

Anmälningssplikt vs. Tystnadsplikt

- en studie om personliga assistenters möjligheter och hinder att agera om de möter våld i sitt arbete

Camilla Södersten

Luleå tekniska universitet

C- uppsats

Sociologi

Institutionen för Arbetsvetenskap

Avdelningen för Socialt arbete

Förord och tack

Jag vill börja med att tacka de personer som har ställt upp på att bli intervjuade, utan Er medverkan hade inte denna uppsats varit möjlig att skriva. De assistansföretag som deltagit i studien vill jag också rikta ett tack till. Jag vill även tacka min goda vän och kurskamrat, Hanna Hagman Kröger, för ett gott samarbete vid datainsamlingen. Slutligen vill jag rikta ett stort och varmt tack till min handledare Saila Piippola, för hennes engagemang, stöd och uppmuntran när allt ibland känts svårt och omöjligt.

Luleå tekniska universitet

Maj 2009

Camilla Södersten

Abstract

Violence against women is a problem in the society that involves a violation of human and democratic rights. It is based on the gender order, which means that men and women are living under different conditions in the society. Women with disabilities are often perceived to be doubly vulnerable to violence, partly because they are women and partly because of their disability. Personal assistants who work with women with disabilities may end up in a difficult situation if they suspect or discover that their customer is exposed to violence. To know how to act, they must have knowledge about the possibilities and impediments that exist to report a perpetrator. To get an understanding of how personal assistants experience the possibilities and impediments to act in relation to violence, qualitative interviews have been carried out. The study revealed that personal assistants have little knowledge about violence against women with disabilities, both in terms of how common it is and how it can be expressed. It also came to light that their employers don't have much knowledge about this either. Personal assistants are therefore placed in a dilemma about how to act, since they lack of clear guidelines from their employer. They are unsure whether they can break their professional security confidentiality to report a person who exposes the customer to violence, at the same time as they for moral reasons, based on human rights, want to report. It also appeared that personal assistants have little knowledge about the laws that are governing their work.

Keywords: Personal assistant, violence against women with disabilities, LSS

Sammanfattning

Våld mot kvinnor är ett samhällsproblem som innebär brott mot mänskliga och demokratiska rättigheter och som har sin utgångspunkt i genusordningen, det vill säga att kvinnor och män lever under olika förutsättningar i samhället. Kvinnor med funktionsnedsättning uppfattas ofta vara dubbelt utsatta för våld, dels för att de är kvinnor och dels på grund av deras funktionsnedsättning. Personliga assistenter som arbetar hos funktionsnedsatta kvinnor kan hamna i en svår situation om de misstänker eller upptäcker att deras kund är utsatt för våld. För att veta hur de ska agera i en sådan situation krävs kunskap om vilka möjligheter och hinder som finns att anmäla en förövare. För att få en förståelse för hur personliga assistenter upplever möjligheter och hinder att agera i fråga om våld har kvalitativa intervjuer genomförts. I studien framkom att personliga assistenter har liten kunskap om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, både vad gäller hur vanligt förekommande det är och hur det kan ta sig i uttryck. Det förefaller även som att deras arbetsgivare inte heller har så mycket kunskap i ämnet. Personliga assistenter hamnar därför i ett dilemma om hur de ska agera, eftersom de saknar tydliga riktlinjer från sin arbetsgivare. De är osäkra på om de kan bryta sin tystnadsplikt för att anmäla en person som utsätter kunden för våld, samtidigt som de av moraliska skäl vill anmäla. Det framkom också att personliga assistenter har liten kunskap om de lagar som reglerar deras arbetssituation.

Nyckelord: Personlig assistent, våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, LSS

Innehållsförteckning

Inledning	7
Studien	8
Syfte och frågeställningar	8
Avgränsning	9
Disposition	9
Tidigare forskning	10
Metod	13
Tillvägagångssätt	13
Förberedelser inför datainsamling.....	14
Urval	14
Intervjuer.....	15
Databearbetning och analys	16
Övrig datainsamling	17
Etik	17
Validitet och reliabilitet	18
Teoretiskt ramverk	21
Funktionsnedsättning.....	21
Personlig assistent	21
Mäns våld mot kvinnor.....	21
Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning	21
Beroendeställning.....	22
Nära relation.....	22
Kund/Brukare	22
Symboliskt kapital och fält	22
Genusordningen	23
Våld – normalisering och uppbrott.....	24
Organisationer	25
Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade	26
Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) 2008:11.....	27
Resultat – Att arbeta som personlig assistent	29
Arbetsituation	29
Kompetens	30
Integritet – att sätta gränser.....	31
Arbetsgivaren - organisation	32
Riktlinjer och information	33
Handledning och utbildning.....	35
Arbetsplatsträffar.....	36
Personliga assistenter och våld	37
Kompetens	39
Att anmäla eller inte anmäla?.....	42

Diskussion	45
Personliga assistenter och arbetsituationen	45
Arbetsvillkor	45
Kompetens	47
Personliga assistenter och arbetsgivaren	47
Organisationen som fält	48
Positioner i organisationen	49
Förutsättningar för kompetens, stöd och utveckling	49
Personliga assistenter och våld	50
Kunskap om våld	51
Vad göra om det inträffar?	52
Möjligheter och hinder	54
Avslutande reflektioner	56
Generaliserbarhet	57
Fortsatt forskning	57
Referenser	58
Tryckta källor	58
Elektroniska källor	60
Övrig källa	60

Bilagor

1. Intervjuguide
2. Informationsbrev om studien

Inledning

Våld i samhället påverkar alla, oavsett om en individ personligen utsatts för våld eller inte (Hammarström & Hensing, 2008). Kvinnor anses på grund av den i samhället rådande genusordningen, vara en våldsutsatt grupp. Omfångsundersökningen *Slagen Dam, Mäns våld mot kvinnor i jämställda Sverige* visar höga siffror på kvinnors utsatthet för våld, samt i vilka former (Lundgren m.fl., 2001). Resultatet av denna undersökning visar att våld mot kvinnor är ett omfattande samhällsproblem, nästan varannan kvinna har erfarenheter av att utsättas för våld av en man någon gång efter sin 15-årsdag. De våldsutsatta kvinnorna berättar om ett systematiskt våld, exempelvis av en före detta make eller sambo. En fjärdedel av de våldsutsatta kvinnorna har utsatts under det senaste året. Våldet börjar också tidigt, nästan var tredje kvinna har erfarenhet av att utsättas för våld före 15-års ålder (Ibid.).

Mycket av det våld som kvinnor utsätts för sker dolt i hemmet, av en man kvinnan har eller har haft en nära relation till (Finndahl, 2001). Enligt Klara Hradilova Selin och Ove Westlund (2008) drar sig många kvinnor för att anmäla den man som utsätter henne för våld, varpå de menar att det finns stora mörkertal om hur många som utsätts.

Våld mot kvinnor är ett utbrett människorättsproblem och därför ett samhällsproblem (Amnesty, 2004). Det påverkar den trygghet och rätt varje individ har att bestämma över sin egen kropp och sitt eget liv. Enligt FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna från 1948 stadgas att alla människor har rätt till liv, frihet och personlig säkerhet, vidare anges att ingen må utsättas för tortyr eller annan grym omänsklig eller förnedrande behandling eller bestraffning (www.manskligarattigheter.gov.se).

Våld mot kvinnor är också ett demokratiproblem, då kvinnor generellt kan leva med en rädsla för att bli utsatt för våld. Den rädslan kan komma att påverka deras liv och rörelsemöjligheter, samt deras möjligheter att vara delaktiga i samhället i samma utsträckning som män (Wendt Höjer, 2002).

Våld mot kvinnor påverkar även samhällsekonomin. Det kostar stora summor att vårda skador, finansiera sjukskrivningar och arbetsbortfall. Enligt Socialstyrelsens kostnadsanalys från 2006 uppgår kostnaderna för detta till mellan 2,6 och 3,3 miljarder kronor per år. Dessa fördelas på så kallade direkta och indirekta kostnader. Direkta kostnader, till exempel sjukvård, rättsväsende och ideella organisationers arbete med frågan beräknas uppgå till 1,9 till 2,5 miljarder kronor per år. De indirekta kostnaderna, till exempel produktionsbortfall, värdet av frivilligt arbete och immateriella kostnader uppgår till cirka 720 till 760 miljoner (Socialstyrelsen, 2006).

Samhällsekonomin belastas även med kostnader för insatser av rättssystem, myndigheter och politiska organ för att förebygga, förhindra och bestraffa detta våld, likväl som skydda och stödja kvinnorna som utsatts (Amnesty, 2004).

Om kvinnor som grupp betraktas som våldsutsatta beskrivs ofta kvinnor med funktionsnedsättning som ”dubbelt utsatta”, dels för att de är kvinnor och dels på grund av deras funktionsnedsättning (Ibid., Jfr. även Mathiesen Olsvik, 2005, Westerlund, 2007). Kvinnor med funktionsnedsättning kan på grund av denna, vara beroende av sin omgivning, till exempel en partner, en anhörig, personliga assistenter eller förvaltare, för att klara sin vardag. Funktionsnedsättningen kan också medföra större svårighet att skydda sig mot våld och kränkningar. Våldet kan utövas av en person kvinnan har en nära relation till och/eller en person hon är beroende av, vilket kan försvåra möjligheten att värja sig mot det. Våldet kan vara såväl fysiskt som psykiskt. För att upptäcka om kvinnor med funktionsnedsättning utsätts för våld krävs kunskap, likväl som det krävs kunskap i att bemöta och hantera det.

Genusfrågor har negligerats inom den samhällsvetenskapliga forskningen om funktionshinder, liksom det inom genusforskningen ofta saknats forskning kopplad till frågor om funktionshinder även om detta forskningsområde under senare år fått ökad uppmärksamhet (Lundgren, 2001, Barron, 2004).

Studien

Under min studietid har mitt intresse för genusfrågor väckts och vuxit sig starkare allt eftersom. Att kvinnor och män i det svenska samhället inte lever på lika villkor och jämställt visar sig på olika sätt, till exempel att kvinnor ibland lönediskrimineras, att de utför det mesta av det obetalda hushållsarbetet samt att kvinnor ofta objektifieras (Hirdman, 2001, www.jamombud.se).

Våld och övergrepp mot kvinnor utövat av män är, enligt min uppfattning, kanske den yttersta formen av ojämställdhet, vilket medför att våld och övergrepp mot kvinnor med funktionsnedsättning verkar särskilt ojämställt. Av den anledningen finner jag det både intressant, lärorikt och spännande att studera detta, likväl som jag även uppfattar det som en möjlighet att tillföra ämnesområdet nya fakta.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att beskriva personliga assistenters möjligheter och hinder att agera i fråga om våld i sitt arbete. För studien har följande frågeställningar skapats; Vilken kunskap har personliga assistenter om våld? Hur upplever personliga assistenter att de kan

agera om våld förekommer? Vilket behov av stöd från arbetsgivaren har personliga assistenter i fråga om våld?

Avgränsning

Studien är avgränsad till att endast omfatta personliga assistenter som arbetar hos funktionsnedsatta kvinnor inom privat sektor i Luleå kommun. Eftersom studiens fokus är personliga assistenter, ingår således inte andra yrkesgrupper i studien. Ännu en avgränsning är att det våld som avses i studiens syfte enbart är det eventuella våld som kunden/brukaren kan vara utsatt för. Våld mot personliga assistenter omfattas inte. Studien innefattar inte heller de funktionsnedsatta kvinnornas eventuella egna erfarenheter och upplevelser av våld.

Disposition

Uppsatsen inleds med ett inledande avsnitt där problemställningen redogörs, följt av studiens syfte och frågeställningar. Därefter följer ett avsnitt som presenterar tidigare forskning inom ämnet våld mot kvinnor och om yrket personlig assistent. Sedan följer ett metodavsnitt där det metodologiska tillvägagångssättet redovisas och diskuteras, likväl som urval, etik, validitet och reliabilitet. Metodavsnittet har till stor del skrivits i förhållningssättet ”vi” och ”vår”, vilket beror på att jag arbetat tillsammans med Hanna Hagman Kröger med datainsamlingen.

Därefter presenteras och definieras begrepp relevanta för studien. Avsnittet innehåller även en kort presentation av lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2008:11. Det efterföljande resultatavsnittet redovisar det empiriska materialet och i diskussionsavsnittet diskuteras sedan resultatet. Sist i uppsatsen återfinns referenser och bilagor.

Tidigare forskning

Den forskning som redovisas i detta avsnitt är inte på något sätt uttömmande för den forskning som finns om våld mot kvinnor, våld mot funktionsnedsatta kvinnor och om personliga assistenter, varken inom Sverige eller utomlands.

Den allra första svenska studien om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning var studien *Våga se* av Kerstin Finndahl som genomfördes 1999-2000. Den visar att våld drabbar kvinnor med alla typer av funktionsnedsättningar och att det oftast sker i hemmet av en nära anhörig kvinnan är beroende av. Våldet kan till exempel bestå av slag, nypningar, hårda tag, sparkar eller att bli sliten i håret. Enligt Finndahl kan det även vara så att en rullstolsburen kvinna inte kommer åt sin rullstol för att maken har placerat den utom räckhåll för henne. Våldet kan även vara sexuellt, till exempel ovälkommen beröring, tvång till sexuella handlingar, hot under sexakten eller våldtäkt. Vidare kan våldet exempelvis även utgöras av kränkningar, trakasserier, glåpord eller att hindras att ta sin medicin. Oavsett typ av våld trappas det generellt upp successivt och kvinnan bryts sakta ner. Inte sällan anklagas de funktionsnedsatta kvinnorna för att inte duga som kvinnor (Finndahl, 2001).

Eva Lundgren m.fl. (2001) redovisar i omfångsundersökningen *Slagen dam - Mäns våld mot kvinnor i jämställda Sverige* i vilken omfattning kvinnor utsätts för mäns våld. I studien framkommer att var fjärde kvinna, av de drygt 6900 kvinnor som deltog, hade utsatts för fysisk misshandel. Var tredje kvinna hade utsatts för sexuellt våld efter att de hade fyllt 15 år, samt att 18 procent av kvinnorna också hade utsatts för hot om våld (Lundgren, m.fl., 2001).

Anita Bengtsson-Tops m.fl (2004) gör i studien *Vi är många* en kartläggning av förekomsten av våld och övergrepp i olika former mot kvinnor med psykisk ohälsa. Kartläggningen visar att 70 procent av de tillfrågade kvinnorna hade utsatts för fysiska, psykiska och sexuella övergrepp och/eller blivit ekonomiskt utnyttjade. Författarna menar att kvinnor med funktionsnedsättning i första hand ska ses som kvinnor som lever i det svenska samhället och att kvinnor med funktionsnedsättning utsätts för våld för att de är kvinnor, inte för att de har en funktionsnedsättning. Enligt Bengtsson-Tops m.fl kan våldet riktas mot funktionsnedsättningen och därigenom få andra konsekvenser (Bengtsson-Tops m.fl., 2004).

Amnesty (2004) har i en rapport sammanställt hur situationen ser ut i Sverige när det gäller mäns våld mot kvinnor i nära relationer. Rapporten belyser dock i majoritet kvinnor utan funktionsnedsättning, men det finns ett kort avsnitt som berör kvinnor med funktionsnedsättning. Av rapporten framgår att kvinnor med funktionsnedsättning är särskilt utsatta, samt att våldet oftast utövas av män som kvinnan står i beroendeställning till, till

exempel en make, färdtjänstpersonal, personliga assistenter. Våldet riktas ofta mot själva funktionsnedsättningen, exempelvis kan en make till en blind kvinna flytta möbler i hemmet vilket medför att kvinnan får svårt att röra sig utan att göra illa sig (Amnesty, 2004).

Socialstyrelsens (2005) rapport *Våld mot kvinnor med psykiska funktionshinder* beskriver också att kvinnor med psykiska funktionsnedsättningar utsätts för våld och övergrepp i hög grad. I rapporten framkommer att kvinnor med psykiska funktionsnedsättningar ofta står i beroendeställning till förövaren och att de ofta bedöms som mindre trovärdiga jämfört med andra kvinnor beroende på sin funktionsnedsättning. Rapporten redogör också för att det finns brister i kunskap om att män utsätter psykiskt funktionsnedsatta kvinnor för våld, vilket medför att det förbises (Socialstyrelsen, 2005).

Irene J. Westerlund (2007) har för Utredningsinstitutet HANDU genomfört en studie om mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, med utgångspunkt i studien Slagen Dam. Studien *Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning* har ansatsen att våldet de funktionsnedsatta kvinnorna utsätts för, i första hand beror på att de är kvinnor och att funktionsnedsättningen kommer i andra hand. Av den anledningen är det också möjligt att göra en jämförelse mellan de två studierna. Vid en sådan jämförelse kan konstateras att kvinnor med funktionsnedsättning utsätts för hot, fysiskt, psykiskt och sexuellt våld i samma utsträckning som andra kvinnor, i flera fall i större utsträckning (Westerlund, 2007).

Vigdis Mathisen Olsvik (2005) har genomfört en studie i Norge av våld och övergrepp mot kvinnor med och utan funktionsnedsättning. Studien visar att kvinnor med funktionsnedsättning utsätts för våld i högre grad än kvinnor utan funktionsnedsättning, 53 procent för kvinnor med funktionsnedsättning, jämfört med 37 procent för kvinnor utan funktionsnedsättning (Mathisen Olsvik, 2005).

Med utgångspunkt i Bourdieus resonemang om symboliskt kapital konstaterar Saila Piippola (1999) bland annat att funktionsnedsatta personer värdesätter annan kunskap än formell utbildning hos sina personliga assistenter. Informell kunskap, så kallad social kompetens - att kunna umgås tillsammans - eller praktisk färdighet är den kunskap den funktionsnedsatte hellre eftersöker - den har ett större symboliskt värde. Därför visar det sig, menar Piippola, att kunskap inte är detsamma för den funktionsnedsatte som för de personer som anställer de personliga assistenterna (Piippola, 1999).

Arbetsmiljöverket (2002) har genomfört en tillsyn av verksamheter som bedriver personlig assistans enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Enligt rapporten har personliga assistenters en arbetsmiljö som kan vara fysiskt och psykiskt ansträngande. Det

framkommer också att det finns brister i introduktion och rutiner hos olika arbetsgivare, till exempel brist i utbildning av tekniska hjälpmedel, men även brist i utbildning och information om LSS. Andra brister som påtalats av Arbetsmiljöverket är brister i rutiner för när personliga assistenter exempelvis hotats av sin kund och upplever att de behöver stöd att hantera det (Arbetsmiljöverket, 2002).

