

Wenche Jonassen og Elin Skogøy

## «Et hjem for oss, et hjem for deg...»

En studie om endring i brukersammensetning  
og bruk av krisesentrene

Nasjonalt kunnskapssenter  
om vold og traumatisk stress a/s

# «Et hjem for oss, et hjem for deg ...»

En studie om endring i brukersammensetning  
og bruk av krisesentrene

**Wenche Jonassen og Elin Skogøy**

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress A/S

Rapport nr 1/2010

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) er et selskap under Unirand AS som er heleid av Universitetet i Oslo. NKVTS består av tidligere Psykososialt senter for flyktninger, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Nasjonalt ressurscenter for seksuelt misbrukte barn og deler av Kontoret for katastrofepsykiatri.

Formålet med senteret er:

Å utvikle, vedlikeholde og spre kompetanse og kunnskap som kan bidra til:

- Å redusere helsemessige og sosiale konsekvenser av vold og traumatisk stress
- Å forebygge vold og traumatisk stress

Senterets oppgaver er forskning, utviklingsarbeid, undervisning, formidling og veiledning.

Bak opprettelsen av senteret står:

Barne- og likestillingsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet, Justis- og politidepartementet, Forsvarsdepartementet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

ISBN 978-82-8122-028-7 (trykk)

ISBN 978-82-8122-029-4 (PDF)

ISSN 0809-9103

Henvendelse vedrørende publikasjonen rettes til Nasjonal kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. Kontaktinformasjon på [www.nkvts.no](http://www.nkvts.no)

# Forord

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) har gjennomført prosjektet om endringer i brukersammensetningen på krisesentrene på oppdrag av Barne- og likestillingsdepartementet (BLD). Oppdraget utgjør Tiltak 36c i regjeringens handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2008-2011, «Vendepunkt».

Prosjektet har hatt en referansegruppe med representanter for de to krisesenterorganisasjonene, Krisesentersekretariatet og Norsk Krisesenterforbund, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) og BLD, som har lest og kommentert prosjektskisse og utkast til rapport.

Vi vil takke de daglige lederne ved sentrene i utvalget som har gjort et omfattende arbeid for å rekruttere brukere til intervjuer og har, sammen med sine medarbeidere, bistått med fremskaffing av annet materiale til prosjektet. Deres innsats har betydd mye for at vi fikk gode data til studien. NKVTS vil videre takke representanter for politiet og sosialtjenesten som villig stilte opp til intervju. Mest av alt vil vi takke kvinnene som var eller hadde vært brukere ved krisesentrene fordi de så villig delte sine erfaringer med oss.

Til slutt vil vi takke referansegruppen og kolleger ved NKVTS som har gitt gode kommentarer til våre rapportutkast.

Sosialantropolog Elin Skogøy har gjennomført intervjuene med medarbeidere og brukere på sentrene, og har hatt hovedansvaret for kapittel 6, 9 og 10 i rapporten. Sosiolog Wenche Jonassen har ledet prosjektet. Hun har hatt ansvaret for omnibusundersøkelsen, intervjuet ansatte i hjelpeapparatet, og hatt hovedansvaret for kapitlene 2, 4, 5 og 8. De øvrige kapitlene er utarbeidet i fellesskap.

Oslo, januar 2010

Wenche Jonassen  
Prosjektleder

# Innhold

<b>Forord</b>	3
<b>Sammendrag</b>	11
<b>Summary</b>	16
<b>DEL I: STUDIENS UTGANGSPUNKT</b>	23
<b>1 Bakgrunn og problemstillinger</b>	24
1.1 Oppdraget	24
1.2 Problemstillinger	24
1.3 Andre studier av krisesentrene og deres brukere	26
1.4 Begrepsavklaringer	29
1.5 Rapportens oppbygging	30
<b>2 Vold mot kvinner og etablering av krisesentre i Norge</b>	31
2.1 Innledning	31
2.2 Krisesentrene	31
2.2.1 Fremvekst, ideologi og organisering	31
2.2.2 To krisesenterorganisasjoner	33
2.3 Kvinnemishandling som politisk tema	34
2.4 Krisesentrene – dagens situasjon	36
2.4.1 Kompetanseutvikling	36
2.4.2 Lovfesting av krisesentertilbudet	37
<b>3 Datatilfang og metode</b>	38
3.1 Innledning	38
3.2 Kvantitativt materiale	38
3.2.1 Krisesenterstatistikk	38
3.2.2 Statistikk fra SSB	39
3.2.3 Omnibusundersøkelse	39
3.3 Kvalitativt materiale	40
3.3.1 Utvalget	40
3.3.2 Intervjuene	42
3.3.3 Bruk av tolk	42
3.3.4 Utvelging av sitater	43

3.4	Dokumentstudier	43
3.5	Etiske hensyn	43
<b>DEL II:</b>	<b>ENDRINGER</b>	45
<b>4</b>	<b>Endringer i brukersammensetningen og bruken av krisesentrene</b>	46
4.1	Innledning	46
4.2	Kvinnenes bruk av krisesentrene	46
4.2.1	Beboere og oppholdstid	46
4.2.2	Dagbrukere og dagsbesøk	48
4.2.3	Utviklingen i antall brukere	49
4.3	Kvinner med majoritets- og minoritetsbakgrunn	49
4.3.1	Beboere	50
4.3.2	Dagbrukere	51
4.4	Endringer i bruken av sentrenes egne tilbud	55
4.5	Etter krisesenteret	56
4.6	Oppsummering og kommentarer	57
<b>DEL III:</b>	<b>MULIGE ÅRSAKER TIL ENDRINGENE</b>	59
<b>5</b>	<b>Endringer i befolkningssammensetningen</b>	60
5.1	Innledning	60
5.2	Økning i antallet innvandrere i Norge	60
5.2.1	Variasjon i representasjonen av innvandrere i ulike deler av landet.	61
5.2.2	Kjønnforskjeller i innvandrergroppene	62
5.3	Krisesenterbrukernes andel av befolkningen	63
5.3.1	Fylkesvis fordeling	63
5.3.2	Krisesenterbeboere i forhold til kvinner generelt	64
5.3.3	Økning over tid	64
5.4	Kvinner med minoritetsbakgrunn utsatt for vold av norske menn	65
5.5	Oppsummering	66
<b>6</b>	<b>Sosiokulturelle endringer og forskjeller</b>	68
6.1	Innledning	68
6.2	Utsatthet for vold	68
6.3	Kvinnerns økonomiske situasjon	70
6.4	Forestillinger om skilsmisse	72
6.5	Ressurser i eget nettverk	74
6.6	Oppsummering	75

<b>7</b>	<b>Endringer i oppfatninger av vold og av krisesentrene som hjelpetilbud</b>	77
7.1	Innledning	77
7.2	Hva mener kvinner generelt?	77
7.3	Hva mener krisesentrenes brukere?	80
7.3.1	Om å være utsatt og søke hjelp for vold	80
7.3.2	Om krisesentrene – før oppholdet	82
7.3.3	Et hinder for å søke hjelp?	88
7.4	Hva mener fagfolk?	89
7.4.1	Inntrykk av voldsutsatte kvinners holdninger til å søke hjelp	89
7.4.2	Mulige forklaringer på at færre norske kvinner bruker krisesentrene	90
7.4.3	Politiet og sosialtjenestens oppfatninger av krisesentrene	93
7.5	Oppsummering og kommentarer	96
<b>8</b>	<b>Endringer i hjelpeapparatet</b>	98
8.1	Innledning	98
8.2	Henvisninger til og fra krisesentrene og hjelpeapparatet	98
8.2.1	Henvendelser til krisesentrene	99
8.2.2	Henvisninger fra krisesentrene til hjelpeapparatet	100
8.2.3	Kontakt med hjelpeapparatet før og etter kontakt med krisesenteret	103
8.3	Sosialtjenestens og politiets arbeid med vold i nære relasjoner	105
8.3.1	Sosialtjenesten	105
8.3.2	Politiet	106
8.3.3	Tjenestens arbeid mot vold i nære relasjoner	107
8.3.4	Sosialtjenestens vurderinger av arbeidet mot familievold	109
8.3.5	Politiets vurderinger av arbeidet mot vold i nære relasjoner	111
8.4	Samarbeid på tvers av tjenester	111
8.5	Hvilke forhold styrer hjelpeapparatets måter å jobbe på?	113
8.6	Oppsummering og kommentarer	114

<b>DEL IV: KONSEKVENSER FOR SENTRENES TILBUD</b>	117
<b>9 Sentrenes bistand og brukernes erfaringer</b>	118
9.1 Innledning	118
9.2 Sentrene i studien	119
9.2.1 Størrelse og bruk	119
9.2.2 Lokalene	119
9.2.3 Sentrenes hjelpetilbud	119
9.2.4 Husregler og måltider	120
9.2.5 Organisering	120
9.3 Kvinner som søker bistand – fire eksempler	120
9.4 Brukernes generelle vurderinger	123
9.5 Botilbudet	124
9.5.1 Lavterskeltilbud i en akutfase	124
9.5.2 Fellesskap og utfordringer	125
9.5.3 Fysisk utforming	128
9.6 Individuell bistand	128
9.6.1 Kontaktperson	129
9.6.2 Samtaler	129
9.6.3 Informasjon	131
9.6.4 Bearbeiding av volden	132
9.6.5 Støtte i bruddprosessen	134
9.6.6 Hjelp til kontakt med andre tjenester	137
9.6.7 Sikkerhet	139
9.6.8 Bistand vedrørende oppholdstillatelse	141
9.6.9 Hjelp til å finne bolig	141
9.6.10 Bruk av tolk	143
9.7 Miljøarbeid	143
9.7.1 Praktisk og emosjonell omsorg	143
9.7.2 Miljøaktiviteter	145
9.8 Oppfølging etter oppholdet	146
9.9 Samtaletilbudet	147
9.9.1 Råd og veiledning på telefonen	147
9.9.2 Samtaler på senteret	148
9.10 Negative erfaringer	151
9.11 Oppsummering og kommentarer	152

