklusjonskriterier for de ansatte:**

Ansatte som

1. har jobbet med voldsutsatte kvinner i minst 2 år
2. behersker norsk

#### **Inklusjonskriterier for de voldsutsatte kvinnene:**

1. har vært/er utsatt for fysisk og/eller psykisk vold fra sin partner/eks partner
2. har vært i kontakt med det aktuelle krisesenteret minst én gang
3. er over 18 år
4. behersker norsk

#### **Eksklusjonskriterier for informantene og respondentene:**

1. Informanter som ikke oppfyller inklusjonskriteriene

Disse kriteriene hjelper forskeren til å få tak i de deltakerne som forskeren mener gir best mulig kunnskap om det problemstillingen etterspør. Det at de ansatte har jobbet på krisesenter i minst 2 år, øker sannsynligheten for at de har erfaring fra flere møter med voldsutsatte kvinner. At de voldsutsatte kvinnene har vært/er utsatt for vold av en nær relasjon, og har vært i kontakt med krisesenteret, gjør at de er i besittelse av unike erfaringer også om ivaretagelsen på krisesenteret. Kriteriet «behersker norsk» ble satt fordi da slipper forskeren å være avhengig av tolk, det er tidsbesparende og språkbarrierer unngås.

Utvalget ble noe annerledes, da kun tre kvinner ønsket å delta i studien. Inklusjonskriteriene ble også noe endret da jeg fant ut at punkt 4. behersker norsk ikke ble like viktig. Rundt 60% av kvinnene som var i kontakt med det aktuelle krisesenteret hadde utenlandsk bakgrunn og flere av dem snakket ikke norsk. Da jeg ønsket å få med deres beskrivelser i studien ble kriteriet derfor endret til «behersker engelsk». Det var ingen av informantene som meldte seg til studien som ikke behersket engelsk, bruk av tolk ble derfor aldri vurdert. Jeg endte til slutt opp med **to fokusgrupper for de ansatte** med fem i hver gruppe, **en fokusgruppe med to kvinner** og **ett individuelt intervju** med en kvinne. Til sammen var det **13 informanter** i dette prosjektet.

Utvalget bestod av ni kvinnelige ansatte, en mannlig ansatt og tre kvinnelige brukere. De ansatte hadde ulik fagbakgrunn med hovedvekt på helse- og sosialfag. Flere av de ansatte hadde også videreutdannelse i ulike retninger innenfor voldsproblematikken. Noen av kvinnene som deltok i studien bodde på krisesenteret, og andre bodde på egenhånd men hadde fremdeles kontakt med krisesenteret. Noen av kvinnene var født og oppvokst i Norge, mens andre hadde utenlandsk opprinnelse. Samtlige kvinner var i hovedsak tilknyttet en annen kultur og religion som i Norge ses på som en minoritet. Til hensyn for informantenes anonymitet og konfidensialitet har alle fått fiktive navn. For å gjøre et klart skille mellom de ansatte og kvinnene har de ansatte blitt kalt ansatt 1-10. Jeg har valgt å gi kvinnene de fiktive jentenavnene Sara, Janne og Hilde.

### **3.2.4 Intervjuguide**

Semistrukturerte intervju ble som sagt valgt som metode både for fokusgruppene og de individuelle intervjuene, og ble også brukt som tilnærming i utformingen av intervjuguiden. Et slikt intervju er en fleksibel men planlagt samtale hvor formålet er å få frem beskrivelser av informantens livsverden, hvor fenomenene som blir beskrevet, blir fortolket (Kvale & Brinkmann, 2009). En semistrukturert intervjuguide kan inneholde alt i fra stikkord til planlagte spørsmål, og hvor 'dypt' samtalen skal gå avhenger av relasjonen mellom forsker og informant, samt prosjektets problemstilling. Da formålet i min oppgave var å få vite noe jeg ikke visste noe om fra før, var det viktig at samtalen åpnet opp for nye uforberedte spørsmål som videre utforsket min problemstilling, ved å ikke ha en for detaljert intervjuguide som ble skulle følges slavisk (Malterud, 2011).

Ved utformingen av intervjuguiden var det nødvendig å lage to ulike guider, én til de ansatte (se vedlegg 2) og én til kvinnene (se vedlegg 3). Dette ønsket jeg å gjøre for i størst mulig grad å klare og tilpasse meg de ulike intervjugruppene. Teori om sosial støtte ble valgt som sentralt teorigrunnlag for oppgaven. Det ble derfor naturlig å i forkant lese seg opp på litteraturen, og deretter å bruke denne som struktur for guiden. Fire temaer; emosjonell støtte, kulturell støtte, instrumentell støtte og informativ-støtte ble valgt som hovedtemaer, og erfaringer rundt disse temaene ble utgangspunkt for spørsmålene. Samtidig ønsket jeg ikke å la meg styre av teorien i for stor grad, den ble derfor lagt bort før jeg startet intervjuene, for å kunne møte informantene med blanke ark. Begge guidene hadde underspørsmål som rettet seg mot de ulike temaene, og ble formulert litt forskjellig. Guiden til de ansatte ble noe mer teoretisk og faglig i formuleringene. Noe av formålet med oppgaven er å få frem ulike perspektiv og nyanser i svarene til de ansatte og kvinnene. Det ble derfor laget spørsmål som la opp til dette.

Malterud (2011) hevder at det er viktig at intervjuguiden revideres underveis i feltarbeidet, etter hvert som forskeren ser hva som bør få fokus. Da jeg hadde to fokusgrupper for de ansatte, ble det naturlig å gjøre noen endringer mellom første og andre intervju. Det var ikke store endringer, men noen få spørsmål ble utelukket, da de blant annet handlet om statistikk over ulike temaer, og noen spørsmål ble lagt til. Dette gjaldt også intervjuene jeg hadde med kvinnene. Samtidig som jeg opplevde at det var nødvendig med noen få endringer, var det også viktig for meg å holde meg sånn noenlunde til hovedtemaene, da det var dette jeg ønsket svar på. Intervjuguiden ble utdelt rett før intervjuene begynte. Dette ble blant annet gjort for å trygge kvinnene på hva som ville bli spurt om under intervjuet, og fordi noen ønsket å se på spørsmålene underveis i samtalen.

### **3.2.5 Gjennomføring av intervjuene**

Samtlige intervju ble gjort på et møterom på det aktuelle krisesenteret. Intervjuene ble gjennomført i løpet av en periode på to uker. De to fokusgruppene med de ansatte ble gjort på slutten av dagen, etter deres ønske. Samtykkeskjema (se vedlegg 4) og intervjuguide ble skrevet ut og lagt på planlagte plasser hvor informantene skulle ta plass. De fikk tid til å lese gjennom samtykkeskjema, hvor nøkkelinformasjon, som at det var 100% frivillig å delta og at personidentifiserende opplysninger ville bli anonymisert, ble trukket frem for at de skulle være trygge på at dette var viktig for meg som forsker. Jeg informerte også om at det ikke ville ha noen konsekvenser for deltakerne om de ikke ønsket å delta eller om de trakk seg

underveis. Jeg stilte også spørsmål om det var noe som var uklart før intervjuet startet. Alle informantene bekreftet på lydopptakeren at de hadde fått opplyst hva som stod i samtykkeskjema, samt samtykket til bruk av lydopptaker. For å ivareta informantenes konfidensialitet ble det også informert om at opptakene ble lagret på en sikker måte (på en minnepenn med kode) og at de ble slettet når de ikke lenger skulle brukes i prosjektet.

NSD presiserte i sin godkjenning av prosjektet at taushetsplikten var viktig og at ansatte ikke skulle oppgi informasjon som kunne være personidentifiserende for brukerne. Taushetsplikten ble minnet om innledningsvis i hvert intervju, men samtidig ble det oppfordret til å komme med eksempler fra praksis på en mer generell basis. Det er dessverre ingen taushetsplikt informantene i mellom, men de ble oppfordret til at det som ble sagt under intervjuet ikke skulle diskuteres med utenforstående.

Under første fokusgruppe brukte jeg en *sekretær* som hadde i oppgave å notere kommentarer under punkter vi på forhånd hadde bestemt. Det var også en trygghet for meg som forsker å ha med en støttespiller som kunne bistå ved behov. Jeg informerte om sekretærens rolle innledningsvis i intervjuet slik at informantene skulle kjenne seg trygge og komfortable (Krueger, 1993). En sekretærs rolle er å legge merke til samt ta notater om klima, samhandling og stemning,- særlig ting som ikke fremkommer under lydopptaket. Sekretæren var også behjelpelig i forbindelse med *replikkfesting*, hvor deltakernes navn ble koblet opp mot sitater i teksten. Dette ble særlig til hjelp under transkriberingen i ettertid (Malterud, 2012a). Det ble laget navneskilt slik at jeg (moderator) bevisst kunne bruke navnene under samtalen for å styrke replikkfestingen. Umiddelbart etter at intervjuet var gjennomført skrev jeg ned notater som jeg hadde gjort meg under intervjuet. Dette ble gjort slik at mine notater ikke skulle bli påvirket av hva sekretæren hadde notert, og vi diskuterte etterpå hva vi hadde notert ned. Det viste seg at vi var enige på flere punkter, men sekretæren klarte å være mer nøyaktig og konkret, samtidig som han fikk med seg helheten i prosessen. Det var kun aktuelt med en sekretær under det første intervjuet, da sekretæren var en medstudent som hadde egne intervjuer under den andre fokusgruppen. I et forsøk på å veie opp for dette gjorde jeg det på samme måte etter at fokusgruppe nummer to var ferdig og noterte noen kommentarer like etter at intervjuet var avsluttet. Mer konkret om hva som kom frem under gruppedynamikken kommer i kapittel 3.2.7, egne erfaringer og selvkritikk.

Intervju nummer tre var et individuelt intervju og nummer fire var en fokusgruppe med to av de tre kvinnene som deltok i studien. Samme introduksjon ble brukt før disse intervjuene, det ble lagt vekt på anonymitet og sikkerhet. Ved å dele ut intervjuguiden fikk kvinnene en bekreftelse på at det ikke var laget spørsmål som tok for seg deres voldshistorikk. Det individuelle intervjuet ble gjennomført på norsk, mens fokusgruppen ble gjennomført på engelsk. Jeg hadde i forkant gått gjennom intervjuguiden og notert ned norske begrep til engelsk for å være best mulig forberedt.

### **3.2.6 Transkripsjon**

Jeg startet transkriberingen kort tid etter intervjuene. En transkripsjon i språklig forstand er en systematisk representasjon av en muntlig samtale til skriftlig form (Kvale & Brinkmann, 2009). Det er viktig at forskeren tenker over at intervjuene skal være lesbare, og samtidig bevare informantenes konfidensialitet (Kvale & Brinkmann, 2009; Malterud, 2011).

Forskeren må ikke forveksle teksten med virkeligheten, teksten er bare en tekst, og ikke virkeligheten i seg selv. De virkelige rådata er det faktiske intervjuet, mellom informant og forsker, og deres opplevelse av den. Transkribering i kvalitativ analyse inneholder alltid en form for teksttolkning. Det er derfor viktig å finne en måte å transkribere på hvor meningsinnholdets gyldighet og pålitelighet blir ivaretatt. Teksten skal både være lojal mot innholdet i samtalen, og det skal også være mulig å lese mellom linjene- noe som vil si at forskeren skal kunne se tilbake til settingen og sammenhengen teksten ble sagt i (Malterud, 2011).

Når det første intervju skulle transkriberes var jeg svært opptatt av å få med hver minste detalj i intervjuet, men merket etter hvert at det virket mot sin hensikt. Malterud (2011) hevder at muntlig språk i de aller fleste tilfeller er mer uformelt og oppstykket enn det skriftlige språket. Det er viktig at forskerens hovedfokus ligger i å fange opp samtalen som gir en god beskrivelse av den hensikten informanten har å meddele. En ordrett skriftliggjøring kan i noen tilfeller gi leseren et annet bilde, særlig hvis informantene har dialekt eller en måte å snakke på med språklige særpreg. Et annet aspekt er at forskeren må være oppmerksom på å ikke latterliggjøre informantenes uttrykk ved å jobbe etter en ordrett beskrivelse av samtalen (Malterud, 2011). Jeg valgte derfor å stoppe opptaket en del steder for å modifisere noen ord og uttrykk slik at det skulle ha samme mening på papiret som det hadde i samtalen.

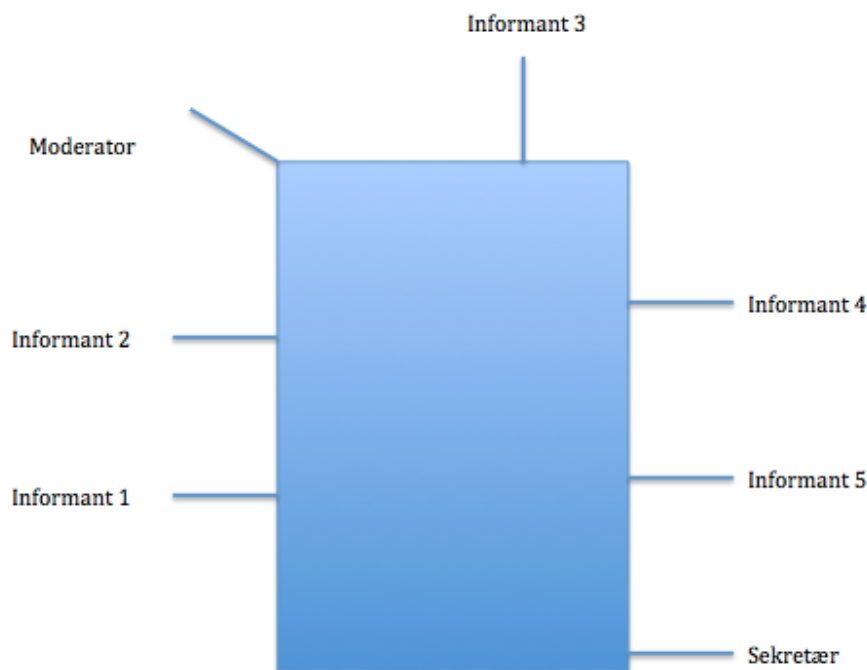
Det var flere grunner til at jeg gjennomførte både intervjuene og transkripsjonene selv. For det første skal man som forsker være godt kjent med datamaterialet for å kunne gjøre en grundig analyse. Selv om det kunne vært tidsbesparende å få hjelp til transkripsjonen, mener jeg at jeg ville mistet noe av meningsinnholdet. Når jeg noen steder under opptaket opplevde dårlig lyd eller at informantene snakket i munnen på hverandre, hadde jeg likevel intervjuet friskt i minnet noe som førte til at jeg slapp å tolke hva som ble sagt. Når informantene snakket i munnen på hverandre var for det meste positivt, da det tydet på at diskusjonene i gruppen var fruktbare og ga grunnlag for et innholdsrikt og komplekst datamateriale. En siste grunn til at jeg selv ønsket å gjennomføre transkripsjonene var for å sikre at meningsinnholdet i samtalen ble best mulig ivaretatt. Nonverbal kommunikasjon er en del av det som danner meningsinnholdet også i det som faktisk blir sagt, men som allikevel ikke er mulig å gjenfinne på opptaket (Malterud, 2011). For eksempel kan korte pauser være vanskelige å fange opp, noe som kan føre til komma og punktumfeil. Det kan også være ting som blir sagt med glimt i øyet, eller informantenes kroppsspråk. Det er utfordrende å overføre muntlig tale til skriftlig språk, men jeg så prosessen som nødvendig for å kunne gjennomføre et grundig og helhetlig forskningsprosjekt.

### **3.2.7 Egne erfaringer og selvkritikk**

#### **3.2.7.8 Varierende grad av god samhandlingsflyt**

I og med at flere av intervjuene var gruppeintervju, var jeg opptatt av å få til en god dialog informantene i mellom. Malterud (2012a, s. 70) hevder at «det er samtalen deltakerne imellom som gir den beste kunnskapen». Det ble derfor viktig å skape en god samhandlingsflyt mellom informantene. For å få til dette prøvde jeg å plassere meg strategisk slik at alle så meg men også at de så hverandre. Stoler som var til overs ble flyttet til andre enden av rommet slik at det var tydelig hvor informantene skulle sette seg, med navneskilt, informasjonsskriv (se vedlegg 5) og intervjuguide. Ved første fokusgruppe fungerte dette bra. En oversikt vises i figur 2 nedenfor.

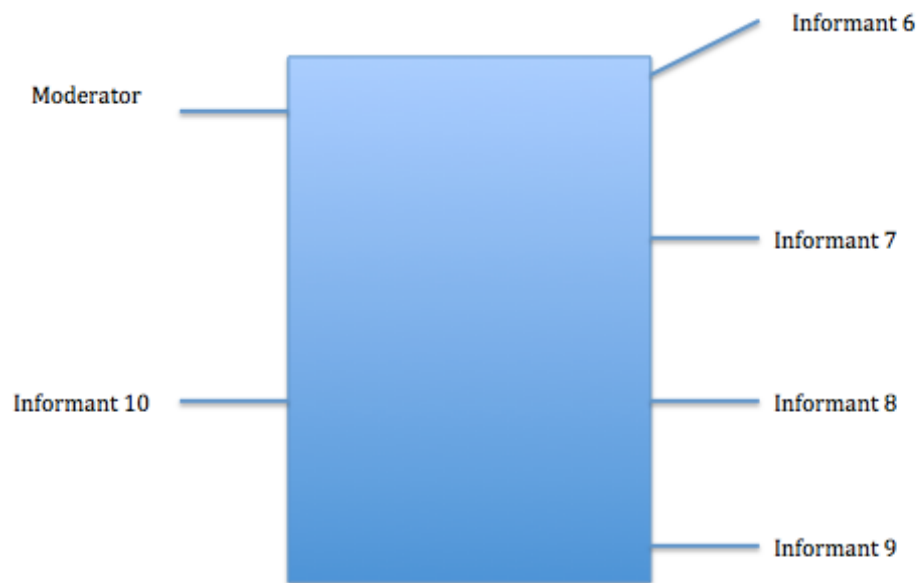




**Figur 2. Fokusgruppe ansatte 1: Oversikt over bordplassering til informantene**

Det var et avlangt bord og var derfor ikke mulig at alle satt i «ring», men jeg prøvde likevel å få til en «ringfølelse». Det viste seg å fungere bra og sekretæren noterte blant annet at informant 3 sier at kvinnene er sjef over egen situasjon. Dette nikker de andre til. Informant 5 følger opp og utdyper. Gruppen er tydelig på at kvinnene er 'sjef'. Det ble også notert som en oppsummering at «gruppen fungerer godt. Når noen kommer med en påstand så følges dette fort opp av en annen. Ingen som styrer for mye, og ingen som gjemmer seg uten å si noe». Sekretær og moderator hadde samme opplevelse av samhandlingsflyten i samtalen.

I fokusgruppe nummer to med de fem resterende ansatte ønsket jeg å bruke samme strategi i forbindelse med plassering rundt bordet da jeg hadde god erfaring med det fra første fokusgruppe. Dette ble ikke helt som planlagt og stoler ble flyttet på av informantene. Innledningsvis opplevdes fokusgruppen i større grad som individuelle samtaler. På figuren under viser et bilde over hvordan gruppen ble sittende.



**Figur 3. Fokusgruppe ansatte 2: Oversikt over bordplassering til informantene**

Fire av fem informanter satt på samme langsiden og hadde øynene rettet mot moderator og informanten som satt på samme side. I notatene som ble gjort umiddelbart etter intervjuet ble det notert ned at det opplevdes som litt «scene-aktig» og at jeg som intervjuer i for stor grad ble midtpunktet i samtalen. I begynnelsen av intervjuet ble flere av svarene avsluttet med «stemmer ikke dette?», og var i større grad på utkikk etter bekreftelse fra de andre informantene. Dette kan ha noe å gjøre med at de ikke så på hverandre og fikk bekreftende blikk og nikk som den forrige gruppen gjorde. Det er vanskelig å vite sikkert hvordan, og hvor mye plassering av stoler påvirket dynamikken, men en tydelig føring på plassering hadde nok bidratt positivt til samtaledynamikken. Det kan også tenkes at hierarkiet i gruppen spilte en rolle da daglig leder deltok i denne fokusgruppen. Kanskje ble de andre ansatte redde for å si ting som er feil, kanskje de tenkte at daglig leder kunne forklare ting på en bedre måte? På den andre siden var det svært nyttig å ha henne med, da hun hadde full oversikt over senteret, samtidig som at hun kom med utfyllende og detaljerte beskrivelser.

Dynamikken i samtalen ble bedre etter hvert, og informantene ble mer sikre på seg selv. Det var større variasjon i hvor mye informantene snakket i gruppe to, noen sa svært lite, mens andre snakket mer. En av oppgavene til moderator er å gi hver enkelt informant

anerkjennelse, både nonverbalt og verbalt, uten å si seg enig i det som blir sagt for ikke å oppetre førende (Malterud, 2012a). Dette kunne kanskje blitt gjort i større grad for å få frem stemmene til dem som var mindre deltagende i samtalen.

### **3.3 Dataanalyse**

Analyse er prosessen med å bryte ned et sammensatt emne i mindre deler, for å få en bedre forståelse. Ordet kommer fra gresk og betyr å «bryte opp» (Kvale & Brinkmann, 2009). Når en forsker er uerfaren anbefaler Malterud (2012a) Grounded Theory, Giorgis fenomenologiske analyse, eller systematisk tekstkondensering. Ved å ha et for stort fokus på hver enkelt individ i analysen kan forskeren være i fare for å miste kontekstforståelsen, samt få et begrenset datamateriale til rådighet (Barbour, 2007). Et annet alternativ er da å gjennomføre en tematisk analyse, hvor fokuset er å bruke den typen hendelser eller erfaringer som problemstillingen omfatter (Malterud, 2012a). Etter en gjennomgang av de ulike analysemetodene syntes Malteruds systematisk tekstkondensering å være den mest passende metoden for min problemstilling og mine data. Ved å velge en fenomenologisk analysemetode som systematisk tekstkondensering er formålet med analysen å utvikle kunnskap om informantenes *livsverden* og *erfaringer* innenfor det temaet som studeres (Malterud, 2011). En slik fenomenologisk analysemetode bidrar til å sikre at resultatene reflekterer en nøyaktig beskrivelse av trekkene av de erfarte fenomenene som presenteres for forskeren (Giorgi, 2012).

#### **3.3.1 Gjennomføring av analysen**

Analysen viste seg å være svært tidkrevende og arbeidsom, men samtidig førte det til en grundig gjennomgang og alle aspekter ble sett opp mot helheten. Fokusgruppeintervju er blitt kritisert for ikke å ta hensyn til gruppedynamikken når data analyseres. Empirien presenteres ofte uten forklaring på hvordan det er presentert eller hvordan datamaterialet er hentet frem gjennom påvirkning av andre. De kontekstuelle rammene forsvinner da i stor grad (Malterud, 2012a; Wibeck, 2011). Jeg valgte derfor å se på gruppeprosesser og kommunikasjonsmønstre under intervjuene.

Etter at intervjuene er gjennomført skal rådataene bearbeides og organiseres, hvor forskeren skal klargjøre materialet for analyse (Kvale & Brinkmann, 2009). Første steg etter hvert intervju var å høre på lydfilen og transkribere det som ble sagt i samtalen. Jeg var veldig usikker på hvordan jeg skulle skille informantene fra hverandre, men det viste seg å gå bra da

jeg kjente igjen stemmene på båndet. Det tok lengre tid enn forventet å transkribere, da det fort blir litt snakking i munnen på hverandre når mennesker er engasjert. Det gikk en uke mellom første og andre fokusgruppeintervju med de ansatte, og første intervju var ferdig transkribert før det neste. De tre neste intervjuene ble gjennomført i løpet av fire dager, og det ble derfor ikke mulig å gjøre ferdig transkripsjonen mellom hvert intervju. Dette gjorde at det ble noe vanskeligere å huske tilbake på ting som kanskje var litt utydelig på lydopptakeren, men ellers syntes det ikke å ha noe betydning. Jeg endte opp med fire ulike dokumenter bestående av 112 sider med tekst. De to første intervjuene med de ansatte var klart lengst (mellom 30 og 40 sider) og de to intervjuene med kvinnene var litt kortere (mellom 20 og 30 sider).

Før analysen skulle gjennomføres, måtte jeg velge mellom teoristyrte eller datastyrte analyse. Thornquist (2003) påpeker at det er viktig at forskeren har respekt for det konkrete og at det legges vekt på erfaringsnære, fylldige og kontekstualiserte beskrivelser. Det blir derfor viktig å ikke ha fordommer eller ferdige kategorier basert på tidligere forskning og teori, men heller la informantenes stemme komme til uttrykk. Selv om jeg utformet intervjuguiden ut fra sosial støtte-teori sine fire kategorier (instrumentell, emosjonell, informativ og kulturell støtte), ønsket jeg, som fenomenologien anbefaler, å legge teorien til side. *Datastyrt analyse* er en metode hvor forskeren danner kategorier i datamaterialet uavhengig av tidligere teoretiske begreper. Denne analysemetoden er den som ligger nærmest opp mot systematisk tekstkondensering, og det ble derfor et naturlig valg (Malterud, 2011). Et annet valg som ble tatt, var om analysen skulle skje i én eller to faser. Enten kunne jeg analysere transkripsjonene fra de ansatte og voldsutsatte kvinnene hver for seg, eller samlet. Etter hvert kom jeg frem til at det var hensiktsmessig å sammenfatte dataene og gjennomføre en samlet analyse. Dette ble gjort fordi jeg ønsket å få frem flere sider av det som ble sagt av de ansatte og kvinnene. Dette ble kanskje mer synlig ved å sette dem i samme kategori, og for å tydeliggjøre bredden av datamaterialet.