Socialstyrelsen (2007) beskriver i en rapport att cirka 50 000 personer arbetar som personlig assistent i Sverige, en siffra som förväntas öka de närmaste åren. I rapporten framkommer även att yrket är kvinnodominerat, samt att låga krav på formell utbildning medför att unga personer samt invandrade personer söker sig till yrket (Socialstyrelsen, 2007).

Strömberg och Simonsson (2007) har genomfört en studie av personliga assistenters arbetsmiljö inom privat och offentlig verksamhet utifrån ett personalperspektiv. Författarna beskriver yrkesrollen, arbetsgifterna och betydelsen av handledning för de personliga assistenterna och studien synliggör att personlig lämplighet var viktigt för arbetet, förutom utbildning. Det framkom även att introduktion i arbetet var viktigt och det visade sig finnas skillnader mellan privat och offentlig verksamhet, i hur lång introduktion var. Det visade sig även finnas skillnader mellan privat och offentlig verksamhet i hur personliga assistenter upplevde trygghet på arbetet (Strömberg & Simonsson, 2007).

Även Hultmo och Huotari (2008) har studerat personliga assistenters arbetssituation och möjlighet till handledning ur personalperspektiv. Resultatet visar att det finns brister i möjlighet till handledning för de personliga assistenterna, något de skulle önska möjlighet till oftare. Det framkom även att riktlinjer från arbetsgivaren är otydliga. Studien berör ämnet våld med utgångspunkt i våld som eventuellt förekommer mot de personliga assistenterna, inte våld mot brukare/kund (Hultmo & Huotari, 2008).

Erica Olausson (2008) har studerat personliga assistenters behov av socialt stöd i sitt arbete. Studien visar att personliga assistenter oftare upplever sin arbetssituation som mer psykiskt påfrestande än fysiskt. Det kan vara allt ifrån att vara granskad av kundens familj till att hamna i konflikt med kunden. I studien framkom också att personliga assistenter inte har de stöd de skulle önska från sin arbetsgivare och att de därför hade svårt att hantera vissa situationer, eftersom de inte visste hur de skulle agera (Olausson, 2008).

Metod

En studies resultat påverkas av vilken metod som används och val av metod för studien styrs av problemformulering (Repstad, 2007, Lantz, 2007). Min intention, baserat på studiens syfte, är att ha en beskrivande ansats i uppsatsen och därför har jag valt att använda mig av kvalitativ metod.

Kvalitativa metoder kännetecknas av att de kan ge en djupare förståelse av ett studieobjekt än vad kvantitativa metoder kan ge, vilka ofta ger ett större djup i en studie. Att få en förståelse för personliga assistenters möjligheter och hinder att agera i fråga om våld i sitt arbete, menar jag därför inte är möjligt med kvantitativ metod. Däremot hade det varit möjligt att till exempel med en enkätundersökning mäta hur många personliga assistenter som har erfarenhet av våld i arbetet. Eftersom det inte var en mätning jag ville göra, utan få en förståelse av ämnet, menar jag att kvalitativ metod i form av intervjuer, är en bra metod för denna typ av studie (Repstad, 2007, Lantz, 2007).

Ett annat skäl till varför kvalitativ metod är att föredra för denna studie är att studieobjektet är avgränsat till ett specifikt yrke – personliga assistenter. Det blir en så kallad fallstudie, som kan beskriva det specifika för det valda studieobjektet. En fallstudie kan till exempel användas för att undersöka extrema och unika miljöer eller utforskade ämnesområden. Dock ska inte resultatet av en fallstudie användas för att generalisera allt för mycket, men det kan ändå ge en förståelse av hur något sannolikt kan förhålla sig (Repstad, 2007, Lantz, 2007).

För studien har även litteraturstudier bedrivits inom ämnesområdet våld mot kvinnor, våld mot funktionsnedsatta kvinnor, personliga assistenters yrkesroll och arbetsvillkor samt kvalitativ metod. Genom att söka i Universitetsbibliotekets databaser fann jag relevant litteratur för uppsatsen. De sökord som har använts är: våld, funktionsnedsättning, personliga assistenter. Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) har också studerats, likväl som att information har insamlats från olika webbsajter, till exempel Socialstyrelsen, Brottsförebyggande rådet och Arbetsmiljöverket.

Tillvägagångssätt

Studien inleddes med att vi, jag och Hanna Hagman Kröger, formulerade ett övergripande syfte med tillhörande frågeställningar. Det övergripande syftet var att få en förståelse för personliga assistenters kunskap, upplevelse och erfarenhet av våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, i sitt arbete. Studien avgränsades till att fokusera på personliga assistenter inom privat sektor verksamma i Luleå kommun och den avgränsningen gjordes för att vi själva är bosatta i den aktuella kommunen. Genom att formulera ett övergripande syfte

med frågeställningar och avgränsning hade vi något att utgå ifrån innan vi delade upp materialet och nya syften formulerades, samt en möjlighet att undvika att materialet skulle bli för stort (Repstad, 2007).

Förberedelser inför datainsamling

Därefter skapades en semistrukturerad intervjuguide med på förhand valda teman (bilaga 1). Dessa teman var inledningsvis relativt generella för att allt mer inrikta sig mot våld, studiens huvudämne (Repstad, 2007). I intervjuguidens teman valde vi så kallade ”öppna” frågor för att informanterna med egna ord skulle få ge sina berättelser (Lantz, 2007). Vi ville också ha möjlighet att kunna ställa eventuella följdfrågor som kunde dyka upp vid intervjutillfället. Genom att använda en semistrukturerad intervjuguide har vi fått mer flexibilitet i intervjuförloppet och vi har också haft möjlighet anpassa varje intervju allt eftersom intervjuerna framskridit (Rosengren & Arvidson, 2002, Repstad, 2007). Intervjuguiden lät vi vår handledare granska innan vi började intervjuförloppet. Vi har även gått igenom den tillsammans för att vi båda skulle vara överens om dess innehåll och betydelsen av innehållet (Lantz, 2007).

Vi har använt oss av Internet för att undersöka vilka privata assistansföretag som fanns i Luleå kommun och för att få kontakt med dessa. Därefter kontaktade vi via telefon fem företag med kontor i Luleå för att få uppgifter om den person som skulle kunna ge oss tillstånd att kontakta företagets personliga assistenter, det vill säga ge oss tillgång till fältet (Repstad, 2007). Vi ringde sedan upp den personen och förklarade vårt ärende, och skickade även ett informationsbrev om studien via e-post (bilaga 2), som denne kunde läsa igenom och ta ställning till, innan vi åter tog telefonkontakt.

Två företag svarade att de hade möjlighet och var intresserade att delta i studien och dessa skickade listor med namn på personal som arbetar som personliga assistenter vid respektive företag. Dessa listor utgjorde sedan grund till vårt urval och därefter har de förstörts.

Urval

Syftet eller frågeställningen i en studie avgör vilka som bör intervjuas. Urvalet i denna studie baseras på att syftet fokuserar på personliga assistenter. Det är personliga assistenter som bäst kan ge relevant information för studien (Repstad, 2007).

Vi har diskuterat olika typer av urval för studien, vilka för- respektive nackdelar som finns med strukturerat och slumpmässigt urval till exempel. Ju fler företag som var intresserade att delta i studien skulle ge oss ett större urval av personliga assistenter och öka chansen för ett

mer slumpmässigt urval, vilket i sin tur skulle öka möjligheten att garantera informanterna absolut anonymitet. Om det var få privata företag som ställde upp, bedömde vi att vårt urval skulle bli mer strukturerat, vilket skulle kunna försvåra anonymitet och konfidentialitet.

Av de fem företag vi kontaktade var det endast två som ansåg sig ha tid att delta i studien, vilket gör underlaget för vårt urval något begränsat. Trots det har vi genom ett slumpmässigt urval fått fram vilka personliga assistenter vi skulle kontakta genom att dra lott bland alla tillgängliga namn. Lottningen genomfördes på så sätt att vi samlade alla tillgängliga namn på små lappar i en burk och sen drog vi 10 lappar. Vid ett par tillfällen var den tänkta informanten inte intresserad av att delta i studien, varpå vi lottade fram ett nytt namn som vi kontaktade (Rosengren & Arvidson, 2002).

Vår ambition var att genomföra tio intervjuer. Av olika anledningar, bland annat av att vi inte fick tag på fler informanter samt att en informant som vi hade bokat tid med fick förhinder, kom studien att omfattas av sju intervjuer sammanlagt.

Informanterna utgörs därför av sju personliga assistenter anställda vid olika privata företag verksamma i Luleå kommun. De är samtliga kvinnor i åldrarna 20-45 år och har olika sysselsättningsgrad och anställningsform. Informanterna har både yrkesinriktade utbildningar och mer teoretiska utbildningar och de flesta informanterna har arbetslivserfarenhet från olika yrken. Erfarenheten att arbeta som personlig assistent varierar bland informanterna mellan cirka 10 månader och 10 år. Informanterna kommer inte att presenteras närmare av hänsyn till anonymitet och konfidentialitet.

Vi kontaktade via telefon de personliga assistenter som vi hade lottat fram i urvalsförfarandet och frågade dem om de var intresserade att delta i studien. Vi förklarade hur vi fått deras kontaktuppgifter, vad studien handlade om samt vilka etiska riktlinjer vi har att utgå ifrån. De som tackade ja till en intervju bokade vi tid och plats med direkt.

Intervjuer

Därefter har vi genomfört intervjuer med sju personliga assistenter och dessa har tagit mellan 30 minuter och två timmar. Vi har genomfört samtliga enskilda intervjuer tillsammans, i huvudsak hemma hos informanterna. Tid och plats för intervjuerna har informanterna fått välja efter vad som passat dem bäst. Vi informerade dock om att det kunde vara bra om vi kunde sitta ostört.

Vi har båda två varit aktiva som intervjuare vid varje enskilt intervjutillfälle, vilket har medfört att intervjuerna har utvecklats till något som skulle kunna sägas likna ett samtal, mer än en intervju. Det var ingenting vi direkt eftersträvade utan var något som föll sig naturligt

vid intervjutillfällena. Samtidigt hade vi en idé om att en mer avslappnad intervjuform, där vi båda deltar och en inte sitter helt tyst, var att föredra, då vi hade en föreställning om att ämnet våld mot kvinnor kunde uppfattas som känsligt att tala om.

Några direkta observationsstudier har vi inte genomfört, däremot har vi efter varje intervjutillfälle fört några korta stödanteckningarna om själva intervjusituationen. Exempelvis eventuella störningsmoment som har inträffat eller om informanterna har reagerat på något speciellt sätt vid någon fråga, i tonfall eller kroppsspråk. Denna ickeverbala kommunikation bedömde vi kunde vara viktig vid analysen av materialet. Kommunikationen mellan intervjuare och informant, både verbal och icke-verbal, kan vara komplex, allt som uttrycks på något sätt kan tolkas (Lantz, 2007). Detta i sig är en form av observation, men har alltså endast använts som ett stöd i analysen.

Samtliga intervjuer har, med informanternas tillåtelse, bandats. Vi valde att banda intervjuerna för att helt kunna koncentrera oss på informanterna vid intervjutillfället. Att föra anteckningar samtidigt kan ibland medföra att eventuella följdfrågor missas (Repstad, 2007). Genom att banda intervjuerna är det också möjligt att kunna citera informanterna korrekt i syfte att eftersträva hög tillförlitlighet i materialet.

De citat som används i uppsatsen har i vissa fall reviderats från talspråk till skriftspråk för att öka förståelsen, dock har de inte förändrats innehållsmässigt (Widerberg, 2003).

Intervjuerna har transkriberats ordagrant och i de fall det förekommit personnamn, företagsnamn med mera, har dessa avkodats, så att svaren inte kan härledas till person eller företag. Intervjumaterialet, både inspelningarna och transkriberingarna, har förvarats så att ingen obehörig kunnat ta del av det.

Databearbetning och analys

När transkriberingen av intervjuerna var färdiga har vi tillsammans genomfört den första databearbetningen, det vill säga en sorts kodning av materialet. Databearbetningen gick till på så sätt att vi läste igenom samtliga intervjuutskrifter flera gånger och sammanställde informanternas svar genom att dela in dem efter olika teman som framstod som centrala. Vi kunde då även undersöka om något tema utöver våra intervjuteman utkristalliserade sig i materialet. En sådan databearbetning är ett första steg till datareduktion och utgör även en inledande analys som ger ett preliminärt resultat (Lantz, 2007).

När denna första kodning/tematisering var genomförd blev det möjligt att utforma två olika syften och vi fick därmed en uppdelning av det omfattande datamaterialet. Därmed möjliggjordes också att vi kunde fördjupa oss var och en i olika frågeställningar i våra

respektive uppsatser. Syfte och frågeställningar till respektive uppsats omformulerades därefter tillsammans med vår handledare för att bli ännu tydligare. När det var klart var vårt gemensamma arbete över.

Det preliminära resultatet har jag därefter arbetat med på så sätt att jag delat in det i olika huvudteman. I varje huvudtema har olika underteman placerats. Huvudteman valdes delvis utifrån de teman som vi valt för intervjuerna och de som utkristalliserat sig i datamaterialet. Under denna fas av analysen började även textframställningen. Allt eftersom texten växte fram infogades citat för att ge uttryck för vad som framkommit i intervjuerna. Nästa steg i analysprocessen innebar tolkning genom att sammanfoga resultat med teoretiska begrepp relevanta för syftet, men även med tidigare forskning, samt LSS. Analys- och tolkningsarbetet har fortskridit under hela skrivprocessen genom att datamaterial ibland har lagts till och ibland dragits ifrån (Repstad, 2007).

Övrig datainsamling

Under tiden för datainsamlingen har också inspiration och fakta inhämtats genom att vi deltagit i ett seminarium om Våld mot kvinnor med funktionsnedsättning¹ och en utbildningsdag om Kvinnokonventionen². Seminariet gav oss fakta om de funktionsnedsatta kvinnornas situation, en inblick i hur olika våldet kan ta sig i uttryck, samt hur svårt det kan vara för omgivningen att upptäcka det. Utbildningsdagen gav oss fakta om mänskliga rättigheter, Kvinnokonventionen och den så kallade Pekingplattformen³.

Etik

Vi har tillämpat Vetenskapsrådets etiska riktlinjer vilket vi har informerat både kontaktpersonen på företagen om, samt de informanter vi har intervjuat. Informanterna har även blivit informerade om att deltagandet är frivilligt och att de kan avböja att svara på vissa frågor. De har också erbjudits största möjliga anonymitet, bland annat genom att vi informerat om att varken företaget de arbetar på, informanten själv eller andra namn som eventuellt kommer upp vid intervjutillfället kommer att redogöras. De har även fått information om att ingen, förutom vi, vet vem som har kontaktats. Att vi har kontaktat och träffat personer från

¹ Seminariedag *Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning*, Hotell Nordkalotten Luleå, 2009-03-26

² Utbildningsdag Kvinnokonventionen, Elite Stadshotell Luleå, 2009-04-21

³ Kvinnokonventionen heter egentligen Konventionen om avskaffande av all slags diskriminering av kvinnor. Den är en av FN:s konventioner om de mänskliga rättigheterna och antogs av FN:s generalförsamling 1979. Över 95 % av FN:s medlemsstater har förbundit sig att följa den och Sverige var första land att underteckna den. Pekingplattformen antogs vid kvinnokonferensen i Peking 1995 och är en handlingsplan som innehåller åtgärder inom 12 olika områden som betraktas som särskilt kritiska för kvinnor och inom vilka de diskrimineras. Handlingsplanen är inte juridiskt bindande för de 189 länder som antagit den, men väl moraliskt och kan sägas vara ett förtydligande av Kvinnokonventionen. (Norlin, 2008)

flera företag verksamma i Luleå kommun ökar också möjligheten till anonymitet. Samtliga informanter har fått kontaktuppgifter till oss om de skulle vilja tillägga något till sin berättelse eller om de skulle vilja fråga något.

Studiens övergripande syfte om personliga assistenters kunskap, upplevelse och erfarenhet av våld mot kvinnor, medför att de funktionsnedsatta kvinnornas egna röster, erfarenheter och upplevelser blir osynliga i det empiriska materialet.

Validitet och reliabilitet

I syfte att uppnå så hög validitet⁴ som möjligt i studien har vi utgått från intervjuguiden vid intervjutillfällena. För att kunna sammanställa materialet och få någon form av helhetsintryck av det ansåg vi att det viktigt att ställa ungefär samma frågor till samtliga informanter, därav en semistrukturerad intervjuguide. De teman och frågeställningar som finns i intervjuguiden diskuterade vi fram utifrån en ambition om att de skulle kunna besvara studiens övergripande syfte.

Intervjuguiden har inte fungerat helt tillfredsställande, då det har hänt att vi fått ställa vissa frågor på ett annat sätt eller kanske ge informanten något konkret exempel för att förtydliga frågan. Dessa frågor var kanske otydligt formulerade eller så har informanterna haft svårt att besvara dem.

Frågor om brott och våld är svåra att hantera har vi erfarit, både för intervjuare och informant, dessa begrepp har visat sig vara känsliga för många människor. Repstad (2007) påpekar också att det inte är ovanligt att det kan vara svårt att ställa frågor som intervjuaren upplever kan uppfattas som obehagliga för informanten. Att vi har fått ställa om vissa frågor är dock inte något som vi anser har påverkat resultatet, men det är ändå något som inte kan förbises i denna studie. Vissa frågor har ibland inte heller ställts eftersom de redan hade besvarats tidigare av informanterna, vilket synliggör att varje intervjusituation är unik i sig.

Vid transkriberingarna av intervjuerna har det framkommit att vi ibland missat att ställa vissa följdfrågor som möjligen hade kunnat förtydliga informanternas svar något, vilket i sig kan tolkas som en brist i studien ifråga om validitet. Det har dock visat sig under analysprocessen att vi inte behövt kontakta intervjupersonerna för komplettering.

Vi har studerat personliga assistenter inom privat sektor utifrån ett övergripande syfte som innefattar kunskap, upplevelse och erfarenhet av våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, vilket var det vi avsåg att göra. Ur det övergripande syftet har sedan syftet för denna studie vuxit fram – att få en förståelse för personliga assistenters möjligheter och hinder att agera i

⁴ Validitet innebär att forskaren studerat det denne avsåg med studien – giltighet. (Hellevik, 1996)

fråga om våld i sitt arbete. Även om det finns vissa brister i validitet anser jag att validiteten i studien är hög, studiens syfte kan besvaras utifrån intervjumaterialet.