<b>10</b>	<b>Konsekvenser for sentrenes bistand og informasjonsarbeid</b>	154
10.1	Innledning	154
10.2	Større differensiering av tilbudet?	155
10.2.1	Et felles «hovedproblem»?	155
10.2.2	Styrking av samtaletilbudet	155
10.2.3	Botilbud med bistand «fra A til Å for å klare seg»	157
10.2.4	Samarbeid og individuell plan	158
10.3	Kulturforståelse	159
10.3.1	Bearbeiding av vold	160
10.3.2	Brudd og tilværelsen som enslig kvinne	161
10.3.3	Sikkerhet	162
10.3.4	Hjelp til selvhjelp	163
10.4	Organisering av hjelpetilbudet	165
10.4.1	Ideologi og organisering	165
10.4.2	Organisering og tilbudet til brukerne	166
10.4.3	Organisering og kunnskap	168
10.5	Informasjonsarbeid	169
10.5.1	Sentrenes informasjonsarbeid	169
10.5.2	Utfordringer i informasjonsarbeidet	170
10.6	Oppsummering og kommentarer	171
<b>11</b>	<b>Hovedfunn og utfordringer</b>	173
11.1	Innledning	173
11.2	Hovedfunn	173
11.2.1	Kjennetegn ved dagens krisesenterbrukere	173
11.2.2	Hvilke årsaker kan endringene ha?	174
11.3	Anbefalinger	175
	<b>Litteratur</b>	180
Vedlegg 1:	Omnibus: Spørsmål til kvinner om vold og krisesenter	186
Vedlegg 2:	Brev til brukere/informanter	188
Vedlegg 3:	Intervjuguide for krisesentrenes brukere	189
Vedlegg 4:	Intervjuguide daglig leder	193
Vedlegg 5:	Intervjuguide krisesentermedarbeidere	198
Vedlegg 6:	Intervjuguide tjenesteytere	201

# Tabelloversikt

Tabell 3.1	Oversikt over informantene ved krisesentrene	42
Tabell 4.1	Bistand fra krisesentrene til beboerne i perioden 2003-2008	55
Tabell 4.2	Ut av krisesenteret i perioden 2003-2008. Prosent	56
Tabell 5.1	Økning i innvandrerbefolkningen i forhold til økningen i antallet krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn fra 2001 til 2008	65
Tabell 5.2	Krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn utsatt for vold av menn med norsk opprinnelse 2007 fordelt på helseregioner. Absolutte tall (Prosent)	66
Tabell 7.1	Kvinner kontakt med krisesenter etter fylte 15 år i forhold til om de har vært utsatt for trusler, vold og/eller krenkende handlinger. Prosent (N=)	78
Tabell 7.2	Viktigste grunner til ikke å oppsøke krisesenter. Prosent (N=)	79
Tabell 8.1	Hjelpeinstanser som beboerne ble henvist til i perioden 2003-2008. Prosent	101
Tabell 8.2	Viderehenvisninger fordelt på beboernes opprinnelse i 2008. Prosent (N=)	102
Tabell 8.3	Tjenestenes deltakelse i samarbeidsfora og samarbeid med andre tjenester om vold i nære relasjoner	107
Tabell 9.1	Brukernes oppfatning av viktigste bistand fra krisesenteret. Prosent (N=41)	124

# Figuroversikt

Figur 4.1	Antall opphold (gjelder kvinner) på krisesentrene i perioden 1986 til 2008. Absolutte tall	47
Figur 4.2	Utviklingen i gjennomsnittlig oppholdstid for beboerne på krisesentrene i perioden 1986 til 2008	47
Figur 4.3	Utviklingen i antallet dagbrukere og dagsbesøk i perioden 2003 til 2008. Absolutte tall	48
Figur 4.4	Krisesenterbeboere og dagbrukere i perioden 2003 til 2008. Absolutte tall	49
Figur 4.5	Antall krisesenterbeboere (kvinner) med ulik opprinnelse i perioden 2001-2008. Absolutte tall	50
Tabell 4.6	Utviklingen i gjennomsnittlig antall oppholdsdøgn for beboere med ulik opprinnelse i perioden 2003 til 2008	51
Figur 4.7	Utviklingen i antall dagbrukere med ulik opprinnelse i perioden 2003 til 2008. Absolutte tall	52
Figur 4.8	Dagbrukere med og uten tidligere opphold på krisesentrene fordelt på opprinnelse. 2008. N=2070	53
Figur 4.9	Endringer i antallet dagbrukere med og uten beboererfaring fra 2003 til 2008. Absolutte tall. 2003=2105 og 2008=2070	54
Figur 5.1	Innvandrerbefolkningen definert etter vestlig/ikke-vestlig landbakgrunn i perioden 1990-2008. Absolutte tall	61
Figur 5.2	Andelen innvandrere i fylkene i forhold til totalbefolkningen 1. januar 2007. Prosent	62
Figur 5.3	Andel krisesenterbeboere 2007 med norsk eller utenlandsk opprinnelse sett i forhold til andelen personer med tilsvarende opprinnelse i normalbefolkningen i fylkene 1. januar 2008. Promille	63
Figur 6.1	Krisesenterbeboernes tilknytning til arbeidslivet, fordelt på opprinnelse (2008)	71
Figur 8.1	Instanser som bidro til at kvinnene kom til krisesentrene i 2006 og 2008. Prosent (N=1841 i 2006 og 1700 i 2008)	99
Figur 8.2	Endringer i henvisningsmønsteret til de fem viktigste tjenestene. Prosent	101
Figur 8.3	Brukernes kontakt med hjelpeinstanser før og etter kontakten med krisesenteret. Prosent (N=41)	104

# Sammendrag

Wenche Jonassen og Elin Skogøy

## «Et hjem for oss, et hjem for deg ...»

En studie av endring i brukersammensetning og bruk av krisesentrene

NKVTS rapport nr 1/2010

### Bakgrunn og problemstillinger

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) har gjennomført denne studien på oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet (BLD). Studien er et av tiltakene i regjeringens handlingsplan mot vold i nære relasjoner, «Vendepunkt» 2008-2011.

Siden 2001 har antallet krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn økt med over 70 prosent, mens antallet beboere med norsk opprinnelse er tilnærmet halvert. Hovedproblemstillingen i denne studien er å avdekke mulige årsaker til disse endringene i brukersammensetningen, belyse krisesentrenes funksjon som hjelpetilbud, og se på hvilke mulige konsekvenser endringen i brukersammensetningen bør få for sentrenes innhold og informasjonsarbeid.

For å finne mulige forklaringer på endringene, har vi rettet søkelyset mot befolkningsutviklingen, mot endringer i sosiokulturelle forhold for kvinner med ulik opprinnelse, mot endringer i ekteskapsmønstre og mot kulturelle oppfatninger om skilsmisse. Sentrale poeng i studien er kvinners oppfatninger om å utsettes for vold og krisesenterbrukeres erfaringer med sentrene som hjelpetilbud.

Et overordnet mål i regjeringens ulike handlingsplaner mot vold i nære relasjoner, er å styrke det ordinære tjenesteapparatet slik at det kan håndtere familievoldssaker på en bedre måte. I studien rettes søkelyset mot politiets og sosialtjenestens arbeid på dette feltet. Vi foretar også en vurdering av de sentrale oppgavene krisesentrene står overfor, og kommer med forslag til hva som kan gjøres for å tilpasse tilbudene til de utfordringene som endringene i brukersammensetningen medfører.

### Datakilder og metode

Studien er basert på intervjuer med 41 brukere og 12 ansatte ved 6 ulike krisesentre, med 6 familievoldskoordinatorer i politiet og med 7 ansatte i sosialtjenesten. I tillegg er det gjennomført en surveyundersøkelse av 504 kvinner, og det benyttes offentlig kri-

sesenterstatistikk fra perioden 2003 til 2008, data fra andre registreringsundersøkelser om krisesentrene, samt SSBs befolkningsstatistikk.

## Hovedfunn

### *Kvinner med minoritetsbakgrunn er overrepresentert blant krisesentrenes beboere*

I 2007 utgjorde krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn 7,0 promille av innvandrerbefolkningen (kvinner) i Norge, mens beboere med norsk opprinnelse utgjorde 0,7 promille av den etnisk norske kvinnebefolkningen. I forhold til kvinnebefolkningen var dermed representasjonen av kvinner med minoritetsbakgrunn blant krisesenterbeboerne 10 ganger så høy som for kvinner med norsk opprinnelse. En av tre beboere med minoritetsbakgrunn var utsatt for vold av norske menn.