### **Malteruds systematiske tekstkondensering anbefaler å gjennomføre analysen i *fire trinn*:**

1. Å danne et helhetsinntrykk- fra «villnis» til temaer
2. Å identifisere meningsbærende enheter – fra temaer til koder
3. Å abstrahere innholdet i de meningsbærende enhetene – fra kode til mening
4. Å sammenfatte betydningen av dette- fra kondensering til beskrivelser og begreper

### 3.3.1.2 Trinn 1: Helhetsinntrykk

Denne fasen handlet om å bli kjent med datamaterialet og å ha et overordnet perspektiv. Detaljene skal sees bort i fra, og helheten er i fokus. Her skal jeg, på lik linje ut fra det fenomenologiske perspektivet, prøve å sette mine teoretiske referanseramme og forforståelse til side. Teorien om metode som brukes som prosjektets referanseramme minner meg som forsker på at det er informantenes erfaringer som er viktigst, og at det samtidig er viktig at jeg prøver å legge fra meg kunnskapen jeg har om de ulike temaene knyttet til problemstillingen (Malterud, 2011).

Jeg startet med lese gjennom transkripsjonene for å vurdere ulike tema som kunne si noe om hvilke erfaringer ansatte og voldsutsatte kvinner hadde på krisesenter. Transkripsjonene bestod av fire hefter (et hefte for hvert intervju) og jeg tok notater i marginen. Det ble skrevet ned foreløpige tema som var beskrivende for hva som kom frem i intervjuet for hvert hefte. Jeg vurderte å lese gjennom alle heftene på løpende bånd og deretter notere ned tema, men det opplevdes som overveldende og jeg var bekymret for å bli for generell. Neste hefte ble lest gjennom og noen flere tema dukket opp, mens de fleste forble uendret. De to neste heftene var av kvinnenens intervju, og de foreløpige temaene ble noe annerledes, men det var fortsatt mange likheter. Etter gjennomgangen måtte temaene sammenfattes noe, da det forslås mellom fire og åtte tema (Malterud, 2011). Jeg endte opp med fem tema som ble navngitt og som syntes å representere alle fire intervjuene på en god måte. Noe overraskende ble teorien glemt ganske raskt, og første trinn av analysen opplevdes i stor grad å være datastyrt.

### 3.3.1.3 Trinn 2: Meningsbærende enheter

I dette trinnet skal forskeren organisere de delene av datamaterialet som han eller hun skal se nærmere på. Det handler da om å luke ut det som ikke sees på som relevant for problemstillingen og forskningsspørsmålene. Giorgi beskriver dette som *meningsbærende enheter*, som er et begrep for de utsagnene som inkluderes videre i analyseprosessen. I systematisk tekstkondensering gjøres dette ved å velge ut tekst som synes å innebære kunnskap om et eller flere av temaene som ble utarbeidet i første analysetrinn, og som sier noe om hjelpen som gis på krisesenter. Samtidig som forskeren merker de meningsbærende enhetene skal vi systematisere dem, noe som kalles *koding*. Koding gjøres ved å klassifisere og identifisere alle meningsbærende enhetene i teksten, det vil si tekstutdrag som har sammenheng med disse temaene fra første analysetrinn. Antall temaer bør være

overkommelige i første fase, og så kan man heller utvide nyansene i disse underveis (Malterud, 2011).

For å kode datamaterialet og for å få oversikt over hvilken tekst som hørte til under hvilket tema, laget jeg en oversikt over de ulike temaene, skrev ut transkripsjonen, og farget med markeringspenner av fem ulike farger (*fargekoding*). I tillegg skrev jeg opp problemstillingen slik at jeg hadde dette foran meg i arbeidet (se vedlegg 6). Jeg strøk over med den fargen teksten tilhørte. Tilhørte tekstutdraget flere temaer, ble disse fargene også markert (ved siden av). Etter hvert som jeg var i gang med arbeidet fant jeg ut at det var et tema som manglet, *faglig kompetanse*. Temaet viste seg å være aktuelt fra intervjuene både med de ansatte og kvinnene. Ett tema ble også fjernet, da det ikke var stort nok til å stå alene, og ble da plassert under ett av de andre temaene. Stort sett var det nokså klart hvilke tema de ulike tekstutdragene passet inn under, mens noen representerte to eller flere tema. Denne delen av analysen var krevende, da jeg hele tiden måtte gjøre vurderinger og ta beslutninger om hvilke utdrag som ville være aktuell for problemstillingen (Malterud, 2011). For å få et enda nærmere forhold til materialet ble det laget et dokument for hver tema hvor jeg skrev inn hvert enkelt sitat og navn på den som hadde sagt det. Dette var en tidkrevende men viktig prosess, for også her ble det luket ut og tatt med ting som kanskje ble oversett i forrige runde. Jeg satt da igjen med fem dokument som dannet utgangspunkt og grunnlag for neste trinn i analysen.

#### **3.3.1.4 Trinn 3: Kondensering**

Dette trinnet er i følge Malterud (2012b) hjertet i analysen og handler om å abstrahere kunnskapen som er allerede etablert i forrige analysetrinn ved å kode og identifisere de meningsbærende enhetene. Dette gjøres systematisk ved å hente ut mening, hvor de meningsbærende enhetene som er kodet sammen blir kondensert. Her skal det materialet som ikke er en del av de meningsbærende enhetene legges til side og resten av materialet blir delt inn og sortert i tre til seks kodegrupper. Noen grupper kan fremstå som små eller at de gjerne hører hjemme under en annen kodegruppe, eller at en kodegruppe er så stor at det ses på som hensiktsmessig å dele den opp (Malterud, 2011). Rent praktisk ble materialet som besto av de meningsbærende enhetene som allerede var kodet lest gjennom, og jeg valgte å legge til side de allerede etablerte temaene bevisst, for å best mulig møte stoffet uten å la egen forforståelse styre. Det viste seg at de allerede etablerte temaene var for lite presise og at det var behov for

å navngi seks nye kodegrupper. Gruppene som nå ble dannet var enda tydeligere og i enda større grad koblet opp mot forskningsspørsmålene i oppgaven.

Videre i dette trinnet trekker Malterud (2011) frem at det skal lages subgrupper før man går videre til kondenseringen. Her skjer det en naturlig tolkning basert på individets faglige ståsted og perspektiv. Eksempelvis vil en sosionom mest sannsynligvis legge merke til andre kjennetegn enn for eksempel en sykepleier eller en fysioterapeut. Malterud (2011) foreslår at man gjør denne delen av arbeidet sammen med andre for å etablere rike subgrupper som best mulig kan presentere relevante nyanser av de fenomenene som studeres. Det skapes da rom for mulige tilnærminger og nye tolkninger (Malterud, 2011). Jeg benyttet meg av muligheten og inkluderte en medstudent i denne prosessen. Dette var den samme studenten som tidligere hadde opptrådt som sekretær i et av fokusgruppeintervjuene. Vi leste gjennom tekstbitene under hver kodegruppe og kom med kommentarer underveis på hva som kunne være relevante subgrupper. Deretter drøftet vi sammen det vi hadde kommet frem til, og valgte ut de subgruppene som på best mulig vis sa noe om den allerede etablerte problemstillingen og forskningsspørsmålet. Vi laget tall for de ulike subgruppene og jeg gikk deretter gjennom hele materialet med de meningsbærende enhetene på ny, for å tallfeste og få en oversikt over hvilke sitat som tilhørte hvilken subgruppe. Deretter klippet jeg ut de sitatene med de forskjellige tallene og limte dem på et stort ark for å få en oversikt (se vedlegg 7) Slik dannet jeg meg et helhetlig bilde av materialet jeg hadde og samtidig kunne jeg flytte de sitatene som jeg etter enda en gjennomgang fant ut tilhørte en annen subgruppe. Dette viste seg å være nyttig da det nok ikke er like enkelt å se helheten og sammenhengen mellom gruppene, og samtidig se hver enkelt gruppe, på datamaskinen.

Som neste steg på dette trinnet er det subgruppen som er analyseenheten, og jeg laget her et *kondensat*- som er et kunstig sitat. I denne delen av analysen fikk jeg nytte av klippingen og jobben som ble gjort i forrige del, og fikk raskt oversikt over hver enkelt subgruppe. Kondensatet er en fortetting av hver subgruppe som et arbeidsnotat, og skal danne utgangspunkt for resultatpresentasjonen i analyseprosessens siste trinn. Det brukes jeg- form og er en påminnelse på at jeg foreløpig representerer informantene, helst så nøyaktig som mulig. Et kondensat har som formål å gjenfortelle det informantene forteller som omhandler den enkelte subgruppe. På dette trinnet ble det også valgt ut gullsitat fra de meningsbærende enhetene som skulle illustrere det som ble abstrahert ovenfor. Som på de andre trinnene var det også her viktig å være på utkikk etter justeringer i de forskjellige kodegruppene

(Malterud, 2011). I forhold til mine subgrupper var det ikke naturlig å kun lage ett enkelt kondensat for hver subgruppe, det ble derfor laget litt flere, avhengig av hva subgruppen inneholdt.

#### 3.3.1.5 Trinn 4: Sammenfatning

I analysens fjerde og siste trinn skal jeg re-kontekstualisere,- sette sammen bitene fra forrige trinn. Her er det viktig at beskrivelsene som deles er formidlet på en lojal måte til informantenes stemmer (Malterud, 2011). I de forrige trinnene av analysen har jeg i stor grad forholdt meg til løsrevne tekstbiter, og jeg skal nå vurdere hvorvidt disse tekstbitene gir en gyldig beskrivelse av den sammenhengen og konteksten den opprinnelig ble hentet ut fra. Med utgangspunkt i kondensatene og gullsitatene fra trinn tre i analysen, lages nå en analytisk tekst for hver kodegruppe. I dette steget formidlet jeg til leseren hva det utvalgte materialet sa om problemstillingen i prosjektet. Her brukes tredjepersons-formen da min rolle i dette trinnet er å være en gjenforteller. Også i denne delen av analyseprosessen gjøres det vurderinger, eksempelvis at en av subgruppene ikke har sterk nok forankring i materialet og må fjernes (Malterud, 2011).

Malterud (2011) påpeker at en i dette trinnet skal sammenfatte det informantene forteller fremfor å komme med en remse av enkeltstående historier. I og med at jeg gjennomførte fokusgrupper, blir det noen steder mer naturlig å komme med flere korte enkeltstående historier hvor disse ses i sammenheng. Nyansene fra de enkelte informantene viste seg å være nyttig å fremheve, og informantene kom gjerne med tilleggsinformasjon istedenfor å si samme sak på en annen måte. Det viste seg å bli en kombinasjon av en sammenfatning og enkeltstående historier.

Hver enkelt subgruppe (underkategori) fikk en overskrift som ble dannet på grunnlag av de opprinnelige kodene og temaene, men bar samtidig preg av en økt innsikt som teorigrunnet og analyseprosessen har bidratt til (Malterud, 2011). Under denne delen av analyseprosessen avsluttes også begrepsutviklingen ved at kategoriene får nye og endelige navn som skal gi leseren en aha- opplevelse og ny innsikt i det endelige sluttresultatet. Det er ikke nødvendigvis slik at alle kodegruppene får nye navn, men alle gruppene skal gås gjennom (Malterud, 2011). Jeg endte til slutt opp med fire hovedkategorier (1) *betydningen av en god start*, (2) *betydningen av å bli møtt på en god måte*, (3) *betydningen av en god relasjon* og (4)



*betydningen av trygghet.* Under disse fire hovedkategoriene ble det også dannet 15 underkategorier. Hovedkategoriene og underkategoriene presenteres i tabellen nedenfor.

**Tabell 1. Oversikt over hoved- og underkategorier**

Hovedkategorier	Underkategorier
1. Betydningen av en god start	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synliggjøring av tilbudet</li> <li>• Lav terskel for å få hjelp</li> <li>• Kartlegging, vurdering og hjelp</li> <li>• Kunnskap og informasjon</li> </ul>
2. Betydningen av å bli møtt på en god måte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respekt og likeverd</li> <li>• Den gode samtalen</li> </ul>
3. Betydningen av en god relasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trygg relasjon</li> <li>• En som bryr seg litt ekstra</li> <li>• Tverretatlig og tverrfaglig samarbeid</li> <li>• Nettverk</li> </ul>
4. Betydningen av trygghet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Et trygt botilbud</li> <li>• En hjelpende hånd</li> <li>• Å forstå ut fra kultur</li> <li>• Makt over eget liv</li> <li>• Videre oppfølging</li> </ul>

Analysen er likevel ikke helt ferdig. Funnene skal valideres ved at de eventuelle nye begrepene og de analytiske tekstene ses i forhold til den sammenhengen det ble hentet ut fra. Da validitet ikke bare er rettet til selve analyseprosessen, vil jeg ta for meg validitetsbegrepet i kapittel 3.5, kvaliteten på studien: validitet og reliabilitet.

Malterud (2011) hevder også at det bør inkluderes en vurdering av funnene opp mot foreliggende teori og empiri. Som nevnt innledningsvis er det mye forskning på de enkelte temaene; vold i nære relasjoner og sosial støtte, men ingenting, så vidt jeg er bekjent med på disse to opp mot krisesenter i Norge. Funnene i min studie er svært spesifikke mot det arbeidet som gjøres på krisesenteret og det synes derfor ikke å være lignende beskrivelser som er presentert av andre forskere i tidligere empiri. Funnene vil derimot bli diskutert opp mot det som er av teori og empiri i feltet i kapittel 2., kunnskapsstatus.

### 3.4 Ethiske vurderinger og valg

Tidlig i prosjektet søkte jeg Norsk senter for forskningsdata (NSD) om godkjenning på bakgrunn av oppgavens tema og problemstilling. NSD har som hovedoppgave å bidra til at forskeren ivaretar lovpålagte plikter knyttet til kvalitetssikring av egen forskning og interkontroll. De gir også råd og veiledningen innen personvern til studenter og forskere (Norsk senter for forskningsdata, Udatert). Etter å ha fått godkjenning fra NSD kunne prosjektet settes i gang. Jeg vil videre presentere noen etiske utfordringer jeg har stått overfor underveis i studien. Jeg vil i dette kapittelet kort synliggjøre noen generelle etiske vurderinger og hvordan etikken har gjennomsyret prosjektet.

Clark og Walker (2011) hevder at forskeren i utgangspunktet bør være bekymret for å bruke voldsutsatte kvinner som informanter i frykt for å utgjøre skade. Likevel er det verdt å nevne at det for flere kan oppleves som givende å delta i forskning, noe Hansen et al. (2009) bekrefter i sin studie, hvor en av de voldsutsatte kvinnene ga en spontan tilbakemelding om at det opplevdes som betydningsfullt å delta. Forskeren bør ikke frata kvinnene muligheten til å fortelle sine erfaringer på måter som kan bidra til å redusere vold, og gi kunnskap som kan være svært nyttig for hjelpeapparatet (Clark & Walker, 2011). I følge World Health Organization (2001) er det fullt mulig å forske på vold i nære relasjoner med respekt for sikkerhetsmessige og etiske hensyn. Dette betyr derimot ikke at deltakelsen i studien ikke vil oppleves som sårbart for noen. De nasjonale forskningsetiske komitéer henviser til Belmont rapporten (1979) og Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS) som gjengir eksempler på individer, grupper eller samfunn som kan kategoriseres som sårbare i forskningsetiske deklarasjoner og retningslinjer. Voldsutsatte kvinner er ikke direkte navngitt men kan falle under flere kategorier, som for eksempel økonomisk vanskeligstilte, mennesker som lever i institusjoner, arbeidsledige og sosialklienter (Solbakk, 2014). Det var derfor viktig for meg i møte med informantene å ivareta dem på best mulig vis.

Informert og frivillig samtykke, konfidensialitet og krav til pålitelig presentasjon av data (reliabilitet) er bare noen av de etiske problemstillinger som forskeren må ta stilling til i forskning med mennesker (Jacobsen, 2010). I min studie ble det naturlig å ikke bare *anonymisere* deltakerne i studien, men også hvilket kritesenter som ble brukt. Det ble ikke sett på som relevant informasjon i forhold til min problemstilling. Det ble tydelig presisert både ved første kontakt og gjennom hele datainnsamlingen at anonymitet var et

fokusmoment. Thagaard (2013) påpeker på viktigheten av at forskeren tenker gjennom hvilke konsekvenser det kan ha får informantene å delta i forskningsprosjektet. Hun forteller videre at det er viktig at forskeren legger til rette for at informanten ikke skal oppleve skade eller andre alvorlige belastninger knyttet til å delta i prosjektet. Forskeren skal ha respekt for enkeltindividets medbestemmelse, integritet og frihet (Thagaard, 2013). Informert samtykke og konfidensialitet er to måter jeg har brukt for å sikre at informantene har en viss kontroll over deltakelsen, og en forsikring om at informasjonen blir behandlet på en sikker og god måte. Dette kommer jeg mer konkret tilbake til i neste kapittel.

### **3.5 Kvaliteten på studien: validitet og reliabilitet**

LeCompte og Goetz (1982) hevder at både validitet og reliabilitet er faktorer som kvalitative forskere bør være opptatt av i utformingen av studien, under analysen av resultatene, og til å vurdere kvaliteten på studien.

#### **3.5.1 Validitet**

Validitet, også kalt gyldighet, handler i samfunnsvitenskapelig forskning mye om metoden som er valgt egner seg til å undersøke det den skal undersøke (Kvale & Brinkmann, 2009). Begrepet kan i flere sammenhenger deles inn i to retninger: *intern* og *ekstern* validitet (Malterud, 2011).

##### **3.5.1.1 Intern validitet**

Intern validitet handler om i hvilken grad resultatene er gyldige for det fenomenet og utvalget som er undersøkt. I kvalitativ forskning kobles intern validitet til begrepet *hensiktsmessig*- i forhold til verktøyene som er brukt, metoden i seg selv og dataene som er samlet inn. Det handler om at problemstillingen samsvarer med det forskeren undersøker, at valg av metode er hensiktsmessig for å besvare problemstillingen, at designet er gyldig i forhold til metodikken, at innsamlingen av data og dataanalyse er formålstjenlig, og til slutt at resultatene og konklusjonene er gyldige knyttet til innsamlingen og konteksten (Malterud, 2011). Jeg vil komme med noen eksempler på vurderinger som er gjort underveis i studien for best mulig å sikre den interne validiteten.

###### **3.5.1.1.1 Strategisk utvalg**

Sammensetningen av gruppen informanter og et godt strategisk utvalg av informanter kan bidra til å styrke validiteten på prosjektets empiriske data (Malterud, 2012). Jeg valgte å bruke en kontaktperson som bidro til å styrke validiteten i min studie ved at hun hjalp meg med å

finne informanter som hadde kunnskap som kunne bidra til å besvare problemstillingen. Gjennom kontaktpersonen fikk jeg også anledning til å intervjuer både ansatte og brukere, altså voldsutsatte kvinner, og fikk dermed belyst problemstillingen ut fra ståstedet til både hjelperne og brukerne av krisesenteret.

Når det gjelder antall fokusgrupper forteller Malterud (2012a) at hun vanligvis etablerer et empirisk materiale basert på to fokusgrupper, men supplerer med en eller to til hvis de første gruppene ikke gir tilstrekkelig data til å belyse problemstillingen. I utgangspunktet satte jeg et utgangspunkt på hvor mange informanter jeg ønsket, samtidig som jeg ønsket å intervjuer til jeg nådde *metning*. Metning oppstår når det ikke tilføres noe nytt med ytterligere data. Med et slikt startpunkt har forsker ambisjon om å få en heldekkende og fullstendig beskrivelse av alle sider av det fenomenet som studeres (Malterud, 2011). Intervjuene ble derimot ikke slik jeg hadde tenkt, alle intervjuene ble som nevnt tidligere gjennomført på under to uker, ut fra det som var mulig å få til. Når forskeren jobber ut fra et metningsperspektiv forutsetter det en fortløpende og trinnvis gjennomgang av de empiriske data for hele tiden å kunne vurdere hvor vidt det trengs ny kunnskap. På grunn av kort tid mellom hver av intervjuene ble det ikke tid til annet enn transkribering, og jeg måtte satse på at to fokusgrupper ga nok empirisk datamateriale til å kunne belyse problemstillingen fra de ansattes perspektiv. Ut fra omfanget av oppgaven ville det bli et for stort prosjekt å inkludere flere krisesentre i studien. Hva som var mulig å få til av intervju måtte tilpasses krisesenterets hverdag.

#### 3.5.1.1.2 Analyse

Kvale og Brinkmann (2009) hevder at validitet også blir sett på som styrken eller gyldigheten i et utsagn. På siste trinn i analysen er et av stegene at forskeren validerer funnene (de analytiske tekstene) i forhold til sammenhengen de ble hentet ut fra (Kvale & Brinkmann, 2009). Det handler om at resultatene skal re-kontekstualiseres opp mot datamaterialet. Hver enkelt deltaker skal ikke knyttes opp mot alle delene av teksten, det handler heller om å stoppe opp og stille spørsmål der forskeren ser begrep eller tekst som er vanskelig å tilbakeføre til de opprinnelige rådata (Malterud, 2011). Dette ble gjort gjennom hele analysen, og ikke kun i den siste fasen. Når det var utsagn eller deler av tekst som fremsto som uklart gikk jeg tilbake til de opprinnelige rådataene og sjekket at det ikke ble 'tatt ut av kontekst'. Jeg tok likevel en siste gjennomgang av de analytiske tekstene for å være så sikker som mulig, noe som viste seg å være bra, da jeg fant en liten del av teksten som måtte endres på. Denne siste systematiske sikkerhetsjekken bidrar med å sikre validiteten gjennom å se etter

data som motsier de konklusjonene forskeren er kommet frem til (Malterud, 2011). Å velge Malterud's systematiske tekstkondensering som grunnlag for analysen og samtidig være tro mot metoden, var nok det viktigste tiltaket for å fremme validitet.

### **3.5.1.2 Ekstern validitet**

Ekstern validitet handler om hvorvidt resultatene kan overføres til andre situasjoner eller utvalg. Begrepet er også kalt overførbarhet, og handler om i hvilke sammenhenger forskeren kan gjøre sine funn gjeldende, utover den konteksten de ble hentet ut fra (Kvale & Brinkmann, 2009). Det kan tenkes at resultatene i denne studien også kan overføres til andre krisesentre i landet, da de jobber ut fra en felles veileder som gir klare retningslinjer for hvilken hjelp som kan gis på et krisesenter. Det kan også hende at andre institusjoner som arbeider med mennesker i krise, og som jobber med voldsutsatte kvinner, kan ha nytte av resultatene i dette prosjektet. Flere fagbakgrunner og yrkeshistorikker er inkludert i studien, noe som kan bidra til å øke overførbarheten til andre institusjoner som jobber med voldsutsatte kvinner.

### **3.5.2 Reliabilitet**

Reliabilitet, også kalt pålitelighet henviser til forskningsresultatenes troverdighet og konsistens. Begrepet blir ofte brukt i sammenheng med hvorvidt det er mulig å reprodusere resultatene på nytt av andre forskere. I kvantitative undersøkelser viser påliteligheten til den eksakte reproduserbarheten av prosessene og resultatene, mens i kvalitativ forskning med ulike paradigmer, er en slik definisjon av pålitelighet utfordrende. Det sies at fordi menneskelig atferd aldri er statisk, kan ingen studier bli reprodusert nøyaktig, uavhengig av metode og design (LeCompte & Goetz, 1982). Likevel er det gjort et forsøk i metodekapitlet ved å gjøre leseren kjent med hvem forskeren er, hvilke informanter som inngår, hvilken sosial setting som foreligger, hvilke analytiske begreper som er brukt, og hvilke metoder for innsamling og analyse av data som er benyttet.



## Kapittel 4 Resultater

I dette kapitlet vil funnene fra datanalsen bli presentert. Med utgangspunkt i forskningsspørsmålene var det fire kategorier som utkrystalliserte seg (1) betydningen av en god start, (2) betydningen av å bli møtt på en god måte, (3) betydningen av en god relasjon og (4) betydningen av trygghet. 15 undergrupper dannet basis for de fire hovedkategoriene.