I syfte att eftersträva hög reliabilitet⁵ i studien har samtliga intervjuer bandats. Genom att banda intervjuerna har jag haft möjlighet att citera informanterna korrekt, något som är en trygghet både för dem, men även för mig som författare. Samtliga informanter är också citerade i uppsatsen vilket jag anser stärker reliabiliteten – att alla har fått komma till tals.

För att ytterligare öka reliabiliteten har jag noga redogjort för hur vi gått tillväga vid datainsamlingen samt hur jag arbetat med den efterföljande analysen. Det gör det möjligt för någon annan att genomföra en liknande studie och kanske få ett liknande resultat. Det möjliggör också en granskning av de slutsatser som framkommit i denna studie (Lantz, 2007).

Studiens urval kan anses ha vissa brister i reliabilitet, då vi enbart har informanter från två privata assistansföretag representerade. Jag anser dock att eftersom studien kan beskrivas som en fallstudie av personliga assistenter, är det av mindre betydelse för resultatet.

Att en inbokad intervju inte kunde genomföras kan anses vara en brist i reliabilitet, dock är det svårt att spekulera i om resultatet hade påverkats på något sätt om denna intervju hade genomförts.

Att vi har varit två intervjuare vid varje intervjutillfälle kan kanske ha påverkat informanten negativt, vilket är viktigt att ta upp ur reliabilitetshänsyn. Det blir en oundviklig ojämn maktfördelning som informanten kan ha känt av och eventuellt upplevt som obehaglig (Repstad, 2007). Eftersom intervjuerna har genomförts i en samtalsliknande form är vår bedömning dock att detta till viss del kan ha undvikits. Vi är ändå medvetna om att det finns skillnader mellan en intervju och ett samtal, eftersom vi trots en samtalsliknande intervjuform har styrt samtalet i en viss riktning (Lantz, 2007).

Eftersom vi inte i förväg hade bestämt vem som skulle ställa vilken fråga, utan lät det utvecklas vid varje intervjutillfälle, inträffade det vid några tillfällen att vi började ställa en fråga samtidigt. Det kan kanske ses som en brist i reliabilitet, dock är vår bedömning att vi stördes av det mer själva, än vad informanten gjorde.

Att vi har varit två intervjuare vid intervjutillfällena kan också ha stärkt reliabiliteten i studien eftersom vi därför har varit två som haft möjlighet att ställa eventuella följdfrågor.

Vid några intervjutillfällen förekom störningsmoment, exempelvis en telefon som ringde, en person kom in i rummet, snö som rasade från taket eller en katt eller hund som krävde

⁵ Reliabilitet innebär tillförlitlighet i en studie. (Hellevik, 1996)

uppmärksamhet. Intervjun avbröts då en kortare stund, vilket blev ett litet störningsmoment som också kan anses vara en brist i reliabilitet.

Trots vissa brister i reliabilitet anser jag ändå att resultatet är tillfredsställande och kan ge en uppfattning om vilka möjligheter och hinder personliga assistenter har att agera i fråga om våld.

Teoretiskt ramverk

Här presenteras relevanta begrepp som använts för uppsatsens analysarbete. En kortare presentation av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) återfinns också i detta avsnitt samt Socialstyrelsens författningssamling 2008:11.

Funktionsnedsättning

Att en person har en funktionsnedsättning innebär en nedsättning av en fysisk, psykisk eller intellektuell förmåga. Dessa kan bero på sjukdom, medfödd nedsatt funktionsförmåga eller annan uppkommen skada (www.socialstyrelsen.se).

Personlig assistent

Personlig assistent är en person som assisterar en annan person vars funktionsnedsättning reducerar dennes kroppsfunction på något sätt. Det kan vara en såväl fysisk som psykisk nedsättning. Den personliga assistentens uppgift är därför att ”kompensera de bristande funktionerna” (Olsson, 2008, s. 9).

Mäns våld mot kvinnor

Mäns våld mot kvinnor definieras enligt FN:s deklaration om avskaffandet av våld mot kvinnor:

Article 1

For the purposes of this Declaration, the term "violence against women" means any act of gender-based violence that results in, or is likely to result in, physical, sexual or psychological harm or suffering to women, including threats of such acts, coercion or arbitrary deprivation of liberty, whether occurring in public or in private life.

Article 2

Violence against women shall be understood to encompass, but not be limited to, the following:

- (a) Physical, sexual and psychological violence occurring in the family, including battering, sexual abuse of female children in the household, dowry-related violence, marital rape, female genital mutilation and other traditional practices harmful to women, non-spousal violence and violence related to exploitation;
- (b) Physical, sexual and psychological violence occurring within the general community, including rape, sexual abuse, sexual harassment and intimidation at work, in educational institutions and elsewhere, trafficking in women and forced prostitution;
- (c) Physical, sexual and psychological violence perpetrated or condoned by the State, wherever it occurs (www2.ohchr.org).

Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning

Kvinnor med funktionsnedsättningar utsätts för våld på samma grunder som kvinnor utan funktionsnedsättning, för att de är kvinnor, inte för att de har en funktionsnedsättning. Dock är det ofta så att våldet riktas mot funktionsnedsättningen och därigenom får andra konsekvenser⁶.

⁶ Seminariedag *Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning*, Hotell Nordkalotten Luleå 2009-03-26, föreläsare Wiveka Holst.

Beroendeställning

Kvinnor med funktionsnedsättning kan utsättas för våld av någon de är beroende av, till exempel närstående män, personliga assistenter, personal på gruppboende eller färdtjänstpersonal (Amnesty, 2004).

Nära relation

Våld mot kvinnor i nära relationer innebär att kvinnan har en känslomässig relation till förövaren. Våldet är ofta planerat och kontrollerat och utförs många gånger i hemmet, vilket försvårar att någon utomstående märker det (Amnesty, 2004).

Kund/Brukare

Kallas den person som köper tjänsten personlig assistans av ett privat assistansföretag som tillhandahåller denna service. I denna uppsats är begreppen synonyma, då det visat sig att båda begreppen används av informanterna. Jag som författare har dock valt att genomgående använda begreppet kund. Utgångspunkten i denna uppsats är också att kunden är en kvinna.

Symboliskt kapital och fält

Den franske sociologen Pierre Bourdieu (1993) menade att kapital inte enbart är ekonomiskt. Kapital kan även finnas i andra former, till exempel socialt och kulturellt – kapital kan vara symboliskt. Det innebär att kunskap i vissa kontexter, eller fält som var det begrepp Bourdieu själv använde, utgör ett symboliskt kapital. Det symboliska kapitalet har ett värde för de individer som befinner sig inom fältet och har erkänt det som värdefullt. Enligt Bourdieu är samhället uppbyggt av olika fält som alla innehar sitt symboliska kapital. I dessa fält positionerar sig individerna socialt och olika grupperingar uppstår därigenom i samhället.

Positionerna inom varje fält skapas genom interaktion mellan individerna som befinner sig i fältet och inom fältet rådande normer för tankar, uttryck och beteenden. Dessa outtalade och oskrivna regler benämnde Bourdieu som habitus. Samtliga fält interagerar med varandra samtidigt som de ingår i en hierarkisk struktur i samhället. Därför menade Bourdieu att samhället är strukturerat utifrån olika former av symboliskt kapital och att denna struktur bestämmer relationerna i samhället (Bourdieu, 1993).

Kunskap som symboliskt kapital kan värdesättas på olika sätt i olika fält, men även inom ett fält, beroende på vilket fält individen befinner sig inom, samt individens position i fältet. Bourdieu skriver; ”Varje fälts specifika logik bestämmer vilka egenskaper som *är gångbara* på just den marknaden, vilka som är relevanta och *verksamma* i det aktuella spelet, och som *i*

förhållande till detta fält fungerar som specifikt kapital och därigenom som förklarande faktor till praktikerna” (Ibid., s. 270, kursiverad i originaltext).

På samma sätt kan *vad* som betraktas som kunskap variera. Mot bakgrund av Bourdieus resonemang är det fullt möjligt att kunskap kan vara både formell och informell. Formell genom till exempel utbildning och informell genom vad som ingår i fältets symboliska kapital, det vill säga vad som värdesätts inom fältet. Vad som betraktas som kunskap beror som sagt också på individens position i fältet (Ibid.).

Genusordningen

Yvonne Hirdman (2001) genusforskare och professor i historia, menar att samhället, såväl som kvinnor och män, är uppdelade i olika sfärer. Detta kallar hon för genusordningen, vilken hon menar baseras på två grundläggande principer. Den första principen är *dikotomin*, som innebär ett isärhållande av kvinnor och män, både i det offentliga och i det privata. Kvinnor och män ses som två olika arter med olika egenskaper som bör skiljas åt, till exempel anses män som mer rationella och aggressiva än kvinnor och kvinnor i sin tur anses mer känslosamma och omsorgsfulla. I det offentliga genomsyrar isärhållandet till exempel arbetsmarknaden, vilket medför att det finns kvinno- och mansdominerade yrken, och i privatlivet genom att kvinnor utför det mesta av det obetalda hushållsarbetet. Mannen tillhör den offentliga sfären och kvinnan tillhör den privata sfären (Hirdman, 2001).

Den andra principen är *hierarkin*, som innebär att mannen ses som norm och är överordnad kvinnan, samt att det som betraktas som manligt överordnas det som betraktas som kvinnligt. Detta sker generellt av de flesta, medvetet eller omedvetet. Människor i samhället värdesätter mäns egenskaper högre än kvinnors och detta skapar och återskapar genusordningen hela tiden. Genusordningen medför en ojämn maktfördelning mellan könen, där den som inte har makt måste förhålla sig till den som har det. Att bryta mot genusordningen innebär att bryta mot ett så kallat "genuskontrakt"⁷ (Ibid.).

Enligt sociologen R W Connell (2003) handlar genusordningen ”om hur samhället förhåller sig till människokroppen och vilka konsekvenser detta får både i vårt privatliv och för mänsklighetens framtid” (Ibid., s. 22). Connell menar, precis som Hirdman, att denna ordning härstammar ur biologiska skillnader mellan kvinnor och män som i sin tur är styrt av reproduktionen.

⁷ Enligt Hirdman finns ett osynligt genuskontrakt i samhället som reglerar hur relationen mellan kvinnor och män bör vara. Kontraktet innebär att män ska ta hand om och försörja kvinnor genom lönearbete och att kvinnor inte ska lönearbeta, utan föda barn och uppfostra dem. Kontraktet innebär även att det finns olika föreställningar om hur kvinnor och män ska vara, om vad som är kvinnligt och manligt samt hur kvinnor och män ska se ut med mera. (Hirdman, 2001)

Connell menar vidare att genus är ett mönster i den sociala ordningen och att människors vardag styrs av denna ordning. Dessa mönster kan ibland se olika ut beroende på till exempel kulturell kontext, men genusordningen verkar beständig (Ibid.).

Precis som Hirdman, hävdar Connell också att genusordningen innefattar både isärhållande och hierarki. Connell anser dock samtidigt att genom att fokusera på skillnader mellan kvinnor och män samt över- och underordning, glöms det ibland att det finns skillnader och hierarkier inom båda könskategorierna. Dessa skillnader kan också ha betydelse för relationerna mellan kvinnor och män, till exempel har skillnader mellan våldsamma och icke våldsamma maskuliniteter betydelse (Ibid.).

Våld – normalisering och uppbrott

Våld mot kvinnor utövat av män de har en nära relation till kan beskrivas som en process där våldet på olika sätt normaliseras. För kvinnan kan misshandel och kränkningar innebära att hon successivt bryts ned och isoleras, vilket gör det svårare för henne att ta sig ur relationen. Genom att successivt brytas ned internaliserar kvinnan mannens verklighetsuppfattning, om sig själv och honom. Hon är inte längre medveten om att det han gör är fel, bara att hon inte gör rätt och därmed har hon börjat kritisera sig själv och inte honom (Lundgren, 1991).

Sociologen Carin Holmberg har tillsammans med Viveka Enander studerat vad det är som får kvinnor att lämna en våldspräglad relation. I studien framkom att det finns en definitionsproblematik kring begreppet våld. Författarna anser att det ”lindrigare” våldet osynliggörs många gånger. Det som ofta identifieras med begreppet våld, är att någon ligger nedslagen och blödande. Därför menar författarna att det genomgående verkar som att kvinnan inte uppfattar mannens kränkningar och/eller våld som misshandel och därmed inte ser sig själv som misshandlad (Holmberg & Enander, 2004).

Flertalet kvinnor gör upprepade försök att lämna en relation präglad av våld och övergrepp och även om ett uppbrott från relationer sker är det inte säkert att våldet upphör. Uppbrottet, menar Holmberg och Enander, sker i tre steg; att bryta upp, att bli fri och slutligen att förstå. Om uppbrottet är tillfälligt eller för evigt beror på om ”vändpunkten” gäller livet eller om den gäller någon annan. Författarna skriver:

Den vändpunkt som den misshandlade kvinnan står inför när det gäller livet är av tydlig antingen/eller karaktär: när valet står mellan att antingen dö, bli galen, slå ihjäl mannen eller lämna – då går hon!
(Holmberg & Enander, 2004, s.126)

En viktig del av återhämtningen är enligt författarna att kvinnan förstår att hon varit utsatt för våld. Genom att erkänna för sig själv och kanske även för andra, blir det möjligt för henne att förändra sitt liv och få det liv hon förtjänar (Holmberg & Enander, 2004).

Organisationer

En arbetsplats är en organisation. Organisationer har en självständig existens men skulle samtidigt inte kunna existera utan de individer som ingår i den. Därav kan sägas att organisationer till viss del är paradoxala. De som ingår i en organisation kan inte vara vem eller vilka som helst, de måste passa in i organisationen. Tillhörighet till organisationen är avgörande, det vill säga vissa har tillträde och andra har det inte. Tillhörigheten till organisationen är oftast frivillig, människor väljer själv om de vill vara med eller inte. Dock är det alltid de som redan tillhör organisationen som bestämmer om nya människor får tillträde, till exempel vid ett anställningsförfarande. Människor väljer också ofta själv om de inte längre vill tillhöra organisationen. Inom organisationen finns även olika former av tillhörighet som reglerar relationen mellan organisationen och individerna samt relationen individerna emellan. Exempel på olika former av tillhörighet kan vara ägare och anställda (Ahrne & Hedström, 1999).

Att vara med i en organisation innebär ett åtagande, ofta för en obestämd tid framåt. Åtagandet kan till exempel innebära att komma i tid till arbetet och att utföra vissa arbetsuppgifter, om organisationen är ett företag. Att ingå i en organisation innebär att individen avsäger sig kontrollen av en del av sina handlingar. Ofta är det så att den uppoffrade kontrollen uppvägs av det som erhålls i utbyte, av någon form av belöning. Denna belöning kan till exempel vara att lön utbetalas, men det kan även vara annat som upplevs som en belöning. Gemensamt för all form av organisering är att människor motiveras att vara med så länge de får ut något av organisationen och då är de också lojala mot organisationen (Ibid.).

Människor som handlar i organisationers intresse innehar tillsammans en styrka, men deras individuella handlande blir mindre spontant och det uppstår en distans mellan deras handlingar och känslor. Individerna i en organisation är beroende av varandra och av att var och en gör det som den har åtagit sig, vilket oftast fungerar så länge motivation och intresse finns. Organisering är därför ett sätt för människor att tillsammans skapa resurser, exempelvis i form av makt, inflytande eller kunskap, något de inte kunnat skaffa var och en för sig. Dessa resurser kan också regleras beroende på form av tillhörighet (Ibid.).

Generellt kan sägas att ju mer beroende en organisation är av en viss person desto större makt och inflytande kan den personen erhålla i fråga om till exempel lön, arbetsuppgifter eller

andra arbetsförhållanden. I samtliga organisationer förekommer av och till stridigheter mellan kraven på gemenskap och enskilda individers eller de anställdas möjligheter till inflytande och påverkan (Ibid.).

Personliga assistenter är anställda av en organisation, exempelvis ett assistansföretag vars verksamhet bygger på det arbete som personliga assistenter utför. Till skillnad från många andra yrkesgrupper är personliga assistenters arbetsplats i kundens privata hem, avskilt från själva organisationen.

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade

Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är den lag som ger en person med funktionsnedsättning rätt att erhålla stöd och service. De funktionsnedsatta som ingår i LSS personkrets anges i § 1-3 och är:

1. med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
2. med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

LSS är en rättighetslag som innebär att funktionsnedsatta, enligt punkt 1-2 ovan, har laglig rätt att få samtliga tio insatser för stöd och service som lagen reglerar. Funktionsnedsatta enligt punkt 3 har inte rätt till den tionde insatsen, men till de nio första (Olsson, 2008, s. 9f).

I § 5-7 LSS uttrycks att den enskilde ska ges möjlighet till jämlika levnadsvillkor, ha ”full delaktighet” i samhället och kunna leva som alla andra. Den enskilde ska även visas respekt för sin ”självbestämmanderätt och integritet”, samt ha möjlighet till ”inflytande och medbestämmande” i de insatser den får. Vidare uttrycks att den enskilde ska ”tillförsäkras goda levnadsvillkor” genom insatserna, vilka också ska vara anpassade till dennes ”individuella behov” och ”stärka dennes förmåga att leva ett självständigt liv” (Ibid., s.17).

Personliga assistenter har tystnadsplikt, vilket innebär att de inte, varken muntligen, skriftligen eller på annat sätt, får avslöja känsliga uppgifter om en brukare eller dennes anhöriga till någon obehörig. Om en person är behörig skiljer sig åt från fall till fall, till exempel är det inte självklart att en nära anhörig har rätt att ta del av vissa uppgifter. För personliga assistenter verksamma i privata assistansföretag regleras denna tystnadsplikt i § 29 LSS. Tystnadsplikten gäller livet ut, även efter att anställningen upphört (Ibid.).

En av de förändringar som infördes i lagen år 2005 rör personliga assistenters anmälningsplikt vid allvarliga missförhållanden i verksamheten. Personliga assistenter är

enligt ”lex Sarah, både i offentlig och privat sektor, skyldiga att kontakta sin arbetsgivare vid upptäckt av allvarliga missförhållanden i verksamheten. Lex Sarah gäller dock inte allvarliga missförhållanden som kan uppkomma från personer utanför den yrkesmässigt bedrivna verksamheten, exempelvis nära anhöriga⁸. Personliga assistenter har även en tvingande plikt att anmäla till socialnämnden vid misstanke om att en minderårig, assistenten kommer i kontakt med i sitt yrkesutövande far illa, vilket regleras i § 24a LSS (Olsson, 2008).