### *En heterogen brukergruppe*

Krisesenterbrukernes ulike opprinnelse og kulturelle bakgrunn, gjør at de har forskjellige oppfatninger av vold og overgrep og hvorvidt skilsmisse og tilværelsen som enslig kvinne er forbundet med skam, eller er moralsk betenkelig i seg selv. De ulike oppfatningene har betydning for hvilke behov for støtte og beskyttelse kvinnene har. Det gjelder ikke bare mellom brukere med norsk eller utenlandsk opprinnelse, men også mellom ulike grupper og kulturer.

### *Mulige årsaker*

Økningen og overrepresentasjonen av kvinner med minoritetsbakgrunn på krisesentrene ser ut til å ha sammenheng med at disse kvinnene i mindre grad enn etnisk norske har egne inntekter, og at flere er uten støtte i eget nettverk når de vil ut av voldsforhold. I tillegg kan belastninger knyttet til flukt og tilpasning i et nytt samfunn fungere utløsende eller forsterkende på voldsutsatthet.

Nedgangen i antallet krisesenterbrukere med norsk opprinnelse kan forklares med at de i større grad enn før står på egne ben økonomisk, at de har bedre kunnskap om egne rettigheter og at det er blitt vanligere og mer akseptabelt å skille seg. Samtidig gjør økt oppmerksomhet mot vold i nære relasjoner det lettere å få støtte fra familie og andre nære personer når situasjonen oppstår. Kvinner med norsk opprinnelse har i tillegg forventninger rettet mot seg om ikke å forbli i et voldelig forhold.

### *Vold er fortsatt tabu*

Intervjuene med krisesenterbrukerne viser at vold i nære relasjoner er tabu og skambelagt, og det oppleves flaut å oppsøke et krisesenter. Mange vil heller søke hjelp hos familie, venner, eller hos andre hjelpeinstanser.

Krisesenteransatte hevder at etnisk norske kvinner oftere enn kvinner med minoritetsbakgrunn påtar seg skylden for at de er utsatt for vold. Dette kan ha sammenheng

med idealet om at enhver har ansvar for sin egen lykke. Kvinnene som oppsøker krisesentrene føler skam og skyld for at de ikke har vært sterke nok til å forlate utøveren.

### *Oppfatninger om krisesentrene*

Før kontakten med krisesentrene hadde brukerne disse forestillingene om sentrene:

- Trygt sted der kvinner utsatt for grov vold kan få hjelp
- Kvinnene må være i akutt krise
- Kvinnene må være innstilt på et definitivt brudd med voldsutøveren
- Er ikke bra for barn
- Er i hovedsak et tilbud til kvinner med minoritetsbakgrunn
- Mange av kvinnene på krisesentrene har lav/dårlig moral
- De fleste brukerne er ressursvake
- Sentrene er overfylte
- Tilbudet drives av kvinnesakskvinner

Svært få brukere synes å være klar over at sentrene har et samtaletilbud som kan benyttes av kvinner som ikke bor på sentrene.

### *Endret oppfatning etter kontakt med sentrene*

Etter møtet med krisesenteret fikk kvinnene et annet, mer nyansert og mer positivt syn på tilbudet. 40 av 41 informanter ville anbefale tilbudet til andre i samme situasjon.

Kontakten med krisesentrene utfordrer og modifierer stereotypier av «de andre» som bruker tilbudet, og mange får et nytt og mer positivt syn på innholdet i tilbudet og på andre brukere. Det kan likevel oppstå konflikter mellom krisesenterbrukerne. Konfliktene er ofte knyttet til bruk og renhold av fellesarealer, støynivå etc. og oppstår lettere i trange lokaler og i sentre der ingen har ansvar for det sosiale fellesskapet.

### *Beboere og dagbrukere – ulike behov*

Vel seks av ti dagbrukere hadde aldri bodd på krisesenteret før de oppsøkte senteret for samtaler, råd og veiledning. Studien viser en vesentlig forskjell mellom brukere som bor på sentrene og de som kommer til samtale uten å bo. De som kommer til samtale uten å bo, er først og fremst opptatt av voldens konsekvenser og hvilke rettigheter de har som utsatt, mens kvinner som bor på sentrene i tillegg har behov for flere typer hjelp og i et større omfang. Eksempler er økonomi, bolig, beskyttelse, hjelp til å oppsøke andre deler av hjelpeapparatet, bistand vedrørende opphold i Norge, språkopplæring og kvalifisering for deltagelse i arbeidslivet.

### *Brukernes vurdering av krisesentertilbudet*

Samtaletilbudet oppfattes som den viktigste bistanden for brukerne (halvparten). Der nest var sentrenes kunnskap og ulike former for praktisk hjelp nyttig (to av fem). En av

fem opplevde det som positivt å treffe andre i samme livssituasjon, og litt færre nevnte omsorg og beskyttelse som de viktigste aspektene ved krisesentrene som hjelpetilbud. I tillegg til de individuelle samtaler synes ulike former for miljøaktiviteter å ha sosiale, pedagogiske og terapeutiske effekter for kvinnene på krisesentrene.

Mange beboere ønsker mer plass og muligheter for privatliv på sentrene. Andre ønsker muligheter for en mer aktiv tilværelse, gjerne i form av trimrom og utflukter. Ved enkelte sentre etterlyser beboerne økt initiativ fra de ansatte når det gjelder samtaler og hjelp til å finne bolig, og ønsker mer personale i bomiljøet.

## Konsekvenser for sentrenes måter å jobbe på

### *Styrke samtaletilbudet*

Mange voldsutsatte kvinner har først og fremst behov for samtaler og veiledning knyttet til overgrepene de har vært utsatt for. De trenger å snakke med noen som har kunnskaper om vold, om voldens konsekvenser og om sine rettigheter. Slike samtaler utgjør sentrenes «spisskompetanse». Det er fortsatt en overvekt av kvinner med norsk opprinnelse som benytter samtaletilbudet. Hvorvidt sentrene lykkes i å videreutvikle og styrke dette tilbudet kan derfor ha stor betydning for brukersammensetningen i årene som kommer.

### *Fortsatt lavterskel botilbud*

Krisesentrenes botilbud kan for noen kvinner være den eneste veien ut av et mishandlingsforhold og ser ut til å ha spesielt stor betydning for kvinner med svak økonomi og dårlig eller ikke eksisterende nettverk. Den nye krisesenterloven forutsetter at krisesentertilbudet må videreføres som et lavterskeltilbud, som innebærer at det er gratis, døgnåpent og uten krav om henvisning fra andre instanser. I utgangspunktet skal ingen som er voldsutsatt avvises. Dette er av sentral betydning for kvinnene som søker til krisesentrene.

### *Økt kulturforståelse*

Kvinner fra ulike samfunn, med ulike oppfatninger om familie, ekteskap og skilsmisse, med ulik religiøs tilhørighet og med andre forestillinger om forholdet mellom kjønnene krever kunnskap hos krisesentrenes medarbeidere. I tillegg til praktiske og økonomiske utfordringer kan ulike oppfatninger stille kvinnene overfor store moralske, sikkerhetsmessige og identitetsmessige utfordringer.

### *Opplæring i tolkeregler og bruk av tolk*

Sentrene bør i større grad bruke tolk når dette er nødvendig. Ansatte bør få opplæring om vanlige tolkeregler og om særlige utfordringer knyttet til bruk av tolk i samtaler med traumatiserte.

*Økt innsats for å få beboere ut av sentrene og inn i egen bolig*

Kommunene har ansvaret for å skaffe bolig til vanskeligstilte. Det er av stor betydning at kvinner som er klare til å flytte ut av sentrene, men som ikke kan vende tilbake til tidligere bopel, får hjelp til å finne ny bolig. Det er uheldig at kvinner blir boende i lengre tid på sentrene, og en slik situasjon kan bidra til å forringe tilbudet til nyankomne med behov for tettere oppfølging.

*Intensivering og nyansering av informasjonsarbeidet*

Krisesentrene står overfor store utfordringer når det gjelder informasjon om tilbudet både til folk flest, til potensielle brukere og til ansatte i hjelpeapparatet. I dag hersker forestillinger om at sentrene primært er til for grovt mishandla kvinner med behov for beskyttelse. Mange er ikke klar over krisesentrenes tilbud om samtaler, råd og veiledning.

*Forbedring av sentrenes arbeidsmiljø gjennom HMS-arbeid og kompetanseutvikling*

Krisesentrene anbefales å ta tak i arbeidsmiljøet gjennom et grunnleggende HMS-arbeid. BLD har allerede tatt initiativ til utvikling av kompetansen blant krisesentrenes medarbeidere. Dette skjer gjennom et kompetansehevingsprogram i regi av RVTS øst. Det bør avklares hvordan kompetanseutviklingen ved sentrene skal ivaretas i fremtiden.

*Satsing på økt kompetanse i hjelpeapparatet*

Arbeidet med å utvikle kompetanse på familievold er satt i verk i noen kommuner og i enkelte tjenester, men det er langt igjen før dette temaet er integrert i grunnutdanningene i helse- og sosialfagene. I forskriftene til krisesenterloven understrekes retten til individuell plan for personer med behov for langvarige og koordinerte helse- og/eller sosialtjenester. Sosialtjenesten i vårt utvalg utdefinerer til dels vold som et temaområde for egen tjeneste og anser verkstøyet, individuell plan, ikke å gjelde for voldsutsatte. Dette er en påminnelse om at det fortsatt gjenstår mye arbeid før vold i nære relasjoner vil være et temaområde i de tradisjonelle hjelpetjenestene.