### 4.1 Betydningen av en god start

Når kvinnene kommer til krisesenteret har de ansatte ulike tema de fokuserer på for å ivareta dem best mulig. For å kunne hjelpe kvinnene må krisesenteret først og fremst nå ut til dem som trenger hjelp. De har flere tiltak for at senteret skal bli kjent, og de fronter seg selv som et lavterskeltilbud som skal imøtekomme så mange som mulig. De ansatte er opptatt av å finne ut hvilke behov kvinnene har gjennom å gjøre ulike vurderinger og bruke ulike kartleggingsverktøy. Kvinnene er i en situasjon hvor de har behov for å få innsikt i hvilken hjelp de kan få. De ansatte må derfor vurdere hvor mye informasjon de skal gi kvinnen i startfasen, og hva som er viktigst å informere om. Videre vil følgende underkategorier bli presentert: *synliggjøring av tilbudet, lav terskel for å få hjelp, kartlegging, vurdering og hjelp, og kunnskap og informasjon.*

#### 4.1.1 Synliggjøring av tilbudet

Å nå ut med informasjon om tilbudet synes å være noe de ansatte fokuserer på, samtidig som de er klar på at det ikke skal ta opp for mye tid til fordel for andre arbeidsoppgaver. For å være synlig for dem som trenger å være i kontakt med krisesenteret, har de ulike måter å gjøre tilbudet kjent. De bruker blant annet brosjyrer og foredrag for å fortelle om tilbudet, og de står på stands. Når det er saker om vold i nære relasjoner i media, forteller informant 7 at det blir stor pågang på senteret:

*Når det har vært omtaler om partnerdrap, når det har vært om slike ting i media eller når det har vært fokus, så ser vi jo at det blir flere. Da er det liksom slutt på at det gjerne bare er tomme trusler, men at det faktisk skjer.*

Krisesenteret er godt kjent i hjelpeapparatet og det er ofte de som er stemmen videre. De ansatte opplever at de har nok å gjøre med tanke på å ivareta kvinnene på krisesenteret. På spørsmål om krisesenteret er synlig nok, svarer informant 9:

*Vi opplever vel at vi er tilgjengelige nok, men vi ser at det er en del grupper vi ikke når ut til likevel. Slik som neste år har vi på agendaen at vi skal nå ut til grupper som er veldig underrepresenterte. For eksempel funksjonshemmede og eldre, vi ønsker å være tilgjengelig for dem også.*

Kvinnene får også spørsmålet om hvordan de tenker at de ansatte kan nå ut til kvinnene rundt om i Norge som trenger hjelp. Sara sier at hun tror at krisesenteret har en nettside, men at det er bedre å ha kontakt med for eksempel NAV for å bli sendt til krisesenteret. Hilde sier det slik:

*Folk vet egentlig ikke noe om det, jeg gjorde ikke det. De kan fortelle legene, barnevernet, skoler og alt det. Jeg tror at de burde vite noe om det. Men det er svært vanskelig faktisk å nå ut, med mindre du er en lege eller noe sånt.*

Janne forteller også at hun tror det er vanskelig for de ansatte på krisesenteret å nå ut til kvinnene, da de ansatte har svært mye å gjøre. Hun nevner seg selv som eksempel på at hun ikke sa i fra til legen sin om hva som skjedde med henne:

*Jeg gikk til legen, men jeg åpnet ikke munnen min. Det var overhodet ikke mulig for de ansatte å nå meg og fortelle at de kunne hjelpe meg. Det er enten barnevernet, eller noen som kan overbevise personen.*

Kvinnene kom i kontakt med krisesenteret på ulike måter, og for Sara var det NAV som hjalp henne:

*Jeg hadde ingen steder å bo og jeg var alene. Det var NAV som sendte meg videre.*

Kommunen har en hjemmeside hvor det finnes en del informasjon om senteret. Informant 2 forteller om at det lages kommunale kurs til samarbeidspartnere, der de andre instansene får informasjon om hva krisesenteret gjør og hvordan de kan samarbeide. De informerer også på



foreninger, asylmottak, språkstasjoner etc. De ansatte forteller at de bruker andre instanser for å nå ut til kvinnene som opplever vold i nære relasjoner. Det kan være barnehage, barnevernstjenesten, eller lærere. Informant 3 eksemplifiserer:

*Barn forteller på skolen, barnevernet blir koblet inn og så krisesenteret. Men det hjelper som du (informant 3) sier at vi reiser rundt. Mye foredrag hvor vi informerer om senteret.*

De to andre kvinnene forteller også om sine erfaringer og hvordan de instansene hjalp dem å komme i kontakt med krisesenteret:

*(...) Fra skolen, helsesøster. Jeg snakket med helsesøsteren på skolen og da anbefalte hun at jeg skulle dra bort her. Jeg visste ikke at jeg kunne være her og sove og jeg skulle bare snakke, men så endte det opp med at jeg ble her. Hun mente at jeg burde dra å snakke med de her fordi de visste mer, de var sosionomer. (Hilde)*

*Jeg visste ingenting om det, jeg hadde bare hørt noen få linjer om hva Krisesenteret egentlig var. Jeg var i kontakt med barnevernet og de fortalte meg om dette langsiktige tilbudet, men jeg var ikke villig til å dra ut fra huset for å gjøre noe med det. Når jeg kom her, fortalte noen av de norske vennene mine at jeg kunne forvente alle slags typer støtte fra dem. Det var på en måte slik at jeg kunne starte livet på nytt kanskje, og de ville støtte, hjelpe og guide deg. (Janne)*

Sara påpeker at når folk er i en slik situasjon, kommer de ikke på hvilke steder de kan bo, men når andre opplyser om det blir det lettere.

#### **4.1.2 Lav terskel for å få hjelp**

De ansatte er svært tydelige på at de ikke avviser noen på senteret. De står ikke utenfor med en 'sjekkliste' før de får komme inn. Informant 8 forteller at det er kvinnenes forståelse av situasjonen som er viktig:

*Kvinnene definerer det som vold, jeg tenker at det trenger ikke være at vi definerer det som vold engang.*

Noen ganger virker det ikke som at kvinnene er utsatt for vold, men etter hvert som de ansatte snakker med dem kan de oppdage at det likevel var vold tilstede. I følge de ansatte føler kvinnene at de til tider er fanget og at de ikke kommer videre i livet sitt. De har kanskje ikke fått den hjelpen de har hatt behov for tidligere. Sara forteller om sin historie:

*Jeg ringte hit og fortalte litt om situasjonen. De sa jeg var velkommen, også kom jeg hit.*

Kvinnene forteller at de ikke hadde noen særlige forventninger når de kom til krisesenteret. Hilde forteller at hun egentlig bare hadde planlagt å komme for en samtale, men at de på senteret hadde sagt at hun skulle bli og at hun kom til å være trygg der. Hun forteller også at hun ble overveldet og glad da hun ble fortalt at hun kunne bo der. Sara opplever derimot at hun ikke hadde andre alternativ:

*(...) siden den situasjonen jeg hadde var så vanskelig at jeg måtte bare dra et sted.*

Krisesenteret blir definert som et lavterskeltilbud av de ansatte. De ønsker at det skal være lav terskel for å søke hjelp for kvinner som har vært utsatt for vold i nære relasjoner.

#### **4.1.3 Kartlegging, vurdering og hjelp**

En vesentlig del av arbeidet i oppstarten handler om å kartlegge og vurdere kvinnenes behov og gi individuelt tilpasset hjelp ut fra dette. De ansatte fokuserer først og fremst på å dekke kvinnenes basale behov, slik som mat og hvile. Når disse primærbehovene er dekket, kan de ansatte ta tak i kvinnenes utfordringer. Det første møtet vil være forskjellig, fordi kvinnene kommer inn i ulike faser i voldsproblematikken, og med ulik bakgrunn. Noen av kvinnene har opplevd en dramatisk og potensielt traumatiserende hendelse rett før de kom på krisesenteret. Da ønsker de ansatte å fokusere på å skape gode og trygge omgivelser for kvinnene. Informant 10 forklarer hvordan de ansatte tar i mot kvinner som er utsatt for vold i nære relasjoner:

*Vi viser at vi er trygge på at vi skal være her og vil hjelpe. Det tenker jeg er likt uansett.*

De ansatte forklarer at dersom det har vært traumatisk så utsetter de snakkingen i de neste åtte timene. Hvis kvinnene ikke snakker så mye i den første krisen og heller venter til etterpå, vil

de gjerne ikke få så mye påtrengende minner senere. Informant 9 kommer med eksempel på aktiviteter de kan sette kvinnene til istedenfor å ta start samtalen:

*Da vil vi heller at de skal spille Tetris eller fargelegge. Hvis du tenker at du som student leser og leser, og sover på det, så glir det inn i hjernen, vi vil ikke det - det skal ikke inn i hjernen. Det skal ikke få feste seg sånn. Forskning viser at for eksempel å spille Tetris eller candy crush så bruker du en annen del av hjernen slik at minnene ikke får feste seg.*

Noen av de ansatte påpeker at hvis situasjonen ikke har vært så dramatisk, er de ofte i gang med samtale ganske fort. Hvis kvinnene kommer lørdags kveld, venter de gjerne til søndag eller mandags morgen for å snakke mer om situasjonen. Som regel ser de ansatte situasjonen an og tar det i det tempoet de tenker passer den enkelte. Informant 1 forklarer hvordan de ansatte vurderer og kartlegger behovene til kvinner som er utsatt for vold i nære relasjoner:

*Vi har en god samtale hvor vi vurderer og kartlegger deres behov. For eksempel hvordan de kom i kontakt, kobler de for eksempel på politiet, kommer de fra sykehuset og er skadet eller har de hørt fra en venninne at de kan bo her. Det kartlegges hvor mye du kan gå inn i det, der og da og hvilken tilstand de er i.*

En av tingene de ansatte nevner som de fokuserer på innledningsvis, er en sikkerhetsklarerung og kartlegging av blant annet kvinnenes psykiske helsetilstand. De må ganske snart gjøre en vurdering om de er fare for å skade seg selv, og da må de gjerne spørre nokså direkte for å avklare dette. Informant 2 eksemplifiserer:

*Vi kan ikke gå fra lørdag til mandag morgen hvis vi tenker at de kan være suicidale og/eller trenger annen hjelp enn oss.*

Er kvinnen psykotisk sier informant 9 at da må de bare videre i hjelpeapparatet, men hvis de bare er frustrert så prøver de å hjelpe dem på senteret. Hun sier at de for eksempel bruker traumebevisst omsorg ved å møte dem med forståelse:

*Vi synes at vi håndterer de med rus og psykiatri også. Det er noe med å ikke være redde i møte med de, bare forstå frustrasjonen.*

Videre forteller hun at de som har utfordringer med sin psykiske helse ofte ønsker å bo lenger på krisesenteret, men at de hele tiden må vurdere om senteret er den rette instansen for kvinnen.

De ansatte påpeker at når kvinnene forteller sin historie, kan de ansatte informere om deres tilbud og hva de kan hjelpe med. De forteller videre at det er opp til kvinnen hva hun ønsker hjelp til, om det er temaet vold hun ønsker mer kunnskap om, samtaler med psykolog eller om det er praktiske ting som de kan hjelpe til med straks som bolig og hjelp fra NAV. Flere av de ansatte påpeker at de kan hjelpe kvinnen å definere hva hun faktisk trenger hjelp til. Informant 3 trekker frem samarbeid som nøkkelen til å finne ut hva de kan hjelpe kvinnen med. Det varierer i stor grad hvor mye kvinnene ønsker å delta i prosessen:

*Der er også de som gjerne ønsker at vi skal gjøre veldig mye, og vi kan jo bidra, men likevel at de er på banen selv.*

For å finne ut hvilken hjelp krisesenteret kan tilby bruker de ansatte ulike verktøy, som for eksempel flere typer skjemaer. Flere av de ansatte forteller at de helt i starten fyller ut et beboerskjema hvor kvinnene kan definere om de er utsatt for trusler, som grunnlag for en sikkerhetsvurdering. Der vil det også stå noe om hvilken type vold de er utsatt for. På krisesenteret benytter de ansatte seg av faste skjemaer i møte med nye kvinner som kommer. I dette møtet er volden og spesielt psykisk vold, alltid et samtaleemne. Kvinnene kan gjennom samtale med de ansatte etter hvert finne ut av at de kanskje har vært utsatt for mer enn de trodde i utgangspunktet:

*Av og til så tenker de at de ikke er utsatt for vold, men når de begynner å snakke og fortelle om hva de er blitt utsatt for, så går det mer opp for dem.* Informant 3

Noen skjema har primærkontaktene hovedansvar for å gå gjennom med kvinnene, for eksempel samtykkeskjema. Det finnes flere skjemaer, men ikke alt må gjøres med en gang. Informant 3 beskriver hensikten med skjemaer:

*Skjema er egentlig bare for å ivareta dem som oppsøker oss. Det er det som er hensikten med skjema, at vi får med oss alle tingene.*

Å vurdere og kartlegge kvinnenes behov synes for både de ansatte og kvinnene å være en viktig del av arbeidet de ansatte gjør på krisesenteret. Gjennom et slikt arbeid blir den ansatte og kvinnen bedre kjent og det kartlegges hvilke behov kvinnen har som igjen danner grunnlag for den videre hjelpen.

#### **4.1.4 Kunnskap og informasjon**

Informant 2 forteller at de ansatte ikke alltid får snakket så mye med kvinnene med en gang de kommer, og at de bare får sagt det viktigste av hva de må vite i forhold til regler og rutiner på huset. Kvinnene får informasjon om taushetsplikt, opplysningsplikt og annen informasjon, som brannregler. De ansatte innhenter den viktigste informasjonen som navn, fødselsnummer og telefonnummer til pårørende. Noen av de ansatte sier det slik:

*Opplysningsplikt til barnevernet er veldig viktig å informere om i begynnelsen. Hva det innebærer, slik at du får det unnagjort. (Informant 4)*

*Vi opplyser om vår taushetsplikt, for det er klart at det kommer folk her som kjenner og vet hjem vi er, og for dem så kan det være tøft å møte oss. (Informant 5)*

I de første samtalene har de ansatte ofte fokus på konfliktnivået. Hvis kvinnene for eksempel ønsker å skille seg, er det viktig for kvinnen å vite at det kan øke konfliktnivået, men at det også er en risiko dersom kvinnen velger å gå tilbake til voldsutøveren. Flere av de ansatte påpeker at de også informerer om skadevirkninger ved å leve med vold for voksne, men også for barn. Voldens påvirkning på barnets utvikling av hjernen vektlegges. Flere av kvinnene har gjerne levd med vold så lenge de kan huske, og de ansatte forteller at kvinnene ofte kan tenke at det er deres egen feil. Kvinnene kan også tenke at det er normalt å leve et liv med vold i nære relasjoner. Informant 8 forklarer i det følgende sitatet hvordan de jobber for å informere kvinnene om vold i nære relasjoner:

*Vi går inn i den enkelte og snakker om vold og ulike typer vold. Da får de gjerne litt mer kunnskap og dermed kan ha et bedre, altså et reelt valg. Mer kunnskap.*

De ansatte ønsker ikke å ta beslutninger for kvinnene, de hjelper heller kvinnene å se konsekvensene av valgene de tar. Når kvinnene kommer på krisesenteret kan de blant annet få

hjelp til å strukturere og rydde tankene sine og få en eierfølelse til valgene som tas. På denne måten blir kunnskapen de ansatte har, brukt for å myndiggjøre kvinnene. Janne forteller om sin erfaring om hvordan de ansatte hjalp henne med å forklare hvordan volden fungerer:

*De minnet meg på hvordan det (volden) foregår, det er et mønster og noe å forstå. Det er et psykisk spill (...), hvordan å dra en person ned. Jeg kunne ikke forstå hvordan en person kunne være så ond, og jeg var ikke i stand til å akseptere det - å akseptere er en stor ting. Når du begynner å akseptere ting, da er det mulig og for meg er det noe som skjedde ut av det blå.*

Flere av de ansatte forteller også om at de bruker kunnskapen de har om andre instanser til å informere kvinnene om hvilke muligheter de har til å få hjelp. For eksempel forteller informant 5 om at det er en del som faktisk ikke vet hva de har krav på selv om de får støtte fra NAV, eller at de kan få råd fra advokat hvis de for eksempel vurderer å anmelde forholdet. Sara forteller om sin opplevelse når krisesenteret informerte om hva politiet kunne hjelpe henne:

*Det var første gangen jeg var her på krisesenteret så spurte de om jeg ville snakke med politiet om situasjonen min, men jeg trodde ikke det ville bli bedre å fortelle dem. Men egentlig kunne jeg bare snakket med politiet den gangen. Da hadde det kanskje vært litt bedre, eller jeg hadde ikke havnet her en gang til.*

De ansatte på krisesenteret opplever at de kan bidra med informasjon og kunnskap til kvinner som har vært utsatt for vold i nære relasjoner, og dette er en sentral del av hjelpen som bidrar til at kvinnene får det bedre. De ansatte prøver å finne en balansegang slik at det ikke blir for mye for kvinnene å ta innover seg.

## **4.2 Betydningen av å bli møtt på en god måte**

De ansatte legger vekt på at de som er i kontakt med krisesenteret skal oppleve å bli møtt på en god måte, enten du er voldsutsatt eller voldsutøver. En del av tilbudet kvinnene får på krisesenteret omhandler samtaler hvor de får snakket om det de måtte ønske. Følgende underkategorier vil bli presentert: *respekt og likeverd, og den gode samtalen.*

### **4.2.1 Respekt og likeverd**

Flere av de ansatte påpekte at de som kontaktet krisesenteret skulle bli hørt og møtt med respekt. Dette er de veldig bevisst på, og de ønsker å hjelpe alle som ber om deres hjelp. De opplever at noen kvinner er mer sympatiske enn andre, og at det er lettere å hjelpe disse kvinnene. De ansatte er svært tydelige på at det ikke handler om å ikke hjelpe de som ikke fremstår som sympatisk, bare at de får bedre kjemi med noen av kvinnene. Informant 3 støtter opp under dette og sier at de har forståelse for at de er i en fortvilet situasjon og kanskje må være her mot sin vilje, og at det uansett ikke påvirker jobben de gjør. Informant 2 forklarer det slik:

*Vi er såpass profesjonelle at vi streber etter å gi akkurat det samme tilbud til de som ikke klarer å holde seg i balanse. Men hvis noen girer seg opp og utagerer så må en jo bare roe ned situasjonen. Det er gjerne ikke like lett å komme i posisjon til å få hjelp hvis de er 'høyt oppe'. Du bruker gjerne mye krefter bare på å dempe dem, få dem til å roe seg.*

De ansatte ønsker å opptre profesjonelt og fokuserer også på å ivareta den andre parten i forholdet, som oftest voldsutøveren. Informant 3 forteller at de er veldig bevisst på å være høflige med dem, og hjelper dem hvis de for eksempel forteller at de har selvmordstanker. De ansatte kan da bistå ved å sette dem i kontakt med fastlege eller andre hjelpeinstanser.

*De er jo i krise de også. (Informant 3)*

På spørsmål om hvordan dette påvirker hjelpen kvinnene får, svarer de ansatte at de opplever at det har blitt færre truende situasjoner etter at de også har begynt å ivareta voldsutøveren. De ansatte har forståelse for at også voldsutøveren opplever frustrasjon over situasjonen. Ved å henvise til andre hjelpeinstanser som *Alternativ til vold* eller *Livskrisehjelpen*, opplever de ansatte at de støtter både kvinnen og voldsutøveren:

*Det blir jo bedre for kvinnene som bor her også, hvis vi kan dempe konflikten.*  
(Informant 9)

Det aktuelle krisesenteret har både kvinnelige og mannlige ansatte. De ansatte opplever at det ikke har noe å si hvilket kjønn de ansatte på krisesenteret har i møte med kvinnene. Likevel

får kvinnene tilbudet om en kvinnelig ansatt dersom det er snakk om seksuell vold eller andre tema som noen kan oppleve som ubehagelig å snakke med menn om. Det er personlighet og faglig kompetanse som avgjør om man er kvalifisert til å jobbe på krisesenteret.

*Jeg opplever vel at de ofte blir fort vant til mennene som jobber her. (Informant 2)*

Både de kvinnelige og de mannlige ansatte opplever at kvinnene blir mer trygg på mennene når de blir bedre kjent. For barna er det veldig positivt at det er menn som jobber på krisesenteret. De har kanskje opplevd en farsfigur som er sint og voldelig. Det at de da kan se at en mann kan leke og tøyse og samtidig sette grenser, trekkes frem som positivt av de ansatte.

#### **4.2.2 Den gode samtalen**

De ansatte opplever at å samtale med kvinnene var viktig for at kvinnene skulle komme seg ut av en vanskelig situasjon og videre i livet. Flere av de ansatte trekker frem at de selv må være trygge og åpne, og være der for dem. Noe av det viktigste er å våge og høre på hva kvinnene ønsker å fortelle. De ansatte ønsker å skape og vedlikeholde et miljø hvor kvinnene føler seg velkommen og at de blir sett for den de er. Situasjonen kvinnen er i skal ikke definere hvem de er, men heller si noe om hva de trenger hjelp til. Etersom kvinnene ofte er i en fortvilet situasjon ønsker noen av de ansatte å finne på noe morsomt, noe de mener kan åpne for en god samtale. Informant 9 poengterer videre at de ansatte må legge trygge rammer rundt samtalen:

*Vi bruker samtalerom, vi snakker ikke midt på gangen. Vi tilbyr gjerne te og kaffe.*

Den gode samtalen kan være den klassiske samtalen hvor en ansatt og kvinnen sitter i et rom og konverserer. Men de ansatte beskriver også hvordan de kan støtte kvinnen gjennom for eksempel telefonsamtaler, epost, eller en prat i gangen. For å kunne få til en god samtale er det viktig for de ansatte å være seg selv og prøve å være oppriktig. Når kvinnene er i krise og kommer til en plass hvor de trenger hjelp og støtte, påpeker de ansatte at det er viktig å ta i mot dem på en omsorgsfull og god måte. De ansatte opplever at kvinnene merker når de ansatte oppriktig ønsker å hjelpe dem. Informant 2 sier at de har følgende fokus i samtalen:



*Bare det å komme, få snakket om det, få støtte på at det er vanskelig. Man kan jo ikke løse problemene, men vi kan høre på de også bekrefte at en ser at det er tøft. Det er alltid noe de får til, ha fokus på hva det er og hva som fungerer. Sik at de klarer å se at det er noe positivt også. For å få dem til å tenke positivt, og gi dem troen på at det kan bli bedre.*

De ansatte forteller om hvordan de opptrer støttende i samtalen. Informant 2 forklarer at de blant annet bekrefter det kvinnene forteller. Om de forteller om ting som er vanskelig, støtter de ansatte kvinnene ved å vise forståelse for den vanskelige situasjonen. Flere av de ansatte påpeker viktigheten av å opptre lyttende i samtalen. Informant 2 eksemplifiserer hvordan de ansatte opptrer støttende når kvinnene av og til setter sine egne ønsker til side:

*Noen ganger sitter det langt inne at de egentlig ikke ønsker at voldsutøveren skal ha kontakt med barnet, men at de likevel klarer å finne en løsning. Slik kan du gi støtte på at «så bra at du klarer å sette dine egne følelser og behov til side og gjøre det som er rett for barnet».*

Hilde forteller at gjennom samtale med de ansatte blir hun minnet på at hun er viktig for noen. For henne er det viktig at de ansatte hjelper henne med å fokusere på hvordan ting skal bli fremover, og at hun kunne komme seg videre fra den vonde fortiden. Sara forteller også at hun og primærkontakten hadde samtaler når hun hadde behov for det. Dette bekrefter de ansatte og informant 3 sier at:

*Du samtaler, du støtter, du snakker med dem hele tiden.*

Selv om den gode samtalen i noen tilfeller kan overskygges av den praktiske hjelpen de ansatte tilbyr på senteret, synes det likevel som at både de ansatte og kvinnene opplever den som en viktig del av arbeidet. Den gode samtalen foregår i følge de ansatte hele tiden mens de interagerer med kvinnene.

### **4.3 Betydningen av en god relasjon**

En støttespiller som kvinnene kan føle seg trygg på, synes å være viktig både for de ansatte og for kvinnene. På krisesenteret får kvinnene en primærkontakt som får et ekstra ansvar for å ivareta deres behov. På krisesenteret har kvinnene flere samarbeidspartnere som kan gjøre at de får et mer helhetlig tilbud. De ansatte på krisesenteret hjelper kvinnene i møte med andre instanser, ved behov. Kvinnene i studien beskriver et mangelfullt nettverk, derfor fokuserer krisesentrene på å ivareta de relasjonene kvinnene har og legge til rette for nye støttende relasjoner. Følgende underkategorier vil videre bli presentert: *trygg relasjon, en som bryr seg litt ekstra, tverretatlig og tverrfaglig samarbeid, og nettverk.*

#### **4.3.1 Trygg relasjon**

Det å være trygg på den andre synes å være viktig både for de ansatte og kvinnene. De ansatte forteller at flere av kvinnene trenger noen å snakke med, og da er det nesten en forutsetning at kvinnen føler seg trygg på den ansatte. For noen kan de ansatte på krisesenteret være de første de forteller om volden til, noen de ikke hadde en relasjon til fra før. Det er ikke sikkert at kvinnen har familie eller ønsker at familien skal vite noe om voldsproblematikken. Flere av de ansatte beskriver at for å få til en god relasjon må det være en gjensidig tillit mellom den ansatte og kvinnen, og de ansatte fokuserer på å opptre lyttende og støttende. Kvinnene skal kunne kjenne seg trygge på at deres historie blir tatt på alvor.

I helse- og omsorgsektoren brukes ofte et fagspråk som ikke er like lett for utenforstående å forstå. De ansatte forteller at kvinnene noen ganger synes det var flaut å få hjelp til ting som å fylle ut skjema på NAV eller lignende. Kvinnene spør da de ansatte om hjelp, ettersom at de gjerne har en tryggere relasjon til dem. Informant 3 beskriver forholdet til kvinnene slik:

*Mange får en veldig god relasjon til oss, og vi blir veldig viktige i livene deres.*

Samtidig er de ansatte bevisst på hvor nært forholdet skal være, og hvor de legger listen i forhold til dette. For å få en god relasjon til kvinnene er de ansatte opptatt av å finne felles ting i livet, og å være litt personlig. Informant 2 beskriver det slik:

*Du må gi av deg selv i jobben også, noen bor jo her ganske lenge og du får kanskje ett litt annet forhold til dem. Men det er ikke privat, det er mer at det kan være personlig.*

Flere av de ansatte påpeker at det er naturlig at de får bedre forhold til noen av kvinnene. De ansatte opplever ofte at kvinnene ønsker å invitere dem hjem og få deres private telefonnummer. Informant 3 er veldig tydelig på at jobb er jobb og privatliv er privatliv:

*Slik er jeg, og jeg er sikkert litt streng, men jeg synes det er viktig å ha det klart. Hvis du treffer en som har bodd her ute i det offentlige rom, så hilser vi ikke eller smiler før de eventuelt gjør det. Vi er veldig bevisst på det.*

Å bygge opp en trygg relasjon synes å være viktig både for de ansatte og kvinnene. Kvinnene forteller gjentatte ganger hvordan det å være trygg på de ansatte gjorde til at de turte å være åpen om sine problemer.