Eftersom tystnadsplikten är sträng och att brott mot den kan straffas, kan det vara svårt för en personlig assistent att veta när tystnadsplikten kan brytas. Ett tillfälle när tystnadsplikten måste brytas är, som nämns ovan, vid upptäckt av allvarliga missförhållanden i verksamheten. Ett annat tillfälle, som ger möjlighet att bryta tystnadsplikten, dock ingen skyldighet, är när det finns anledning att överväga att göra en polisanmälan. Som regel får alltid ”allvarliga brottsmisstankar mot barn” polisanmälas, liksom alla brott inom den egna verksamheten, exempelvis brott mot en brukare. Det är också möjligt att bryta tystnadsplikten och polisanmäla vid mycket allvarliga brott, till exempel grov misshandel, väpnade rån, dråp och mord, för vilka brott det är lagstadgat lägst 1 års fängelse (Ibid., s. 47ff).

LSS reglerar en stor del av organisationens, det vill säga assistansföretagets verksamhet, genom att föreskriva hur ett assistansföretag ska arbeta med till exempel anmälningsplikt. I och med att personliga assistenter har sin arbetsplats i kundens privata hem avskilt från organisationen som anställt dem, är det inte tydligt hur LSS upprätthålls av organisationen. De personliga assistenterna utgör en förlängning av organisationen på plats hemma hos kunden och blir då organisationens representant på arbetsplatsen som ska upprätthålla lagen.

Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) 2008:11

Socialstyrelsen har tagit fram föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av § 24a LSS för att förtydliga den anmälningsplikt som finns vid förekomsten av allvarliga missförhållanden.

I SOSFS 2008:11, 4 kapitlet – Skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden, anges i §1 vad allvarliga missförhållanden är:

Med allvarliga missförhållanden som ska anmälas enligt 24 a § LSS ska avses såväl aktiva handlingar som försummelser som innebär eller har inneburit ett allvarligt hot mot eller har medfört allvarliga konsekvenser för enskildas liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa (SOSFS 2008:11).

⁸ Enligt Helena Axestam, utredare på Äldreheten vid Socialstyrelsen i Stockholm.

I SOSFS 2008:11, 6 kapitlet - Anmälan om allvarliga missförhållanden i yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet, reglerar § 1 att det ska finnas dokumenterade rutiner för:

- vem som är ansvarig för verksamheten,
- hur en anmälan ska göras,
- vem som ska ta emot en anmälan när den som är ansvarig för verksamheten inte är i tjänst,
- vem som ska ansvara för att omedelbara åtgärder vidtas när en anmälan har tagits emot,
- vem som ska ansvara för att en anmälan utreds,
- hur en utredning ska genomföras och dokumenteras,
- vem som avslutar utredningen med ett ställningstagande, och
- hur huvudmannen för en yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet, t.ex. styrelsen för ett bolag eller en stiftelse, får information om anmälan och ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder. Av rutinerna bör det även framgå vem som ska ansvara för att ta ställning till i vilken omfattning och hur den enskilde som har utsatts för ett allvarligt missförhållande ska ges stöd och informeras om anmälan, utredningen och ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.
- Av rutinerna bör det även framgå vem som ska ansvara för att ta ställning till i vilken omfattning och hur den enskilde som har utsatts för ett allvarligt missförhållande ska ges stöd och informeras om anmälan, utredningen och ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Vidare bör det av rutinerna framgå vem som ska ansvara för att ta ställning till i vilken omfattning och hur de verksamma som berörs av en anmälan ska ges stöd och informeras om anmälan, utredningen och ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder (SOSFS 2008:11).

§ 2 reglerar vilka som omfattas av anmälningskyldigheten:

I en yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet ska information ges till dem som är verksamma inom omsorger om äldre personer eller personer med funktionshinder om innebörden av anmälningskyldigheten och om rutinerna för hantering av anmälningar av allvarliga missförhållanden (SOSFS 2008:11).

Resultat – Att arbeta som personlig assistent

Informanterna utgörs av sju kvinnor som är mellan 20-45 år och som arbetar som personliga assistenter. Deras erfarenhet att arbeta som personlig assistent varierar mellan cirka 10 månader och 10 år och erfarenheten sträcker sig även mellan olika privata assistansföretag och offentlig verksamhet. Nedan omnämns de som informanter, personliga assistenter alternativt assistenter i ett försök att undvika allt för mycket upprepning.

Arbetsituation

Informanterna berättar att det är en speciell arbetsituation att arbeta som personlig assistent, de arbetar i en annan människas privatliv. Det var något de flesta uppehöll sig länge vid och många gånger återkom till. Några informanter berättar även att de har erfarenhet från olika privata assistansföretag och i vissa fall kombinerar arbetet som personlig assistent vid olika assistansföretag parallellt. Av intervjuerna framkommer att arbetet som personlig assistent är tungt både fysiskt och psykiskt och att arbetet kan skifta beroende på vilken funktionsnedsättning kunden har. Informanterna berättar att det inte är ovanligt att tunga lyft och förflyttningar varvas med häftiga humörsvängningar hos kunden. Även om de beskriver arbetet som personlig assistent som tungt på olika sätt, framkommer även uttryck för den glädje som arbetet bidrar till genom att hjälpa en annan människa. En informant säger;

Ja, men just det att känna att man faktiskt kan hjälpa nån att leva ett bra liv, att man möjliggör att personen kan göra det dom vill, det är skitkul!

Flera informanter beskriver i vida ordalag vad de exakt gör som personlig assistent, en informant svarar på frågan om vad en vanlig dag på arbetet kan innehålla;

... se till så att vardagen blir så dräglig som möjligt och det brukaren inte kan, det ska man hjälpa till med!

En annan informant säger;

Allt som man gör hemma faktiskt!

När de personliga assistenterna redogör för sina arbetsuppgifter mer ingående beskriver de dessa som varierande, men samtidigt ganska enformiga. De kan röra sig om till exempel matlagning, städning, inköp, duscha, läkarbesök, att tillsammans med kunden besöka kundens vänner eller resor med kunden. Samtliga informanter berättar att det är kunden som bestämmer vad som ska göras, det kan variera från dag till dag och efter kundens humör;

... ja det som måste göras, det beror på vilka tider man jobbar... det beror på vad kunden inte kan göra själv.

Man gör det som behöver göras /.../ kunden bestämmer vad det är som ska göras /.../ och när de vill det och på vilket sätt...

I vissa fall berättar de personliga assistenterna att de har fått introduktion i arbetet hos kunden i form av både information från arbetsgivaren och praktisk introduktion hos kunden av kollegor. Andra assistenter uttrycker att de inte fått någon introduktion alls. De beskriver att de har fått lära sig arbetet allt eftersom genom att fråga kollegor i arbetslaget eller fråga kunden vad som ska utföras samt hur kunden vill ha saker och ting utförda;

Men jag fick ingen intro /.../ då fick jag fråga både personal och... /.../ det finns ju alltid personal som kan förklara... och sen så frågar jag ju henne hela tiden... brukaren...

Kompetens

Av intervjuerna har det framkommit att de flesta personliga assistenter inte har någon formell vård- eller omsorgsutbildning och flera av dem uttrycker att det inte är ovanligt att kunden gärna vill ha utbildad personal. Exempelvis berättar en informant att den kund hon arbetar hos föredrar utbildad personal, då kunden vill undvika ”institutionskänsla” i sitt hem. Några informanter beskriver att arbetet som personlig assistent handlar mer om personkemi än om utbildning. Samtliga informanter återger att det är kunden som bestämmer vilka personliga assistenter den vill ha;

Jo, det är dom som väljer, och sen om det inte går bra, är det dom som bestämmer när en person ska sluta.

Några av de personliga assistenterna berättar att de hela tiden är medvetna om att kunden har stort inflytande över det dagliga arbetet liksom hela arbetssituationen. Det framkom hos dessa informanter att de bär på en rädsla för att förlora arbetet, vilket medför att de ibland upplever det svårt att diskutera med kunden om exempelvis behovet av att få använda hjälpmedel eller göra på ett annat sätt än vad kunden vill. En informant beskriver;

... men då blir det ett jävla liv och den personen är utan jobb imorgon...

De flesta informanterna uttrycker att livserfarenhet är viktigare än utbildning för att kunna arbeta som personlig assistent. Med livserfarenhet avsåg informanterna att en förutsättning för att klara av arbetet är att till exempel kunna laga mat, att kunna handla och att kunna städa. En informant berättar också att det är viktigt att ha god självkänedom och att känna till att människor är olika och därmed förutsätter olika sätt att bemötas. Samtidigt framhåller informanten bestämt att det inte är utbildningen hos den personliga assistenten som är det väsentliga utan att kompetens handlar om social kompetens, vilket framgår av följande citat;

Man behöver ingen examen för att vara en bra personlig assistent!

Integritet – att sätta gränser

Av intervjuerna framkom att några informanter ibland upplever det svårt att hålla en viss distans mellan sig själv och kunden. Detta kunde till exempel handla om att den personliga assistenten inte ville berätta för kunden om sitt eget privatliv, vilket de ansåg inte hade med arbetet att göra. I vissa fall hade kunden krävt att den personliga assistenten till exempel skulle berätta om sin familj, något denne inte var bekväm med. De personliga assistenterna uttryckte att det är viktigt med personlig integritet, för båda parter. En informant berättar;

Men det beror ju helt på vad brukaren vill säga... och helt på personalen, vad vi vill säga. Det är ju helt upp till var och en! /.../ Jag tycker att det verkligen är viktigt att båda två har en viss integritet, jag menar ifall hon inte vill säga allting till mig, det är absolut helt okej, det respekterar jag och jag menar hon respekterar att jag inte säger allt heller.

Det förekom även att personliga assistenter i vissa fall blev uppringda av kunden när de var lediga, vilket de ibland upplevde som jobbigt. När de var lediga ville de inte tänka på arbetet. Att hålla en viss distans mellan sig själv och kunden hävdar flera personliga assistenter ibland är en förutsättning för att orka med arbetet. I vissa fall har det framkommit att längre erfarenhet av yrket gör det möjligt att mentalt lämna arbetet då arbetspasset är slut. I andra fall framkom att personliga assistenter engagerar sig känslomässigt i kunden och ibland bär med sig arbetet hem. Det illustreras med ett citat från en informant;

Det är inte bra att man är jättenära kunden /.../ men det är svårt att ha gränser...

Informanterna anser dock att de inte upplever några svårigheter att dra gränser mellan sin egen och kundens integritet i förhållande till arbetsuppgifterna. Av intervjuerna framkom att även om personliga assistenter ibland hjälper kunden med exempelvis toalettbesök eller att duscha och klä på sig, var det inte något de upplevde som jobbigt eller svårt. Det ingår i arbetsuppgifterna hos vissa kunder. En informant uttrycker;

Men det upplever jag inte som svårt, men det är en grej som kan vara svårt, tror jag.

Det framkom även att integritet kan vara svårt på andra sätt. En av de personliga assistenterna beskriver att kunden ibland på grund av smärta blir frustrerad och far ut mot de personliga assistenterna och säger elaka saker till dem. Vidare berättar informanten att arbetslaget hon ingår i har fått någon form av direktiv från assistansföretaget att inte bemöta kundens elakheter;

... vi ska ju tydligen inte ifrågasätta varför det blir så, alltså själva situationen, men jag tycker att det är fel, jag tycker visst att man ska kunna... för jag menar det är ju att kränka sig själv som person om man inte får bemöta elakheterna /.../ Det är tänkt att vi bara ska ta det...

Den personliga assistenten uttrycker att det är ett svek mot sig själv att inte bemöta elakheter från en annan människa, oavsett orsak.

Arbetsgivaren - organisation

De flesta informanterna uttrycker en okunskap om hur assistansföretaget de är anställda vid är organiserat. Det kunde till exempel handla om att de i vissa fall inte kunde beskriva företagets ledning och organisation där de var anställda, i vissa fall trots flera års anställning. Några informanter hade ingen kännedom om det fanns övriga funktioner på assistansföretaget, exempelvis personal- eller ekonomiavdelning. En informant uttrycker;

Nej, jag vet inte så mycket om företaget faktiskt!

I andra fall framkom att de personliga assistenterna hade god kännedom om hur assistansföretaget var organiserat och kunde beskriva organisationen relativt utförligt.

Samtliga informanter berättade att de i huvudsak arbetade hos en kund och att de var anställda av assistansföretaget för arbete hos denna kund. I vissa fall hade de personliga assistenterna erfarenhet av att de hade fått sluta hos en kund för att kunden inte ville ha dem kvar, vilket medförde att de blev utan arbete. I andra fall hade kunden avlidit vilket också medfört att den personliga assistenten blivit utan arbete.

Av intervjuerna framkom att personliga assistenters anställning i assistansföretaget är avhängigt en specifik kund, inte assistansföretaget. Flera informanter uttrycker att det inte är en självklarhet att de får fortsätta att arbeta som personlig assistent för en annan kund på företaget om arbetet hos den nuvarande upphör av någon orsak;

Du har inget tillsvidarekontrakt och ja... det är också fel för att man känner sig lite osäker /.../ jag ger mina hundra procent, men man vet aldrig om kunden dör imorgon och hjälp... då blir man arbetslös på en gång...

Informanterna berättar att arbetet hos kunden organiseras i ett arbetslag där ett antal personliga assistenter ingår. Antalet personer i arbetslaget beror ofta på vilken funktionsnedsättning kunden har, samt hur mycket assistans kunden köper av assistansföretaget. Att arbeta i ett arbetslag handlar om att de personliga assistenterna tillsammans ska hjälpas åt med arbetet hos kunden. I vissa fall arbetade assistenterna i par på varje pass hos en kund och i andra fall arbetade de en och en på varje pass hos en kund.

Av intervjuerna har det framkommit delade meningar om hur väl arbetet i arbetslaget fungerar. I vissa fall kunde arbetslaget och kunden blir ungefär som en familj. De personliga assistenterna och kunden hade lärt känna varandra ingående och fått en nära relation eftersom de spenderar mycket tid tillsammans. I andra fall kunde det vara svårt att arbeta i arbetslag.

Det kunde till exempel handla om att vissa assistenter inte utförde det arbete de borde eller lämnade kunden sittandes ensam ibland, vilket medförde att andra assistenter upplevde att de fick större arbetsbelastning;

... inne i gruppen finns det alltid en eller två personer som är lata, som bara sitter och snackar... och kunden sitter därborta ensam...

En informant beskriver också att det ibland kunde uppstå en hierarki mellan de personliga assistenterna som kunde leda till att det uppstod en spänd stämning mellan dem. Anledningen till det kunde vara att en av dem blivit kundens ”favorit”. Om en av assistenterna blev favorit hos kunden märkte de övriga i arbetslaget av det genom att kunden till exempel bara pratade om denne, även när assistenten inte arbetade. Ett annat exempel kunde vara att de övriga assistenterna i arbetslaget behandlades annorlunda av kunden och hade andra krav på sig, jämfört med den assistent som var favorit. Vidare beskriver informanten att favoritskapet hos kunden inte varar för evigt;

Blir man favorit och... då är man högst upp i gruppen /.../ men det kan hända att den som är högst upp ramlar ner och är på gränsen att få sluta...

Riktlinjer och information

Av intervjuerna har det framkommit att personliga assistenter upplever att det är viktigt att det finns tillgång till information och riktlinjer för arbetet. I vissa fall framkom hos informanterna att det kunde finnas brister i tillgång till information om till exempel företagspolicy eller riktlinjer för arbetet. På vår fråga om det finns riktlinjer eller policys svarade flera informanter att det borde finnas, men de var inte helt säkra på detta;

Nej, eller ja, det finns nog säkert nåt sånt i personalpärmerna.

Ja, det finns ju säkert /.../ det måste finnas där på kontoret någonstans...

Samtliga personliga assistenter uttryckte dock att de hade tystnadsplikt, vilket de upplevde som en tydlig riktlinje, de fick inte prata om kunden. I vissa fall ansåg de personliga assistenterna att de inte kunde diskutera kundrelaterade händelser med sina kollegor, i andra fall fanns uttryck för att de inte kunde diskutera med andra personer på assistansföretaget, exempelvis en arbetsledare eller chef. Som ett tredje alternativ framkom att tystnadsplikten gällde inom hela assistansföretaget, det var möjligt att tala med andra på företaget om kundrelaterade händelser.

Några informanter kände till att det finns en personalpärm, eller en pärm med ”regler” hos kunden, men vad dessa exakt innefattar framställdes som otydligt. En informant säger;

Nu har ju inte jag läst igenom den så noga, så jag vet ju inte riktigt...

I vissa fall är de personliga assistenterna medvetna om att det finns dokumenterade riktlinjer men uttrycker ändå en osäkerhet om vad de innehåller. En del assistenter uttrycker att det inte har uppkommit någon situation i arbetet som inneburit att de varit tvungna att söka information om i personalpärmen;

Ja, det finns en pärm som vi får läsa igenom, det är företagets grejer, vad som gäller...

Några informanter har läst riktlinjer, men har inte lagt på minnet vad de innehåller. Det förekommer även att de personliga assistenterna inte har kännedom om det finns riktlinjer överhuvudtaget. Av intervjuerna framkom vidare att informanterna inte hade fått några direktiv av sin arbetsgivare om att de måste läsa riktlinjerna eller de dokument som finns i personalpärmen.

Samtliga informanter berättar att det finns en bemannad jourtelefon på företaget dit det går att ringa dygnet runt för att få tag på en arbetsgivarrepresentant. Jourtelefonen kan både kunden och de personliga assistenterna ringa till för att få hjälp i vissa situationer. Exempelvis kunde de personliga assistenterna känna behov av att ringa om det uppstått en konflikt mellan kunden och en assistent. De talade då om för kunden att de kommer att ringa för att få hjälp att lösa konflikten och sedan gick de in i ett annat rum för att ringa.

Några informanter uttrycker dock att juren inte svarar ibland. De upplever det som att juren ibland väljer att inte svara när de ringer, för att slippa ta tag i eventuella problem;

Jo... man har alltid en telefon att ringa, men det är det att ibland svarar de inte...

Dom är på nåt sätt rädda för hela situationen /.../ dom vill inte tappa kunden/.../ nyligen fick jag en sån känsla att dom inte ville svara i telefon /.../ okej det är kanske svårt för dom också, vi ringer och klagar hela tiden... /.../ men det är deras ansvar...