**«Lov om krisesentertilbud»**

Mange av tiltakene som foreslås for å styrke krisesentertilbudet inngår i den nye krisesenterloven, som trådte i kraft 1. januar 2010. Denne rapporten kan være et viktig grunnlag for kommunene i deres arbeid med å styrke og videreutvikle krisesentrene som hjelpetilbud.

# Summary

Wenche Jonassen and Elin Skogøy

## **“A home for us, a home for you...”**

**A study of change in user population and use of shelters for battered women.**

NKVTS report No 1/2010

### **Background and issues**

Norwegian Centre for Violence and Traumatic Stress Studies (NKVTS) has carried out this study on assignment from the Ministry of Children and Equality (BLD). The study is one of the initiatives in the Norwegian Government’s Action Plan against Domestic Violence, *”Vendepunkt”* (“Turning point») 2008-2011.

Since 2001, the number of women’s shelter residents with minority backgrounds increased by 70%, while the number of residents of Norwegian origin were virtually halved. The main topic of this study is to identify possible causes for these changes in ethnic user population, shed light on the shelter’s function as a support service, and take a look at possible consequences the change in user population should have on the content and information services provided by the shelters.

In our search for possible explanations for these changes, we have focused on demographics, on changes in socio-cultural conditions for women of different origins, shifts in family patterns and cultural perceptions of divorce. Key points in the study are women’s perceptions of being exposed to violence, and their experiences with shelters as support services.

A paramount objective of the government’s various action plans to combat domestic violence, is to strengthen and improve the ability of basic public services to handle cases of domestic violence. In this study, attention is given to work by police and social services in this area. We also make an assessment of central tasks faced by the shelters, and propose what can be done to adapt services to the challenges they meet as a consequence of the changes in user population.

## Data resources and method

The study is based on interviews with 41 users and 12 employees at 6 different shelters, with 6 domestic violence coordinators in the police force and with 7 employees in social services. In addition, a survey with 504 women respondents was conducted, data was used from official women's shelter statistics during the period 2003 to 2008, as was data from other registration studies of shelters, as well as official population statistics from Statistics Norway.

## Main findings

*Women with minority backgrounds are overrepresented among residents of the shelters.*

In 2007, shelter residents with minority backgrounds constituted 7.0 per thousand of the immigrant population (women) in Norway, while residents of Norwegian origin constituted 0.7 per thousand of the ethnic Norwegian female population. Thus, in relation to the female population, the representation of women with minority backgrounds among shelter residents was 10 times higher than women of Norwegian origin. One of three residents with minority backgrounds was exposed to violence from Norwegian men.

*A heterogeneous user group*

The different origins and cultural backgrounds of women's shelter users suggests that they have different perceptions of violence and abuse and of whether divorce and life of a single woman is associated with shame or is morally doubtful in itself. These different perceptions have significance as to what needs the women have for support and protection. Not just in relation to users of Norwegian or foreign origin, but also between various groups and cultures.

*Causes*

The increase and overrepresentation of women with minority backgrounds in shelters, seems to be related to fewer of them having own incomes as compared to Norwegians, and that more of them lack support from their networks when they want to get out of abusive relationships. In addition, stress linked to fleeing and adapting to a new society can trigger or reinforce their vulnerability to violence.

The decline in the number of women's shelter users of Norwegian origin can be due to a rise in economic independency among Norwegian women, that they have better knowledge of their rights, and that divorce has become more common and accepted. At the same time, increased awareness of domestic violence makes it easier to get support from family members and other close persons when the situation occurs. In addition, there are expectations towards women of Norwegian origin that they do not remain in violent relationships.

*Violence is still a taboo*

Interviews with shelter users show that violence in close relationships are taboo and associated with shame, and that it is experienced as embarrassing to contact a shelter. Many would rather seek help from family, friends or from other support services.

Shelter employees maintain that ethnic Norwegian women more often take the blame for their exposure to violence than do women with minority backgrounds. This may be connected to the ideal that each person is responsible for their own happiness. Women who seek out shelters feel shame and guilt that they have not been strong enough to leave the abuser.

*Perceptions about the shelters for battered women.*

Prior to contacting the women's shelters, users had these perceptions of the shelters:

- Safe place where women exposed to severe violence can get help
- Women must be in acute crisis
- Women must be set on breaking off relationships with the abusers indefinitely
- Not good for children
- Is mainly a service for women with minority backgrounds
- Many women in the shelters have low/bad morals
- The majority of users are socially deprived
- Shelters are overcrowded
- The service is run by feminists

Very few users seem to know that the shelters also offer talks and counseling to women who do not live in the shelters.

*Changed perception after contact with the shelters*

After meeting with the shelter, the women had a more balanced and positive view of what they offer. 40 of 41 informants would recommend the service to others in the same situation.

Having contact with the shelters challenges and modifies stereotypes of "the others" who use the service, and many get a new and more positive view of the content of what is offered and of other users. However, conflicts can still develop between shelter users. Conflicts are often linked to the use and cleaning of shared areas, noise levels etc., and arise easier in cramped premises and in shelters where no one is responsible for the social community.

*Residents and day center users – different needs*

More than six of ten day center users had never lived in the shelter before seeking it out for talks, advice and counseling. The study reveals a significant difference between users who are residents of the shelters and those who come for talks without living

there. Those who come for talks without accommodation are primarily concerned with the consequences of violence and their rights as abused, while women who live at shelters need additional help and more types of help assistance. Some examples are economic help, housing, protection, assistance in contacting other help services, aid regarding their stay in Norway, learning language and qualifying for participation in the workplace.

#### *User assessments of women's shelter service*

Talks and counseling is perceived as the most important aid for (half of) the users. The next most useful service (rated by two of five) is the shelter's knowledge and various forms of practical assistance. One in five had a positive experience meeting others in similar life situations, and a few less mentioned care and protection as the most important aspects of the shelter's help offerings. In addition to individual talks, the different forms of activities seem to have social, educational and therapeutic effects for women at the shelters.

Many residents wish for more space and opportunities for privacy at the shelters. Others wish for opportunities for more activity in daily life, preferably in the form of gym facilities and excursions. Residents at some of the shelters wish for more initiative from employees with regards to conversations and help in finding housing, and they request more staff in the living environment.

## **Consequences for how the shelters work**

#### *Strengthen talks/counseling service*

Many abused women have a need first and foremost for talks and counseling about the violence they have experienced. They need to talk with someone who has knowledge about violence, about the consequences of violence and about their rights. Such talks constitute the «cutting-edge expertise» of the shelters. It is still predominantly women of Norwegian origin who use the offer of talks and counseling. Whether shelters succeed in further developing and strengthening this service can, therefore, greatly affect the composition of the user population in the future.

#### *Continued low-threshold accommodation service*

The shelter's accommodation service can for some women be the only way out of an abusive relationship, and seems to have great significance especially for women with low socioeconomic status and poor or non-existing networks. The new Act relating to municipal women's shelter service requires that shelters continue as a low-threshold service, which means that it is free of charge, open 24 hours a day and does not require a referral. In principle, no one who is abused will be turned away. This is of central importance to women who seek help from the shelters.

### *Increased cultural understanding*

Women from many different societies, with different perceptions of family, marriage and divorce, with different religious identities and with other conceptions about the relationship between the genders, require that the shelter employees are knowledgeable. In addition to challenges of a practical and economic nature, the women can face major moral, safety and identity challenges based on their different perceptions.

### *Training in interpreter guidelines and use of interpreter*

The shelters should use interpreters to a greater extent when this is necessary. Employees should receive training in basic interpreter guidelines and the particular challenges when using interpreters for conversations with traumatized people.

### *Increased efforts to get inhabitants out of shelters and into their own housing*

Municipalities are responsible for providing housing to disadvantaged people. It is of great importance that women who are ready to move out of shelters – but cannot return to their previous place of residence – are given assistance to find new housing. It is unfortunate that women live in prolonged periods at the shelters, and such situations can contribute to deteriorate services offered to new arrivals in need of closer follow-up.

### *Intensifying and differentiating information service*

The women's shelters face major challenges when it comes to providing information about their services to the general population, to potential users and to employees in various help services. The prevailing perception today is that the shelters primarily cater to women who are severely abused and in need of protection. Many are not aware of the shelter's offers of talks, advice and counseling.

### *Improvement of the shelters' working environments through Health, Environment and Safety (HSE) work and competency development*

It is recommended that women's shelters address the functions of the working environment through basic HSE-work. The Ministry of Children and Equality has already taken initiative to develop competency among shelter employees. This is implemented through a competency development program under the direction of a Resource Center on Violence, Traumatic stress and Suicide prevention (RVTS East). It is necessary to clarify how competency development at the shelters will be ensured in the future.

### *Emphasis on increased competency within help services*

Some municipalities and selected services have started working on developing competency with regard to domestic violence, but there is a long way to go before the subject is integrated in the basic curriculum of health- and social work educations. The guidelines of the Act relating to women's shelters emphasize the right to an individual plan, for

people who need long-standing and coordinated help from health- and/or social services. The social services in our sample partially exclude violence in the definition of their areas of responsibility, and consider the use of the “individual plan» tool to not include victims of abuse. This serves as a reminder that there is much work to be done before the subject of domestic violence will be incorporated into traditional help services.