#### **4.3.2 En som bryr seg litt ekstra**

For å ivareta kvinnene forteller de ansatte og kvinnene at de får en primærkontakt når de kommer til senteret. Hvis det kommer en voksen og to barn til senteret, vil den voksne få én primærkontakt, mens barna får en annen. Sara forteller at hun fikk en primærkontakt med en gang hun ankom senteret:

*Jeg fikk en med en gang, den neste dagen når jeg kom her. Jeg kom så seint at det faktisk ikke var noen hjemme så jeg fikk en kontaktperson om morgenen.*

Janne forteller at hun ikke fikk en primærkontakt med en gang. Hun forteller selv at hun var svært forstyrret når hun kom til senteret, og at det derfor gikk to eller tre dager før hun fikk en primærkontakt. En av de ansatte forteller at de gjerne ønsker å gjøre det lille ekstra for kvinnen de er primærkontakt for, selv om de er klar over at det ikke alltid er faglig og ikke det de burde bruke arbeidstiden på. Informant 2 sier at det er spesielt med de menneskene de har fått en god relasjon til, og at det er godt å føle at de er av betydning. Informant 5 gir eksempel på en ansatt som gjorde det lille ekstra for en tidligere beboer:

*En ansatt besøkte en tidligere beboer som lå på sykehuset i Spania for eksempel når hun var på ferie.*

Flere av kvinnene har bodd på senteret mer enn én gang og forteller at de fikk den samme primærkontakten de hadde første gang, og at det var noe de selv ønsket. Sara føler at hun kan

betro seg litt ekstra til sin primærkontakt. Hun ønsker ikke å fortelle sin historie gjentatte ganger til ulike ansatte. Til spørsmål om hvordan hun opplever å få samme primærkontakt når hun flyttet inn igjen på krisesenteret, svarte hun:

*Ja, så det er veldig greit. Det er bedre siden da trenger du ikke å fortelle helt på nytt siden hun kan litt om det, slik at det blir lettere å ta kontakt.*

Det er ikke en selvfølge at alle kommer like godt overens. Dersom relasjonen mellom kvinnen og primærkontakten ikke fungerer kan de bytte primærkontakt.

*Hvis de får en bedre relasjon til noen andre, helt uavhengig av kjønn. God relasjon er det viktigste. (Informant 10)*

Sara forteller at primærkontakten hennes har ansvaret og kan hjelpe henne om hun trenger det. Kvinnene opplever at de kan stole på primærkontakten, og at dette er en person de kan snakke med om alt. Primærkontakten støtter kvinnene med gode råd, Sara gir eksempel på hvordan primærkontakten også på andre måter hjelper henne:

*For eksempel har jeg ikke lov til å gå ut alene, så hun kjører meg dit jeg skal. Når jeg skal ut å handle eller at jeg skal til lege så kjører de meg dit og henter meg.*

Janne opplever primærkontakten sin som svært hjelpende og forståelsesfull:

*Hun var veldig hjelpsom og god å snakke med. Hun hørte historien min og var veldig tålmodig, det var som at noen forsto meg og trodde meg. For meg er dette en forskjell mellom dette landet (Norge) og mitt hjemland. De gjorde virkelig alt de kunne, fordi når jeg kom her var jeg veldig trist og jeg visste ikke at jeg var viktig. Dette måtte jeg takle.*

Kvinnene stoler på at primærkontakten og de andre ansatte ikke forteller om deres situasjon til andre. Det å ha en primærkontakt gjør til at kvinnene føler at de ikke er alene med sine problemer og av den grunn føler de seg bedre. En av kvinnene fremhever også at dersom primærkontakten ikke er tilgjengelig har de alltid andre ansatte som kan hjelpe dem.

### **4.3.3 Tverretatlig og tverrfaglig samarbeid**

Det er ikke alltid at de ansatte opplever at krisesenteret er rette den instansen til å ivareta kvinnens behov, og at det kanskje ikke er til hennes eget beste å bli på senteret. Flere av de ansatte påpeker da viktigheten av både ha kunnskap om hva de ulike tjenestene tilbyr, og samtidig å ha et godt samarbeid på tvers av etatene. Informant 9 eksemplifiserer det slik:

*De som ikke er i stand til å ivareta seg selv, må vi skaffe hjelp til en annen plass. Det er ikke vår rolle hvis de er så syke eller skadet.*

For å kunne tilby kvinnene et helhetlig tilbud er de ansatte avhengig av et samarbeid internt og eksternt med andre tjenester. Tverretatlig samarbeider de ansatte med flere ulike instanser, og de nevner NAV, barnevern og andre kommunale tjenester, politi, kommune, lege, sykehus, advokater og i noen tilfeller arbeidsgivere. For å kunne få til dette samarbeidet trekker de ansatte frem viktigheten av å ha en kontaktperson:

*Vi har en kontaktperson som vi kan kontakte i de forskjellige etatene på NAV. Vi har gjort en god jobb der, og nå prøver vi å få laget en kontrakt eller samarbeidsavtale med barnevernstjenesten. (Informant 7)*

Samarbeidsavtalen skal handle om hvilke forventninger de i barnevernstjenesten har til krisesenteret, og retningslinjer for videre samarbeid. De ansatte opplever at det er lettere å samarbeide med for eksempel NAV når de har en kontaktperson der. Janne gir eksempel på hvordan krisesenteret hjalp henne i møte med NAV:

*Krisesenteret hjalp meg med å dokumentere og de ga det til NAV. De hjalp meg virkelig den gangen.*

De ansatte har også avtaler med kommunene de dekker, og når kvinnene ankommer krisesenteret, varsler de den kommunen de tilhørere. Informanten gir eksempel på hvordan de samarbeider:

*Vi samarbeider med kommunen, for eksempel i forhold til bolig er kommunen behjelpelig, enten det er midlertidig eller permanent. Jeg synes rett og slett at vi har et veldig bra samarbeid der, vi vet at de tar ansvar og stiller opp. (Informant 3)*

I følge de ansatte har de et unikt samarbeid med kommunen, som også er pliktig til å skaffe kvinnene bopel etter seks uker på krisesenteret. Når de ansatte har jobbet på krisesenteret over tid, kjenner de mennesker i de ulike instansene og hvordan systemet fungerer. En måte de ansatte på krisesenteret samarbeidet med de ulike instansene på, er ansvarsgruppemøter.

Informant 3 forklarer hva et ansvarsgruppemøte er:

*Vi har for eksempel ansvarsgruppemøter for beboere hvor det kalles inn ulike instanser som lege, barnevernet og så videre, for å lage en plan i forhold til hvordan ivareta beboeren videre.*

Informant 2 følger opp med at de prøver å finne den beste løsningen totalt sett for denne personen. Det er ofte krisesenteret som tar initiativet til samarbeidet. Det er ikke automatisk at for eksempel skolen eller legen kontakter dem. Når møtet er gjennomført forstår de andre instansene at det var nyttig, og at de må fortsette med slike møter. De ansatte opplever også at det er viktig å være med på disse møtene som en støttespiller for kvinnene:

*(...) Kvinnene kan jo gjerne ha ulike møter med ulike instanser, men hvis vi kan være et mellomledd eller en buffer og prøve å gi noen forklaringer, eller være med på møter ikke minst. (Informant 4)*

Kvinnene som er i kontakt med krisesenteret er i følge de ansatte ofte i en krise. Da vet de at det gjerne er begrenset hva kvinnene får med seg av det som blir sagt på møtet. Det å ha med en av de ansatte på møtet fører til at de kan stille spørsmål og få bekreftet hva som ble sagt i ettertid. Når kvinnene er midt i krisen hender det at det oppstår misforståelser som fører til frustrasjon og sinne. De ansatte må for eksempel forklare hvorfor politiet ikke kan være med kvinnen hjem for å hente møblene i huset. Politiet har kanskje sagt at «det kan vi ikke bistå med». Noen må da forklare kvinnen at det er et privatrettslig oppgjør, men de kan være med henne hjem for å hente hennes egne ting.

*Mange har ikke fortalt at de er i en situasjon med vold, slik at de har fått nei til ting som de gjerne ville fått ja til. For eksempel at de ikke vil ta ut separasjon fra mannen men vil ha egen plass å bo. Å få med krisesenteret, få en attest på at de er midt i en*

*krise, og at de bare må tenke litt gjennom ting, så kan de få støtte likevel. Det kan være lettere å ha med noen som kjenner systemet. (Informant 9)*

Informant 9 påpeker at det er viktig at de ansatte er trygg i rollen som støttespiller i slike samarbeid. De må samtidig vite hva som må på plass i hvilken rekkefølge, og er gjerne den som koordinerer. De ansatte forteller at de andre instansene ofte synes det er greit, da slipper de selv å gjøre det. De understreker at det er viktig å være høflig og grei når de samarbeider med andre instanser. Samarbeidet fungerer godt med de aller fleste.

Som en del av samarbeidet har krisesenteret og noen av deres samarbeidspartnere hospitert hos hverandre. De har blant annet hatt NAV- ansatte på besøk, mens de selv har vært og hospitert i psykiatrien. Bakgrunnen for et slikt samarbeid forklarer informant slik:

*(...) så vi prøver liksom å få innblikk i hvordan vi kan gjøre en bedre jobb, samtidig kunne si til andre etater hvordan vi jobber. (Informant 3)*

De ansatte på krisesenteret har ulike profesjoner og fagbakgrunner. De syntes det er spennende at de ansatte har ulik yrkeserfaring. Selv om de har ulik bakgrunn opplever de ansatte at de har en felles forståelse av en del ting, men at de gjerne har områder hvor de er spesialister. Til sammen utfyller de hverandre og at det alltid er noen som kan si noe om det meste. Informant 7 påpeker viktigheten av å benytte seg av hverandre sin kunnskap og informant 8 kommer med eksempel på hvordan det gjøres i praksis:

*Det daglige morgenmøtet, som vi utveksler, støtter og bidrar med våre kompetansesynspunkter hvis det er ting som er vanskelig.*

Informant 3 opplever at de ansatte er løsningsorientert. De finner uansett en løsning slik at kvinnen skal få ett så godt tilbud som mulig. Dette er med på å gjøre jobben både spennende å utfordrende.

#### **4.3.4 Nettverk**

En av de ansatte forteller at et flertall av kvinnene som kommer på krisesenteret, særlig de som ikke er etnisk norske, har et lite nettverk. De har ikke så mange som kan hjelpe og støtte dem. Kvinnene forteller det slik:

*Jeg har ikke kontakt med nettverket mitt lenger. Verken jeg eller søsteren min har kontakt med resten av familien. (Sara)*

*Jeg har ikke en eneste sjel i Norge, tro meg. Jeg kjenner ingen her. Det føles så ensomt. Jeg kan ikke en gang ringe tilbake til familien min. Jeg er ikke i kontakt med noen. (Janne)*

*Jeg har ikke kontakt med kjernefamilien, men jeg har kontakt med andre, som for eksempel min onkel og alle i hjemlandet mitt. (Hilde)*

Her beskriver kvinnene hvordan de opplever sitt nettverk. Informant 2 trekker frem at også de etnisk norske har få støttespillere når de havner i en vanskelig situasjon. For eksempel er det noen som har tilleggsproblematikk med rus og psykiatri. De ansatte opplever at kvinnene i flere tilfeller har 'brukt opp' nettverket sitt. Selv om de har venner og familie, opplever de ikke å få støtte fra dem. Dette øker risikoen for at kvinnen går tilbake til voldsutøveren. En grunn kan være at de ruser seg sammen og har en tilknytning i dette.

Krisesenteret er i utgangspunktet en plass forbundet med trygghet og sikkerhet. Likevel forteller de ansatte at kvinnene ofte føler at de må gjemme seg på krisesenteret. Kvinnene opplever det som urettferdig at mannen kan gjøre som han vil.

*Det er akkurat som om mannen vinner en gang til (Informant 4)*

Janne forteller at hun levde et meningsfullt liv i hjemlandet. Hun hadde jobb, men på grunn av komplikasjoner i graviditeten ble hun tvunget av sin eksmann til å slutte i jobben. Han hadde store problemer med likestilling og mente at kvinner ikke skulle jobbe. Som følge av dette måtte hun reise til Norge, selv om hun ikke ønsket det.

*(...) Jeg slutta i alt, kranglet med min familie og gjorde alt for han. Jeg reiste hit og etter det startet volden.*



Som en konsekvens av at Janne brøt ut av det voldelige forholdet kan hun ikke lenger ha kontakt med familien. Hun kan heller ikke flytte tilbake til hjemlandet hvor hun skapte seg en karriere på egenhånd.

Hilde forteller om et liv i bofellesskap med andre jevnaldrende, hvor noen studerer og noen jobber. Selv om hun bor sammen med flere så hender det fortsatt at hun føler seg alene, da de verken er hennes venner eller familie. Hun føler selv at hun ikke har noen hun kan sette seg ned og prate med. På spørsmål om hun har fortalt romkameratene sine om situasjonen sin, svarer hun:

*Nei, jeg forteller ingen om situasjonen men med mindre de står meg nær.*

De ansatte opplever ofte at kvinnene har hatt god utvikling mens de har vært på krisesenteret. Flere av kvinnene ønsker å være selvstendige når de forlater senteret, og de ansatte mener at mange har gode forutsetninger for å klare seg. Når de kommer ut i nærmiljøet er det flere av kvinnene som opplever at de ikke har noen rundt seg som støtter og hjelper dem til å ta gode beslutninger. Informant 12 påpeker da at:

*Da tenker en «okei, de klarte seg ikke så godt som jeg tenkte de skulle gjøre». Da må du plukke opp igjen bitene og prøve å få dem i gang igjen.*

Videre forteller de ansatte at det er flere utfordringer knyttet til å flytte ut fra krisesenteret. Sikkerheten til kvinnene er viktig. Selv om de ofte får voldsalarm og det er besøksforbud, kan det oppleves som skremmende. Språk kan være en ekstra sosial utfordring for de som ikke snakker norsk. For noen av kvinnene kan det også være tøft å starte livet igjen uten mannen de kanskje elsker fortsatt, men ikke kan være sammen med på grunn av volden de er utsatt for. Sara forteller om sin opplevelse av situasjonen:

*Det beste hadde vært å ikke kommet i en slik situasjon, men hvis du er det så er det bra at du har de (de ansatte) her.*

De ansatte forteller at nettverksbygging er noe de er opptatt av i sitt arbeid på krisesenteret. En del av nettverksbyggingen kan være å møte andre mennesker i samme situasjon på krisesenteret. De ansatte tror det er godt for kvinnene å møte kvinner i samme situasjon. De

finner ut at de ikke er de eneste i verden som har problemer med vold i nære relasjoner. Selv om vennskapet ikke alltid varer, har de kanskje hatt gleden av å snakke med andre mens de har bodd på krisesenteret. Informant 7 følger opp med å si:

*Når det gjelder vennskap mellom beboerne på huset, blir noen venner for alltid, mens noen vennskap går i grus.*

Flere av de ansatte trekker frem at det er greit å være sosial mens de er på krisesenteret og at det kan oppleves som en støtte i krisen. Disse vennskapene kan være både positive og negative. Noen av kvinnene snakker hverandre ned fremfor å støtte hverandre. Kvinnene har ulike oppfatninger og tanker om hvordan det er å bo, samt være sosial på huset. Sara beskriver det slik:

*Det er litt vanskelig å finne nettverk også, siden de andre beboerne har forskjellige tanker. Det er litt vanskelig å kommunisere med dem.*

Hilde har også tilnærmet lik oppfattelse og sier det slik:

*Folk snakket ikke så mye til hverandre, men det var greit, folk var mest for seg selv. Vi sa hei og alt det der, men folk delte ikke historiene sine med hverandre.*

Janne derimot, satt igjen med et annet inntrykk:

*De med barn, vi hadde faktisk forskjellige kjøkken også, så de med barn hadde det større og litt leker. Når mødrene laget mat, prata vi. Jeg var veldig heldig, vi delte våre historier og noen av oss ble veldig gode venner og er til og med i kontakt nå.*

I tillegg til beboerne blir også de ansatte en del av kvinnenets nettverk. Kvinnene opplever at de ansatte er tilgjengelig for dem. En av de ansatte forteller at hun er tilgjengelig på mail, også utenfor arbeidstid.

De ansatte forteller også at de er svært opptatt av å bevare nettverket kvinnene har utenom det de har opparbeidet seg på krisesenteret. Når de ansatte er i kontakt med andre samarbeidspartnere informerer de om viktigheten av å ikke 'bruke opp' kvinnenets sosiale

nettverk. Både i forbindelse med å ikke bo hos familie og venner under krisen, men også i forhold til samtale om volden. For å kunne tilby et helhetlig tilbud til kvinnene, er det viktig at alle instansene kvinnene er i kontakt med, samarbeider. Kvinnene bruker tiden på krisesenteret til å lappe sammen det nettverket de gjerne har slitt ut. Informant 9 forteller det slik:

*Kanskje hun søsteren orket likevel, eller det å ta tilbake en gammel barndomsvenninne. (...) .Vi fokuserer på at vi kan ta oss av de profesjonelt, så kan de bruke venner og familie til å gå på kafé eller kino med.*

Sara forteller at hun tenker mye på det hun har opplevd, og at det da er bedre å komme seg ut og gjøre ting som får henne i bedre humør. Hun sier også at hun ikke tenker så mye på den vanskelige situasjonen når hun er sammen med andre. Derfor har krisesenteret kontakt med frivillige organisasjoner hvor kvinnene kan delta på ulike aktiviteter. De ansatte ser at kvinnene gjennom deltakelse på slike tilbud kan få et større nettverk. De er i kontakt med blant annet Røde Kors, Kirkens Bymisjon og Frelsesarmeen. Frelsesarmeen har blant annet et kafétilbud noen av kvinnene benytter seg av. Hilde er en av de som bruker et slikt tilbud for å utvide nettverket sitt:

*Det er de eneste jeg har vært i kontakt med, men jeg er veldig fornøyd med dem.*

Krisesenteret tilbyr noe de kaller torsdagskafé. Her legger de ansatte vekt på at det skal være koselig å delta, det faglige arbeidet settes litt til side. Her drikker de kaffe og lager mat sammen.

#### **4.4 Betydningen av trygghet**

Mye av arbeidet som foregår på krisesentrene er ment å bidra til at kvinnene skal få en tryggere hverdag. Senteret tilbyr tak over hodet og trygge rammer for kvinner som har vært utsatt for vold i nære relasjoner. Mye av arbeidet de ansatte gjør er av praktisk art. Ettersom flere av kvinnene har ulik kultur og religion, er de ansatte opptatt av å ha kunnskap og forståelse for hvordan dette påvirker kvinnenes liv. Et mål i arbeidet er at kvinnene etter hvert skal bli selvstendig og oppleve kontroll og makt over eget liv. En ekstra trygghet for kvinnene er at selv om botiden på krisesenteret er over, tilbyr de ansatte en videre oppfølging hvor kvinnene selv bestemmer hva de har behov for. Følgende underkategorier vil videre bli

presentert: *trygt botilbud, en hjelpende hånd, å forstå ut fra kultur, makt over eget liv og videre oppfølging.*

#### **4.4.1 Et trygt botilbud**

Det kan være en ganske stor barriere å flytte inn på krisesenter. De ansatte møter voldsutsatte kvinner hver dag, og for dem er det ikke tabubelagt. Men de har forståelse for at flere gruer seg i forkant. Noen av de ansatte forteller at kvinnene innser at det som regel ikke er så ille som de forventet. Informant 3 forklarer dette på følgende måte:

*Mange sier at det var bedre å bo her enn de trodde, alle som jobber her er så greie.*

De ansatte har blant annet blitt fortalt av kvinnene som bor på senteret at de reagerer positivt når de ansatte bruker navnene deres. De ansatte forteller om situasjoner hvor kvinnene har blitt møtt av andre i hjelpeapparatet med holdninger som «å herre, nå er hun her igjen». På krisesenteret opplever de ansatte at noen av kvinnene blir overasket over måten de blir møtt på. De ansatte ser det som en selvfølge å møte kvinnene med et smil om munnen og positive holdninger. Derfor ser kvinnene på krisesenteret som en trygg plass å være, også følelsesmessig. Sara forteller:

*Det er tryggere her enn de andre stedene.*

Sara var i kontakt med NAV før hun fikk vite om krisesenteret. Der ble hun tilbudt en bolig hvor flesteparten av de som bodde der hadde rusproblemer, og hun opplevde det derfor ikke som et trygt bosted. Hun fortalte også om en episode da hun ble kastet ut av hjemmet sitt, og henvendte seg til NAV men fikk til svar «bare ta det med ro og gå hjem, så får vi se om det skjer noe videre». Den natten tilbrakte Sara ute. Hun forteller at de på NAV ikke skjønnte alvorret i situasjonen hennes. Janne forteller om hvordan hun opplevde det når hun først kom i kontakt med krisesenteret:

*Jeg følte meg veldig trygg og sikker her. Jeg hadde ikke hørt om et lignende tilbud som dette noen sted, spesielt ikke i mitt land. Så måten jeg ble behandlet her, måten barnet mitt ble behandlet, jeg følte meg veldig trygg.*

Det å ha et tak over hodet, med trygge rammer, synes å være viktig for kvinnene. De ansatte påpeker at kvinnene kan bo på krisesenteret inntil seks uker, men at de fleste bor der en del kortere. Hvis det er fare for liv og helse, kan de søke om å bli boende utover de seks ukene. Har kvinnene opprettet en sak hos politiet, kan dette også være gyldig grunn til å få bo lenger på senteret.

*Hvis de skal bo lenger så må vi, som primærkontakt søke eller legge frem saken for ledelsen slik at de kan innvilge lenger botid. (Informant 2)*

Sara er en av dem som har fått innvilget søknaden sin om å få bo lenger på krisesenteret:

*Jeg kommer til å finne en bolig etter hvert, så jeg har rett til å bo her lenger enn de andre akkurat nå. Jeg har litt mer tid på meg, så jeg trenger ikke å stresse, men det gjør jeg likevel.*

De ansatte opplever at seks uker som regel er lang nok tid for de aller fleste kvinnene. De understreker nok en gang at de ikke sender kvinnene ut dersom situasjonen er uavklart. Informant 9 forklarer at det er viktig at kvinnene kommer tilbake til hverdagslivet:

*(...) Også tenker vi kanskje at noen av dem som har mye psykiatri, at de kunne ønsket seg lenger, men samtidig må vi vurdere om det egentlig er vi som skal gi den hjelpen. Men det er ikke bra for noen å bo på institusjon, det er faktisk om å gjøre å få dem ut i hverdagslivet igjen.*

Sara opplever det ikke som særlig positivt å bo på en institusjon:

*Egentlig så kan jeg ikke si at det er så veldig trivelig siden det ikke er hjemmet ditt. Du har felles kjøkken, stue og bad, og så har du kun ditt eget rom. Det er ikke så kjekt å bo sammen med flere folk siden det er så mange folk som bor her som har forskjellige problemer.*

En av kvinnene forteller om hvordan hun opplevde hele bosituasjonen. Hun sier blant annet at hun ikke følte seg sikker nok til å flytte ut. De ansatte betrygget henne og sa at det ikke kom til å skje noe vondt. Hun fikk tilbud om en bolig i nærheten av krisesenteret og takket ja til

det. Her føler hun seg tryggere og når hun får spørsmål om seks uker er tilstrekkelig botid på krisesenteret svarer hun:

*Det varierer, det er bedre at det er 6 uker. Jeg tror at det er nok tid til å forberede deg selv psykisk, og da prøve å flytte ut. Miljøet her er slik at uansett hvor du går så er det problemer. Når du har et barn med deg så er det bedre å flytte ut og starte på ny med din egen familie, uavhengig av hvor sikker denne plassen (krisesenteret) er. Seks uker er bra.*

Hun påpeker videre at hvis de ansatte på krisesenteret hele tiden skal gi kvinnene innflytelse på hvor lenge de skal være der, vil de etter hvert si at de ønsker å bo for eksempel tre måneder ekstra fordi de ikke føler seg sikker nok. Kvinnene får spørsmål om de er tilfreds med den hjelpen de har fått i forbindelse med bolig og hjelp til å finne bolig etter endt opphold på senteret. Da gir flere av kvinnene uttrykk for at de er fornøyde: *ja, jeg føler jeg får den hjelpen jeg trenger* (Hilde).