En annan informant berättar att hon personligen anser att det är positivt att det finns en jourtelefon att ringa till men att hon hört av kollegor att alla inte är lika positivt inställda;

Många pratar i andra sammanhang att man inte når sin arbetsledare eller att man inte får kontakt, har jag hört många säga /.../ i våran grupp... det här är otroligt unikt just det att dom finns hela tiden på plats, att vi når dom hela tiden...

Av intervjuerna framkom dock att juren är ett stöd och en trygghet att kunna vända sig till om det skulle uppstå en situation där de personliga assistenterna behöver få råd. Sammantaget bland informanterna framkom olika uppgifter om i vilka ärenden det var möjligt att vända sig

till jousen. Det fanns olika uppfattningar om vad för ärenden jousen hanterar, allt ifrån schemafrågor, sjukanmälan, krissituationer hos kunden eller om en olycka händer hos kunden.

De flesta informanterna upplever även att de kan rådfråga sina kollegor i arbetslaget när de till exempel inte har fått någon introduktion till arbetet eller om det uppstår en situation hos kunden som de inte själva vet hur de ska lösa. Av intervjuerna framgår inte om de har tillgång till en annan telefon än kundens för att till exempel ringa jourtelefonen på assistansföretaget eller ringa och rådfråga en ledig kollega. En informant berättar också att kunden kan ha synpunkter på samtal under arbetstid;

Ja oftast är det schemat man ringer och funderar över, men annars så får man ju inte, man ska ju inte ringa under arbetstid och det är ju önskingar från brukaren...

Handledning och utbildning

Personliga assistenter upplever att de behöver handledning i sitt arbete ibland. Behovet kan exempelvis uppkomma om det uppstått en konflikt med kunden som de behöver prata om med en person på assistansföretaget. Ibland upplever personliga assistenter även ett behov av utbildning och i vissa fall kan det exempelvis vara nödvändigt med utbildning i lyftteknik för att minska risken att skada sig själv eller kunden.

Det framkom från flera informanter att möjlighet till handledning och eventuell utbildning var avhängigt av anställningsformen den personliga assistenten har, vikarier har inte alltid samma möjligheter som tillsvidareanställda. I vissa fall kunde det finnas undantag beroende på om någon specifik utbildning behövs på grund av kundens funktionsnedsättning. I andra fall kunde även kunden påverka vilken utbildning den personliga assistenten behöver ha för att klara sina arbetsuppgifter. Utbildning framstod dock inte som vanligt förekommande och informanterna återkommer till att livserfarenhet är viktigast för arbetet.

I intervjumaterialet framkom att en del informanter hade fått handledning i arbetet, enskilt eller i grupp, medan andra berättar att de inte har fått handledning beroende på bland annat anställningsform. Handledning kan handla om att assistansföretaget anlitar en utomstående konsult som håller i handledningstillfället. Vid dessa tillfällen är inte kunden med och de personliga assistenterna får möjlighet att prata om sin arbetsituation och få råd om händelser som inträffat. Bland informanterna råder dock olika uppfattningar om enskild handledning är att föredra framför grupphandledning. En av informanterna med erfarenhet av grupphandledning uttrycker;

Nä, handledningen /.../ då var det personalen och det var mer som att man satt och lufta lungorna istället och det tyckte jag var fel, helt fel /.../ Jag tror inte man ska ha handledning enskilt, inte om man jobbar så här...

Det framstår som att den personliga assistenten inte upplevde handledningen som lärorik, snarare som ett tillfälle då assistenterna hade hamnat i diskussion. Grupphandledning blev därför negativt för informanten, samtidigt uttrycker informanten att enskild handledning inte är att föredra i detta yrke.

De informanter som var positivt inställda till enskild handledning ansåg att det var skönt att kunna sitta ensam med en utomstående som också har tystnadsplikt och prata om sin arbetssituation. Det var även något som framkom från de informanter som inte hade fått handledning. De önskade en möjlighet att ibland få prata om arbetet med en utomstående som hade tystnadsplikt.

Arbetsplatsträffar

Av intervjuerna framkommer att personliga assistenter ibland kallas till olika personalmöten. I vissa fall är det en arbetsledare eller chef som kallar till möte och i andra fall är det kunden som kallar till möte. Några informanter berättar att även deltagandet i olika möten beror på vilken anställningsform den personliga assistenten har. En informant uttrycker;

Inga vikarier... som går till en kund... de har möten varje månad, men bara för dem som är anställda.

De flesta informanterna beskriver att det är sällan de har möten där enbart personalen deltar men att det förekommer och att assistansföretaget då kallar in vikarier till kunden. Vid dessa personalmöten kan olika personalfrågor diskuteras, men det förekommer även att olika händelser hos kunder diskuteras. I vissa fall kan de personliga assistenterna initiera ett möte om de upplever det som nödvändigt, om något har inträffat som de behöver ta upp med arbetsledare och chefer på assistansföretaget;

Jo /.../ dom backar upp faktiskt /.../ att göra ett extra p-möte eller ett snabbt p-möte... om det är nåt som har hänt...

Av intervjuerna framkom att det är vanligare med möten hemma hos kunden med denne närvarande, där till exempel schemafrågor, resor eller andra frågor som kunden vill diskutera, tas upp än möten där enbart personalen deltar. En informant är tveksam till om det är bra med personalmöten där kunden är närvarande och säger;

... nu var hon med och det var inte bra, ingen tyckte att det var bra... för när man har ett personalmöte så ska inte brukaren vara med /.../ och det är ju ganska tråkigt eftersom de inte får säga sin mening, personalen...

Flera av de personliga assistenterna beskrev att de personalmöten som organiseras sällan resulterar i någon förändring. De menade att det inte händer något när de tar upp något de upplever som svårt i sitt arbete eller något som bör förbättras.

I vissa fall framkom att det därför inte är någon idé att påtala problem som uppstår hos kunden till arbetsledare eller chefer på assistansföretaget. Exempelvis förekom att kunden ibland vägrade att de personliga assistenterna använde lyft- och hjälpmedel, vilket de ansåg var tvunget av säkerhet för både kunden och dem själva. Att kunden vägrar att använda de hjälpmedel som ibland är nödvändiga berättar de personliga assistenterna att de påtalat till arbetsledaren eller chefen med en önskan om att bör ta upp det till diskussion med kunden, vilket de inte hade gjort;

Äh, det händer ingenting /.../ jag har insett att det hjälper ingenting...

Men förut hände jättemycket, men nu mer och mer när vi klagar och klagar och klagar, blir det bara ursäkter...

De personliga assistenterna som är kritiska till hur arbetsledare och chefer agerar anser att företaget är mer rädd om kunden än om personalen. Informanterna uttrycker att det är lättare att ignorera personalens krav och önskemål, än att diskutera ett problem med kunden;

Nä, om kunden hotar dem att byta företag då är det lättare för dem att sparka mig och behålla kunden /.../ de tänker det är hundra ungdomar som vill jobba, så jag byter varje gång /.../ så fungerar det om man ska vara ärlig... hos vissa, inte hos alla men...

Av intervjuerna framkommer att det till stor del är kunden som styr de personliga assistenternas arbetsvillkor. Informanterna berättar att de hela tiden måste anpassa sig till vad kunden vill och att även assistansföretaget gör det;

Det är ju just det i privata företag, då får dom ju bestämma precis allt, så det är inte nån arbetsledare som kan komma och säga att assistenten måste sitta där dygnet runt, om kunden vill vara själv i två-tre timmar, så då måste jag ju därifrån...

De berättar vidare att assistansföretaget prioriterar kunden av rädsla för att förlora kunden. Om assistansföretaget inte hade några kunder skulle företaget inte kunna existera och därför är kundens bästa i fokus. Informanterna berättar att de behöver ett arbete för att få en inkomst, vilket medför att de i vissa fall accepterar kundens utspel.

Personliga assistenter och våld

Av intervjuerna har det framkommit att de flesta personliga assistenter har svårt att beskriva vad våld är och hur våld tar sig i uttryck. Under intervjuerna förekommer att informanter tystnar när våld aktualiseras i samtalet. I vissa fall fnissar de personliga assistenterna i samband med att de svarar och i andra fall viskar de fram sitt svar. I vissa fall sökte informanten bekräftelse på sitt svar genom att nicka mot den av oss som ställde frågan om våld. Följande citat är exempel på vad några informanter har svarat om vad våld är;

Våld är nånting som är negativt, våld kan göra ont... (skrattar till)

Det är ju sånt som inte har hänt, så man vet ju inte vad man ska svara på det heller.

Våld för mig är när en person gör sånt som är obehagligt för mig, eller som du inte vill, eller som jag tycker är respektlöst /.../ det finns inte bara våld som när en man slår dig /.../ det är också våld när man skriker åt dig eller behandlar dig på ett dåligt sätt, det är också psykologiskt våld.

Det kan ju vara psykiskt och fysiskt våld... ja, det var svårt det, abstrakt är det ju...

Gemensamt för informanterna är att de beskriver våld som både fysiskt och psykiskt. På vår direkta fråga om våld kan ta sig i andra uttryck, till exempel sexuellt våld, ekonomisk brottslighet eller bedrägerier svarar samtliga ja, men det är inte något som de själva nämner inledningsvis när vi frågar om våld. Samtliga informanter tenderar även att svara på våra frågor om våld utifrån att det är fysiskt;

Det är att man misshandlar nån och såna grejer...

Det är ju handgripligt...

I intervjumaterialet framkom olika uppfattningar om vem som är berättigad att definiera våld. I vissa fall framkom hos de personliga assistenterna uttryck för att det är polisen som är berättigad att definiera våld och i andra fall framkom uttryck för att det är den som utsätts som kan definiera våld. En informant säger;

Individen som utsätts, det är väl egentligen ens egen ... integritet som bestämmer hur man upplevt situationen.

En annan informant uttrycker sig så här på samma fråga;

Ja, det ska ju alla kunna... alla vet ju nånstans innerst inne vad det är...

Samtliga informanter berättar att de är relativt säkra på att de skulle upptäcka om deras kund var utsatt för våld. De personliga assistenterna beskriver att de ofta är i närheten av kunden vilket innebär att denna skulle se om det förekom våld, vilket nedanstående citat får belysa;

Jag tror det, för man är rätt ofta där med dem, så nog skulle man märka nåt sånt...

En del informanter beskriver att fysiska skador såsom blåmärken hos kunden skulle upptäckas exempelvis vid duschning eller påklädning. Informanterna uttrycker att om de skulle upptäcka blåmärken på kunden kunde de tänka sig att fråga hur de har uppkommit. Några informanter anser dock att våldet i vissa fall kan vara utfört på ett sådant sätt att det inte ger synliga skador. De uttrycker en medvetenhet om att våldsutövare ibland är medvetna om hur och var de kan slå för att inte exempelvis blåmärken ska uppkomma. Samtidigt berättar informanterna att även om det inte finns synliga tecken, skulle våldet ändå kunna märkas på ett förändrat

beteende hos kunden. Exempelvis skulle kunden kunna tänkas bli mer tystlåten eller verka nedstämd eller inte vara intresserad av att hitta på saker att göra;

... det finns många tecken till att man kan känna att nånting har hänt...

... jag tror det skulle synas ganska bra ändå.

En informant nämner att om hon skulle märka ett förändrat beteende hos kunden skulle hon prata med sina kollegor i arbetslaget och höra efter om de visste om något inträffat. Vidare berättar informanten att hon skulle fråga kunden om det var något kunden vill prata om.

Kompetens

Av intervjuerna har det framkommit att de personliga assistenterna varken har fått skriftlig eller muntlig information om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning. Ingen av informanterna känner till om det finns någon anställd på assistansföretaget som har kompetens om våld mot funktionsnedsatta kvinnor eller om det finns några riktlinjer för våld mot kvinnor med funktionsnedsättning. En informant säger;

Nej, inte just med våld /.../ det har jag aldrig sett faktiskt, just det ifall det förekommer våld ... nä det har jag inte sett /.../ jag vet inte om det finns nå såna dokument ens, men det hade ju varit bra om det hade funnits.

Det framkommer också att i de fall det finns någon form av riktlinje för hur våld ska hanteras, handlar det om våld som den personliga assistenten eventuellt kan utsättas för av kunden. Informanterna berättar att det förekommer ibland att kunder brukar våld mot sina personliga assistenter. Ingen av informanterna uttryckte att de personligen blivit utsatt för fysiskt våld av en kund, däremot hade flera informanter erfarenhet av psykiskt våld i form av exempelvis kränkningar eller glåpord från en kund. Av intervjuerna framkom att det fanns en kännedom om att det är relativt vanligt att personliga assistenter utsätts för någon form av våld av kunder. Även om inte samtliga informanter hade personlig erfarenhet av att ha varit utsatt för våld av en kund, hade de flesta kännedom om att det var vanligt förekommande, genom att exempelvis kollegor varit utsatta.

Informanterna beskriver att ämnet våld mot kvinnor med funktionsnedsättning inte är något som de hör talas om i sitt arbete;

Nej, och det tror jag är för att det ganska sällan förekommer.

En annan informant konstaterar;

Nej, inte så mycket! Det är konstigt att vi inte har så mycket information om det, det händer och kan hända när som helst, men vi har inte nånting ... om hur vi ska stoppa det.

Informanten uttrycker att det är konstigt att personliga assistenter inte får information om våld mot funktionsnedsatta kvinnor. I citatet ovan framgår att informanten själv kanske inte har reflekterat över det förut och inser samtidigt att det förekommer och kan inträffa när och var som helst och de som arbetar som personliga assistenter saknar kompetens i ämnet.

Genomgående bland de personliga assistenterna framkom att våld mot kvinnor inte är ett prioriterat ämne och ingen av informanterna kände till om arbetsgivaren arbetade med ämnet i förebyggande syfte. En informant hävdar dock att om det inträffade att en kund utsattes för våld skulle ärendet få högsta prioritet, samma informant säger också;

... man antar nog mer att det inte ska förekomma våld.

I vissa fall har de personliga assistenterna erfarenhet i sitt yrke av att deras kund har varit utsatt för någon form av våld;

Jo, det vet jag att det har gjort!

Ja... en gång berättade en kund...

Där är det hårfint vissa gånger /.../ kränkningar av nåt slag /.../ fast det inte är så grova eller så...

En av informanterna beskriver att situationen upplevdes som obehaglig och svår att hantera. På vår fråga om arbetsgivaren haft någon form av möte med personalen efteråt för att prata om det som inträffat, svarar informanten;

... jag försöker komma ihåg om det hände nånting... nä jag tror inte det.

I andra fall har de personliga assistenterna fått kännedom om att deras kund eller andra kunder någon gång har varit utsatta för våld. En del informanter nämner att de har läst om våld mot funktionsnedsatta kvinnor i tidningen eller genom att de har sett på nyheterna på TV. Ett par informanter uttrycker däremot att de inte har hört talas om det överhuvudtaget.

Av intervjuerna framkom motstridiga uppgifter hos de personliga assistenterna om i vilken utsträckning funktionsnedsatta kvinnor utsätts för våld, vilket följande citat belyser;

Nä, jag tror att det är ganska ovanligt. Mer ovanligt än vanligt!

Jag kan tänka mig att det är mycket vanligt!

Enligt informanterna utsätts kvinnor med funktionsnedsättning för våld på samma grunder som övriga kvinnor i samhället. Kvinnor som grupp i samhället, oavsett om de har

funktionsnedsättning eller inte, är underordnade män som grupp, vilket en informant uttrycker med orden;

En kvinna är en kvinna faktiskt, de är alltid under männen...

De flesta informanterna anser också att kvinnor med funktionsnedsättning inte behöver bemötas på något speciellt sätt om de utsatts för våld. En informant säger;

Jag tror inte det är nån större skillnad på om man är funktionshandikappad eller om man är normal.

Av intervjuerna framkommer dock att kvinnor med funktionsnedsättning kan vara speciellt utsatta för våld. Informanterna uttrycker att en funktionsnedsatt kvinna kanske inte kan skydda sig på samma sätt som en kvinna utan funktionshinder;

Absolut /.../ du har ju inte samma sätt att kunna fly som en vanlig människa som kan gå.

Hemmet anser de personliga assistenterna är den plats där flest kvinnor, oavsett om de har en funktionsnedsättning eller inte, utsatts för våld. Det är vad de flesta informanterna svarar, även om flera av dem påpekar att våld mot kvinnor kan ske överallt;

Ja, hemmet, på en mörk gata... men hemmet är det första jag tänker på och att det kan ske när som helst, ja överallt egentligen, alltså det kan ske när som helst, man kan ju aldrig vara förberedd, utan det kan ju vara var som helst.

En annan informant anser att utsattheten kan vara avhängigt hur mycket assistans kunden köper av assistansföretaget. Om kunden har bemanning dygnet runt av en personlig assistent är risken att bli utsatt för våld mindre menar hon;

Jo... alltså fast det är nog också i ganska liten utsträckning, speciellt då med bemanning dygnet runt. Eftersom att då är man då minst två personer, den funktionsnedsatta och den personliga assistenten.

Informanten anser att om kunden har personlig assistans dygnet runt finns det liten risk att kunden kan utsättas för våld. Samtidigt återger flera informanter att kunden kan begära att bli lämnad ensam med en partner eller personer som besöker kunden, varpå de personliga assistenterna lämnar dem ensamma och går till ett annat rum. Av intervjuerna framkom också att kunder som lever i en relation ibland åker på resor med sin partner utan assistans.

Ett par informanter uttrycker att om en kund skulle vara utsatt för våld och det uppdragas är det viktigaste för kunden att allt återgår till det normala.

Att anmäla eller inte anmäla?

Av intervjuerna framkom att informanterna hade skilda uppfattningar om personliga assistenter har några skyldigheter att anmäla brott som sker mot kunden till arbetsgivaren eller till polisen. Några informanter säger;

Vi har skyldigheter... absolut, det har vi!

Nä... det antar jag väl, att man måste anmäla, först och främst till arbetsgivaren... sen går väl dom vidare med det då?

Av intervjuerna framkom dock inte vilken eller vilka lagar som reglerar personliga assistenters arbete. Ingen av de personliga assistenterna namnger någon lag som påverkar deras arbetssituation. Informanten i citatet ovan menar att personliga assistenter har skyldigheter, men vilka de är framstår inte som tydligt.