### **“Act of shelter service”**

Many of the measures that are proposed to strengthen shelter services are included in the new act of shelter service, which took effect January 1, 2010. This report can serve as an important document for the municipalities in their challenges to fulfill the law.



# **DEL I: STUDIENS UTGANGSPUNKT**

# 1 Bakgrunn og problemstillinger

## 1.1 Oppdraget

Det har skjedd store endringer i sammensetningen av krisesentrenes brukergrupper. På få år har antallet kvinner med minoritetsbakgrunn som oppsøker krisesentrene vist en markant økning, samtidig som antallet kvinner med norsk opprinnelse er blitt sterkt redusert.

Med utgangspunkt i Tiltak 36c i «Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2008-2011, Vendepunkt», ga Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) i oppdrag å «iverksette en undersøkelse om årsakene til endringene i brukersammensetning, knyttet til ulike brukergruppers behov for informasjon, hjelp og oppfølging» (Justis- og politidepartementet 2007). Denne studien er et svar på oppdraget.

## 1.2 Problemstillinger

Studien er lagt opp slik at vi først gir en nærmere beskrivelse av sammensetningen av krisesentrenes brukergrupper, og på utviklingen over tid. Med dette som utgangspunkt vil vi se på mulige årsaker til endringene. Deretter vil vi gjøre rede for hvordan krisesentrene fungerer for de kvinnene som bruker tilbudet og se nærmere på om endringene i sammensetningen av brukergruppen har betydning for kvinnenes vurdering av sentrene. Til slutt vil vi komme med forslag til hvilke tiltak som bør settes i verk for å tilpasse innholdet i krisesentertilbudet til brukernes behov. Problemstillingene er følgende:

- Hvor omfattende er endringene i sammensetningen av krisesentrenes brukergruppe og hvordan har utviklingen vært over tid?
- Hvilke forhold kan forklare endringene i sammensetningen av brukergrupper?
- Hvilke konsekvenser har endringene for sentrenes funksjon?
- På hvilken måte kan krisesentertilbudet endres for å imøtekomme brukernes behov, og hva kan gjøres for å styrke sentrenes informasjonsarbeid?

Første januar 2010 trådte Lov om kommunale krisesentertilbud i kraft. Lovfestningen av krisesentertilbudene gjør det spesielt viktig å få kartlagt sentrenes funksjon for brukerne og komme med innspill til mulige utforminger av tilbudet, slik denne studien legger opp til.

## Om endringene

Når vi skal beskrive endringene i krisesentrene brukergupper og hvilken type bistand brukerne har mottatt, tar vi utgangspunkt i krisesenterstatistikken, som ble felles for alle krisesentrene i 2003. På grunnlag av statistikken kan vi følge endringene i en seksårs periode frem til 2008. I tillegg registrerte Kompetansesenter for voldsofferarbeid hvor mange av krisesenterbrukerne som hadde utenlandsk bakgrunn i 2001 (Jonassen og Stefansen 2003). Dermed er det mulig å følge endringene i sammensetningen av brukergruppene ved krisesentrene over en åtteårs periode. Fra 2003 er det mulig å se om det har vært endringer i de bistandsbehov brukerne har når de oppsøker sentrene, hvilke tjenester de henvises til og om det har vært endringer i bruken av sentrenes egne tilbud i perioden.

## Mulige årsaker

Vi har valgt å rette fokuset mot endringer i brukersammensetningen som kan skyldes:

- Endringer i befolkningssammensetningen
- Endringer i kvinners sosioøkonomiske status
- Betydningen av sosiale nettverk
- Endringer i kulturelle forestillinger om brudd og skilsmisse
- Endringer i kvinners oppfatninger av å utsettes for vold og å oppsøke krisesentrene
- Endringer i det øvrige tjeneste- og hjelpeapparatet

Vi vil se om andelen krisesenterbrukere med minoritetsbakgrunn øker i takt med økningen i innvandrerbefolkningen. Videre vil vi rette søkelyset mot trekk ved krisesenterbrukernes livssituasjon som kan forklare endringen i brukersammensetningen, for eksempel økonomi og tilknytning til arbeidsmarkedet. Vi ser også på om andre kjennetegn ved krisesenterbrukerne, for eksempel deres sosiale nettverk, har betydning for hvem som oppsøker krisesentrene. I tillegg rettes søkelyset mot rådende forestillinger om ekteskapsbrudd og skilsmisse, i hvilken grad slike forestillinger varierer mellom ulike grupper i befolkningen og om det er skjedd endringer over tid når det gjelder dette spørsmålet.

Vi ønsker å rette fokus mot ulike gruppers oppfatninger om å søke hjelp ved krisesentrene. Det gjelder både krisesenterbrukere, ansatte i ordinære hjelpetjenester og «folk flest». Det kan tenkes at oppmerksomheten omkring vold i nære relasjoner har bidratt til svekket tabuisering og økt bevissthet og kunnskap om fenomenet både blant folk flest og blant ansatte i tjenesteapparatet. Hvis det er tilfelle, kan det bety at voldsutsatte kvinner lettere søker hjelp både i eget nettverk og i det offentlige hjelpeapparatet. De siste årene har det vært et økt fokus på vold i nære relasjoner i utdanning og opplæringstiltak rettet mot ansatte i det ordinære hjelpeapparatet og politiet. Det kan derfor tenkes at profesjonelle hjelpere i ulike deler av hjelpeapparatet har opparbeidet større bevissthet og fått økt kompetanse på vold i nære relasjoner. Hvis dette stemmer, kan

det betyr at voldsutsatte kvinners behov for å oppsøke krisesentrene er redusert, fordi de kan få tilfredsstillende bistand gjennom ordinære tjenester. Politiet og sosialtjenestene er de to offentlige tjenestene som krisesentrene oftest henviser sine brukere til. I studien retter vi søkelyset mot disse tjenestene for å se om det har skjedd endringer i hvordan de jobber med saker som gjelder vold i nære relasjoner.

### **Konsekvenser**

Undersøkelsens hovedformål er å se på hvilke konsekvenser endringer i krisesentrenes brukergrupper har for sentrenes arbeid. Vi vil særlig fokusere på konsekvenser for innholdet i bistanden og for sentrenes informasjonsarbeid. Hvilke endringer er nødvendige for at brukerne skal få best mulig bistand?

Med utgangspunkt i seks krisesentre vil vi se på om det er behov for endringer i sentrenes rammebetingelser, for eksempel sentrenes fysiske utforming og medarbeidernes kompetanse. Vi vil i tillegg se på innholdet i tilbudet og vurdere om bistanden krisesentrene gir, er tilpasset brukernes behov.

Et annet spørsmål er hvordan krisesentrene kan nå ulike målgrupper, som befolkningen generelt, potensielle brukere og ansatte i tjenesteapparatet med informasjon om tilbudets målgrupper og innhold.

## **1.3 Andre studier av krisesentrene og deres brukere**

### **Forskning og utredninger**

Krisesentrene har helt siden starten vært gjenstand for forskning. Norsk institutt for by- og regionforskning (NIBR) gjennomførte allerede på 80-tallet en større undersøkelse med tittelen «Krisesenteret – i skjæringspunktet mellom veldedighet og offentlig omsorg». Prosjektet omfattet en kartlegging av organisering og drift av sentrene (Jonassen 1987), i tillegg til en evaluering av organisatoriske forhold og av bistanden til brukerne (Jonassen 1989) Undersøkelsen omfattet også krisesenterbrukernes sosioøkonomiske situasjon (Jonassen 1989a).

I 1999 utarbeidet NIBR en kunnskapsstatus om brukere av krisesentrene. Gjennomgangen inkluderte 16 norske og fire nordiske studier (Jonassen og Bratt 1999). Studiene viste at sentrene fungerer som et sikkerhetsnett for brukerne og er en arena for nettverksbygging mellom kvinner i samme situasjon. Samværet på sentrene har også mye å si for bearbeidingen av traumatiske voldsopplevelser. Det er imidlertid et problem at innvandrerkvinnene ofte blir isolert på grunn av kultur- og språkbarrierer. Et annet problem er at det tar lengre tid å skaffe bolig til disse kvinnene, slik at de blir boende lengre enn nødvendig på sentrene.

NIBR har også foretatt en studie av voldsutsatte kvinners erfaringer med hjelpeapparatet (Jonassen og Eidheim 2001). Undersøkelsen fokuserte på kvinnenes erfaringer

med bistand fra ulike tjenester, og viste at de var mest fornøyde med hjelpen de hadde fått på krisesenteret. De fikk også bedre bistand fra andre instanser når krisesenteransatte bisto i kontakten.

Kompetansesenter for voldsofferarbeid ved Høgskolen i Oslo gjennomførte i 2002 en kartlegging av utviklingen når det gjaldt organisering og drift av krisesentrene (Jonassen og Stefansen 2003). Sentrenes basistilbud var i all hovedsak det samme som på 80-tallet. De viktigste endringene var en større andel kvinner med minoritetsbakgrunn blant brukerne, og at stadig flere sentre gikk over fra flat til mer hierarkisk organisering. Basert på dataene fra denne studien har Stefansen beskrevet generelle utviklingstrekk ved krisesentrene (Stefansen 2006).

NKVTS foretok i 2007 en kartlegging av krisesentrenes kompetanse og tilgjengelighet (Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008). Studiens hovedanbefalinger er konsentrert om bedre tilrettelegging av tilbudet overfor brukere med særskilte behov – blant annet kvinner med minoritetsbakgrunn – og behovet for styrket kompetanse blant personalet.