#### **4.4.2 En hjelpende hånd**

Praktisk støtte blir av de ansatte sett på som noe som tar stor plass i arbeidet deres, og som har stor betydning. De forklarer at kvinnene selv har stort fokus på alt det praktiske de trenger hjelp med. De ansatte opplever også at praktisk hjelp er mer konkret enn annet arbeid som blir gjort på krisesenteret. Informant 3 forteller:

*Det praktiske er noe konkret. Hun ene hadde en time på verkstedet med bilen sin, og det var det viktigste i verden for henne der og da. Det er noe konkret, noe de klarer å håndtere.*

Praktisk hjelp kan være både store og små ting. De ansatte ser på seg selv som en 'ryddehjelp' for kvinnene. De hjelper dem med å sortere tankene, for deretter å koordinere og lage en plan på hvilke praktiske gjøremål som skal bli prioritert. Informant 7 sier:

*Normalt vil vi ha fokus på det praktiske i krisen. Vi prøver å hjelpe dem å rydde, ta en ting om gangen og en dag om gangen. Komme seg gjennom de første ukene, slik at de slipper å begynne med alt på en gang (...). Det er godt å få på plass det praktiske.*

De ansatte forteller at et fåtall av kvinnene er i arbeid. Et flertall av kvinnene mottar støtte fra NAV, og det er få som klarer seg bra økonomisk. I følge de ansatte er det ca. 30% av kvinne som er i jobb, og bare halvparten av disse er i fulltidsstilling. Det å ha en mangelfull økonomi er i følge de ansatte et vedvarende problem, og veldig mange av kvinnene har ikke gode nok kvalifikasjoner til å komme seg ut i arbeidslivet. Økonomi er derfor et viktig element å få på plass for kvinnene. De ansatte ønsker å bistå kvinnene så godt som mulig slik at økonomi ikke trenger å være et bekymringsmoment. Slik bistand kan være nødhjelp som kan gjøre at kvinnene får kjøpt seg litt klær og mat. Det kan være et lån for dem som har mulighet til å betale tilbake, men også en 'gave' for dem som ikke har noe å rutte med. Det hender at kvinnene kommer til krisesenteret på en fredag, og at de da ikke har penger før over helgen:

*Vi kan låne bort litt, hvis det er mange som ikke har penger og vi vet at de får penger på mandag. Da kan de låne for eksempel 100 kroner. (Informant 4)*

Praktisk bistand, slik som økonomisk hjelp, er også en måte for de ansatte å komme nærmere kvinnene på. Dersom de får orden på praktiske gjøremål kan det bli lettere for kvinnene å åpne seg:

*Du kommer ikke i posisjon til å jobbe med de andre tingene hvis du ikke tar tak i det praktiske også. De prøver kanskje å snakke, men for dem så er det viktigste å få i orden det praktiske. (Informant 2)*

De ansatte er klar på at det er visse praktiske behov som burde dekkes før de kan hjelpe kvinnene med selve voldsproblematikken. Kvinnene har ulike praktiske behov som omhandler blant annet på økonomi, rettslig oppgjør og boforhold. Er behovene eller deler av behovene dekket, vil det være lettere for kvinnen å 'senke skuldrene' og sette i gang bearbeidingen av voldsproblematikken. På denne måten kan praktisk hjelp føre til at de ansatte får en bedre relasjon med de voldsutsatte kvinnene de jobber med.

De voldsutsatte kvinnene gir også uttrykk for gjentatte ganger at den praktiske hjelpen er viktig. En av kvinnene forteller om at hun fikk hjelp av de ansatte, enten hun trengte mat, klær, eller hjelp til å starte skilsmisseprosessen. Det er ikke alltid kvinnene har pågående praktiske behov, men de ansatte viser likevel gjennom ulike måter at de kan hjelpe. En av kvinnene gir et eksempel: hun hadde en sak hos politiet, hvor primærkontakten på eget

initiativ gjorde det hun kunne for å få forgang i saken. Hilde forteller om sin erfaring av praktisk hjelp:

*(..) hjelp med mat fordi jeg spiste ikke så mye (...) jeg ville ikke kjøpe mat og de ga meg alltid mat samtidig som de 'tvang' det i meg. Jeg tror at det var det beste for meg. Du trenger å spise, og jeg var ikke den beste til akkurat dette.*

Flere av kvinnene mottar økonomisk støtte fra NAV, blant annet stønadene livsopphold og bostøtte. Kvinnene opplever at de ansatte på krisesenteret hjelper dem mye, også med de sakene som omhandler NAV. I tillegg til å ha fått støtte fra NAV har også samtlige av kvinnene mottatt noe form for ytelse fra krisesenteret, eksempelvis i form av mat eller penger.

*Alt, fra den tiden jeg kom her så har de (ansatte) prøvd å gjort det komfortabelt for meg. Jeg hadde ikke en eneste mynt i lommen når jeg kom, og de ga meg penger, som jeg nå har returnert. Men de hjalp meg med alt. (Janne)*

Her beskriver Janne at de kan komme til krisesenteret uansett hvilken situasjon de er i. Kvinnene opplever at de ansatte alltid vil tilby dem mat eller klær, og at det er en bra løsning særlig for mennesker som ikke har god økonomi.

En av kvinnene påpeker at skolegang har vært en viktig del av hjelpen hun har fått. Krisesenteret hjalp henne å komme i kontakt med en skole slik at hun kunne begynne å studere igjen. Sara forteller om sine opplevelser i det følgende sitatet:

*Det må være å få meg et nytt liv. Jeg begynte på skole. Jeg visste ikke hvor jeg skulle begynne eller hva jeg skulle gjøre fordi jeg ikke hadde vitnemål. Jeg ville studere, men hadde ingenting å studere. Da fant de ut at det var en grunnskole for voksne, og når jeg er ferdig der skal jeg studere videre. For å stå opp i livet må du jo ha utdanning!*

Når kvinnene snakker om praktisk støtte, blir det blant annet sagt at; *de prøver å hjelpe med alt, hvis jeg trengte noe så ga hun det alltid til meg, og alt jeg har trengt har jeg fått.*



#### **4.4.3 Å forstå ut fra kultur**

I følge de ansatte på krisesenteret er mellom 60 – 70 % av kvinnene på det aktuelle krisesenteret knyttet til en annen kultur og religion enn majoritetskulturen i Norge. For at det i det hele tatt skal være mulig å få til et likeverdig samarbeid med disse kvinnene er det viktig for de ansatte å opptre kultursensitivt. Dette innebærer at de ansatte har kunnskaper om hvordan alle kulturer har sin egen logikk og kan forstås ut fra dette. De ansatte trekker frem at selv om det er en del likheter i hvordan kvinnene opplever og forholder seg til volden, er det også en del forskjeller. For eksempel er det en del ære og skam knyttet til voldsproblematikken for kvinner som kommer fra kollektivistiske kulturer. En av kvinnene forklarer det slik:

*Det er stor forskjell, en del tabuer knyttet til dette. Når du forlater mannen din, noe som fremstår som en ubegripelig ting å gjøre og det er stor skam og ære knyttet til familien din. Din egen familie vil stå i mot deg, din egen biologiske far. Han vil kanskje ende opp med å drepe deg. Hvordan kan du gjøre dette, hvordan kan du forlate ektemannen din, du gjorde dette, reiste til Norge. Dette er hvor du står. (Janne)*

Hilde forteller at det ikke finnes slike tabuer i den grad i hennes land, men at det er mer vanlig å forlate mannen sin her i Norge enn i hennes hjemland. Hun sier videre at hvis det skjer i hennes hjemland blir folk sinte. Det var ille for mange år siden, men nå er det blitt mer vanlig.

De ansatte trekker frem at for mennesker som kommer fra kollektivistiske kulturer, vil kanskje de ansattes måte å løse volden i ekteskap på være vanskelig for dem å tenke seg. Det å leve alene eller være ugift med barn harmonerer ikke med deres grunnsyn. Å finne en løsning på kvinnens problemer er ofte en vanskelig og lang prosess, og det er viktig at kvinnene selv mener at det er en god løsning. Informant 10 forteller videre:

*Vi vet at flere av disse blir skilt og lever en liten stund borte fra mannen sin, så er de veldig fort gift igjen. Vi tenker gjerne at det ikke var en god løsning, og kanskje et nytt voldelig ekteskap. Her tenker jeg at vi har en utfordring, når vi skal hjelpe, at dette er så forskjellig vektet i våre kulturer.*

I noen tilfeller opplever de ansatte at kvinnene ikke helt forstår konsekvensene av valget de tar. For noen kan det ende med omsorgsovertakelse, hvor de ansatte kan bli fortvilet. Ofte

betyr de kulturelle rammene fra kvinnes hjemland mer enn hva norske normer og regler sier. Det er også viktig at de ansatte vet noe om vilkårene i hjemlandet. Noen av kvinnene har kanskje levd på gaten og funnet seg en norsk mann som er voldelig. Men kvinnen får mat annen hver dag, og det er kanskje bedre enn det hun hadde i hjemlandet sitt, og hun finner seg i det av den grunn:

*Det er bedre å prostituere seg for en mann enn for mange. Da tenker de gjerne at barna deres i alle fall får bedre muligheter til å vokse opp i dette samfunnet.*

(Informant 10)

Kvinnene forstår volden ut fra sin kontekst. I slike tilfeller påpeker de ansatte at de prøver å speile de valgene kvinnene tar, og samtidig vise at de er der uansett. De ansatte opplever at det ikke er ikke så mye de kan gjøre annet enn å prøve å forklare konsekvensene av valgene som tas. De ansatte på krisesenteret bruker ofte er tolk, for å forsikre seg at kvinnene har forstått hva de sier. Informant 2 poengterer at språket til tider kan være utfordrende, og nevner blant annet at 'smalltalken' ikke er like lett med dem som ikke kan norsk.

*Det vanlige miljøarbeidet og småting er vanskelig på dem som ikke kan norsk og engelsk. Vi er blitt veldig flinke på å bruke tolk, men det er klart at du har jo ikke tolk til den der 'smalltalken'. Du går glipp av noe, selv om vi etter hvert blir gode på å lese kroppsspråk.*

Flere av de ansatte trekker frem kvinnene fra Afrika. De ønsker ikke å fortelle om det vonde til de ansatte på krisesenteret. I deres kultur påfører kvinnene da de ansatte den skaden, skammen og smerten, noe som er helt uakseptabelt i deres kultur.

Verken de ansatte eller kvinnene synes å ha en oppfatning av at kultur påvirker samarbeidet i negativ forstand. Informant 9 forteller at kvinnene har ulik religion og kulturbakgrunn, men det virker ikke som at det avgjør eller styrer dem i den hjelpen de gir. Dette bekreftes av Hilde:

*Nei. Det har ingenting å si hvor du er fra, jeg tror ikke det nei.*

De ansatte trekker også frem kultur når de sa noe om hva de la i en god relasjon. De ønsker å ikke være dømmende, men åpen for å forstå kvinnenes situasjon og valg. De ansatte opplever at de opptrer kulturrelativistisk men at det ikke skal gå på tvers av norske lover og retningslinjer.

#### **4.4.4 Makt over eget liv**

Krisesenteret fokuserer på å få til et samarbeid med kvinnene de hjelper, hvor alle parter er likestilte, uavhengig av rolle. Informant 3 forteller det slik:

*Veldig respekt for den som du, ja, har en relasjon til. Den du skal hjelpe, ikke slik at jeg som hjelper er «her» (høyt oppe) og den er «der» (lavt nede), men et likeverdig forhold.*

De ansatte påpeker at de ikke ønsker å ha ekspertrollen, hvor deres kunnskapen overskygger kvinnenes ønsker og behov. De legger vekt på at det er viktig at de er klar over maktforholdet i samarbeidet med kvinnene. Derfor prøver de å være på samme nivå, og kanskje le av ting som er vanskelig. De ønsker å finne interesser eller felt hvor de har ting til felles, for eksempel ved å si at *det opplevde jeg med min 5- klassing også*. Informant 9 forteller videre:

*Jeg opplever at mange føler at de får enorm støtte selv om vi har bidratt til at barnevernet kom og hentet ungene deres, mens de har bodd her. Så har de likevel følt at primærkontakten har vært på deres side.*

En måte de ansatte samarbeider på er å lage en plan over hvilke arbeidsoppgaver kvinnene har, og hva de ansatte skal gjøre innen neste planlagte samtale. Det kan variere hva kvinnene ønsker hjelp til, noen ønsker ingen hjelp bortsett fra et trygt sted å bo. Behovet kan da være et sted hvor de kan slappe av, slik at de kan begynne og ordne mest mulig selv. Selv om de ansatte karakteriserer samarbeidet som et likeverdig forhold, ønsker de likevel at kvinnene er i føringen. Kvinnen deltar da selv og gjør jobben, de bestemmer selv hvor de vil videre i livet. En av de ansatte beskriver samarbeidet slik:

*Hvis vi skal lykkes så må vi gjøre den jobben som er å koordinere de ulike hjelpetiltakene de trenger for at ting skal løse seg. (Informant 10)*

For å få utbytte av hjelpen som gis på krisesenteret, er det en forutsetning at kvinnene er aktive i samarbeidet. Informant 10 bekrefter dette med å si at:

*De kan ikke ha en 4 uker timeout, da har du det travelt etterpå.*

Informant 8 mener at det er om å gjøre at de ansatte ikke fratår kvinnene det ansvaret de har for eget liv. Selv om et likeverdig samarbeid gjerne tilsier at begge partene bestemmer like mye, så gjør det ikke det. I denne sammenhengen betyr det at de ansatte bidrar blant annet med kunnskap og omsorg, men at det er kvinnene som bestemmer hva som skal skje.

Informant 9 beskriver det slik:

*Det er lettere for oss å ha et positivt forhold til de (kvinnene), fordi vi bestemmer så lite. Vi bestemmer verken for penger, barna, anmeldelse av sak eller hvor de skal bo i landet. Vi har veldig liten beslutningsmyndighet. Det gjør at vi blir veldig lite farlig og at det er lettere å være den som trøster når ting blir litt vanskelig. For eksempel «de var kjipe de på NAV som ikke ville dekke 9500 kr», og det var nettopp en kvinne som sa at av alle de kjipe i hjelpeapparatet, så er vi de minst kjipe.*

Flere av de ansatte bekrefter dette ved å kalle kvinnene for *sjefen*. De ser på seg selv om en hjelper som kan støtte hovedpersonen (kvinnen) med det hun måtte ønske. Det er svært individuelt hva kvinnen ønsker hjelp med. De ansatte har derfor ikke en mal på hvordan de kan hjelpe kvinnene.

For at kvinnene skal få mer makt over eget liv, ønsker de ansatte å gi kvinnene trygge omgivelser på krisesenteret. Trygghet fra de ansatte har for flere av kvinnene vært avgjørende for å ta egne valg. En av de ansatte beskriver kvinnene som modige kvinner, som tør å gjøre noe med sin egen situasjon. De har gjerne levd i frykt og redsel store deler av livet. Kampen for makt over eget liv startet for flere av kvinnene allerede i første kontakt med krisesenteret. Janne forklarer det slik:

*Jeg måtte tenke på det. Det tok nesten 5-6 måneder før jeg endelig kom meg til denne plassen. Det var ingen muligheter igjen. Faktisk, i min situasjon, så var det ingen muligheter igjen. Det var enten å gjøre det eller å dø, alle fortalte meg at enten så drar du eller så.*

*Jeg vil bestemme over mitt eget liv, det var det som fikk meg ut her. (Sara)*

Janne forteller videre at når hun hadde tatt avstand fra sin tidligere partner, kunne hun ikke dra tilbake til hjemlandet sitt. På slutten ble ting så ille at hun ikke hadde noe valg. Kvinnene forteller at de ikke angreir på beslutningen om å forlate voldsforholdet og søke hjelp på krisesenteret. Hilde forteller om hvorfor:

*Før var jeg veldig svak, men så ble jeg sterkere.*

Krisesenteret har vært viktig for henne i denne prosessen. Hun forteller videre at ingenting kan påvirke henne negativt ettersom at hun har opparbeidet en 'vegg' for å beskytte seg.

Det at kvinnene etter hvert har blitt mer selvstendig og fått mer kontroll over eget liv, gjør at noen av dem ser lyst på fremtiden. Når kvinnene får spørsmål om hvordan fremtiden ser ut forteller Sara at hun om noen år ser for seg at hun er ferdig med utdanningen og finner seg en jobb. Hun forteller at hun helt siden hun var liten har vært avhengig av foreldrene og mannen sin, og ikke har kunne gjøre noen ting alene. Hun følte hun måtte ha dem der, i tillegg spilte kultur en stor rolle. Nå ønsker hun å stå på egne ben og samtidig ikke trenge noen. Hun sier det slik:

*Nå etter at jeg er ferdig med utdanningen så trenger jeg ikke en mann heller. Jeg kan ha det, men jeg trenger ikke å være avhengig av han.*

Hun forteller videre at hun har hatt disse drømmene fra begynnelsen av, men ble tvunget til å leve livet sitt annerledes, spesielt på grunn av religion. Men hun tenker ikke slik lenger, å forteller at det handler om å stå på egne føtter. De ansatte fokuserer på at kvinnene skal få et nytt liv etter krisesenteret. Kvinnene er da avhengig av å stole på seg selv.

*Vi tenker at når de skal flytte ut, skal de jo stå alene å greie dette selv. (Informant 9)*

En av kvinnene ønsker seg en fremtid hvor hun er gift, og har barn. Hun søker for øyeblikket jobb, og velger å gjøre det på egenhånd, uten hjelp fra de ansatte. Janne påpeker at det eneste som kan hjelpe henne med å få seg et meningsfullt liv i Norge er å få seg en jobb. Hun kom til

Norge på samme visum som sin eksmann, og må derfor vente med å få seg jobb til hun får svar på om hun får innvilget et selvstendig visum. Samtidig sier hun at:

*Nå er det virkelig min egen og mitt barns framtid og lykke som betyr noe for meg. Hva jeg bestemmer å gjøre, er hva vi kommer til å gjøre fra nå av. Jeg har makten.*

Når en av kvinnene får spørsmål om det har skjedd noen endringer i livet hennes etter at hun kom i kontakt med krisesenteret, trekker hun frem at hun har forandret seg på utseendet. Kvinnen har tidligere fortalt at fra hun var en liten jente ble hun tvunget av sin far til å bruke hijab. Hijaben er ikke en del av livet hennes i dag og hun fokuserer heller ikke så mye på hva hun kan spise eller ikke, som det tidligere var strenge restriksjoner på. Når hun kom på krisesenteret spiste hun ikke noe særlig, og var nesten vegetarianer som følge av de strenge reglene i hennes religion, men nå spiser hun det hun selv ønsker. Hilde bekrefter at hun selv og nettverket i hjemlandet har merket hennes personlige vekst i løpet av tiden hun har vært i kontakt med krisesenteret.

*Mormoren min forteller meg alltid at «wow, du har blitt så voksen». Du skulle bare visst, den lille jenta som var så svak og naiv. (Hilde)*

Det å ha styrke til å være selvstendig og stå på egne ben synes å være viktig for kvinnene. Både ved å bryte ut fra det voldelige forholdet, men også å kunne leve et liv ut fra deres egne behov og ønsker.

#### **4.4.5 Videre oppfølging**

Det å kunne holde kontakten med krisesenteret synes å være viktig for kvinnene. De aller fleste av dem som bor på krisesenteret blir plassert ut i leiligheter, og de ansatte tilbyr videre oppfølging. Oppfølgingen kan i følge de ansatte være ulike former for praktisk hjelp. De kan være en støtte i forbindelse med NAV, hjelp til å gjennomføre samvær, leksehjelp med barna eller bistand i forbindelse med juridiske saker. Informant 8 nevner i det følgende sitatet at oppfølging også kan handle om å henvise kvinnen videre til andre instanser:

*Hvis de har et rusproblem kan det være at de får oppfølging i forhold til det. Det kan være psykisk sykdom, sykehus eller DPS. Noen får også oppfølging gjennom barnevernet.*

De ansatte forklarer at noen av kvinnene også trenger oppfølging med tanke på det de har opplevd. Noen av kvinnene kommer innom senteret to til tre ganger i uken i starten, mens andre kommer ikke innom i det hele tatt. Behovene for oppfølging er svært individuelle. Hilde er en av flere som benytter seg av tilbudet om oppfølging:

*Jeg er alltid i kontakt med krisesenteret, og er her sikker rundt fire til fem ganger i måneden. Jeg kommer her ofte fordi jeg liker å snakke med hun (primærkontakten) om mine følelser og slikt. Når jeg kjenner at jeg trenger å snakke så kommer jeg bare bort.*

Janne forklarer at oppfølgingen fra krisesenteret hjelper henne i den vanskelige tiden:

*Jeg kan spørre dem om råd. Når som helst når jeg hadde noen problemer, så kunne jeg faktisk bare komme bort å snakke med dem, når jeg følte meg usikker og alene. Jeg kjenner ingen i Norge, så det er veldig vanskelig for meg og de fortalte at hvis jeg var redd for at noen skulle skade meg så kunne jeg bare ringe til de og komme å bo. Det er skikkelig bra.*

For kvinnene er det ikke alltid like lett å komme seg videre i livet. Det å klare seg på egenhånd uten de ansatte eller beboere rundt seg daglig, kan oppleves som utfordrende. Kvinnene forteller at oppfølgingen de ansatte gir er viktig i tiden etter at de er flyttet ut fra senteret.





## Kapittel 5 Drøfting

I dette kapittelet vil jeg se mine funn opp mot relevant teori, empiri og forskningsspørsmål presentert tidligere i oppgaven. Teori om støtte synes særlig nyttig i diskusjonen. For å belyse problemstillingen *på hvilken måte utøver de ansatte sosial støtte i møte med voldsutsatte kvinner på krisesenter, og hvordan oppleves dette for disse kvinnene*, er drøftingen delt inn i ulike kapitler med utgangspunkt i hovedkategoriene fra mine funn;

- Betydningen av en god start
- Betydningen av å bli møtt på en god måte
- Betydningen av en god relasjon
- Betydningen av trygghet

### 5.1 Betydningen av en god start

For å kunne utøve sosial støtte i møte med de voldsutsatte kvinnene på krisesenter, må kvinnene først komme i kontakt med senteret. Senteret må derfor være synlig for brukere og samarbeidspartnere. Myndighetene er opptatt av at alle disse kvinnene skal nås (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Teori om *informativ støtte* synes å være aktuell for flere forhold som blir omtalt som betydningsfullt i startfasen. En av de ansatte i studien opplevde at de var synlige nok, samtidig fortalte kvinnene at de hadde liten eller ingen kunnskap om senteret før de ble henvist av andre instanser. Dette er i tråd med funn fra studien til Hansen et al. (2009), hvor de voldsutsatte kvinnene ønsket at behandlingsapparatet skulle være lettere tilgjengelig og tydeligere på hvilke instanser som kunne hjelpe. Tiltak knyttet til å øke synligheten bør være på agendaen, og andre instanser spiller også en viktig rolle i nettopp dette (Hansen et al., 2009). De ansatte holdt blant annet foredrag og delte ut brosjyrer for å fortelle om tilbudet, slik at andre instanser skulle få informasjon om krisesenteret. Ved at de ansatte på krisesenteret informerte andre instanser om tilbudet, kunne det bidra til at flere kvinner fikk hjelp. En av kvinnene i studien fortalte at det hun trengte var at barnevernet overbeviste henne om å bryte ut. Flere av de ansatte på krisesenteret opplevde at andre instanser i flere tilfeller henviste voldsutsatte kvinner til dem. Informativ støtte kan på denne måten øke synligheten til krisesenteret, slik at flere kvinner får tilgang til hjelp og støtte.

Som en del av oppstarten jobbet de ansatte med å *kartlegge og vurdere* hva kvinnene trenger. De ansatte var opptatt av kvinnes historie, og opplevde å ha en faglig kompetanse og erfaringskunnskap om hva de kunne hjelpe dem med. I starten ønsket de ansatte å vise kvinnene at de kunne være trygge på at de var der for dem og at de kunne hjelpe. Det å ha vært utsatt for vold i nære relasjoner kan for mange være traumatisk. For å kunne møte disse kvinner på en profesjonell og god måte var de ansatte som nevnt tidligere kurset i traumebevisst omsorg. Med en slik kompetanse kunne de i større grad prøve og forstå brukernes behov og ønsker. Anstorp og Benum (2014) påpeker at traumene som oppstår som følge av volden, kan påvirke kvinnes tilpasnings- og mestringsevne. Selv om krisesenteret i utgangspunktet ikke defineres som et behandlingssenter (Berntsen, 2005), viste det seg likevel at de ansatte hadde kompetanse og ferdigheter som gjorde dem i stand til å møte mennesker i krise på en god måte. De ansatte fokuserte på å gi kvinnene *individuell tilpasset hjelp*, noe Constantino, Kim, og Crane (2005) trekker frem som en hensiktsmessig måte å jobbe på i møte med voldsutsatte kvinner. Datamaterialet i denne studien synliggjør at de ansatte opplevde at individuelt tilpasset hjelp var viktig for kvinnene. Varkovitzky et al. (2004) hevder også at effekten av individuell støtte, er en svært effektiv metode og har en positiv innvirkning på kvinnes psykiske helse under oppholdet på krisesenteret. En slik måte å arbeide på stemmer overens med teori om sosial støtte som påpeker at behovene til den som mottar støtten må passe med støtten som blir tilbudt. Thoits (2011) hevder at dette er sentralt for at det skal være høy kvalitet på støtten.

De ansatte gjorde ulike vurderinger for å ivareta kvinnes behov. De brukte blant annet et skjema hvor alvorlighetsgraden av volden ble kartlagt. I noen tilfeller tok de ansatte i mot kvinner som selv ikke var klar over at de var utsatt for vold. Ved å bruke kartlegging og samtale, ønsket de ansatte å tydeliggjøre for kvinnene situasjonen de er i. Hansen et al. (2009) hevder at støtte fra andre mennesker kan føre til at mannens oppførsel blir *definert* som voldelig, slik at kvinnen forstår alvoret i situasjonen. En slik bevisstgjøring kan være en medvirkende faktor til at kvinnene velger å forlate voldsforholdet (Hansen et al., 2009). Måten de ansatte arbeidet i startfasen med kvinnene, synes å være i tråd med veilederen for krisesentrene (Berntsen, 2005).