De personliga assistenterna hade även skilda uppfattningar om vad de skulle göra om de misstänkte eller upptäckte att deras kund var utsatt för våld på något sätt. I vissa fall skulle de direkt anmäla till arbetsgivaren om de misstänkte att kunden var utsatt för våld och i andra fall skulle de inte anmäla och hänvisar till tystnadsplikten. En informant föreslår polisen som en alternativ utväg. Dessa skilda inställningar illustreras med nedanstående citat;

Jag kan inte göra nånting /.../ hon har sitt eget privatliv!

Ja, att då blir det direkt, så fort man upplever nånting sånt då måste vi anmäla det, direkt mot våran arbetsgivare.

Ja, jag vet inte, då skulle man väl ringa polisen antar jag, om det skulle hända.

Av intervjuerna framkom också att några informanter skulle kunna tänka sig att rådfråga en kollega om de misstänkte att kunden var utsatt för våld eller övergrepp. En av informanterna uttryckte dock en rädsla för att kunden skulle få reda på hennes misstanke, varpå hon istället för att rådfråga en kollega skulle vända sig till arbetsgivaren istället;

Nej, för risken är att då blir det spekulationer och sånt och då är det jättelätt att nån i mitt i allt råkar säga åt kvinnan för mycket, så då är det bättre att man går som enskild individ och anmäler direkt och så är man anonym /.../ nä, där tror jag att jag inte hade vågat lite på nån.

Några av de personliga assistenterna beskriver att om de misstänkte att kunden var utsatt för våld skulle de kunna tänka sig att fråga kunden om något har inträffat som kunden vill prata om. Om kunden eventuellt skulle bekräfta denna misstanke och gav den personliga assistenten tillåtelse att ringa polisen för att göra en anmälan skulle hon hjälpa kunden med det. Att samtliga svar skiljer sig åt kan beläggas med följande citat;

Men jag tror att man väldigt mycket får lita på sin intuition.

Om kunden inte vill berätta för någon att denne utsätts för våld genom att anmäla det till företaget eller polisen upplever flera informanter att de hamnar i en svår situation. Om kunden inte vill anmäla förövaren menar några att de inte kan göra något. En informant säger till exempel;

... då kan vi inte göra nånting, det är inte vår business egentligen... ifall hon inte vill anmäla, så då är det helt upp till henne, det är ju som alla andra, ifall man inte vill anmäla. Det är helt upp till dom!

En annan informant berättar;

Det kanske inte är så att hon eller han vill att det ska spridas ut eller att du ska ringa någon annan... och eftersom jag har tystnadsplikt där på jobbet, så om hon eller han säger du får inte ringa någon annan, då får jag inte det.

Av intervjuerna har det framkommit att informanterna i vissa fall skulle försöka övertala kunden att polisanmäla förövaren eller försöka göra kunden medveten om situationen. Informanterna berättar att ingen människa ska behöva leva med att någon brukar våld mot en, det gäller alla människor. I andra fall är de inte desto mindre säkra i sin uppfattning, en informant uttrycker;

Ja, om jag anser att det är så pass allvarligt så då ringer jag polisen.

De flesta personliga assistenter menar att det ingår i deras arbetsuppgift att skydda kunden om denne skulle utsättas för något brottsligt, oavsett om det sker i det offentliga eller i det privata. Samtidigt beskriver flera informanter emellertid att om kunden utsätts för våld av en person hon har en nära relation till, om det skulle hända, är det något som händer i kundens privatliv. Agerandet var avhängigt var våldet skedde, vilket illustreras med följande citat;

Om det händer bråk och misshandel på stan är det en annan sak, då är det från en helt annan person... då måste man ta ansvar och berätta vad som hände och polisanmäla. Därför att vi har ett ansvar för den person som vi tar hand om /.../ det händer inte i en familj...

Om våldet utövades av en person kunden hade en nära relation till kunde de personliga assistenterna uppleva att det skulle kunna vara svårt för dem att ingripa. Informanterna uttryckte respekt för kunden vilket innebär att de ansåg att de inte kunde lägga sig i de livsval kunden gör. På samma gång påpekar dock flera informanter åter igen att ingen människa ska behöva leva under förhållanden som innefattar våld och/eller kränkningar;

Det där är jättesvårt... hur gör man där? Eller berikar man kvinnan med ännu mer kunskap om sin situation /.../ innan man gör den här anmälan, för hon har ju ändå ett val att leva med den här mannen /.../ att inte frånta henne rätten till ett val...

Ingen har rätt att behandla någon på ett dåligt sätt, inte någon människa...

De personliga assistenter som vi har intervjuat saknade samtliga utbildning som handlade om våld i nära relationer eller våld mot kvinnor. De saknade också kännedom om det finns någon sådan utbildning för personliga assistenter. Av intervjuerna har de framkommit att det inte var formell utbildningskompetens som behövdes i det dagliga arbetet som personlig assistent, snarare fanns en uppfattning att även om det handlar om våld mot kvinnor är det den egna livserfarenheten som är det viktiga;

Kunskaper har man väl som sig själv /.../ man utgår ju alltid från sig själv /.../ så att den utbildningen har man ju med sig egentligen, alla människor har det.

De flesta informanterna upplevde att de inte hade tillräckliga kunskaper för att hantera våld i sitt arbete. De uttryckte sig dock lite olika;

Nä, det gör jag inte heller... kanske mer om hur man kanske /.../ om det här med policyn, för varje företag...

Kanske inte fullt ut, det tror jag kanske inte, men man lär väl sig... om det händer så vet man ju som inte vad man skulle göra, men...

I vissa fall framkom att det fanns ett behov av utbildning, att personliga assistenter absolut behöver mer kunskap om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning och att utbildning därför skulle vara bra;

... det skulle vara bättre om man har utbildning eller nån information...

... all utbildning är bra /.../ det är också bra om dom har utbildning om bråk och misshandel...

I andra fall framkom en uppfattning om att det ändå inte har någon betydelse om personliga assistenter skulle få utbildning om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning. Om kunden inte vill anmäla kan de inget göra i alla fall.

Diskussion

Syftet med denna studie var att beskriva personliga assistenters möjligheter och hinder att agera i fråga om våld i sitt arbete. Studiens frågeställningar var; Vilken kunskap har personliga assistenter om våld? Hur upplever personliga assistenter att de kan agera om våld förekommer? Vilket behov av stöd från arbetsgivaren har personliga assistenter i fråga om våld? För att förtydliga diskussionsavsnittet vill jag poängtera att diskussionen utgår från vad som framkommit i samtliga intervjuer. När personliga assistenter, arbetsgivaren, organisationen, assistansföretaget med mera omnämns i detta avsnitt, ingår samtliga personliga assistenter och assistansföretag som medverkat i studien sammantaget.

Personliga assistenter och arbetssituationen

Personliga assistenter upplever sin arbetssituation som speciell, de arbetar i en annan människas privata hem och utför arbetsuppgifter som denna person på grund av sin funktionsnedsättning behöver hjälp med för att klara av sin vardag. I intervjumaterialet framkom att de personliga assistenterna har svårt att beskriva sina arbetsuppgifter. En möjlig tolkning kan vara att personliga assistenter hjälper en kund med vardagliga saker som många människor gör utan att tänka på, vilket kunde handla om att gå på toaletten, klä på sig, laga mat, handla, duscha med mera. Detta innebär att arbetsuppgifterna är något som är självklart för de flesta människor, även för dem själva. Av den anledningen kanske de personliga assistenterna upplevde frågan som konstig, för att svaret var självklart för dem, men för att få en förståelse för deras arbetssituation är den i allra högsta grad relevant.

Personliga assistenter ingår ofta i ett arbetslag som arbetar nära tillsammans hemma hos kunden. I vissa fall fungerar samarbetet dem emellan bra och i andra fall inte. Det är i sig inte något ovanligt, människor är olika och kommer överens med en del, men inte med alla. Ett möjligt antagande är att i arbetet som personlig assistent kan dålig stämning i arbetslaget kanske upplevas extra besvärlig, då det inte finns samma möjlighet att gå ifrån eller lämna arbetsplatsen, som på andra arbetsplatser.

Arbetsvillkor

Personliga assistenters arbete kan vara tungt både psykiskt och fysiskt, vilket även tidigare forskning visar (Se t.ex. Olausson, 2008). Att kunden bestämmer vem som ska utföra assistansen är en avgörande faktor till att arbetssituationen upplevs som speciell. Av intervjuerna har det framkommit att arbetsmiljön ibland kunde upplevas som psykosocialt krävande. Det handlade framför allt om att många bär på en rädsla för att bli av med arbetet,

vilket medför att personliga assistenter ibland arbetar under psykisk press. Det fanns en medvetenhet om att om de personliga assistenterna förargar kunden på något sätt, är det möjligt att de blir av med sitt arbete, eftersom kunden bestämmer över vem eller vilka som ska vara anställda. Att bli utan arbete skulle påverka det egna privatlivet. Ett rimligt antagande är att personliga assistenter undviker att hamna i en dispyt med kunden, vilket handlar om den maktrelation som uppkommer genom att kunden i sitt privata hem bestämmer över den personliga assistentens offentliga arbete.

Av intervjuerna har det framkommit att personliga assistenter till viss del är utelämnade med sina egna tankar och funderingar om sin arbetssituation. Det finns en osäkerhet bland de personliga assistenterna om huruvida det är möjligt och tillåtet att söka stöd hos kollegor, arbetsledare och chefer eller personer i deras privatliv för att prata om den egna arbetssituationen. Flera assistenter upplever att tystnadsplikten hindrar dem att tala med andra om sin arbetssituation, trots att det finns ett uttalat behov, något som även tidigare forskning bekräftar (Jfr. t.ex. Olausson, 2008).

Vid de personalmöten som anordnas är oftast kunden närvarande, vilket medför att många väljer att vara tyst på grund av rädslan att förlora arbetet. Att alla inte har möjlighet att få handledning kan också bidra till att personliga assistenter ibland upplever ensamhet. En möjlig lösning på detta kunde vara mer handledning och återkommande regelbundna personalmöten där endast personal närvarar och där arbetssituationen öppet kunde diskuteras. Det skulle kunna bidra till att arbetet upplevdes mindre tungt. En slutsats även Hultmo och Huotari (2008) drog i sin studie.

Integritet är viktigt både för kunden och för personliga assistenter. Eftersom arbetet ibland upplevs som krävande framstår det som viktigt att kunna koppla bort arbetet under ledig tid, samt att hålla en viss distans till kunden. Det förefaller även som att mer erfarenhet av yrket gör det möjligt att hålla distans till kunden och att inte tänka på arbetet eller kunden på ledig tid. Det är tänkbart att längre tid inom yrket medför att olika metoder utvecklas för att upprätthålla distans mellan sig själv och arbetet/kunden. Integritet handlar också om respekt, respekt mot en annan människa, men även mot sig själv. Det förefaller vara viktigt att kunna sätta gränser som personlig assistent, för sig själv och gentemot kunden. Ingen människa har rätt att behandla en annan människa illa, oavsett orsak.

Trots detta har intervjuerna synliggjort att det finns en stor glädje i att arbeta som personlig assistent. Det upplevs som värdefullt att hjälpa en annan människa att leva ett så bra liv som möjligt, vilket ger en personlig tillfredsställelse utöver den belöning som lönen utgör.

Personliga assistenter uppfattar att de gör ett bra och viktigt arbete, genom att hjälpa en person med sådant denne inte kan eller klarar av själv.

Kompetens

Personliga assistenter saknar ofta formell vård- eller omsorgsutbildning, vilket ibland är ett krav från kunden. Det är personlig lämplighet som är avgörande och även detta framkommer i tidigare forskning (Se t.ex. Piippola, 1999). En vanlig uppfattning i samhället är att kvinnor anses bättre lämpade än män till att utföra vård- och omsorgsarbete (Hirdman, 2001). Dock kan en funktionsnedsatt kvinna av olika anledningar föredra kvinnor som arbetar hos henne. Exempelvis kan hon behöva hjälp med duschning och påklädning, vilket gör att hon kan uppleva sig mer bekväm med en kvinnlig assistent. På motsvarande sätt kan även en funktionsnedsatt man uppleva sig mer bekväm med en manlig assistent.

Den formella kompetens som finns hos personliga assistenter utgörs ofta av utbildning som handlar om praktiska ändamål, till exempel att kunna förflytta kunden utan att skada varken denne eller sig själv. I vissa fall förekommer också andra typer av utbildningar, av mer teoretisk karaktär, till exempel utbildning om en specifik funktionsnedsättning.

Vård- och omsorgsyrken betraktas som traditionellt kvinnliga, vilket kan vara ett skäl till att yrket som personlig assistent anses ha låg status och dessutom inget krav på utbildning, då kunskapen anses vara medfödd (Se Piippola, 1999).

Av intervjuerna framstår det tydligt att det är viktigare med informell kompetens i form av livserfarenhet för att kunna arbeta som personlig assistent än formell kunskap. Det är också något som kunden värdesätter högre än formell utbildning, livserfarenheten utgör ett symboliskt kapital och det kan inte ersättas med utbildning (Ibid.). Att ta hand om och hjälpa en annan människa är något som alla borde klara av – till det krävs ingen utbildning. Dock är det rimligt att anta att alla människor inte passar för arbetet som personlig assistent. Emellertid framkom ändå att formell utbildning är nödvändigt i vissa sammanhang och önskvärt i andra.

Personliga assistenter och arbetsgivaren

Av intervjuerna har det visat sig att de personliga assistenterna hade svårt att prata om och beskriva assistansföretaget de arbetar för. De personliga assistenterna saknade ofta kunskap om hur företaget var organiserat. En organisation existerar på grund av de individer som ingår i den, på deras vilja att infria det löfte som finns om att de har tillträde och får komma tillbaka. Personliga assistenter tillhör organisationen genom att vara anställda av ett

assistansföretag, där det arbete de utför till stor del utgör kärnan i företagets verksamhet. Trots att assistansföretaget existerar på grund av det arbete de utför, förefaller det som att de personliga assistenterna saknade information om hur företaget var organiserat. Detta synliggör att det finns en hierarki vilket medför en distans mellan ledningen på företaget och de personliga assistenterna. Ett möjligt antagande till denna distans är att ledningen befinner sig på en annan geografisk plats än de personliga assistenterna. Den personliga assistenten är anställd och utför offentligt arbete i ett privat hem hos kunden, vilket innebär att personalen, i det här fallet de personliga assistenterna, och företaget finns på geografiskt skilda platser.

Organisationen som fält

De personliga assistenterna och ledningen befinner sig i olika fält, vilket medför att de har olika insyn i olika saker och därmed värdesätter dem olika (Bourdieu, 1993). Ledningen på assistansföretaget kanske upplever att de personliga assistenterna inte behöver insyn i och kunskap om företagets organisation, medan de personliga assistenterna upplever det som viktigt. Det kan till exempel upplevas som viktigt att veta vem som ansvarar för olika delar av verksamheten för att veta vart det går att vända sig med eventuella frågor. Ledningen saknar insyn i de personliga assistenternas dagliga verksamhet, vilket medför att ledningen saknar insikt i arbetsmiljön och eventuella behov hos de personliga assistenterna.

Att arbeta i ett företag utan tillfredsställande kunskap om organisationen kan medföra att känslan för tillhörighet minskar. Det uppstår ett ”vi och dom” – vi vet inte vad dom gör och dom vet inte vad vi gör! Om känslan av tillhörighet är låg, framstår det inte förvånande om personalomsättningen bland personliga assistenter är hög. Lojaliteten till assistansföretaget saknas om det saknas en sammanhållande gemenskap mellan arbetsgivare och arbetstagare. Dock är det viktigt att poängtera att det inte betyder att de personliga assistenterna saknar lojalitet gentemot kunden.

Ett uttryck ”att ingen kedja är starkare än sin svagaste länk” innebär att varje enskild länk i en kedja inte är stark ensam, men tillsammans med de övriga länkarna utgör de en stark och hel kedja. Här skulle de personliga assistenterna kunna utgöra de svaga länkarna i assistansföretagets kedja. De saknar inflytande i organisationen, men innehar tillsammans en styrka. Företagets verksamhet bygger på det arbete de personliga assistenterna utför, vilket medför att de är värdefulla för företaget. Enligt klassisk organisationsteori bör alla resurser i en organisation utnyttjas på bästa sätt för att få ett så bra resultat som möjligt (Se t.ex. Ahrne & Hedström, 1999). För att det ska kunna ske måste det finnas rimliga förutsättningar, till exempel att var och en i kedjan, gör vad den åtagit sig. Sedan beror det på vilket resultat som

eftersträvas, att ha personal som trivs med sitt arbete, är lojal mot företaget och stannar kvar eller att på personalens bekostnad behålla kunden. Det är rimligt att anta att personalomsättningen i assistansföretagen skulle minska om avståndet som verkar finnas mellan de personliga assistenterna och företaget minskade.

Positioner i organisationen

Dock förhåller det sig på det viset att styrkan de svaga länkarna har tillsammans, upphävs genom den osäkra arbetsituationen. Här framkommer ett märkligt scenario av beroende, makt och inflytande. Kunden är beroende av personlig assistans på grund av sin funktionsnedsättning därför anlitas ett assistansföretag, där personliga assistenter anställs för att sköta assistansen. Assistansföretaget är beroende av personliga assistenter för sin verksamhet, dock är företaget inte beroende av någon särskild person som personlig assistent. Personliga assistenter är beroende av sin anställning vid assistansföretaget som i sin tur påverkas av att kunden är nöjd med assistansen. Kunden, assistansföretaget och de personliga assistenterna är samtliga beroende av varandra på olika sätt, men de innehar olika positioner i fältet som ger dem olika tillgång till makt och inflytande, vilket påverkar deras förhållningssätt till varandra (Bourdieu, 1993).

I vissa fall har personliga assistenter berättat att om och när de gör arbetsgivaren, det vill säga assistansföretaget, uppmärksam på att något behöver åtgärdas i deras arbetsituation får de inget gehör – det händer ingenting! De personliga assistenterna saknar tillit till sin arbetsgivare, att denne agerar för deras bästa och för att de ska ha möjlighet och resurser till att kunna utföra ett bättre arbete. Personliga assistenters arbetsmiljö är arbetsgivarens ansvar, vilket innebär att arbetsgivaren bör föra deras talan gentemot kunden.

Eftersom kunden i stor utsträckning styr vilka personliga assistenter denne vill ha, förefaller det vara svårt för personliga assistenter att ställa krav på kunden om exempelvis arbetsmiljön. Att ställa krav kan innebära att riskera att bli av med arbetet och eftersom ingen formell utbildning krävs för att arbeta som personlig assistent är det rimligt att anta att det inte kan vara särskilt svårt att rekrytera personal.