NKVTS har nylig gjennomført en studie av arbeidsmiljøet ved krisesentrene (Laugerud 2009). Studien viser at vellykket omorganisering av sentrene krever et helhetlig perspektiv på endring. Dårlig arbeidsmiljø har ofte sammenheng med uklare roller, negativ organisasjonskultur og manglende HMS-arbeid.

### **Utviklingsarbeid og studier av tiltak rettet mot kvinner med minoritetsbakgrunn**

Den økte andelen kvinner med minoritetsbakgrunn på krisesentrene har medvirket til ulike utviklingsprosjekter rettet særlig mot denne brukergruppen. Erfaringene fra disse prosjektene gir nyttig kunnskap om sentrenes arbeid og vil derfor, sammen med våre egne data, stå sentralt i studien.

Kvinner med minoritetsbakgrunn har siden tidlig på 90-tallet vært en relativt stor brukergruppe ved Oslo Krisesenter (Haaland 1997). En viktig erfaring var at enkelte kvinner hadde behov for mer omfattende bistand enn senterets ordinære tilbud ga rom for (Nilsen og Prøis 2002). Dette har ført til flere utviklingsprosjekter.

«Brobyggerprosjektet» ble drevet fra 1999 til 2002 (op. cit.). Prosjektets målgruppe var kvinner med minoritetsbakgrunn som trengte hjelp, støtte og beskyttelse i en re-etableringsfase – utover rammene for det ordinære krisesentertilbudet. Målsettingen var 1) å kartlegge hva som skal til for at kvinnene kan etablere en selvstendig tilværelse etter brudd med ektefelle og/eller familie og 2) å utvikle metoder for dette arbeidet.

Tidlig i Brobyggerprosjektets drift ble det klart at enkelte unge kvinner uten barn var stilt overfor særlige utfordringer. Et tiltak kalt «Bokollektivet», ble derfor opprettet og var i drift fra 2000 til 2004 (Skogøy 2003). Det var et bo- og oppfølgingstilbud etter en akutfase på krisesenter og før flytting til egen bolig. Bokollektivet hadde to målgrupper. Den ene var kvinner som nylig var kommet til Norge gjennom transnasjonale ekteskap, det vil si ekteskap mellom parter på forhånd bosatt i forskjellige land. Kvin-

nene var kommet til Norge for å leve sammen med en ektemann bosatt her. Ektemannen var enten etnisk norsk eller hadde samme etniske bakgrunn som kvinnen. Den andre målgruppen i Bokollektivet var kvinner utsatt for tvangsekteskap og som hadde (mesteparten av) sin oppvekst i Norge. Oslo Krisesenter opprettet et nytt bokollektiv i 2007, rettet mot de samme målgruppene.

For kvinner som har vært kort tid i Norge kan tilværelsen i egen bolig fremstå som både skremmende og vanskelig. Oslo Krisesenter drev derfor, basert på erfaringene fra det ordinære arbeidet og tiltakene beskrevet ovenfor, prosjekt «Ny i Norge» fra 2005 til 2007 (Berntsen 2008). Målgruppen var nyankomne kvinner med behov for oppfølging over lengre tid for å kunne etablere en selvstendig tilværelse i Norge. Målsettingen med prosjektet var å kartlegge hvilke hjelpebehov kvinnene hadde og å utvikle metoder for å bistå denne gruppen innenfor krisesenterets rammer.

Kvinner utsatt for tvangsekteskap har i lengre tid vært en del av krisesentrene brukere. I 2008 oppga fire prosent av beboerne og en prosent av dagbrukerne tvangsgifte som årsak til henvendelsen (Nersund og Govasmark 2009). Institutt for samfunnsforskning har evaluert de forskjellige botilbudene for personer utsatt for tvangsekteskap (Bredal og Orupabo 2008). Dette er et av tiltakene i handlingsplanen mot tvangsekteskap (Barne- og likestillingsdepartementet 2007). Evalueringen omfatter både krisesentrene generelt og Bokollektivet.

I en mastergradsstudie i sosialantropologi fokuseres det på kvinner med minoritetsbakgrunn som beboere ved ett av de norske krisesentrene (Austnes 2008). Senteret er lokalisert i en by og denne brukergruppen utgjør en vesentlig andel av beboerne. Studien fokuserer både på kvinnenes erfaringer med bistanden og ansattes utfordringer i arbeidet.

De siste årene har en ny brukergruppe benyttet krisesentrene: kvinner utsatt for menneskehandel. Krisesentersekretariatet har drevet ROSA-prosjektet siden 2005. ROSA står for Reetablering, Oppholdssteder, Sikkerhet og Assistanse. Kvinnene får tilbud om opphold og oppfølging på krisesenter, samtidig som ansatte i ROSA-prosjektet koordinerer sentrenes innsats. Fra 2005 og frem til utgangen av 2008 har 130 kvinner blitt henvist til krisesenter i regi av ROSA-prosjektet (Krisesentersekretariatet 2009). Kvinnene har i all hovedsak bakgrunn fra Øst-Europa og Afrika (særlig Nigeria). Krisesentersekretariatet gjennomførte i 2006 en brukerundersøkelse blant kvinnene (Skogøy 2006). NTNU – Samfunnsforskning har foretatt en evaluering av prosjektet på oppdrag fra Justisdepartementet (Dyrlid og Berg 2008).

### **Studier av barn som brukere av krisesentrene**

Gjennom hele krisesentrenes historie har en stor gruppe barn kommet til sentrene sammen med sine mødre, årlig mellom 1400 og 1500. Det er få studier som retter fokus mot barnas situasjon på krisesentrene. Olsen har laget en rapport om temaet, basert på ett års arbeid ved Oslo Krisesenter (Olsen 1998). Solberg har gjennomført en studie av barns erfaringer med å bo på krisesentre (Solberg 2001). Treider har i en hovedfags-

studie i psykologi sett på livssituasjon og hjelpebehov blant barn med minoritetsbakgrunn på krisesenter (Treider 2007). Barna som deltok i studien hadde mødre som var knyttet til Brobyggerprosjektet ved Oslo Krisesenter. NKVTS har nylig gjennomført en landsdekkende studie av barns erfaringer med å bo på krisesenter (Øverlien, Jacobsen, og Evang 2009).

Barn som brukere av krisesentrene er for øvrig et tema som ligger utenfor dette oppdragets problemstillinger.

## 1.4 Begrepsavklaringer

### Kvinner og brukere

I denne rapporten bruker vi begrepene «beboer», «dagbruker», «bruker» og «kvinner» om kvinnene som oppsøker krisesentrene. En *beboer* er en kvinne som har overnattet på krisesenter. *Dagbruker* benyttes om kvinner som oppsøker krisesenteret på dagtid. Dagbrukere kan være tidligere beboere som fortsetter å oppsøke krisesenteret etter oppholdet, eller kvinner som oppsøker sentrene for samtale. *Bruker* er et samlebegrep for kvinner som har fått bistand fra krisesentrene, enten som dagbrukere, som beboere eller begge deler. Begrepet *kvinner*, refererer til krisesenterbrukerne (ikke til krisesentrenes ansatte).

### Voldsutøvere

Kvinnene oppsøker krisesentrene fordi de utsettes for fysisk og/eller psykisk vold eller trusler. Betegnelsen for den eller de personene som utøver vold, kan være «voldsutøver» eller «overgriper». I denne rapporten bruker vi betegnelsen «voldsutøver» eller bare «utøver».

### Minoritetsbakgrunn

I veiledningen for utfylling av registreringsskjema for den enkelte krisesenterbruker, registreres brukernes «Landbakgrunn» som «norsk» eller «innvandrere». Innvandrerbegrepet forstås i tråd med Statistisk Sentralbyrås definisjon, som definerer en innvandrere som «en person født av to utenlandske foreldre i utlandet, eller født i Norge av to utenlandskfødte foreldre» (Kleven og Lien 2007).

Hvem blir registrert som brukere med innvandrerbakgrunn ved krisesentrene? Til tross for veiledningen, er det uklart om for eksempel brukere med nordisk bakgrunn (fra Sverige eller Danmark) registreres som å ha innvandrerbakgrunn. Det kan tenkes at det først og fremst er ikke-nordiske brukere som registreres å ha landbakgrunn som «innvandrere».

I 2003-statistikken ble krisesenterbrukernes «opprinnelsesland» registrert. Svarkategoriene besto av: Norge, Norden, Vest-Europa/USA/Canada/Oceania, Øst-Europa,

og Afrika/Asia/Sør-Amerika. Dette året hadde 45 prosent av krisesenterbeboerne utenlandsk opprinnelse og av disse kom 92 prosent fra ikke-vestlige land. Begrepet «minoritetsbakgrunn», assosieres hos mange som personer fra ikke-vestlige land. Selv om åtte prosent av krisesenterbrukerne med innvandrerbakgrunn kommer fra vestlige land (i følge registreringene i 2003), velger vi likevel å bruke begrepet «kvinner med minoritetsbakgrunn» om disse brukerne.