Ut fra det informantene i min studie fortalte, virket det som om at de ansatte brukte sin faglige kompetanse på to måter. Den første måten handlet om at de ansatte ga kvinnene *nødvendig*

*informasjon i oppstarten.* Den andre måten handlet om at de ansatte *formidlet kunnskap for å gi kvinnene en økt forståelse* av egen situasjon.

Enkelte av de ansatte trakk frem at det *varierte hvor mye de fikk snakket med kvinnene*, avhengig av hvor mottagelige de var for informasjon i oppstarten. Flere av de ansatte var tydelig på at det var en balansegang med tanke på hvor mye informasjon kvinnene skulle få, slik at de ikke fikk for mye å ta innover seg. Kim og Yang (2016) hevder at det kan være krevende som ny å finne seg til rette på et krisesenter. Å komme til et slikt sted kan påvirke kvinnene både fysisk og psykisk (Kim & Yang, 2016). Informasjon om opplysningsplikt til barnevernet, og taushetsplikt, ble prioritert tidlig i samhandlingen. Jeg tenker at taushetsplikten kan bidra til at kvinnene i større grad åpner seg for de ansatte, da de har tillit til at det de sier blir mellom dem. House (1981) hevder at informasjon ikke er nyttig i seg selv, men den kan hjelpe kvinnene til å hjelpe seg selv.

En av de ansatte beskrev også at kvinnene opplevde det som *trygt å ha med seg en som kjenner systemet* i møte med andre hjelpere. Jensen & Ulleberg (2011) forklarer at det ofte blir brukt fagspråk i slike møter. Brataas (2003) påpeker at den som gir støtte må forsikre seg om at brukeren har fått med seg informasjonen. Informativ støtte fungerer her som en buffer, ved at de ansatte kan bistå ved å informere og oppklare ting som er uklart.

En av kvinnene i studien fortalte at det hjalp henne at den ansatte forklarte hvordan volden foregår og at det for voldsutøveren ofte er et psykisk spill. I informativ støtteteori refereres det til *kognitiv kontroll*, som handler om at de ansatte gir kvinnene kunnskap som kan gjøre det *lettere for dem å håndtere den vanskelige situasjonen* (Eide & Eide, 2007). Dette kan gjøres i et *'retroperspektiv'* som innebærer at de ansatte opplyser og *forklarer* kvinnene om hvorfor ting ble som de ble (Gelbrich, 2010). En av kvinnene opplevde at hun fikk kunnskap som førte til at hun aksepterte situasjonen, noe som gjorde det mulig for henne å starte bearbeidingsprosessen. Hansen et al. (2009) forklarer at voldsutsatte kvinner ofte opplever situasjonen som vanskelig å forstå, og de søker etter mening og forklaring. De ansatte i min studie syntes å bruke sin faglige kompetanse og erfaringskunnskap for å gi kvinnene økt kognitiv kontroll. De poengterte at de ikke ønsket å ta beslutninger for kvinnene, men heller hjelpe dem med å se konsekvensene av valgene de tok. Dette blir i teorien sett på som et *'post perspektiv'* som innebærer at kvinnene får kunnskap om mulige utfall (Gelbrich, 2010). Både retro- og post perspektiv kan i følge Cohen, Mermelstein, Kamarck, og Hoberman (1985) og

Gelbrich (2010) redusere stressnivået og oppmuntre kvinnen til å se lysere på situasjonen. Det at de ansatte aktivt støttet kvinnene ved å gi dem kunnskap kan gjøre at kvinnene opplever en form for kontroll og mestring over situasjonen de er i (Tan, Basta, Sullivan, & Davidson, 1995).

Datamaterialet i denne studien belyser at ansatte på krisesenteret hadde en *spesialkompetanse* på vold som de brukte på en bevisst måte for at kvinnene skulle få det bedre. Thoits (2011) hevder at venner og familie kan være raske med å tilby informativ støtte gjennom å råd og oppmuntring. Dette kan være problematisk, da folk i nære relasjoner gjerne har liten eller ingen kunnskap om effekten av vold. Deres råd og veiledning kan ofte fremstå som generelle, upassende og villedende for kvinnene. Det uformelle nettverket sine forslag til måter å takle den stressende situasjonen på kan av kvinnene oppfattes som naivt og urealistisk (Thoits, 2011). Thoits (2011) mener derfor at slik støtte vil ha best effekt om det kommer fra mennesker som har erfaring og kompetanse om temaet. Dette underbygger viktigheten av at de ansatte på krisesenteret tilbyr informativ støtte til de voldutsatte kvinnene.

## **5.2 Betydningen av å bli møtt på en god måte**

*Respekt og likeverd* er to begrep som gikk igjen i de ansattes beskrivelser av hvordan de ønsket å møte menneskene de var i kontakt med på krisesenteret. Regjeringen har i handlingsplanen mot vold (2014-2017) et mål om at alle skal få et likeverdig hjelpetilbud uavhengig av blant annet etnisk bakgrunn, alder, kjønn og funksjonsevne (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). Dette synes å være i tråd med hvordan de ansatte på det aktuelle krisesenteret fortalte at de jobbet. I min studie er de ansatte tydelige på at de ønsket å opptre profesjonelt og gi alle brukerne av senteret like god hjelp. En slik måte å jobbe på kan ses i sammenheng med Hansen et al. (2009) sine funn hvor de voldsutsatte kvinnene fortalte at de opplevde hjelpen som god når de ble møtt med respekt. En konsekvens av volden kan være at kvinnene opptrer impulsivt og aggressivt (Nordanger, 2014). De ansatte i min studie mente at de møtte kvinnene med forståelse, og respekterte at de var i en vanskelig situasjon. For å komme i posisjon til å hjelpe, ønsket de ansatte å roe ned situasjonen. Likevel opplevde de ansatte at det kunne være utfordrende å *gi alle kvinnene et like godt tilbud*. De var tydelige på at de ønsket å hjelpe alle, men at det kunne være lettere å hjelpe de kvinnene som fremsto som sympatiske.

I tillegg til å ivareta kvinnene på senteret hendte det også at voldsutøveren tok kontakt med de ansatte. I løpet av de siste tiårene har det vært et økt fokus i Norge på at den som utøver vold også skal få hjelp og behandling (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). De ansatte i min studie var tydelig på at de også var opptatt av *å møte voldsutøveren på en god måte*. Etter at de begynte å tilby noe hjelp også til voldsutøveren, opplevde de ansatte at det ble færre truende situasjoner. Voldsutøveren ble som regel henvist til fastlege eller andre hjelpeinstanser. Slike tiltak førte i følge de ansatte til bedring hos kvinnene, ved at det kunne bidra til å dempe konflikten. Det å tilby hjelp til hele familien ses på som et ledd i prosessen rundt å kunne tilby et helhetlig tilbud (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014).

*Emosjonell støtte* synes å gjennomsyre hjelpen som ytes på krisesenteret. I datamaterialet fremstår *samtalen som et vesentlig virkemiddel i støtten* som ble gitt til kvinnene. Dette stemmer overens med House (1981) og Uchino (2004) sine beskrivelser av emosjonell støtte, hvor kommunikasjon er sentralt. Flere av de ansatte fortalte at noe av det viktigste de kunne gjøre i samtalen var å tørre og *lytte til kvinnene*, som er i tråd med hvordan House (1981) beskriver den emosjonelle støtten. Moreno et al. (2005) hevder at hjelpeapparatet har et stort ubenyttet potensiale til å hjelpe voldsutsatte kvinner. For å få utnyttet dette potensialet blir det foreslått at hjelpeapparatet må få økt kunnskap slik at de våger å ta tak i voldsproblematikken (Moreno et al., 2005). Datamaterialet i denne studien pekte på at de ansatte var oppriktig interessert i kvinnenens situasjon. De la vekt på at de ikke var redd for å ta tak i voldsproblematikken når de opplevde at kvinnene var klar for det. En slik måte å jobbe på kan bidra til å øke kvinnenens *emosjonelle kontroll*, ved at de kommer nærmere sine egne følelser og at de derved kan reguleres. Constantino et al. (2005) hevder at voldsutsatte kvinner har en tendens til å være reserverte og ha vanskeligheter for å uttrykke følelser. Det at de ansatte i min studie hjalp kvinnene til å reflektere over sin egen situasjon, kunne hjelpe dem med å åpne seg og bearbeide situasjonen de er i. Green og Kane (2009) hevder at voldsutsatte kvinner har behov for støtte til å bearbeide den stressende situasjonen. Emosjonell støtte kan slik fungere som en buffer mot stress (Bulling et al., 2014).

Flere av kvinnene i min studie fortalte at de kunne snakke med de ansatte når de hadde behov for det. En av de ansatte fortalte at de *fokuserte på det positive i samtalene* og støttet kvinnene ved å ha fokus på hva de fikk til, fremfor hva som ikke fungerte. En av kvinnene fortalte at de ansatte minnet henne på at hun var viktig. På denne måten styrket de ansatte kvinnens

selvfølelse og mestringsfølelse, gjennom å utøve emosjonell støtte i samtalen (Thoits, 2011). De ansatte i denne studien beskrev ulike måter å samtale på, blant annet gjennom småprat i gangen, over telefon, eller at de ble med kvinnene ut når de skulle ta seg en røyk. Dette blir av Skatvedt (2013) sett på som et terapeutiske verktøy som kan legge til rette for likeverdige identiteter i samarbeidet. De ansatte så på seg selv som en støttespiller for kvinnene og støttet ved å eksempelvis delta i ansvarsgruppemøter sammen med dem. I slike situasjoner kunne de ansatte operere som en buffer mot stress gjennom å utøve emosjonell støtte, da de tar seg tid til å møte opp og viser omsorg for kvinnene

### **5.3 Betydningen av en god relasjon**

En av de ansatte opplevde at de fikk en god relasjon til kvinnene og at de ble viktige i deres liv. *Tillit* ble beskrevet av flere av de ansatte som en forutsetning for å kunne danne en god relasjon. Song (2012) sin studie viser at tillit har stor betydning for relasjonsbygging. Vold i nære relasjoner kan skade evnen kvinner har til å danne og vedlikeholde gode relasjoner (Sørbø, 2014). Edland-Gryt og Skatvedt (2013) presiserer at mangel på tillit er den største barrieren for at mennesker i krise søker og tar i bruk hjelp. Det å danne og vedlikeholde stabile og trygge relasjoner kan øke kvinnenes tillit til krisesenteret (Edland-Gryt & Skatvedt, 2013). De ansatte ønsket å skape gode relasjoner med kvinnene. De la da vekt på å være personlig men ikke privat, ved å gi av seg selv og finne felles interesser. Levin og Ellingsen (2015) hevder at relasjoner er et viktig fokuspunktet i sosialt arbeid, hvor relasjoner på ulike nivåer finner sted.

*Primærkontakt* syntes å være et tiltak de ansatte brukte for å øke tryggheten og tilliten de ansatte. For kvinnene var det viktig å få en primærkontakt, da de hadde en å betro seg til. En av kvinnene hadde vært beboer på krisesenteret flere ganger, og fikk den samme primærkontakten hver gang. Dette beskriver hun som svært positivt, da hun slapp å fortelle om de vonde opplevelsene gjentatte ganger, og at det ble lettere å ta kontakt ved behov. En av kvinnene i studien opplevde at primærkontakten var hjelpsom, tålmodig og trodde på det hun fortalte. En av de ansatte fortalte at de gjerne ønsket å gjøre det lille ekstra for kvinnen de er primærkontakt til. De var likevel tydelige på at ikke alle mennesker kommer like godt overens, og at det ikke var noe problem å bytte primærkontakt om det er ønskelig. *God relasjon var viktigst*, uavhengig av om bytte av primærkontakt var på kvinnens eller de ansattes initiativ. Datamaterialet i min studie belyste tydelig at både de ansatte og kvinnene ønsket å ha en god relasjon.

For å kunne hjelpe kvinnene på en god måte var de ansatte opptatt av, og avhengig av, å danne gode relasjoner og ha et *godt samarbeid med andre hjelpeinstanser*. I handlingsplanen (2014-2017) trekkes det frem at hjelpetilbudet i Norge ofte kan fremstå som oppstykket og uoversiktlig. Det oppfordres til samarbeid og samordning for å kunne tilby kvinnene et helhetlig tilbud (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014). I veilederen til krisesenterloven står det blant annet at ingen voldsutsatte avvises, men at *et krisesenter er ikke nødvendigvis et godt tilbud for alle* (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2015b, s.9) og *personer som henvender seg skal få sine hjelpebehov og sin situasjon vurdert* (Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, 2015b, s.15). Dette er i tråd med hvordan de ansatte på krisesenteret i min studie fortalte at de jobbet. De poengterte viktigheten av et samarbeid internt, men også ut mot andre. De ansatte brukte sin kunnskap om andre instanser til å informere om andre hjelpetilbud som kunne være mer aktuell for enkelte som oppsøker senteret. For å gjøre samarbeidet lettere hadde de ansatte kontaktpersoner i aktuelle instanser. Her brukte de ansatte både informativ støtte ved å informere om andre hjelpetilbud, praktisk støtte ved å konkret hjelpe kvinnene videre og emosjonell støtte ved å takle overgangen til nye hjelpere.

Kvinnene i denne studien påpekte at de hadde gode erfaringer i samarbeidet med de ansatte. De opplevde at det alltid var *noen som var tilgjengelig for dem*, enten om det var primærkontakten eller de andre ansatte på senteret. De ansatte jobbet aktivt med relasjonsbygging for å vise at de var tilgjengelige for kvinnene, noe som kan ses i sammenheng med teori om *opplevd støtte*. På denne måten kan de ansattes arbeid føre til at kvinnene føler seg verdifulle, og at de har noen som kan støtte dem om nødvendig (Green & Pomeroy, 2007). For at buffermodellen skal ha effekt, må kvinnene oppleve at de har støtte tilgjengelig (Bulling et al., 2014). Dette synes å stemme overens med hvordan kvinnene opplevde de ansatte på senteret. Voldsutsatte kvinner har gjerne har få støttespillere i livet (Fleet & Hiebert-Murphy, 2013). Dette bekreftes av samtlige kvinner som deltok i studien, de hadde alle brutt med kjernefamilien. Sosial støtteteori tilsier at når mennesker skal takle stressende situasjoner, stoler de ikke bare på egne ressurser, men også på ressurser i sine sosiale nettverk. Det at kvinnene tar kontakt med krisesenteret blir av mange sett på som en siste utvei (Kim & Yang, 2016), og for noen kan deres formelle nettverk på krisesenteret være deres eneste støtte (Specht, 1986).

De ansatte fortalte at kvinner som var utsatt for vold i nære relasjoner kunne danne relasjoner med andre som var i lignende situasjon, på krisesenteret. Kim og Yang (2016) forklarte at voldsutsatte kvinner i flere tilfeller ser på de andre beboerne på krisesenter som familie. Disse funnene stemmer overens med hvordan en av kvinnene i min studie opplevde det sosiale miljøet på senteret. Hun hadde barn, og hadde positive erfaringer med relasjonen til de andre kvinnene på huset. De hadde eget kjøkken hvor de laget mat mens barna lekte sammen. Kvinnen fortalte at de delte sine historier, ble gode venner, og noen har hun fortsatt kontakt med. Samtidig hadde de to andre kvinnene i denne studien en annen oppfatning av hvordan det sosiale miljøet var på huset. De trivdes ikke og opplevde at det ble for mye folk med ulike problemer.

De ansatte fortalte at de i flere tilfeller ble *en del av kvinnenes nettverk*. Til tross for dette ønsket de ansatte at kvinnene skulle bli selvstendige og danne et nettverk utenfor senteret. En av kvinnene i studien fortalte at hun bodde i kollektiv med jevnaldrende, men snakket ikke med dem om situasjonen sin, da hun ikke opplevde at de stod henne nær. De ansatte fortalte at kvinnene ofte har 'brukt opp' sine nettverk, og selv om de kanskje har familie og venner, opplevde de ikke alltid å få støtte fra dem. De ansatte på krisesenteret var likevel opptatt av å *bevare det nettverket* kvinnene hadde utenfor krisesenteret. En slik måte å arbeide på er i følge Thoits (2011) hensiktsmessig, fordi nettverk er den viktigste kilden til emosjonell, informativ og instrumentell støtte. En av de ansatte presiserte at de kunne ta seg av den 'profesjonelle biten', og at kvinnene kunne bruke venner og familie til sosiale ting som å gå på kafé eller kino. Arbeidet de ansatte gjorde stemmer overens med funn fra Beeble et al. (2009), hvor de oppfordrer fagfolk til å samarbeide med kvinnene for å styrke deres personlige støttenettverk. I Katerndahl et al. (2013) sin studie fant de at selv om kvinnene som var utsatt for vold i nære relasjoner fortalte at de hadde et lite nettverk, viste det seg at de hadde relasjoner som ikke var så 'lukket' som de trodde. Dette tyder på at det kan finnes muligheter i kvinnenes nettverk hvor de kan gjenoppta tidligere relasjoner. Støtten de ansatte på krisesenteret i min studie gir til kvinnene, kan derfor bidra til at kvinnene får kontakt med sitt uformelle nettverk igjen. Fleet og Hiebert-Murphy (2013) hevder at nære relasjoner som venner og familie, i større grad kan tilby individuelt tilrettelagt sosial støtte.



## 5.4 Betydningen av trygghet

De ansatte opplevde at flere av kvinnene gruet seg når de skulle flytte inn på krisesenteret, men opplevde at det var et bra botilbud når de hadde kommet seg til rette. Samtlige av kvinnene som deltok i studien opplevde krisesenteret som *et trygt sted å være*. Justis- og beredskapsdepartementet (2014) hevder at voldsutsatte kvinner har særlig behov for trygge rammer for å kunne mestre situasjonen de er i. Botilbudet kunne *fungere som en buffer* mot den stressende situasjonen de var i før de kom til senteret. Vissheten om at de kunne bli lenger enn det som ble regnet som vanlig ble omtalt som viktig av både de ansatte og kvinnene. En av kvinnene i studien fikk innvilget ekstra botid fordi hun hadde en uløst sak hos politiet. Både de ansatte og kvinnene opplevde at seks uker i hovedsak var passelig, da ingen i utgangspunktet har godt av å bo på institusjon. Dette samsvarer med Ryan, Marshall, Herz, og Hernandez (2008) sine funn som hevder at jo lenger oppholdet er på institusjon, desto større er risikoen for negativ utvikling. Ved å bo lenge på institusjon, kan brukerne stå i fare for å bli institusjonalisert. Det vil si at brukeren sitter fast i rollen som hjelpetrengende, og i liten grad tar i bruk egne ressurser (Lillevik & Øien, 2015). På spørsmål om botiden var passelig, fortalte en av kvinnene at de til vanlig har nok tid til å forberede seg psykisk. Videre fortalte hun at man under oppholdet måtte arbeide med å innstille seg på en ny hverdag etter endt botid.

De ansatte i denne studien opplevde at de hadde en åpen dialog med kvinnene om hva de kunne tilby etter endt botid. Flere av kvinnene i studien hadde *flere opphold på krisesenteret*. Hansen et al. (2009) hevder at slike brudd ikke nødvendigvis burde ses på som en svakhet, men heller at slike pauser kan bidra til selvstendighet og bedre selvtillit. De lærer gjerne bedre mestringsstrategier og finner ut hva som fungerer og ikke. Dette kan gjøre kvinnen bedre rustet til å forlate voldsutøveren (Hansen et al., 2009). En av kvinnene i studien fortalte at hun under første opphold ikke så nytten i å anmelde voldsforholdet. Hun trodde først ikke at det ville føre til bedring i situasjonen, men etter tid og støtte fra de ansatte innså hun at *å anmelde var det beste for henne*. Det synes ikke for meg som at de ansatte hadde en maksimumsgrense på hvor mye hjelp hver enkelt kvinne fikk, men at de tenkte sekvensielt, noe som vil si at kvinnene kunne ha mange perioder med hjelp som ble avsluttet for hver gang. Det kan være tilfeller hvor kvinnene tidligere har opplevd svikt i hjelpeapparatet (Edland-Gryt & Skatvedt, 2013). De ansattes sin innsats for å trygge kvinnene om at de var der for dem, syntes derfor å være viktig.

Både kvinnene og de ansatte opplevde at den *praktiske hjelpen tar stor plass i arbeidet*. Både House (1981) og Langford et al. (1997) hevder at en slik måte å arbeide på kan sees som instrumentell støtte, som handler om å hjelpe kvinnene i å gjennomføre hverdagslige oppgaver. Brannan et al. (2013) hevder at for at den mottatte støtten skal ses på som nyttig, må kvinnene ønske eller ha behov for den. Kvinnene hadde forskjellige behov når de kom til senteret, og de ansatte gjorde det de kunne for å dekke disse behovene. En av kvinnene fortalte at hun hadde behov for mat, da hun tidligere hadde spist lite som følge av volden. En av de andre kvinnene fortalte at hun fikk hjelp med økonomien, da hun ikke hadde penger når hun kom til senteret. *Økonomisk bistand syntes å være et viktig element* for samtlige av kvinnene i studien. Det er først og fremst Nav som bevilger stønader, men krisesenteret hadde også midler tilgjengelig for dem som var i nød. Flere voldsutsatte kvinner kunne være delvis eller helt avhengig av voldsutøveren når det gjaldt økonomi. Justis- og beredskapsdepartementet (2014) og Kim og Yang (2016) hevder at økonomisk bistand kan være avgjørende for om kvinnen opplever det som mulig å bryte ut av voldsforholdet. En av de viktigste årsakene til at de ansatte hadde så stort fokus på den praktiske støtten, var fordi de opplevde at de ikke kom i posisjon til å ta tak i volden før disse behovene var dekket. En av kvinnene så på skole og utdanning som viktig for at hun skulle få en god hverdag. De ansatte hjalp henne i kontakt med en grunnskole slik at hun kunne fullføre skolegangen. På denne måten kan praktisk bistand bidra til å selvstendiggjøre kvinnene slik at de kan leve livene sine utenfor voldsforholdet. Datamaterialet belyste på flere måter at de ansatte jobbet for at kvinnene etter hvert skulle klare å gjennomføre praktiske oppgaver på egenhånd, en form for *instrumentell kontroll* (Eide & Eide, 2007).

I veilederen til krisesenteret hevder Berntsen (2005) at hjelpere må forsøke å *forstå kvinnen ut fra hennes kultur*. Funnene fra min studie synes å stemme overens med denne beskrivelsen, og en slik forståelse er nødvendig for å få et likeverdig samarbeid med kvinnene. Dette handler mye om å respektere ulike former for levesett (Brataas et al., 2003). Kvinnene fortalte om ulike tabuer i sitt hjemland knyttet til vold. En konsekvens av å fortelle om volden kunne være at deres egen familie vendte seg mot dem. Abadi et al. (2012) hevder at kulturelle normer ofte kan føre til at kvinner ikke åpner seg om voldsproblematikken, og av den grunn ikke får emosjonell støtte fra familie og venner. Datamaterialet belyser på ulike måter hvordan de ansatte på ulike måter har opparbeidet seg kunnskap om kollektivistiske og et individualistiske livssyn. Berntsen (2005) beskriver dette som en *tverrkulturell prosess*, hvor det er viktig at hjelperen er klar over at prosessen kan skje i alle mulige hjelperelasjoner. Når

de ansatte hjalp kvinner fra kollektivistiske kulturer, opplevde de ofte at kvinnenes kulturelle rammer var viktige for dem. De ansatte ga eksempel og fortalte at kvinnene fra andre kulturer i flere tilfeller gikk tilbake til voldsutøveren da det å være ugift med barn kunne oppleves som nedverdiggende i deres kultur. Det kunne da være tilfeller der de ansattes måtte gjøre ting som ikke harmonerte med kvinnenes grunnsyn, noe som kunne være utfordrende.

Afrikanske kvinner var en gruppe de ansatte i denne studien trakk frem. De kommer fra en kultur med andre normer og livssyn. Disse kvinnene ønsket ikke alltid å fortelle de ansatte om volden, da de *ikke ønsket å påføre den som lyttet smerte og skam*. De ansatte fortalte at kvinnene gjerne hadde levd med vold så lenge de kunne huske, og ofte tenkte at det var deres feil. Hansen et al. (2009) hevder at vold har en ødeleggende effekt hvor kvinnene opplever mislykkethet, skam og skyld. Voldsutsatte kvinner som gir seg selv skyld i volden, er mindre mottagelig for sosial støtte fra andre (Thoits, 2011). Det at de ansatte bruker sin kunnskap om kultur kan gjøre kvinnene mer mottagelig for støtte. Thoits (2011) påpeker at kvinner i enkelte kulturer ikke ønsker at deres nettverk skal være bekymret på grunn av deres problemer (Thoits, 2011). Til tross for dette mente både kvinnene og de ansatte at kultur ikke påvirket samarbeidet negativt i forhold til støtten som ble utøvd på senteret. Samtidig var de ansatte svært opptatt av å ikke overskride norske lover og retningslinjer, for å imøtekomme kvinnenes kulturelle behov.