Förutsättningar för kompetens, stöd och utveckling

Av intervjuerna framkom att personliga assistenter överlag får lite information, samt i vissa fall knapphändiga riktlinjer från sin arbetsgivare. I de fall där det finns riktlinjer förefaller det inte självklart att alla har fått ta del av dessa. Av intervjuerna framkom även att personliga assistenter i vissa fall inte har fått introduktion till arbetet., Ett möjligt antagande till varför

personliga assistenter inte fått introduktion eller tagit del av informationen i personalpärmen är att det kanske saknas rutiner för hur assistansföretaget tar emot ny personal eller att rutiner inte upprätthålls. När det uppkommer någon form av akut situation och nya personliga assistenter anställs är det möjligt att rutinerna förbises.

Det förefaller som att det finns ett uttalat behov hos samtliga personliga assistenter av att ha möjlighet att prata ut om något som har inträffat, exempelvis vid ett handledningstillfälle eller på ett personalmöte. Dock har det av intervjuerna framkommit att vikarier oftast inte är med på personalmöten eller har möjlighet att få handledning och/eller utbildning. Det framstår som att personliga assistenter som är vikarier inte har samma position i fältet som tillsvidareanställda assistenter, trots att de arbetar med samma sak (Bourdieu, 1993). Ett möjligt antagande är därför att vikarier och tillsvidareanställda inte upplever samma tillhörighet till assistansföretaget.

Personliga assistenter har möjlighet att ringa till assistansföretagets jourtelefon dygnet runt. Det framstår som att jouden hanterar alla möjliga ärenden, allt från sjukanmälningar till konflikter mellan kund och personliga assistenter. Det förefaller, enligt de personliga assistenterna, som att jouden i vissa fall inte är tillgänglig, något som upplevs som ett medvetet val. De menar att jouden väljer att inte svara för att slippa ta tag i eventuella problem. Det är rimligt att anta att det förekommit att jouden i vissa fall inte har svarat när de personliga assistenterna har ringt.

I andra fall upplevs jouden som en tillgång och ett stöd, en dygnet runt service som är uppskattad. En möjlig tolkning till att dessa divergerande uppfattningar om jouden framkommit är att de personliga assistenterna har olika erfarenheter av den.

Med lite information och knapphändiga riktlinjer samt avsaknad av formell utbildning förefaller det som att personliga assistenter är utelämnade till egen bedömning om hur de ska agera i situationer de upplever som svåra, något som även framkommit i tidigare forskning (Jfr. Hultmo & Huotari, 2008). Det är därför rimligt att anta att information, tydliga riktlinjer och möjlighet till handledning minskar risken för att de personliga assistenterna utelämnas till egen bedömning.

Personliga assistenter och våld

I intervjumaterialet framkom att de personliga assistenterna har svårt att beskriva våld i ord. De viskar ibland fram sitt svar eller fnissar, vilket kan tolkas som att våld är ett känsligt ämne som är svårt att prata om. Ett rimligt antagande till att det är svårt att definiera våld är att det är subjektivt. Vad som uppfattas som våld är olika för alla människor. Ändå framstår det som

att de personliga assistenterna menar att alla människor vet vad våld är, våld behöver inte beskrivas i ord. De personliga assistenterna besvarar frågor om våld med utgångspunkt i att det är fysiskt, samtidigt som det framkom att även verbala kränkningar kan anses vara våld. Enligt Holmberg och Enander (2004) är det heller inte ovanligt att det är fysiskt våld, till exempel misshandel som avses när våld kommer på tal. Det förefaller som att "lindrigare" våld i form av exempelvis kränkningar, ibland kanske inte anses vara våld (Ibid.).

Kunskap om våld

De personliga assistenterna saknade information eller utbildning om våld mot funktionsnedsatta kvinnor. Det saknades riktlinjer för hur de personliga assistenterna förväntas agera om de i sitt arbete skulle möta hot och våld hos en kund. En möjlig tolkning är att precis som i samhället i övrigt är inte våld mot kvinnor ett uppmärksammat och prioriterat ämne.

Av intervjuerna framkom att de personliga assistenterna i vissa fall har erfarenhet av att våld förekommit hos kunder. Trots detta saknas riktlinjer för hur kännedom om hot och våld mot kvinnor med funktionsnedsättning lämpligast ska hanteras. Det kan tolkas som ett osynliggörande av våldet, genom att det handlar om svåra frågor som i många fall tystas ned.

De personliga assistenterna är relativt övertygade att de skulle upptäcka om deras kund vore utsatt för våld. Exempelvis skulle blåmärken eller andra fysiska skador kunna upptäckas vid den personliga omvårdnaden, alternativt skulle de personliga assistenterna märka om kunden fick ett förändrat beteende. På grund av att kunden spenderar så mycket tid med sina assistenter är de personliga assistenterna relativt säkra på att våld mot funktionsnedsatta kvinnor är ovanligt, det finns inget tillfälle till det anser de.

Ändå framkommer att kunden ibland reser iväg med sin partner utan assistans eller begär att få vara ensam med sin partner i ett annat rum. Det framstår som att personliga assistenter inte upplever dessa tillfällen som tillfällen då kunden eventuellt skulle kunna utsättas för våld. Ett rimligt antagande till det är att de personliga assistenterna utgår från att våld är fysiskt och att det därmed skulle höras och synas direkt.

De personliga assistenterna har kännedom om att våld mot funktionsnedsatta kvinnor förekommer, via media eller via kollegor, men har olika uppfattningar om hur vanligt förekommande det är. Tidigare forskning presenterad i denna uppsats visar att det är lika vanligt som för övriga kvinnor i samhället, i vissa fall mer vanligt (Se t.ex. Bengtsson-Tops m.fl., 2004). Om arbetsgivaren saknar kunskap om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning förefaller det rimligt att de personliga assistenterna inte heller har stor

kunskap, såvida de inte har personliga erfarenheter. Därför framstår det som viktigt med utbildning i ämnet för att de lättare ska kunna hantera sådana situationer om de uppkommer.

Personliga assistenter upplever inte att kvinnor med funktionsnedsättning som utsätts för våld behöver bemötas på något annat sätt än övriga kvinnor i samhället. Däremot framkommer uttryck för att kvinnor med funktionsnedsättning kan vara speciellt utsatta genom att exempelvis ha svårigheter att skydda sig. Här framstår det åter igen som att personliga assistenter utgår från att våld är fysiskt. En möjlig tolkning till att våld i första hand ofta upplevs vara fysiskt, är att det leder till synliga skador, vilka kan utgöra bevis för vad som inträffat och därmed större chans till att förövaren åtalas för ett våldsbrott.

Kvinnor oavsett funktionsnedsättning eller inte utsätts för våld på grund av att de är kvinnor, genusordningen medför kvinnors underordning och utsatthet i samhället. Enligt tidigare forskning är det dock inte ovanligt att våld mot funktionsnedsatta kvinnor riktas mot själva funktionsnedsättningen, ibland på ett sådant sätt att det vid en första anblick inte framstår som våld (Se t.ex. Bengtsson-Tops m.fl., 2004, Westerlund, 2007). Eftersom våldet kan ta sig i andra uttryck mot kvinnor med funktionsnedsättning framstår det än en gång som viktigt att personliga assistenter får utbildning i ämnet. Dessutom har det visat sig att våld kan vara svårt att definiera, vilket kan tolkas som ännu ett bevis för att det behövs utbildning i ämnet.

Vad göra om det inträffar?

De personliga assistenterna hade skilda uppfattningar om hur de skulle agera om de hamnade i en situation där deras kund utsattes för våld. Det visade sig även att villkoren för hur de personliga assistenterna skulle agera förändrades om våldet inträffade i det offentliga, till exempel i stan eller om det inträffade i det privata, exempelvis i hemmet. Om våldet inträffade på en offentlig plats skulle samtliga agera direkt och ringa polisen, att det var deras skyldighet framstod tydligt. Om våldet däremot inträffade i kundens hade de personliga assistenterna olika uppfattningar om hur de skulle agera. I vissa fall skulle polisen kontaktas och i andra fall skulle arbetsgivaren kontaktas. Som ett tredje alternativ uppkom att inte agera, vilket motiverades med respekten för kundens privatliv och som ett fjärde alternativ uppkom att rådfråga en kollega. Ett rimligt antagande till dessa divergerande svar är att det saknas information och riktlinjer från arbetsgivaren och därmed också kunskap. De personliga assistenterna vet inte hur de ska göra!

Ett annat möjligt antagande till varför personliga assistenter har skilda uppfattningar om hur de skulle agera beroende på om våldet skedde i kundens hem eller på stan härstammar ur

genusordningen. Eftersom kvinnor enligt genusordningen ”placerats” i den privata sfären i samhället, är en möjlig tolkning att våld mot kvinnor till viss del anses vara en privatsak.

På grund av att de personliga assistenterna i vissa fall saknar kunskap om våld mot funktionsnedsatta kvinnor är de utelämnade till att själva bedöma situationen och agera efter vad de själva antar kan förväntas av dem. En av de personliga assistenterna menade att om våldet var allvarligt skulle denne utan tvekan kontakta polisen. Ett sådant uttalande kan tolkas både positivt och negativt. Genom att kontakta polisen agerar den personliga assistenten för att hjälpa kunden. På samma gång måste assistenten också på något sätt bedöma om våldet är tillräckligt allvarligt för att kontakta polisen. Vad är allvarligt våld? Hur bedöms det utan utbildning eller information? En möjlig tolkning är därför att de personliga assistenterna tvingas värdera och gradera våldet för att avgöra om och när de ska vidta åtgärder, exempelvis om de ska anmäla till arbetsgivaren eller eventuellt till polisen.

De personliga assistenter som hade personlig erfarenhet av att kunden utsatts för våld upplevde att det varit svårt att veta hur de skulle göra, särskilt om kunden inte själv ville anmäla. Här framstår det åter igen som att våld i hemmet är en privatsak som ingen ska lägga sig i. Samtidigt som personliga assistenter ska respektera kundens önsknings hamnar de i ett dilemma, eftersom de slits mellan att göra kunden till viljes och viljan att hjälpa en medmänniska som utsätts för våld. En människa som de personliga assistenterna har åtagit sig att hjälpa att leva ett så bra liv som möjligt och som de kanske har utvecklat en känslomässig relation till.

De personliga assistenter som hade erfarenhet av att deras kund varit utsatt för våld saknade stöd av arbetsgivaren i att hantera situationen efteråt och upplevde att de fått bearbeta det inträffade på egen hand. Ett möjligt antagande är att de personliga assistenterna med handledning efteråt samt utbildning om våld mot funktionsnedsatta kvinnor kanske hade upplevt det inträffade mindre psykiskt jobbigt. Det hade kunnat vara värdefullt för dem att i framtiden veta att de har kunskap om hur de ska agera om de skulle stöta på det igen.

Av intervjuerna har det framkommit att de personliga assistenterna i vissa fall skulle kunna tänka sig att prata med kunden om de misstänkte eller upptäckte att kunden var utsatt för våld, i ett försök att få henne att inse sin egen situation. En rimlig tolkning är att det blir svårt. Som det visat sig i tidigare forskning internaliserar våldsutsatta kvinnor ofta förövarens tankar om sig själv. Våldet normaliseras och det framstår därför som en svår uppgift att övertyga en kund om att hon är utsatt för våld, det kan ha blivit hennes ”vardag”. Därför framstår det som svårt att kunna övertyga en våldsutsatt kund att hon är just våldsutsatt, om kunden inte inser och förstår det själv framstår det nästan som en omöjlig uppgift (Se t.ex. Lundgren, 1991,

Holmberg & Enander, 2004). Med det som utgångspunkt är ett rimligt antagande att det krävs ”rätt” kunskap för att kunna hantera en sådan situation. Även om inte alla personliga assistenter kanske kan få utbildning om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, är det ändå rimligt att någon på företaget innehar den kunskapen. Framför allt framstår det som viktigt att arbetsgivaren är medveten om att det förekommer.

Möjligheter och hinder

I de fall polisanmälan övervägs för något som inträffat, exempelvis att kunden utsatts för våld av en nära anhörig, finns en möjlighet att bryta tystnadsplikten. Det medför att personliga assistenter i sådana situationer inte behöver tveka om vad de kan och får göra. De har inga skyldigheter att anmäla, men väl en möjlighet att göra det, vilket det framstår som att de personliga assistenterna inte kände till.

I § 24a LSS regleras den anmälningsplikt som finns vid förekomsten av allvarliga missförhållanden i verksamheten. Det är en tvingande plikt, personliga assistenter är skyldiga att anmäla förekomsten av allvarliga missförhållanden i verksamheten till sin arbetsgivare. Det förefaller som att detta var något de personliga assistenterna inte hade kännedom om.

Vad är då allvarliga missförhållanden i verksamheten? Det är också något som kan diskuteras eftersom lagstiftaren här lämnar utrymme för tolkning. Allvarliga missförhållanden kan vara ”såväl aktiva handlingar som försummelser” (SOSFS 2008:11). En sådan formulering medför att den enskilde personliga assistenten kan vara utelämnad till egen bedömning. För att undvika att personliga assistenter ska vara utelämnade till egen bedömning framstår det som viktigt att arbetsgivaren har tydliga riktlinjer för vad som kan anses vara allvarliga missförhållanden⁹. Saknas information och/eller riktlinjer hos arbetsgivaren vet kanske inte de personliga assistenterna vilka möjligheter eller skyldigheter som finns till att göra en anmälan.

I SOSFS 2008:11 finns allmänna råd om hur § 24a LSS ska tillämpas och där framgår tydligt att det ska finnas dokumenterade riktlinjer för hur personalen och arbetsgivaren ska agera vid allvarliga missförhållanden. Ingen av de personliga assistenterna uttrycker att det finns någon sådan dokumentation hos arbetsgivaren. Av den anledningen är det möjligt att anta att arbetsgivaren brister i denna dokumentation.

Ingen av de personliga assistenterna som deltagit i denna studie berättar om någon lag som reglerar deras arbetssituation. Det förefaller inte vara en tillfällighet, det framstår snarare som

⁹ Socialstyrelsen arbetar med att ta fram en handbok där allvarliga missförhållanden förtydligas. Den förväntas utkomma under andra kvartalet 2009. (Enligt Helena Axestam, Socialstyrelsen, 2009)

att de inte har kännedom om vilka lagar som reglerar deras arbetssituation. De personliga assistenterna berättar att tystnadsplikten är något de har att förhålla sig till, men hur de skulle förhålla sig till den, råder det olika uppfattningar om. Ett rimligt antagande är därför att tystnadsplikten är den del av LSS de personliga assistenterna har kunskap och vetskap om, i övrigt framstår det som att de inte har någon större kännedom om vad LSS föreskriver. Det är något som har förvånat mig och som jag inte hade förväntat mig när studien påbörjades. Dock visar tidigare forskning presenterad i denna uppsats att det inte är ovanligt (Se Arbetsmiljöverket, 2002).

Enligt FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna ska ingen människa utsättas för våld eller annan omänsklig förnedrande behandling, en uppfattning de personliga assistenterna delar. LSS reglerar att den funktionsnedsatte ska ha goda levnadsvillkor och leva i trygga förhållanden. Personliga assistenter är en "förlängning" av en annan person vars funktionsnedsättning hindrar denne att göra vissa saker. De verkar i en människas privatliv genom att hjälpa till med exempelvis duschning, påklädning och matlagning, vilket de ser som en självklarhet. Personliga assistenter har tystnadsplikt om det som händer i kundens privatliv och får inte yttra något som på något sätt kan skada kunden och/eller dennes familj. Det som framstår som motsägelsefullt i det resonemanget, är att personliga assistenter av rädsla för att bryta tystnadsplikten inte agerar, trots att kunden eventuellt far illa på grund av att kunden är utsatt för våld. Det förefaller inte vara lika självklart att ingripa om kunden utsätts för våld som att laga mat åt kunden så den inte svälter ihjäl.

Om kunden utsätts för våld och inte vill anmäla, förefaller det som att personliga assistenter hamnar i ett dilemma. Kundens självbestämmande går före allt annat, något som några personliga assistenter menar även gäller, trots att det kan vara till kundens nackdel. Personliga assistenter vet av moraliska skäl att det inte är rätt att en människa lever under förhållanden där våld förekommer, samtidigt kan de uppleva sig låsta av tystnadsplikten. En fråga rimlig att ställa är om tystnadsplikten överväger skyldigheten att agera som medmänniska och ingripa när någon utsätts för våld?

Här framträder åter även ett dilemma som framträtt tidigare, om personliga assistenter går emot kundens vilja med intentionen att skydda kunden, medför det en risk för att bli av med arbetet, en risk de kanske inte är villiga att ta. Det är därför möjligt att anta att personliga assistenter i vissa fall inte anmäler att våld förekommer om kunden inte vill det, för att få behålla sitt arbete.

En annan möjlig anledning till att de personliga assistenterna väljer att inte agera motiveras med att kunden har valt att leva med denna person. Att den personen sedan kanske brukar

våld mot kunden rättfärdigas med att kunden tillåter denne det. En möjlig tolkning av detta skulle kunna vara att genom att villkora sitt eget agerande, förläggs skulden på någon annan – i det här fallet den utsatta kvinnan.

Avslutande reflektioner

Studiens syfte har besvarats genom att syftets frågeställningar har besvarats.

Personliga assistenter har svårt att beskriva vad våld är och har liten kunskap om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning. De har kännedom om att det förekommer genom att ha hört talas om det via kollegor eller via media och i vissa fall finns personlig erfarenhet av att kunden blivit utsatt för våld.

Personliga assistenter har skilda uppfattningar om i vilken utsträckning funktionsnedsatta kvinnor är utsatta för våld, men anser att kvinnor med funktionsnedsättning utsätts för våld på samma grunder som övriga kvinnor i samhället. Av den anledningen anser de inte heller att funktionsnedsatta kvinnor behöver bemötas på något speciellt sätt om de utsätts för våld.

Personliga assistenter har även skilda uppfattningar om vilka möjligheter och hinder de har att agera om deras kund skulle utsättas för någon form av våld. En del anser att de inte kan göra någonting, andra anser att de kan anmäla det till arbetsgivaren som får utreda det, alternativt anmäla direkt till polisen. Om kunden inte vill anmäla förövaren uppstår ett dilemma för de personliga assistenterna. De menar att de inte kan agera, på grund av tystnadsplikten, kunden styr deras arbetssituation, även i detta fall. I vissa fall kan personliga assistenter tänka sig att agera genom att tala med kunden, antingen i syfte att implementera kunskap om situationen hos kunden eller i syfte att uppmuntra kunden att anmäla förövaren, men de skulle inte anmäla utan kundens tillåtelse. Tystnadsplikten upplevs som det största hindret till hur personliga assistenter agerar om kunden utsätts för våld.