I rapporten benytter vi begrepet «minoritetsbakgrunn» om personer med innvandrerbakgrunn. Vi anser begrepene «kvinner eller menn med minoritetsbakgrunn» og «kvinner eller menn med norsk opprinnelse» for å være de mest korrekte benevnelsene på disse kategoriene. For å få språklig flyt i teksten, benytter vi likevel noen ganger begrep som «utenlandske» eller «norske» kvinner og menn, eller begrepet «innvandrer» om kvinner eller menn med minoritetsbakgrunn. Minoritetsbegrepet inkluderer ikke personer med samisk bakgrunn.

## 1.5 Rapportens oppbygging

### Rapporten er delt inn i fire hovedbolker:

I del I presenteres problemstillingene for prosjektet og det gis en kort gjennomgang av historien om krisesentrenes fremvekst, hvordan vold i nære relasjoner er blitt et sosialpolitisk tema og hva som er gjort for å implementere kunnskap om familievold i det offentlige hjelpeapparatet. Kildene er dokumentstudier og ulike undersøkelser om krisesentrenes virksomhet. Videre gjør vi rede for studiens utvalg og metodiske tilnærming.

I del II beskrives hvilke endringer som har funnet sted i sammensetningen av brukergrupper ved krisesentrene og hvilke endringer som har skjedd i bruken av sentrene. Utgangspunktet er krisesenterstatistikken.

I del III presenteres mulige årsaker til endringer i krisesentrenes brukersammensetning ved å benytte befolkningsstatistikk, en egen omnibusstudie og data fra intervjuer med krisesenterbrukere, krisesentrenes medarbeidere og ansatte i sosialtjenesten og politiet.

I del IV beskrives brukernes og hjelpeapparatets erfaringer med krisesentrene og det gis en vurdering av hvilke konsekvenser våre funn bør få for krisesentertilbudenes innhold og informasjonsarbeid. Til slutt kommer vi med anbefalinger for å styrke tilbudet.

## 2 Vold mot kvinner og etablering av krisesentre i Norge

### 2.1 Innledning

I dette kapitlet gir vi et kort historisk tilbakeblikk på den norske krisesenterbevegelsens fremvekst og betydning for politikken på feltet, vold i nære relasjoner. Vi ser nærmere på hvordan et nytt tema kom fram i lyset og inn på den politiske arenaen, og hvordan krisesentrene kom opp og stå. Deretter beskriver vi i korte trekk utviklingen av krisesentrene fra frivillige tiltak til offentlige hjelpetilbud. Fremstillingen gir en ramme for vår egen studie av endringer i krisesentrenes brukersammensetning og endringenes betydning for sentrenes bistand og informasjonsarbeid.

### 2.2 Krisesentrene

#### 2.2.1 Fremvekst, ideologi og organisering

Det var den nye kvinnebevegelsen som avdekket kvinnemishandling som et alvorlig og omfattende sosialt problem og som satte temaet på den politiske dagsorden, globalt og nasjonalt. Kvinnene som engasjerte seg i denne problematikken og som etter hvert fikk opprettet krisesentre, dannet krisesenterbevegelsen. Etableringen av krisesentre skjedde på 1970- og 80-tallet parallelt i hele den vestlige verden.

Det første krisesenteret i Norge åpnet i Oslo i 1978. I løpet av de neste åtte årene etablerte frivillige interessegrupper 46 sentre og 11 krisetelefoner over hele landet.<sup>1</sup> I dag finnes det krisesentertilbud i alle fylker, til sammen 51 sentre. Antallet sentre og avstand til nærmeste senter varierer mye fra fylke til fylke.

Krisesentrene er fullfinansiert av det offentlige i form av øremerkede tilskudd, de siste årene med 80 prosent fra staten og 20 prosent fra kommunene. Ordningen har vært slik at staten yter et fire ganger så stort beløp som kommunene bestemmer seg for å bevilge til det enkelte senter. Fra 2011 skal finansieringen av krisesentertilbudet inn i rammetilskuddet for kommunene.

Sentrenes økonomiske rammer varierte i 2008 fra i underkant av 238 000 kroner ved det minste senteret til vel 20 millioner kroner ved det største. Selv om begge disse

<sup>1</sup> Fremstillingen er hovedsakelig hentet fra Jonassen, Wenche. 1989. *Kvinner hjelper kvinner. En evaluering av krisesentrene*. NIBR (Rapport 1989:4), Oslo.

sentrene gir råd og veiledning og har overnattingstilbud til voldsutsatte kvinner og barna deres, er de vesensforskjellige både når det gjelder beboerkapasitet, bemanning og organisering. Ved det minste senteret bodde to kvinner i 2008 og ved det største over 300. På landsbasis hadde 12 sentre 10 eller færre dagbrukere i 2008, mens fem sentre hadde mellom 138 og 742 dagbrukere samme året.

Krisesenterbevegelsen vokste frem som en del av kvinnebevegelsen. Kvinnebevegelsen så vold som en av mange former for menns undertrykking av kvinner. Det ideologiske grunnlaget la premissene for både organiseringen av sentrene og for arbeidet med brukerne. Sentrene ble i utgangspunktet drevet av lokale medlemsorganisasjoner, «krisesentergrupper». Til å begynne med hadde de fleste «flat struktur» med allmøtet som øverste beslutningsorgan. Denne organiseringsmåten sto i sterk kontrast til de hierarkiske strukturene som preget både de mishandlingsforholdene kvinnene kom fra og deres opplevelser av hjelpeapparatets håndtering av problemene knyttet til voldsut-satthet.

Krisesentrenes arbeid har tatt utgangspunkt i et ideal om et kvinnefelleskap basert på felles erfaringer av å være i en undertrykt og utsatt posisjon i samfunnet. Dette idealet ble lagt til grunn for forholdet brukerne imellom og mellom krisesentermedarbeider og bruker. Sentrenes bistand ble forstått som «likemannsarbeid», eller «kvinne hjelper kvinne». Bistanden var basert på en ideologi om hjelp til selvhjelp, og hadde som utgangspunkt å se kvinnen som ansvarlig aktør i eget liv. Den utsatte kvinnen skulle selv definere sin situasjon og finne mulige løsninger. Frivillig innsats og erfaringsbasert kunnskap ble høyt verdsatt.

Sentrene ble etablert i en tid da vold mot kvinner var et usynlig og tabuisert fenomen. Å tro på kvinnen og ta utgangspunkt i hennes egen historie ble derfor et sentralt virkemiddel i arbeidet, både for å støtte den enkelte kvinne, men også som en del av det kvinnepolitiske arbeidet for å synliggjøre vold mot kvinner som fenomen. Medarbeidernes rolle omfattet å være kvinnens «advokat», det vil si å stå solidarisk med henne både i møte med det øvrige hjelpeapparatet og med samfunnet generelt.

Sentre med flat struktur og «frivillige» medarbeidere, omtales gjerne som å ha «tradisjonell driftsmodell» (Jonassen og Stefansen 2003). De «tradisjonelle» sentrene hadde til å begynne med en lønnet dagarbeider eller daglig leder i tillegg til et større antall «frivillige vakter» (deltidsmedarbeidere) som jobbet på ettermiddager, netter og i helgene mot en økonomisk godtgjørelse. Etter hvert har mange av sentrene gått over til ordinært ansatte medarbeidere. I 1986 var det nærmere 3000 personer tilknyttet krisesentrene, de aller fleste som «frivillige vakter» (Jonassen 1987). Høsten 2007 var 914 personer knyttet til sentrene, 433 i ordinære stillinger og 481 som frivillige vakter (Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008).

Mange av sentrene som fremdeles har «frivillige» medarbeidere, fungerer som medlemsorganisasjoner. Ved disse sentrene er fortsatt fellesmøtet øverste myndighet. I 2007 gjaldt dette 19 av 51 sentre. Fem sentre var eid av frivillige organisasjoner, mens

de øvrige enten var en stiftelse eller kommunale/interkommunale selskap. Eierne sitter i krisesentrene styrer. Styret blander seg imidlertid i liten grad inn i sentrenes daglige drift, men konsentrerer seg om økonomi og ansettelser.

Sentre som utelukkende har ordinært ansatte medarbeidere, betegnes som å ha «profesjonell driftsmodell». Ved disse sentrene er tilbudet organisert mer som en ordinær arbeidsplass og i større grad basert på medarbeidere med formell fagbakgrunn. Det er likevel fortsatt mange medarbeidere også ved disse sentrene som er uten relevant utdanningsbakgrunn. Det samme gjelder halvparten av de daglige lederne (Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008).

Sentre med frivillige befinner seg hovedsakelig på Vestlandet og i de fire nordligste fylkene, mens de med profesjonell driftsmodell hovedsakelig er å finne i tettbygde områder, spesielt på Østlandet. De «profesjonelle» sentrene gir større rom for kompetanseutvikling og ansatte ved disse sentrene har mer kunnskap på de fleste temaområdene som angår krisesentrene virksamhet (ibid.).