De ansatte var svært tydelige på at det var et *likeverdig samarbeidsforhold*, men at kvinnene hadde beslutningsrett i saker som angikk dem. Ut fra det de ansatte fortalte syntes de å ønske å tone ned sin ekspertrolle. De var opptatt av at kvinnenes erfaringskunnskap skulle vektlegges. På den andre siden var de klare på at de hadde mye kunnskap som kvinnene kunne ha bruk for. Dette innebærer i følge Vik (2007) at det er en likeverdig dialog hvor brukeren får *uttrykt sine meninger og synspunkter*. Som en illustrasjon på samarbeidet ble det fortalt at de ansatte og kvinnene laget en plan over arbeidsoppgavene til begge parter. Hummerfelt (2015) har utarbeidet en modell som forklarer maktforholdet i samarbeidet mellom helper og bruker. Det kommer frem i modellen at jo mer makt brukeren har, dess mindre har helperen, og motsatt (Hummerfelt, 2015). Ut fra beskrivelser fra ansatte og kvinner syntes begrepet partnerskap å beskrive samarbeidet, som syntes å være preget av likeverdig maktbalanse. I denne studien kom det frem at de ansatte hadde liten beslutningsmyndighet, og så på seg selv som en som tilbyr ulik støtte og som koordinerer de ulike hjelpetiltakene kvinnene trengte. De opplevde at det var viktig at de ikke fratok

kvinnene ansvaret de hadde for eget liv. De ønsket heller å opptre som en støttespiller for kvinnene. De ansatte erfarte at dette førte til at samarbeidet ble bedre. Det var med på å ufarliggjøre de ansatte ovenfor kvinnene, da de ikke bestemte over verken økonomi, anmeldelse av sak eller hvor de skulle bosette seg i landet.

For flere av kvinnene var det å kontakte krisesenteret det første steget i å *gjenvinne makt over eget liv*. Det er vanlig at voldsutsatte kvinner har traumereaksjoner som avmakt og hjelpeløshet, og må hjelpes til å bearbeide dette for å komme ut av offerrollen (Nilsen, 2012). En av de ansatte beskrev dem som modige kvinner som våget å gjøre noe med situasjonen de var i. For en av kvinnene tok det nesten et halvt år før hun fant ut at krisesenteret var hennes eneste løsning. Når kvinnene kom på krisesenteret, jobbet de ansatte målrettet med å gi kvinnene støtte slik at de skulle oppleve selvstendighet både i samarbeidet med dem, men også i hverdagen. Kim og Yang (2016) forklarer at kvinnene som var på krisesenteret opplevde vekst og utvikling, da de fikk økt kontroll slik at de kunne takle hverdagens utfordringer. En av kvinnene fortalte at når hun kom i kontakt med krisesenteret så hun på seg selv som svak, men etter hjelp og støtte fra de ansatte på krisesenteret opplevde hun seg selv som sterkere. Disse funnene kan ses i sammenheng med Kim og Yang (2016) sine resultater hvor tiden på senteret ble sett på som en omstillingsprosess hvor kvinnene gikk *fra et passivt liv til å starte et selvstendig liv*.

Det at de ansatte jobbet for å hjelpe kvinnene med å gjenvinne makt over eget liv, viste seg å ha en positiv effekt på hvordan kvinnene så på fremtiden. En av kvinnene fortalte at hun tidligere var avhengig av sitt nettverk, men at hun nå holdt på å fullføre utdanningen for å være mer selvstendig. For en av kvinnene var det fortsatt et hinder, som gjorde at hun ikke helt klarte å være like positiv for fremtiden som de andre. Hun ventet på svar på om hun fikk bli i Norge eller ikke. Likevel var hun tydelig på at hun etter skilsmissen hadde gjenvunnet makten, og at hun ville fokusere på henne seg selv og barnets behov. Funnene i min studie kan tolkes slik at det for kvinnene var viktig å finne mening i livet hvor voldsutøveren ikke hadde en sentral rolle. Jeg tenker at kvinnes selvbilde blir styrket, fordi de ansatte på krisesenteret er bevisst på at kvinnene har iboende ressurser som gjør dem i stand til å ta kontroll over situasjonen.

*Oppfølging etter oppholdet på krisesenteret* hadde, på lik linje med det som beskrives i veilederen (Berntsen, 2005), et stort fokus i arbeidet til de ansatte i min studie. Både kvinnene

og de ansatte beskrev dette arbeidet som et viktig element i støtteprosessen. Støtten fra kvinnenes uformelle nettverk har en tendens til å forsvinne over tid, og ofte raskere enn det vedkommende kanskje ønsker (Uchino, 2004). Jacinto et al. (2010) hevder at krisesenter har stort potensiale til å gi kvinnene den sosiale støtten de har bruk for når de skal tilpasse seg i samfunnet igjen. De ansatte fortalte at de hadde ulike former for oppfølging som et samtaletilbud og ulike former for praktisk hjelp. Kvinnene i studien opplevde dette tilbudet som tilfredsstillende og en av kvinnene fortalte at hun alltid kunne snakke med dem etter behov. Slike opplevelser kan ses i sammenheng med opplevd støtte, hvor kvinnene kjenner at hun har noen i sitt nettverk som støtter om det er nødvendig (Gottlieb & Bergen, 2010).



## Kapittel 6 Avslutning

I dette kapittelet vil jeg oppsummere sentrale element i de ansattes og kvinnes beskrivelser av sine erfaringer, i lys av oppgavens problemstilling og forsknings spørsmål. Avslutningsvis vil jeg peke på områder hvor jeg ser behov for videre forskning.

### 6.1 Oppsummering og konklusjon

Formålet med studien var å få innsikt i hjelpen som blir gitt på krisesenter. I undersøkelsen ønsket jeg å finne ut hvilke konkrete tiltak de ansatte satte i gang for å styrke kvinnes sosiale støtte. Ett konkret tiltak var knyttet til *synliggjøring av tilbudet*. Flere av de ansatte fortalte at dette var noe de ikke fokuserte på, samtidig som de kom med flere eksempler som bidro til økt synlighet. De delte ut brosjyrer og sto på stands, men kontakten de hadde med andre instanser ble likevel sett på som viktigst i å gjøre senteret kjent for kvinnene. De beskrev samarbeidspartnere i hjelpeapparatet som 'nøkkelen' til å nå ut til kvinnene. Dette ble bekreftet av samtlige kvinner, som selv kom i kontakt med senteret gjennom andre hjelpeinstanser.

I oppstarten av samarbeidet med kvinnene opplevde de ansatte i min studie at *informativ støtte* utgjorde en vesentlig del av hjelpen som ble gitt. Det ble brukt ulike skjema i kartleggingen som et tiltak for å vurdere hvilke behov kvinnene hadde. Slike verktøy var nyttige både for de ansatte og kvinnene. For de ansatte fungerte slike skjemaer som et hjelpemiddel til å få en oversikt over hva kvinnene hadde behov for, slik at de kunne tilpasse hjelpen som skulle gis. De ansatte brukte sin faglige kompetanse og erfaringskunnskap for å gi kvinnene nødvendig informasjon. Flere av de ansatte opplevde at når de formidlet sin kunnskap, bidro det til at kvinnene fikk en økt forståelse og kontroll over egen situasjon. Gjennom denne støtten syntes kvinnene å bli trygge på at de ansatte kunne hjelpe og ble hjulpet til å håndtere den vanskelige situasjonen.

De ansatte syntes å være opptatt av at kvinnene skulle bli møtt med *respekt og likeverd*. Måten de viste dette i praksis var blant annet ved å strebe etter å gi alle brukerne av senteret like god hjelp. Enkelte av de ansatte opplevde at det kunne være utfordrende å gi alle like god hjelp, da de syntes det var lettere å hjelpe de som var sympatiske. Det at de ansatte utøvde *emosjonell støtte*, kom tydelig frem i samtalene de hadde med kvinnene. De gjorde dette ved å

lytte til kvinnene og ved å være oppriktig interessert i deres situasjon. Kvinnene fortalte at de kunne snakke med de ansatte når de hadde behov for det. Gjennom et fokus på det positive i samtalene, opplevde de ansatte at det bidro til å styrke kvinnenes selvfølelse og mestringsfølelse. Emosjonell støtte var gjennomgående i all hjelp som ble gitt på krisesenteret. De ansatte var også opptatt av møte voldsutøveren med respekt. Et slikt tiltak førte i følge de ansatte til bedring hos kvinnene, da det kunne bidra til at konflikten ble dempet og det ble færre truende situasjoner.

Flere av informantene i min studie opplevde at det å ha en *god relasjon* var viktig i samarbeidet. Noen av de ansatte trakk frem begrepet tillit som en forutsetning for dette. Primærkontakt var ett tiltak de ansatte brukte for å øke tryggheten og tilliten hos kvinnene. Flere av kvinnene hadde hatt flere opphold på krisesenteret, og en av kvinnene påpekte at det var viktig for henne å få samme primærkontakt. Hun mente det var viktig fordi hun slapp å gjenfortelle den vonde historien, og det var lettere for henne å ta kontakt. Flere av kvinnene beskrev primærkontaktene som hjelpsomme og tålmodige. Kvinnene i denne studien opplevde at de hadde en god relasjon til de ansatte og at dette var mennesker de kunne stole på at de ville være der for dem. Det var også viktig å ha en god relasjon til andre hjelpere, da flere av kvinnene hadde sammensatte problemer. At ansatte hadde kontaktpersoner i aktuelle instanser ble opplevd å fremme samarbeidet, og dette bidro slik til at kvinnene fikk god og helhetlig hjelp.

Hjelpen på krisesenteret syntes å bidra til en *tryggere hverdag* på flere måter. Trygge rammer som et trygt botilbud var vesentlig. Den praktiske hjelpen kvinnene fikk under oppholdet ble sett på som svært viktig, både av kvinner og ansatte. Samtlige av kvinnene hadde behov *instrumentell støtte*, og økonomisk bistand var en måte de ansatte støttet kvinnene på. Flere av de ansatte var opptatt av å dekke de praktiske behovene slik at de i det hele tatt kunne komme i posisjon til å snakke med kvinnene om hvordan de kunne ta tak i volden. De ansatte var også opptatt av at kvinnene skulle utvikle seg og bli selvstendig på krisesenteret. I samarbeidet med kvinnene var de ansatte derfor tydelige på at det var kvinnens opplevelse av situasjonen som var viktig, og at det var de som var 'sjefen'.

Datamaterialet tydeliggjorde at de ansatte hadde kunnskap om hvordan valgene til kvinnene kunne bli påvirket av kultur som deres kollektivistiske eller individualistiske livssyn. De ansatte gjorde en innsats i å forstå kvinnene ut fra deres kultur, og på denne måten utøvde de



*kultursensitivitet og kulturell støtte.* En av de ansatte påpekte likevel at hjelpen ikke skulle gå på bekostning av norske lover og regler. De ansatte opplevde det til tider utfordrende å hjelpe kvinner fra kollektivistiske kulturer, da deres måter å tenke og handle på ikke alltid harmonerte med de ansattes forståelse av situasjonen. Både kvinnene og de ansatte var likevel klare på at kulturelle forskjeller ikke påvirket samarbeidet i negativt.

Ut fra mitt materiale konkluderer jeg med *at de ansatte utøver god og formålstjenlig støtte* til kvinner som har opplevd vold i nære relasjoner og søker hjelp på krisesenter. De ansatte syntes å jobbe ut fra et individnivå, men de klarte samtidig å se sammenhengen kvinnen befant seg i, «personen i situasjonen». Kvinnene i min studie var svært positive og tilfredse med hjelpen de fikk, og omtalte de ansatte som viktige personer i deres liv. Jeg tenker at kunnskap om hvordan fagpersoner kan støtte voldsutsatte kvinner vil være nyttig både for det videre arbeidet på krisesenter, men også for resten av hjelpeapparatet. Da sosial støtte er aktuelt i alt hjelpearbeid, vil resultatene i denne studien kunne tjene som eksempel på hvordan hjelpere kan støtte mennesker som har det vanskelig.

## **6.2 Forslag til videre forskning**

Brukerne av krisesenteret i min studie ble begrenset til å gjelde kvinner. Det hadde vært spennende å gjennomføre en lignende studie med fokus på menn, og deres opplevelser av hjelpen de får på krisesenteret. Det hadde også vært interessant å fokusere på det forebyggende arbeid utenfor krisesenteret, slik at ikke så mange vil ha behov for senteret sitt tilbud. Det er mye kunnskap som sier noe om hvordan ansatte i hjelpeapparatet kan jobbe kultursensitivt. Jeg har i denne studien fått et lite innblikk i hvordan kultur påvirker kvinners situasjon på krisesenter. Hvordan ansatte på krisesenter kan bistå disse kvinnene på en kultursensitiv måte, synes heller ikke å være særlig utforsket.



## Litteraturliste

- Abadi, M. N. L., Ghazinour, M., Nojomi, M., & Richter, J. (2012). The buffering effect of social support between domestic violence and self-esteem in pregnant women in tehran, iran. *Journal of Family Violence*, 27(3), 225-231.
- Anstorp, T., & Benum, K. (2014). Hva trenger terapeuten for å gi god traumebehandling? I T. Anstorp & K. Benum (Red.), *Traumebehandling: Komplekse traumelidelser og dissosiasjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Barbour R. (2007). *Doing focus groups*. London: SAGE Publications.
- Bard, M., & Sangrey, D. (1980). Things fall apart: Victims in crisis. I L. Kivens (Red.), *Evaluation and change: Services for survivors*. Minneapolis: Minneapolis Medical Research Foundation.
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2015a, 07.09). Krisesentre. Hentet fra [https://www.bufdir.no/vold/Krisesentre\\_incestsentre\\_og\\_botilbud\\_for\\_utsatt\\_ungdom/Krisesentre/](https://www.bufdir.no/vold/Krisesentre_incestsentre_og_botilbud_for_utsatt_ungdom/Krisesentre/)
- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2015b). *Veileder til krisesenterloven*. Hentet fra [https://www.bufdir.no/global/nbbf/vold\\_overgrep/Veileder\\_til\\_krisesenterloven.pdf](https://www.bufdir.no/global/nbbf/vold_overgrep/Veileder_til_krisesenterloven.pdf)
- Beeble, M. L., Bybee, D., Sullivan, C. M., Adams, A. E., & La Greca, A. M. (2009). Main, mediating, and moderating effects of social support on the well-being of survivors of intimate partner violence across 2 years. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77(4), 718-729.
- Berntsen, K. (2005). *Hjelperens rolle : I arbeidet med voldsutsatte kvinner og deres barn*. Oslo: Krisesentersekretariatet.
- Brannan, D., Biswas-Diener, R., Mohr, C. D., Mortazavi, S., & Stein, N. (2013). Friends and family: A cross-cultural investigation of social support and subjective well-being among college students. *The Journal of Positive Psychology*, 8(1), 65-75.
- Brataas, H. V. (2003). Å innhente og formidle informasjon og støtte pasienten. I T. S. Olsen (Red.), *Kvalitet i samspill: Innføring i kommunikasjon og kulturell forståelse for helsepersonell*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Brataas, H. V., Olsen, T. S., & Skimmeli, M. (2003). Helse, omsorg og kulturell kommunikasjon. I T. S. Olsen (Red.), *Kvalitet i samspill: Innføring i kommunikasjon og kulturell forståelse for helsepersonell*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Broome, R. E. (2011). Descriptive phenomenological psychological method: An example of a methodology section from doctoral dissertation (Doktorgradsavhandling, Saybrook

- University). Hentet fra <http://phenomenologyblog.com/wp-content/uploads/2012/04/Broome-2011-Phenomenological-Psychological-Dissertation-Method-Chapter.pdf>
- Bulling, I., Grav, S., Nordtug, B., & Sætertrø, O. (2014). Introduksjon: Helsefremming gjennom sosial støtte og samhandling. I W. Wannebo (Red.), *Sammen fremmer vi helse: Helsefremming gjennom sosial støtte og samhandling*. Levanger: Forlaget Helse-Frelse.
- Carlson, B. E., McNutt, L.-A., Choi, D. Y., & Rose, I. M. (2002). Intimate partner abuse and mental health: The role of social support and other protective factors. *Violence against women, 8*(6), 720-745.
- Clark, J., & Walker, R. (2011). Research ethics in victimization studies: Widening the lens. *Violence Against Women, 17*(12), 1489-1508.
- Cohen, S., Mermelstein, R., Kamarck, T., & Hoberman, H. M. (1985). Measuring the functional components of social support. I I. G. Sarason & B. R. Sarason (Red.), *Social support: Theory, research and applications*. Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2), 310-357.
- Coker, A. L., Smith, P. H., Thompson, M. P., McKeown, R. E., Bethea, L., & Davis, K. E. (2002). Social support protects against the negative effects of partner violence on mental health. *Journal of Women's Health & Gender-Based Medicine, 11*(5), 465-476.
- Constantino, R., Kim, Y., & Crane, P. A. (2005). Effects of a social support intervention on health outcomes in residents of a domestic violence shelter: A pilot study. *Issues in mental health nursing, 26*(6), 575-590.
- Cronenwett, L. R. (1985a). Network structure, social support, and psychological outcomes of pregnancy. *Nursing Research 34*(2), 93-99.
- Cronenwett, L. R. (1985b). Parental network structure and perceived support after birth of first child. *Nursing Research 34*(6), 347-352.
- De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2009). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora, jus og teologi. Hentet fra <http://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/C-Hensyn-til-grupper-og-institusjoner-20---26/22-Hensynet-til-utsatte-grupper/>

- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81-84.
- Dodge, R., Daly, A. P., Huyton, J., & Sanders, L. D. (2012). The challenge of defining wellbeing. *International Journal of Wellbeing*, 2(3), 222-235.
- Ebdrup, N. (2012, 27.02). Hva er hermeneutikk? Hentet fra <http://forskning.no/filosofiske-fag/2012/02/hva-er-hermeneutikk>
- Edland-Gryt, M., & Skatvedt, A. H. (2013). Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. *International Journal of Drug Policy*, 24(3), 257-264.
- Eide, H., & Eide, T. (2007). *Kommunikasjon i relasjoner: Samhandling, konfliktløsning, etikk* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ellingsen, I. T., Berg, B., Levin, I., & Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid : En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ellingsen, I. T., & Levin, I. (2015). Det sosiale i sosialt arbeid. I L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Emmons, R. A., Colby, P. M., & Geen, R. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability, daily utilization, and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(5), 947-959.
- Eriksen, H. T. (Red.). (2001). *Flerkulturell forståelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Escribà-Agüir, V., Ruiz-Pérez, I., Montero-Piñar, M. I., Martín-Baena, D., Plazaola-Castaño, J., & Vives-Cases, C. (2010). Partner violence and psychological well-being: Buffer or indirect effect of social support. *Psychosomatic Medicine*, 72(4), 383-389.
- Fleet, C., & Hiebert-Murphy, D. (2013). Social support related to women who have remained with their partners after the physical violence has ceased. *Journal of Family Violence*, 28(3), 219-224.
- Fontes, L. A. (2004). Ethics in violence against women research: The sensitive, the dangerous, and the overlooked. *Ethics & Behavior*, 14(2), 141-174.
- Gelbrich, K. (2010). Anger, frustration, and helplessness after service failure: Coping strategies and effective informational support. *Official Publication of the Academy of Marketing Science*, 38(5), 567-585.
- Gilje, N., & Grimen, H. (1995). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger: Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Giorgi, A. (2012). The descriptive phenomenological psychological method. *Journal of Phenomenological Psychology*, 43(1), 3-12.

- Gottlieb, B. H., & Bergen, A. E. (2010). Social support concepts and measures. *Journal of Psychosomatic Research*, 69(5), 511-520.
- Green, D. L., & Kane, M. N. (2009). Does type of crime affect the stress and coping process? Implications of intimate partner violence. *Victims and Offenders*, 4(3), 249-264.
- Green, D. L., & Pomeroy, E. C. (2007). Crime victims: What is the role of social support? *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 15(2), 97-113.
- Grønlie, R. (2013). Like mye familievold. Hentet fra <http://forskning.no/vold-likestilling-samliv/2013/03/mye-familievold>
- Haaland, T., Clausen, S.-E., & Schei, B. (2005). *Vold i parforhold- ulike perspektiver: Resultater fra den første landsdekkende undersøkelsen i Norge* (NIBR rapport 3/2005). Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NIBR/Publikasjoner/Publikasjoner-norsk/Vold-i-parforhold-ulike-perspektiver>.
- Haber, M. G., Cohen, J. L., Lucas, T., & Baltes, B. B. (2007). The relationship between self-reported received and perceived social support: A meta-analytic review. *American Journal of Community Psychology*, 39(1-2), 133-144.
- Hammersley, M., & Traianou, A. (2012). *Ethics in qualitative research: Controversies and context*. Los Angeles: SAGE publications.
- Hansen, H. K., Thorsnes, T., & Skjerve, J. (2009). Kvinners erfaring med partnervold: En kvalitativ studie. *Fokus på familien*, 37(2), 136-147.
- Hobfoll, S.E., Freedy, J., Lane, C. & Geller, P. (1990) Conservation of social resources: Social support resource theory. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7(4), 465-478.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support* (2. utg.). Reading: Addison-Wesley.
- Hummerfelt, K. (2015). Et godt faglig skjønn forutsetter anerkjennelse av brukerne. I H. Hanssen (Red.), *Faglig skjønn og brukermedvirkning i helse- og velferdstjenestene*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hva er hermeneutikk? [bilde] (2012). Hentet fra <http://forskning.no/filosofiske-fag/2012/02/hva-er-hermeneutikk>
- Isdal, P. (2012). *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget AS.
- Jacinto, G. A., Turnage, B. F., & Cook, I. (2010). Domestic violence survivors: Spirituality and social support. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 29(2), 109-123.

- Jacobsen, D. I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring- innføring i metode for helse- og sosialfagene* (2. utg.). Oslo Høyskoleforlaget.
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2011). *Mellom ordene- kommunikasjon i profesjonell praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Oslo: Abstrakt Forlag.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2014). *Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2014-2017: Et liv uten vold*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/lov-og-rett/vold-i-naere-relasjoner/innsikt/handlingsplan-mot-vold-i-naere-relasjoner/id2340080/>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2016). *Statusrapport for handlingsplan mot vold i nære relasjoner for 2014- 2017: Et liv uten vold*. Hentet fra [https://www.regjeringen.no/contentassets/9cf92984535e49a79449cbe78e396ce7/statusrapport-handlingsplan-vold\\_juni-2016.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/9cf92984535e49a79449cbe78e396ce7/statusrapport-handlingsplan-vold_juni-2016.pdf)
- Katerndahl, D., Burge, S., Ferrer, R., Becho, J., & Wood, R. (2013). Differences in social network structure and support among women in violent relationships. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(9), 1948-1964.
- Kim, G., & Yang, S. (2016). An ethnographic study of a shelter for victims of domestic violence in korea. *Indian Journal of Gender Studies*, 23(3), 376-392.
- Krisesenterlova. (2010). *Lov om kommunale krisesentertilbod*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-06-19-44?q=krisesenterloven>
- Krisesentersekretariatet. (2008). *Kvinnerommet*. Oslo: Krisesentersekretariatet.
- Krisesentersekretariatet. (Udatert.). Statistikk. Hentet fra <http://www.krisesenter.com/sekretariatet/statistikk/>
- Krueger, R. A. (1993). Quality control in focus group research. I D. L. Morgan (Red.), *Successful focus groups: Advancing the state of the art*. London: SAGE Publications.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Oslo: Gyldendal.
- Langford, C. P. H., Bowsher, J., Maloney, J. P., & Lillis, P. P. (1997). Social support: A conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95-100.
- Larsen, R. L., & Buss, D. M. (2005). *Personality psychology: Domains of knowledge about human nature* (2. utg.). Boston: McGraw-Hill.
- LeCompte, M. D., & Goetz, J. P. (1982). Problems of reliability and validity in ethnographic research. *Review of Educational Research*, 52(1), 31-60.