Personliga assistenter behöver stöd från arbetsgivaren för att kunna hantera eventuellt våld mot funktionsnedsatta kvinnor de arbetar hos. Detta stöd skulle till exempel kunna utgöras av tydliga riktlinjer så att de vet hur de ska agera om det skulle inträffa. Personliga assistenter behöver utbildning i ämnet våld mot kvinnor med funktionsnedsättning för att ha kunskap om hur det kan te sig. Om det eventuellt skulle inträffa behöver de även möjlighet till handledning efteråt, för att få hjälp att bearbeta händelsen.

Mot bakgrund av det som framkommit av intervjuerna är min tolkning att det även finns ett behov av kunskap om LSS och vad den föreskriver, samt eventuellt andra lagar som reglerar deras arbetssituation. Personliga assistenter behöver ha bättre kunskap om vad tystnadsplikten innebär och hur den gäller, men de behöver också ha kunskap om den anmälningsplikt lagen

reglerar samt övriga möjligheter att anmäla brott mot en kund, något som det i studien har framkommit att de personliga assistenterna inte har kännedom om.

Bättre kunskap om LSS ger personliga assistenter bättre möjligheter att anmäla om kunden utsätts för våld och övergrepp, utan att riskera brott mot tystnadsplikten – och därmed är det största hindret från att agera i fråga om våld avhjälpt!

Generaliserbarhet

Det är inte möjligt att dra några generella slutsatser om hur personliga assistenter agerar i fråga om våld utifrån denna studie, eftersom materialet är begränsat. Trots det menar jag ändå att studien kan ge en uppfattning om vilken kunskap personliga assistenter har om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, samt vilka möjligheter och hinder de har att agera om de möter våld i sitt arbete. Studien kan även ge en uppfattning om vilken kunskap som finns hos assistansföretagen och hur arbetar med frågan – om de gör det!

Fortsatt forskning

Fortsatt forskning om ämnet våld mot funktionsnedsatta kvinnor skulle kunna innefatta studier av hur privata assistansföretag arbetar med och prioriterar detta ämne.

Socialstyrelsen arbetar med att ta fram och sprida den kunskap som finns om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning till berörda personalgrupper genom att bland annat arbeta fram utbildningsmaterial som belyser problemet med våld mot funktionsnedsatta kvinnor. Utbildningsmaterialet ska till exempel kunna användas i introduktions- och fortbildningsutbildning för personliga assistenter och annan vårdpersonal som arbetar med stöd och service till personer med funktionsnedsättning. I september 2011 ska det vara färdigt (www.socialstyrelsen.se). Med det som utgångspunkt skulle framtida forskning kunna undersöka i vilken utsträckning personliga assistenter får utbildning om våld mot kvinnor med funktionsnedsättning. Ytterligare längre fram i tiden skulle det således vara möjligt att undersöka om den utbildningssatsningen slog väl ut.

Referenser

Tryckta källor

- Ahrne, G. & Hedström, P. (1999) *Organisationer och samhälle. Analytiska perspektiv*. Lund: Studentlitteratur
- Amnesty International, (2004) *Mäns våld mot kvinnor i nära relationer. En sammanställning av situationen i Sverige*. Stockholm: Amnesty International, svenska sektionen
- Arbetsmiljöverket, (2002) *Personliga assistenters arbetsmiljö, ett riskövergripande projekt*. Stockholm (2002:5)
- Barron, K. (red.) (2004) *Genus och funktionshinder*. Lund: Studentlitteratur
- Bengtsson-Tops, A. m.fl. (2004) *Vi är många: övergrepp mot kvinnor som använder psykiatrin*. Hägersten: Riksförbundet för social och mental hälsa
- Bourdieu, P. (1993) *Kultursociologiska texter*. Redaktör Brutus Östling, Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Symposium AB
- Connell, R.W. (2003) *Om genus*. Göteborg: Bokförlaget Diadalos AB
- Finndahl, K. (2003) *Våga se. En studie om förekomsten av våld mot kvinnor med funktionshinder*. Stockholm: Forum – Kvinnor och Funktionshinder
- Hammarström, A. & Hensing, G. (2008) *Folkhälsofrågor ur ett genusperspektiv. Arbetsmarknad, maskuliniteter, medikalisering och könsrelaterat våld*. Statens Folkhälsoinstitut
- Hellevik, O. (1996) *Forskningsmetoder i sociologi och statsvetenskap*. Borås: Natur och kultur
- Hirdman, Y. (2001) *Genus – om det stabila föränderliga former*. Malmö: Liber
- Holmberg, C. & Enander, V. (2004) *Varför går hon? Om misshandlade kvinnors uppbrottsprocess*. Göteborg: Kabusa
- Hradilova Selin, K. & Westlund, O. (2008) *Misshandel mot kvinnor*, i Louise Ekström (red.) *Brottsutvecklingen i Sverige fram till år 2007*. Västerås: BRÅ Information och förlag
- Hultmo, C. & Huotari, N. (2008) *Personliga assistenters arbetssituation och möjligheter till handledning. En studie ur personalperspektiv*. C-uppsats vid Institutionen för Arbetsvetenskap, nr 178. Luleå tekniska universitet
- Lantz, A. (2007) *Intervjumethodik*. Polen: Studentlitteratur
- Lundgren, E. (1991) *Våldets normaliseringsprocess. Två parter – två strategier*. ROKS
- Lundgren, E. m.fl. (2001) *Slagen Dam. Mäns våld mot kvinnor i jämställda Sverige – en omfångsundersökning*. Brottsofffermyndigheten
- Mathisen Olsvik, V. (2005) *Omfanget av vold og overgrep mot kvinner med*

- fysiske funksjonsnedsettelse. En sammenlignende spørreundersøkelse om vold og overgrep mot kvinner med og uten fysiske funksjonsnedsettelse.* Lillehammer: Östlandsforskning
- Norlin, A. (2008) *Jämställdhet är en mänsklig rättighet. En handbok om Kvinnokonventionen och Pekingplattformen.* UNIFEM Sverige
- Olausson, E. (2008) *Behovet av socialt stöd hos personliga assistenter.* C-uppsats i psykologi vid Institutionen för Arbetsvetenskap, nr 356. Luleå tekniska universitet
- Olsson, S. (2008) *Sekretess och anmälningsplikt i personlig assistans inom LSS.* Malmö: Studentlitteratur
- Piippola, S. (1999) Arbetsdelning och symboliskt kapital – en studie av den byråkratiska organisationsstrukturen och personlig assistans, i Elisabeth Berg (red.) *Kvinnor i organisationer – Fem texter*, s. 39-50. Forskningsrapport 1999:16, Luleå tekniska universitet
- Repstad, P. (2007) *Närhet och distans. Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap.* Polen: Studentlitteratur
- Rosengren, K.E. & Arvidson, P. (2002) *Sociologisk metodik.* Malmö: Liber AB
- SFS (1993:387) *Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.* Stockholm: Socialstyrelsen, (2005) *Personlig assistans – en inventering av forskningsläget*, Stockholm: Socialdepartementet
- Socialstyrelsen, (2005) *Våld mot kvinnor med psykiska funktionshinder. Förekomst, bemötande och tillgång till stöd*, Stockholm: Socialdepartementet
- Socialstyrelsen, (2006) *Kostnader för våld mot kvinnor – en samhällsekonomisk analys.* Stockholm: Socialdepartementet
- Socialstyrelsen, (2007) *Personlig assistans som yrke.* Stockholm: Socialdepartementet
- Socialstyrelsen, (2008) *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av 24 a § LSS, SOSFS 2008:11.* Stockholm: Socialdepartementet
- Strömberg, A., & Simonsson, C., (2007) *Personliga assistenters arbetsmiljö inom privat och offentlig verksamhet utifrån ett personalperspektiv.* C-uppsats vid Institutionen för Hälsovetenskap, nr 29. Luleå tekniska universitet
- Wendt Höjer, M. (2002) *Rädslans politik, våld och sexualitet i den svenska demokratin.* Malmö: Liber
- Westerlund, I. (2007) *Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning.* Stockholm: Utredningsinstitutet HANDU AB
- Widerberg, K. (2003) *Vetenskapligt skrivande.* Lund: Studentlitteratur

Elektroniska källor

www.jamombud.se (2009-05-21)

www.manskligarattigheter.gov.se (2009-05-12)

www2.ohchr.org (2009-03-27)

www.socialstyrelsen.se (2009-04-23)

www.socialstyrelsen.se, sökord: Funktionsnedsättning (2009-03-19)

Övrig källa

Axestam, H. Utredare på Äldreenheten vid Socialstyrelsen i Stockholm, skriftlig kommunikation via e-post (2009-05-27)

Holst, W. Föreläsning vid seminariedag *Mäns våld mot kvinnor med funktionsnedsättning*, Hotell Nordkalotten Luleå (2009-03-26)

Intervjuguide

Bakgrund

- Berätta kort om dig själv
- Ålder, utbildning, yrke, antal år i branschen/företaget /tidigare arbeten/hur blev du personlig assistent?
- Vilka typer av funktionsnedsättningar möter du?
- Vad kallar du de personer du arbetar med?
- Arbetar du för en person/brukare/kund eller flera?

Företag/arbets-/anställningsförhållanden ?

- Berätta kort om företaget (antal anställda, organisation mm)
- Hur går det till när en person/brukare/kund anlitar er?
- Hur organiseras arbetet kring en person/brukare/kund som anlitar assistans? Ur ditt perspektiv som anställd. (chefer, gruppleddare, arbetsgrupp, organisationen som helhet, vem har ansvar för verksamheten?)
- Hur ser arbetsplatsträffar/arbetsgruppsmöten ut? Vad brukar ni ta upp på dessa?

Arbetsuppgifter

- Berätta om en vanlig dag... Vad kan den innehålla...
- Finns det saker som du upplever som svårt i ditt arbete? (positivt med arbetet och negativt med arbetet som assistent ?)
- Hur hanterar du dessa? Vem vänder du dig till om du behöver fråga om något ?
- Hur tycker du att gränsen mellan personens/brukarens/kundens integritet och dina arbetsuppgifter bör definieras? (Går den att definiera?)
- Vilket förhållningssätt tycker du är lämpligt?
- Känner du till vilka skyldigheter personliga assistenter har vid misstanke om brott eller vetskap om brott som har anknytning till en person/brukare/kund?

Kunskap

- Känner du till om det finns etiska riktlinjer/policys/styrdokument nedskrivet i arbetet som personliga assistenter bör följa?
- Finns riktlinjer/policy/styrdokument om våld mot kvinnor hos din arbetsgivare?
- Vad händer om något inträffar som det inte finns styrdokument om hur man ska hantera? (Hur gör ni då?)
- Finns det någonting som du anser att en personlig assistent borde veta/kunna då man anställs? (Tillräckliga kunskaper/utbildning inför anställningen/under anställningen.) (Hur får man reda på det? Var får man den kunskapen ifrån?)
- Hur introducerades du till ditt arbete ?
- Förekommer det att det finns det kunskap som inte är formell? – Sådant ni gör men som inte är nedskrivet så kallade rutiner? (tyst kunskap, oskrivna regler)?
- Förekommer det situationer när du upplever att du behöver rådfråga dina kollegor (personliga assistenter)? (Vilka kan dessa vara?) (Brukar du göra det?)
- Har du fått utbildning? Vilken typ av utbildning? (Vidareutbildning, kurser, fortbildning)

Våld

- Vad innebär våld för dig? (fysiskt, psykiskt, sexuellt, bedrägerier) Ev. måla upp ett scenario.
- Vem kan definiera vad våld är, enligt dig? (Alla?)

- Hur uppfattar du en förövare? Hur tänker du kring det? (Vem?)
- Hur tänker du kring våld mot kvinnor? Beskriv? (Te sig olika?)
- Var kan våld mot kvinnor ske?
- Känner du till om det förekommer våld mot kvinnor med funktionsnedsättning? (Beroendeställning, nära relation...)
- Kan man vara speciellt utsatt i vissa situationer om man är funktionsnedsatt? (Hur menar du?)
- I vilken utsträckning tror du att kvinnor med funktionsnedsättningar är utsatta för våld eller övergrepp? (Beroendeställning, nära relation...)
- Tror du att kvinnor med funktionsnedsättning som utsätts för våld måste bemötas på ett särskilt sätt? (Hur?)
- Känner du till hur du som personlig assistent ska agera om du eller någon av dina kollegor möter våld i ditt/deras arbete? (Kan du möta det?)
- Tror du att du skulle upptäcka om en person/brukare/kund är utsatt för våld? (Varför/varför inte?)
- Har du misstänkt/upptäckt det någon gång? (Vad gjorde du då? Hur upplevde du det?)
- Tycker du att du har tillräckliga kunskaper i att hantera eventuellt våld i ditt arbete? (I så fall, hur har utbildning skett – vem har utbildat? Har alla fått utbildning? Vem har beslutat om vem som ska utbildas?)
- Upplever du att du saknar någon kunskap i ditt arbete i frågan om våld? (I så fall vilken?)
- Upplever du att det finns kunskap om våld mot kvinnor hos din arbetsgivare/kollegor? (Hur ser den ut?) (Är frågan prioriterad?) (Hur?) (Pratas det om frågan?)
- Om du eller någon annan skulle upptäcka våld, vart vänder du/ni er då ?

Samverkan

- Känner du till om din arbetsgivare/företaget, samverkar med andra aktörer i kommunen när det handlar om enskilda person/brukare/kund?
- Kommer du i ditt arbete i kontakt med andra aktörer/verksamheter i kommunen?
- (Polis, Kvinnojour, Brottsofferjour, Sjukvård, Kommunen – Socialförvaltningen, Handikappföreningen Samarbetsorganisation, HSO?)
- Lokala föreningar för olika funktionsnedsättningar... Neurologiskt Handikappades Riksförbund, NHR, Synskadades Riksförbund, SRF?
- Är samverkan kring dessa frågor viktig?
- Vad tror du att samverkan kan leda till?

Avslutning

- På vilket sätt tycker du att du som personlig assistent gör en insats för personen/brukaren/kunden?
- Vad är det mest positiva med att arbeta som personlig assistent?
- Skulle du rekommendera andra att arbeta som personliga assistenter?
- Är det någonting som du vill tillägga som vi kanske har missat i våra frågor?
- Är det någonting som du tycker är viktigt och som berör ditt arbete som behöver uppmärksammas ?
- Tack för din medverkan

Gammelstad, 2009-03-24

Information om studien

Vi är två studenter som heter Hanna Hagman Kröger och Camilla Södersten och läser Sociologiprogrammet vid Luleå Tekniska Universitet. Vi läser just nu på C-nivå och ska genomföra ett examensarbete i sociologi, en så kallad C-uppsats.

Som uppsatsämne har vi valt att fokusera på personliga assistenter i privat sektor, verksamma inom Luleå kommun. Vi vill få en förståelse för deras upplevelse och erfarenhet, i sitt arbete, av våld som funktionsnedsatta kvinnor kan utsättas för.

Kvinnor i samhället utsätts för våld i stor utsträckning och kvinnor med funktionsnedsättning kan vara dubbelt utsatta, dels som kvinnor och dels på grund av sin funktionsnedsättning. Våld mot kvinnor med funktionsnedsättning är ett eftersatt område inom forskningen i Sverige. Därför hoppas vi att vår studie kan ge en bild av personliga assistenters kunskap i frågan, samt deras kunskap i att hantera detta. Genom att belysa frågan från detta håll kan det gagna både Ert företag, samt de kvinnor som eventuellt är utsatta.

Personliga assistenter verkar i en människas privatliv och/eller offentliga liv. Våld i nära relationer sker ofta dolt i det privata, vilket gör att de kan komma att möta det eller eventuellt misstänka att det förekommer.

Som studenter behöver vi ett formellt godkännande för att komma in på "fältet", det vill säga att rent praktiskt kunna genomföra intervjuer med personliga assistenter. Därför kontaktar vi Er i detta ärende.

Vi följer Vetenskapsrådets etiska riktlinjer. Vi är fullt medvetna om att vi kan komma i kontakt med känsliga uppgifter och eventuellt finns möjlighet att det kommer fram uppgifter som inte har med studien att göra. Vi skriver gärna på ett tystnadslöfte eller liknande för dessa typer av uppgifter. Samtidigt måste resultatet av studien kunna publiceras i våra respektive C-uppsatser, som kommer att bli offentliga handlingar.

Vi kommer att genomföra intervjuer tillsammans, men det kommer att resultera i två separata uppsatser. Detta medför att vi i dagsläget inte vidare kan presentera uppsatsernas undersyften. Ett tänkbart tillvägagångssätt, som vi ser det, är att vi först får ett formellt godkännande från behörig person att genomföra studien. Den personen skulle kunna hjälpa oss med att informera alla anställda personliga assistenter på företaget om att de eventuellt kan komma att bli kontaktade av oss. Detta för att vi tror att det kan ge en positiv ingång för oss, att personalen är informerad innan vi eventuellt tar kontakt.

Efter detta skulle vi behöva en lista på anställd personal som arbetar som personlig assistent åt kvinnor. Då allt deltagande är frivilligt och måste vara konfidentiellt, kan vi inte be någon annan välja ut informanter (personer vi ska intervju) åt oss. Personallistorna kommer att användas för att slumpmässigt välja ut informanter, därefter kommer dessa att förstöras. Ingen obehörig kommer att ha tillgång till dem. Det är av största vikt att inte chefer eller andra vet vilka vi kan tänkas intervju. Vi kommer därför att sköta den kontakten själva, förslagsvis via telefon eller mail. Får vi inte ett godkännande från behörig person kommer vi så klart inte att genomföra denna studie. Vi behöver Ert godkännande senast fredag 27 mars 2009, om studien ska kunna genomföras. Vi förstår att detta är med väldigt kort varsel för Er och på grund av olika omständigheter har vi inte kunnat ha en längre framförhållning. Vi hoppas att Ni kan ha överseende med detta.

Vi svarar gärna på frågor av praktisk karaktär angående studien och finns tillgänglig per telefon och mail.

Med vänliga hälsningar,
Hanna Hagman Kröger och Camilla Södersten