- Levin, I., & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: En grunnbok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lillevik, O. G., & Øien, L. (2015). Hva er miljøterapi. *Sykepleien*, 5, 60-63.
- Lourenço, L. M., Baptista, M. N., Senra, L. X., Adriana A, A., Basílio, C., & Bhona, F. M. d. C. (2013). Consequences of exposure to domestic violence for children: A systematic review of the literature. *Paideia*, 23, 263-271.
- Lund, I. O. (2014). Characteristics of a national sample of victims of intimate partner violence (IPV): Associations between perpetrator substance use and physical IPV. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 31, 261-270.
- Lynum, C. (2014). Psykisk vold: den usynlige volden, I K. Narud (Red.), *Vold mot kvinner*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Magnusson, F. (Red.). (2010). *Etniska relationer i vård och omsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Mahapatra, N. (2012). South asian women in the U.S. And their experience of domestic violence. *Journal of Family Violence*, 27(5), 381-390.
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: En innføring* (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Malterud, K. (2012a). *Fokusgrupper som forskningsmetoder for medisin og helsefag*. Oslo: Unviersitetsforlaget.
- Malterud, K. (2012b). Systematic text condensation: A strategy for qualitative analysis. *Scandinavian Journal of Public Health*, 40(8), 795-805.
- Meld. St. 15 (2012-2013). (2013). *Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner: Det handler om å leve*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/1cea841363e2436b8eb91aa6b3b2d48e/no/pdfs/stm201220130015000dddpdfs.pdf>
- Merleau-Ponty, M. (2012). *Phenomenology of perception*. (oversatt av D. Landes). London: Routledge. (Orginalutgaven utgitt i 1945).
- Moreno, C. G., Jansen, H. A. F. M., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. (2005). *Who multi-country study on women's health and domestic violence against women : Initial results on prevalence, health outcomes and women's responses*. Geneva: World Health Organization.
- Nilsen, A. S. (2012). *Vold mot kvinner i nære relasjoner: Hva bidrar til og hva motvirker at voldutsatte forlater voldsutøveren?*(Hovedoppgave, Universitetet i Tromsø). Hentet fra <http://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/4359/thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>



- Nordanger, D. Ø. (2014). Nevrobiologi som veiviser for traumearbeid. I T. Anstorp & K. Benum (Red.), *Traumebehandling: Komplekse traumelidelser og dissosiasjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Norsk senter for forskningsdata. (Udatert). Om oss. Hentet fra [http://www.nsd.uib.no/personvern/om/om\\_oss.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/om/om_oss.html)
- NOU 2003:31. (2003). *Retten til et liv uten vold: Menns vold mot kvinner i nære relasjoner*. Oslo: Justis- og politidepartementet.
- Nørgaard, E. (2007). Flere innvandrerkvinner på krisesentrene. Hentet fra <http://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/flere-innvandrerkvinner-paa-krisesentrene>
- Pettersen, B. L. W. (1997). *I privatlivets vold: Møte med mishandlede kvinner*. Oslo: Aschehoug.
- Powell, T. J. (1994). *Understanding the self-help organization: Frameworks and findings*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Pryke, J., & Thomas, M. (1998). *Domestic violence and social work*. Aldershot: Ashgate.
- Puri, M., Tamang, J., & Shah, I. (2011). Suffering in silence: Consequences of sexual violence within marriage among young women in nepal. *BMC Public Health*, 11, 29.
- Ryan, J. P., Marshall, J. M., Herz, D., & Hernandez, P. M. (2008). Juvenile delinquency in child welfare: Investigating group home effects. *Children and Youth Services Review*, 30(9), 1088-1099.
- Sears, J. M. (2005). Context is key for voluntary and informed consent. *The American Journal of Bioethics*, 5(1), 47-48.
- Seiger, C. P., & Wiese, B. S. (2011). Social support, unfulfilled expectations, and affective well-being on return to employment. *Journal of Marriage and Family*, 73(2), 446-458.
- Skatvedt, A. H. (2013). Småprat som terapeutisk verktøy. I R. Norvoll (Red.), *Samfunn og psykisk helse: Samfunnsvitenskapelige perspektiver*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Solbakk, J. H. (2014). Sårbare grupper. Hentet fra <http://www.etikkom.no/fbib/temaer/forskning-pa-bestemte-grupper/sarbare-grupper/>
- Song, L.-Y. (2012). Service utilization, perceived changes of self, and life satisfaction among women who experienced intimate partner abuse. *Journal of Interpersonal Violence*, 27(6), 1112-1136.
- Sosialtjenesteloven. (2010). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

- Specht, H. (1986). Social support, social networks, social exchange, and social work practice. *Social Service Review*, 60(2), 218-240.
- Stefansen, K. (2006). Krisesentrene i Norge : Fra sosial bevegelse til profesjonaliserte hjelpetiltak. *Nordisk sosialt arbeid* (26)1, 27-37.
- St.meld. nr. 17 (1996-1997). (1997). *Om innvandring og det flerkulturelle Norge*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/0fb06b0020f14a3ba94f39ff52ca4e6d/no/pdfs/stm199619970017000dddpdfs.pdf>
- Straffeloven. (2015). *Lov om straff*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-05-20-28>
- Sørbø, M. F. (2014). Helsekonsekvenser av vold mot kvinner. I K. Narud (Red.), *Vold mot kvinner*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Tan, C., Basta, J., Sullivan, C. M., & Davidson, W. S. (1995). The role of social support in the lives of women exiting domestic violence shelters: An experimental study. *Journal of Interpersonal Violence*, 10(4), 437-451.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Thoits, P. A. (2011). Mechanisms linking social ties and support to physical and mental health. *Journal of health and social behavior*, 52(2), 145-161.
- Thornquist, E. (2003). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori: For helsefag*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Uchino, B. N. (2004). *Social support and physical health: Understanding the health consequences of relationships*. New Haven: Yale University Press.
- Varkovitzky, R., Cort, N., & Aubé, J. (2004). Agency, depression, and social support in residents of a domestic violence shelter. *Journal of Undergraduate Research*, 3, 42-47.
- Vik, L. J. (2007) Makt og myndiggjering – utfordringer for helse- og sosialarbeidarar, I Ekeland, T. J. og Heggen, K. (Red.) *Meistring og myndiggjering: Reform eller retorikk?*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Väisänen, S., Pietarinen, J., Pyhältö, K., Toom, A., & Soini, T. (2016). Social support as a contributor to student teachers' experienced well-being. *Research Papers in Education*, 32(1), 1-15.
- Wibeck, V. (2011). *Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod* (2. utg.). Lund: Studentlitteratur.

World Health Organisation. (2000). *Women's mental health: An evidence based review*.

Hentet fra

[http://www.who.int/mental\\_health/media/en/67.pdf](http://www.who.int/mental_health/media/en/67.pdf)

World Health Organization. (2001). *Putting women first: Ethical and safety recommendations for research on domestic violence against women*. Hentet fra

<http://www.who.int/gender/violence/womenfirstseng.pdf>.

Yap, M. B. H., & Devilly, G. J. (2004). The role of perceived social support in crime victimization. *Clinical Psychology Review*, 24(1), 1-14.





Riina Kiik  
 Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap NTNU 7491

TRONDHEIM

Vår dato: 20.10.2016

Vår ref: 50081 / 3 / AGH

Deres dato:

Deres ref:

## TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 20.09.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>50081</i>	<i>Sosial støtte i møte med kvinner som er/har vært utsatt for vold i nære relasjoner</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>NTNU, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Riina Kiik</i>
<i>Student</i>	<i>Marte Underhaug</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.08.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Agnete Hessevik

Kontaktperson: Agnete Hessevik tlf: 55 58 27 97

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Marte Underhaug [marteunderhaug@hotmail.com](mailto:marteunderhaug@hotmail.com)

# Personvernombudet for forskning

## Prosjektvurdering - Kommentar

---

Prosjektnr: 50081

### FORMÅL

Masteroppgaven skal ta for seg viktigheten av sosial støtte i arbeidet med kvinner som er blitt utsatt for vold i nære relasjoner. Formålet er å undersøke hvilken type sosial støtte gir ansatte til voldsutsatte kvinner på krisesenter.

### UTVALG OG REKRUTTERING

Utvalget består av ansatte ved krisesenter og kvinner ved krisesenteret som har vært utsatt for vold i nære relasjoner.

Personvernombudet forutsetter at frivillighet, taushetsplikt og konfidensialitet blir ivaretatt under rekruttering av utvalget. Vi anbefaler at kvinner som blir spurt om deltakelse er de som krisesenteret vurderer at vil oppleve mindre belastning ved deltakelse. Vi anbefaler videre at de som blir spurt, først gir tillatelse til at forsker kan ta kontakt med dem. Det må være helt tydelig at det er helt frivillig å delta og at det ikke vil få noen konsekvenser for dem dersom de ikke ønsker å delta i prosjektet.

Det må tas høyde for at kvinnene befinner seg i en svært sårbar situasjon. Vi anbefaler vi at forskerne setter seg inn i NESH sine etiske retningslinjer om forskning på sårbare grupper:

<https://www.etikkom.no/FBIB/Temaer/Forskning-pa-bestemte-grupper/Sarbare-grupper/>.

### DATAMATERIALETS INNHOLD

Datainnsamling vil gjøres ved personlig intervju med kvinner ved krisesenteret og gruppeintervju med ansatte. Dersom voldsutsatte kvinner ikke ønsker å bli intervjuet, vil de få tilbud om å levere skriftlige svar på papir.

Det behandles sensitive personopplysninger om etnisk bakgrunn eller politisk/filosofisk/religiøs oppfatning, helseforhold og seksuelle forhold.

### INFORMERT SAMTYKKE

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er hovedsakelig godt utformet. Vi ber imidlertid om at følgende endres/tilføyes:

- Informasjon om anonymisering og prosjektslutt må endres. Helseforskningslovens åpning for at REK kan pålegge oppbevaring av dokumenter for etterkontroll fem år etter prosjektslutt er ikke gjeldende for prosjekter som faller utenfor helseforskningslovens virkeområde. Vi ber derfor om at du oppgir at datamaterialet skal anonymiseres ved prosjektslutt, 01.08.2017.

### TAUSHETSPLIKT

Vi minner om at de ansatte ved krisesenteret har taushetsplikt, og at de ikke kan gi opplysninger som kan identifisere en enkeltklient direkte eller indirekte. Det er svært viktig at intervjuet gjennomføres på en slik måte

at taushetsplikten overholdes. Intervjuer og informanter har sammen ansvar for dette, og bør innledningsvis i intervjuet drøfte hvordan dette skal håndteres.

### TREDJEPERSONOPPLYSNINGER

Intervjuguiden legger ikke opp til at kvinnene skal fortelle om sin egen krise eller om vold i nære relasjoner. Det blir ikke stilt direkte spørsmål om tredjeperson, men dersom kvinnene forteller om grunnen til at de er i kontakt med krisesenter, kan det hende de oppgir opplysninger om voldsutøver(e) (tredjeperson). Disse opplysningene vil ikke være i fokus i prosjektet, det er erfaringer med hjelpeapparatet som er prosjektfokuset. Personvernombudet tilrår behandlingen av tredjepersonsopplysninger, i henhold til personopplysningsloven § 8 d) og 9 h), men forutsetter at det ikke innhentes flere opplysninger enn nødvendig for formålet. Alle data om tredjepersoner skal anonymiseres i publikasjonen. Siden de som deltar er rekruttert på bakgrunn av at de har vært utsatt for vold, blir tredjeperson ikke informert fordi det vil være i strid med åpenbare og grunnleggende private interesser og utgjøre en risiko for informantene dersom voldsutøverne blir informert, jf. personopplysningsloven § 23 f).

### INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger NTNU sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig. Vi anbefaler at det unngås å lagre personidentifiserende opplysninger på minnepenn.

### PROSJEKTSLUTT

Forventet prosjektslutt er 01.08.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak





## **Intervjuguide ansatte**

### **Innledende spørsmål**

1. Hvor lenge har dere jobbet på krisesenteret?
2. Hva fikk dere til å søke på stillingen?
3. Hvilken fagbakgrunn har dere?
4. Ca. hvor mange voldsutsatte kvinner møter du i løpet av et år?
  - Hvis det blir vanskelig å svare på: Ca. hvor mange på en uke?
  - Alder? Etnisitet?

### **Hovedspørsmål**

#### **Vold i nære relasjoner**

5. Kan dere si noe om deres opplevelser av kvinner som har blitt utsatt for vold i nære relasjoner?
6. Hvilke rutiner for å snakke om vold i nære relasjoner har dere?
  - Hvordan gjør dere det?
  - Hvorfor blir det gjort på denne måten?
7. Hva tenker dere om samarbeidet med kvinnen, med tanke på at hun skal få en bedre livssituasjon?
8. Kan noen av dere fortelle om en hendelse der voldsutøveren har oppsøkt dere, enten på jobb eller privat?
  - Hvordan påvirker dette hjelpen dere kan yte til kvinnene?

- Opplever dere at kvinnene på grunn av sin situasjon oppfører seg truende eller voldelig?
  - Hvordan påvirker dette hjelpen dere kan yte til kvinnene?
9. Har det noe betydning at det er menn eller kvinner som snakker med disse damene?

### **Informasjonsstøtte**

10. På hvilken måte når dere ut til kvinner som er blitt utsatt for vold i nære relasjoner?
- Hvordan får de voldsutsatte kvinnene vite om tilbudet dere har?
11. På hvilken måte opplever dere at tjenestene er tilgjengelig nok?
- Hvilke konkrete tiltak har dere for å bedre synligheten og tilgjengeligheten til tjenestene?
12. Hvilke type informasjon prioriteres i møte med kvinnene?
13. Hvilke rutiner har dere i forbindelse med å gi kvinnene informasjon rundt «samarbeidspartnere» som politi, helsehjelp med mer?

### **Instrumentell/materiell støtte**

14. Hvilken type hjelp tilbyr dere til kvinner som ikke kan/vil bo hjemme på grunn av sin situasjon?
15. Kan dere tilby noe form for økonomisk støtte?
- Hvis nei; hvem kan da hjelpe kvinnene økonomisk?
16. Hvordan fungerer oppfølgingen etter at kvinnene er flyttet ut?

### **Emosjonell støtte**

17. Kan dere si noe om deres forhold til kvinnene?
18. Hvordan jobber dere for å etablere en god dialog med kvinnene?
19. Har dere noen tiltak som bidrar til en tillitsfull relasjon?
20. Hvordan samarbeider dere tverrfaglig for å gi et helhetlig og fullverdig tilbud til kvinnene? Og tverretatlig?
21. Har dere noen rutiner på å legge fra dere arbeidet på jobben?

### **Kulturell støtte**

22. Hvordan skreddersyr dere tiltakene for å tilpasse kvinnes individuelle behov?

23. Opplever dere at kultur påvirker hjelpen dere kan tilby?

- For eksempel om det er lettere/vanskeligere hjelp til kvinner med utenlandsk bakgrunn? Hvordan legger dere til rette for at det skal være en god atmosfære når kvinnene som bor hos dere?

24. Opplever damene volden likt på tvers av kultur?

**Avsluttende spørsmål**

25. Se for dere at dere våkner tirsdags morgen, og krisesenteret var optimalt i forhold til disse kvinnene. Krisesenteret var fullstendig i tråd med damenes behov. Kan dere beskrive dette krisesenteret, hvordan ville dette krisesenteret sett ut?

26. Er det noe dere vil tilføye til det vi har snakket om i dag?





## **Intervjuguide kvinnene**

### **Innledende spørsmål**

1. Hva tenker du på når du hører ordet krisesenter?
2. Hvor lenge har du vært i kontakt med krisesenteret?
3. Hvor gammel er du?

### **Hovedspørsmål**

Kan du fortelle om dine erfaringer i møte med krisesenteret:

### **Informasjonsstøtte:**

4. Får dere tildelt en kontaktperson når dere kommer til krisesenteret?
  - Hvis ja; Hvilke rolle har denne kontaktpersonen i arbeidet med deg?
  - Hvis ja; Hvordan opplever du å ha en kontaktperson?
5. Hvilke forventninger hadde du til hjelpen du skulle få på krisesenteret?
6. Hvilke informasjon har du fått om ulike andre hjelpeinstanser som for eksempel helsestasjon og nav?
  - Hvordan opplevde du dette samarbeidet?
7. Ut fra din opplevelse av krisesenteret, hva må de ansatte legge vekt på/gjøre for at flere damer der ute skal ta kontakt hvis de trenger hjelp?

### **Instrumentell/materiell støtte**

8. Hvilke behov har du hatt, med tanke på bolig?
  - Føler du at du fikk tilstrekkelig og god hjelp til dette?

9. I hvilke grad har du hatt behov for økonomisk bistand i løpet av samarbeidet med krisesenteret?

- Opplevde du at du ble møtt på dette?
- Hvilken hjelp fikk du?

### **Emosjonell støtte**

10. På hvilke måter har samarbeidet med krisesenteret ført til endring for deg?

- Hvordan? Hvorfor ikke- tror du?

11. Har du følt at de ansatte på krisesenteret har ivaretatt deg og dine behov?

12. Opplever du at det er mulig å ha åpne og ærlige samtaler med de ansatte på krisesenteret?

13. På hvilke måter gir krisesenteret deg trygge omgivelser?

### **Kulturell støtte**

14. På hvilken måte føler du at hjelpen du får er individuelt tilpasset deg og dine behov?

15. Hvis kvinnen har bodd i bolig på krisesenteret/i samråd med krisesenteret: Hvordan opplever du at atmosfæren i bofellesskapet til krisesenteret er?

16. På hvilke måte føler du at din kulturelle bakgrunn gagnar/hemmer deg i hjelpen du får på krisesenteret?

### **Avsluttende spørsmål**

17. Hva vil nettverket ditt si? Tror du de vil si at noe endret seg i løpet av perioden du har vært i kontakt med krisesenteret? (Drahjelp: Kommer med eksempel på nettverk)

18. Hva vil «hjelpere» si? Tror du de vil si at du har endret deg i løpet av perioden?

19. Hva tenker du om din fremtid?

- Har dine tanker om dette endret seg etter at du ble i kontakt med krisesenteret?

20. Er det positive element ved krisesenteret du ønsker å dra fram?

21. Er det elementer med krisesenteret du skulle ønske var annerledes?

22. Dersom du fikk bestemme hvordan krisesenteret skulle være, hvordan ville det da se ut?

- Kan du beskrive det ideelle krisesenteret?

23. Er det noe du vil tilføye til det vi har snakket om i dag?





## Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien

---

(Signert, rolle i studien, dato)





## **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet**

### ***Sosial støtte i møte med kvinner som er/har vært utsatt for vold i nære relasjoner***

#### **Bakgrunn og formål**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i en studie der hensikten er å få innsikt i hvilken type hjelp voldsutsatte kvinnene erfarer at de får, samt ansattes opplevelse av tilbudet på krisesenteret. Slik kunnskap vil være viktig for å synliggjøre tilbudet som gis på krisesenter, samt gi denne tjenesten kunnskap som kan føre til bedre rutiner og arbeidsmetoder.

Mitt navn er Marte Underhaug. Jeg er sosionom og dette er en masterstudie som gjennomføres i regi institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap ved NTNU (Norges tekniske naturvitenskapelige universitet, Trondheim). Ettersom denne studien ønsker å kartlegge kvinners og ansattes erfaringer på krisesenter, er du valgt ut som aktuell kandidat til å delta i studien. Min veileder i prosjektet er Riina Kiik, professor ved ISH/NTNU.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Studien er todelt. For å kunne få kunnskap om dette temaet, ønsker jeg å samle dere som er ansatte på krisesenter i en fokusgruppe (gruppeintervju) hvor det legges opp til en interaktiv og fordomsfri høyt tenkning og utveksling av holdninger, følelser og synspunkter vedrørende tematikken i studien. Intervjuet vil ha en varighet til 1-2 timer og gjennomføres kun én gang. Jeg vil også gjennomføre gruppeintervju av deg som er bruker av krisesenteret. Intervjuet vil ha en varighet på ca. en til to timer. Tidspunkt for når intervjuet skal gjennomføres vil i så stor grad som mulig tilpasses dine behov.

#### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Informasjonen som registreres vil kun bli brukt i henhold til hensikten med studien, som er beskrevet innledningsvis. Enhver opplysning om deg vil videre bli behandlet uten gjenkjennbar informasjon som navn og fødselsdato, eller andre gjenkjennende opplysninger. Med godkjenning fra deg, vil intervjuene bli tatt opp på lydopptaker. Når resultatene publiseres, vil det ikke være mulig å identifisere deg i publikasjonen. Du har rett til innsyn i hvilke opplysninger som

er registrert om deg og rett til å få korrigert eventuelle feil i de opplysningene som er registrert.

Informasjonen anonymiseres ved prosjektslutt, 01.09.2017.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien og dersom du ønsker å delta, undertegner du samtykkeerklæringen på siste side. Du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg fra prosjektet, kan du kreve å få slettet innsamlede opplysninger, med mindre opplysningene allerede er inngått i analyser eller brukt i vitenskapelige publikasjoner. For dere som er brukere av tilbudet krisesenteret tilbyr, vil det ikke få innvirkning på deres forhold til behandlere eller andre, dersom du ikke vil delta i studien, eller senere velger å trekke deg.

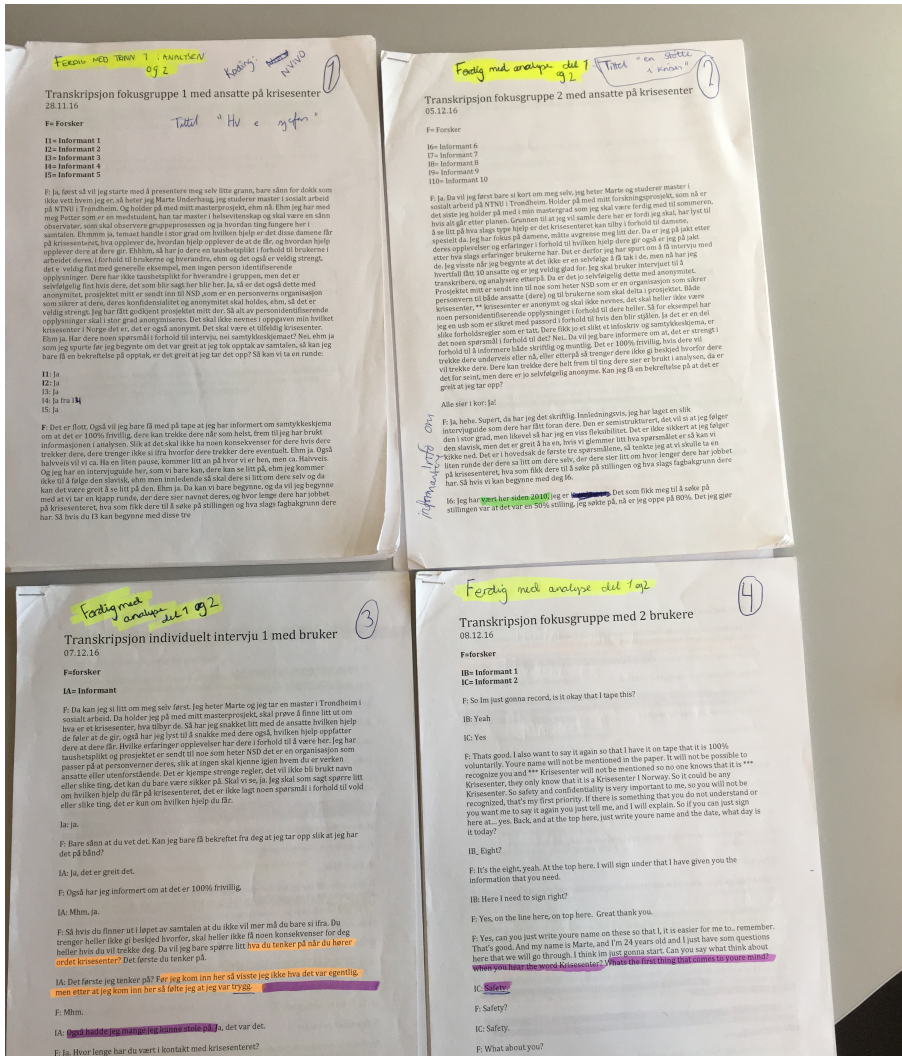
Dersom du senere ønsker å trekke deg eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Marte Underhaug på telefon 95110014 eller epost [marteunderhaug@hotmail.com](mailto:marteunderhaug@hotmail.com). Det er også mulig å ta kontakt med min veileder Riina Kiik på telefon 73590737 eller epost [riina.kiik@svt.ntnu.no](mailto:riina.kiik@svt.ntnu.no) det er ønskelig.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

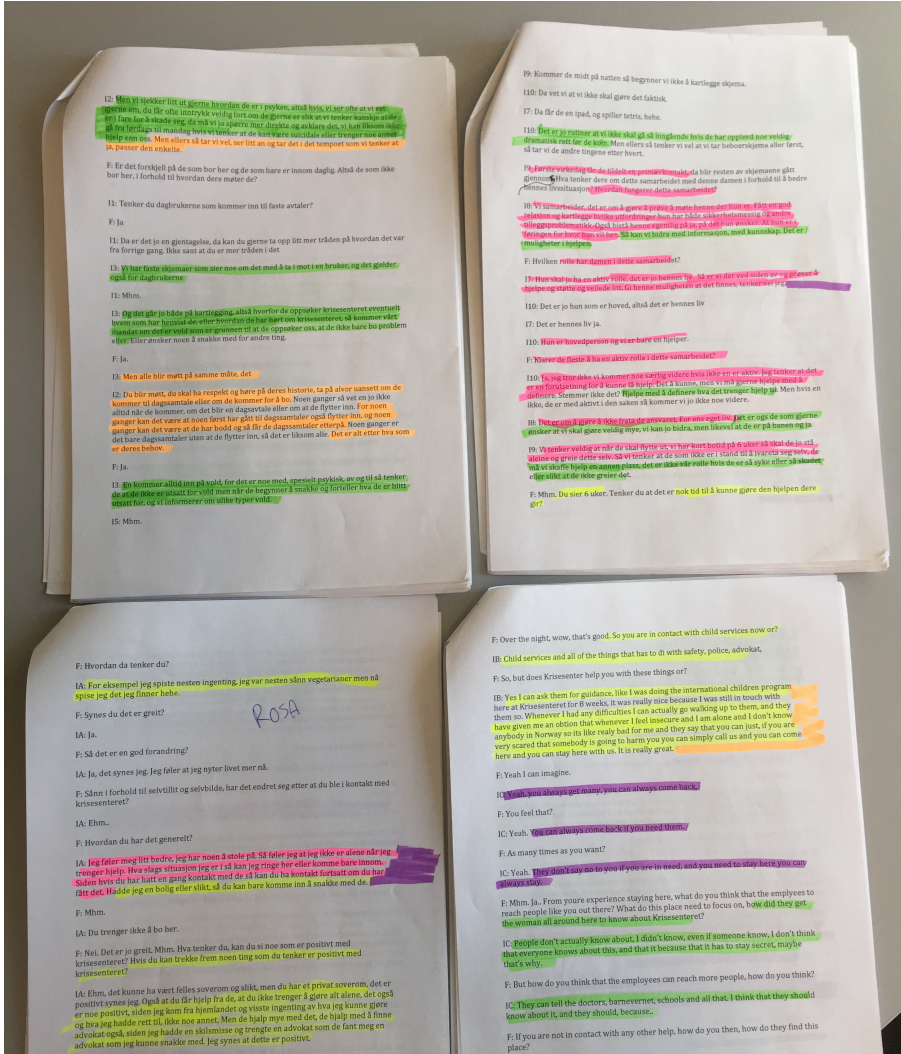
Med vennlig hilsen

Marte Underhaug  
Prosjektleder

# Bilde av analyse steg 2



Vedlegg 6.





### Bilde av analyse steg 3