## 2.2.2 To krisesenterorganisasjoner

Krisesenterbevegelsen besto av kvinner som i utgangspunktet representerte ulike politiske partier, så vel som partiløse kvinner (Ahnfelt 1987). For de som var med i krisesenterbevegelsen var saken – menns vold mot kvinner – viktigere enn partipolitisk ståsted. Enkelte av krisesentergruppene så etter hvert behov for å skriftliggjøre hva krisesenterbevegelsen sto for og hva de ønsket å oppnå. På krisesenterbevegelsens landskonferanse i 1982 ble det vedtatt en ideologisk plattform der det heter at krisesenterbevegelsen:

- forstår vold mot kvinner som et strukturelt problem som er forårsaket av ulik makt mellom kjønnene
- vil bekjempe alle forhold som legitimerer, underbygger og opprettholder vold mot kvinner og arbeide for holdningsendringer på feltet
- er en uavhengig organisasjon uten forankring i religiøs eller politisk ideologi
- krever full offentlig finansiering på krisesenterets premisser

Flere av krisesentrene var etablert med utgangspunkt i politiske partier eller livsytelsesorganisasjoner og kunne derfor ikke slutte seg til plattformen. Det resulterte i splittelse i krisesenterbevegelsen. Sentrene som gikk ut av bevegelsen, etablerte i 1991 Norsk Krisesenterforbund (NOK). I 1994 ble Krisesentersekretariatet (KS) dannet, med utgangspunkt i plattformen beskrevet ovenfor. I 2009 er 35 krisesentre medlemmer i KS, mens 14 er medlemmer i NOK. To sentre er uten organisasjonsmedlemskap.

## 2.3 Kvinnemishandling som politisk tema

Kvinnebevegelsen og krisesenterbevegelsen synliggjorde menns vold mot kvinner og fikk politisk støtte på tvers av partigrensene til etablering av krisesentre. Det fantes også mange medspillere som satt i sentrale politiske posisjoner (Ahnfelt 1987).

En interdepartemental arbeidsgruppe utarbeidet i 1983 et handlingsprogram mot kvinnemishandling (Interdepartemental arbeidsgruppe 1983). Handlingsprogrammet hadde en klar politisk status og kan vel nærmest betraktes som en redegjørelse for hva medlemmene i gruppen så som sentralt i arbeidet mot kvinnemishandling. Handlingsprogrammet inneholdt forslag om tiltak for krisesentrene, som økonomisk sikring av tilbudet, utbygging av virksomheten for å dekke flere geografiske områder, i tillegg til tiltak for barn under opphold på sentrene.

For å styrke det ordinære hjelpeapparatet og politiet foreslo den interdepartementale arbeidsgruppen følgende tiltak:

- Øke kunnskapen om kvinnemishandling i helse- og sosialtjenestene
- Registrere voldssaker i politi, rettsapparat og hjelpeapparat
- Styrke samarbeidet mellom politiet, hjelpeapparatet og krisesentrene
- Lage tilbud om oppfølging av kvinner og barn etter opphold på krisesentrene
- Forbedre mulighetene for å skaffe boliger for mishandla kvinner
- Vurdere ubetinget offentlig påtale i kvinnemishandlingssaker
- Kurs for ansatte i hjelpeapparatet og politiet
- Sette i gang forsøksvirksomhet i hjelpeapparatet
- Tiltak for å bidra til holdningsendringer hos folk flest, voldsutsatte kvinner og nøkkelpersonell
- Kvinnemishandling inn på pensum i politiutdanningen

Dokumentet synes å ha vært grunnlag for regjeringens handlingsplan om vold mot kvinner, som kom 18 år senere. Siden 2001 har ulike regjeringer lansert tre handlingsplaner mot vold i nære relasjoner: «Vold mot kvinner» (2001), «Vold i nære relasjoner» (2004) og «Vendepunkt» (2007).

Handlingsplanene inneholder mange av de samme hovedtrekkene som handlingsprogrammet fra 1983. Nye målsettinger og tiltak som siden er kommet til, har dreid seg om forbedringer av politi- og rettsapparatet i denne typen saker, forslag om ulike virkemidler for å beskytte voldsutsatte og forslag om fokus på nye grupper utsatte, som ofre for menneskehandel, barn og andre spesielt sårbare grupper. Etter hvert har også voldsutøvere fått stadig sterkere fokus. I den siste handlingsplanen har også menn som utsettes for vold i nære relasjoner fått oppmerksomhet, gjennom Tiltak 36b, som skisserer en undersøkelse som avdekker hvilke hjelpebehov denne gruppen har (Justis- og politidepartementet 2007).

Siden 1998 har det også kommet flere handlingsplaner mot tvangsekteskap. I den

siste planen, for perioden 2008 – 2011, understrekes behovet for et tilpasset botilbud med psykisk og sosial bistand (Barne- og likestillingsdepartementet 2007). Krisesentrene trekkes frem som et midlertidig botilbud for denne gruppen.

Forskning har stått sentralt i kunnskapsutviklingen. Allerede på midten av 80-tallet bevilget myndighetene penger til et forskningsprogram om kvinnemishandling. Da den første handlingsplanen mot vold forelå i 2001, ble det satt av midler til et forskningsprogram om vold gjennom Norges allmennvitenskapelige forskningsråd (NAVF) og siden Norges forskningsråd (NFR). I handlingsplanene fra 2004 og 2007 fulgte det på ny med midler til forskning og utredning på feltet. Vår egen undersøkelse er ett eksempel på dette. Opprettelsen av Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress i 2004, er et konkret uttrykk for prioritering av forskning på vold og traumeområdet.

I 2001 oppnevnte regjeringen Kvinnevoldsutvalget. Utvalget fikk i oppdrag å utrede situasjonen for kvinner som utsettes for fysisk og psykisk vold, trusler og overgrep av nåværende eller tidligere samlivspartner. Videre skulle utvalget vurdere behovet for å styrke praktiske hjelpetilbud og foreslå forbedringer og innskjerping i lovverket, iverksettelse av forbedrede forebyggende tiltak og utvikling av tiltak for at ofrene kan bli møtt på en bedre måte av offentlige instanser. Utvalgets arbeid manifesterte seg i en offentlig utredning om menns vold mot kvinner, «Retten til et liv uten vold» (NOU 2003:31). NOUen har vært et grunnlagsdokument i myndighetenes satsing på feltet og har vært utgangspunkt for senere handlingsplaner.

Først med den andre handlingsplanen, «Vold i nære relasjoner», i 2004 fulgte det med midler av en viss størrelse. Samtidig ble det utpekt ansvarlige instanser som skulle sørge for å iverksette de ulike tiltakene. Et annet viktig «grep» var at det ble satt opp en tidsramme for gjennomføringen av hvert enkelt tiltak. Fra dette tidspunktet har det skjedd mye på relativt kort tid, til tross for at mange av målene som ble skissert i 1983 fortsatt er aktuelle. Den foreløpig siste handlingsplanen viser at det er stort behov for å øke kunnskapen om vold i nære relasjoner i ulike tjenester. Det er laget en utredning om undervisning om vold ved universiteter og høyskoler, men det kommer trolig til å ta tid å få til skisserte endringer (Sogn 2007). Det gjelder både endringer i problemfokus og holdninger, samt implementering av ny kunnskap og nye arbeidsmetoder i aktuelle tjenester. I tillegg er det laget en utredning i form av en handlingsplan om opplæring i praksisfeltet (Saur 2007b).

De mest omfattende endringene som har hatt betydning for bekjempelse av vold i nære relasjoner, har skjedd på det juridiske feltet. Det handler blant annet om voldsutsatte kvinners rett til fri advokathjelp, offentlig påtale i denne typen saker, bestemmelse om besøksforbud for voldsutøvere, forbud mot tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, muligheter for fiktiv identitet etc. Det siste juridiske fremstøtet er lovfesting av krisesentertilbudet.

## 2.4 Krisesentrene – dagens situasjon

### 2.4.1 Kompetanseutvikling

Arbeidet ved krisesentrene har, som vi har vært inne på, tatt utgangspunkt i «like-mannsarbeid». Det ble derfor ikke stilt krav om at ansatte og frivillige skulle ha formell fagkompetanse. Erfaringsbasert kunnskap og personlig egnethet sto sentralt i arbeidet på krisesentrene. Personer med utdanning innen helse- og sosialfeltet kunne arbeide ved sentrene, men ikke praktisere faget sitt. I den amerikanske krisesenterbevegelsen kunne det å ha ekspertise oppfattes som en tvilsom kvalifikasjon (Schechter 1982). I tråd med dette understrekte medarbeiderne (ansatte og frivillige) ved norske krisesentre på slutten av 1980-tallet, at arbeidet skulle skje på et medmenneskelig plan, og ikke ut fra en profesjonell tilnærming (Jonassen 1987).

Kvinner som kommer til krisesentrene kan ha alvorlige og ofte omfattende sosiale, helsemessige og økonomiske problemer. Krisesentrenes medarbeidere så etter hvert at de hadde behov for mer kunnskap om jus, psykologi, måter å jobbe på, samarbeidskompetanse, kommunikasjon, markedsføring og administrasjon etc.

De første fylkesvise konferansen om kvinnemishandling hadde ansatte i hjelpeapparatet og medarbeiderne på krisesentrene som målgrupper og fant sted allerede i 1982/83 i regi av det daværende Sosialdepartementet. Den interdepartementale arbeidsgruppen foreslo i handlingsprogrammet at tilsvarende konferanser skulle arrangeres i alle fylkene (Interdepartemental arbeidsgruppe 1983).

I 2002 fikk Kompetansesenter for voldsofferarbeid i oppdrag av Justis- og politidepartementet å holde fem konferanser om familievold. Målgruppene var ansatte i hjelpeapparatet, politiet og frivillige organisasjoner. Konferansene var ett av tiltakene i regjeringens handlingsplan «Vold mot kvinner» (2001 til 2004).

I perioden 2004 til 2006 gjennomførte NKVTS 10 konferanser om arbeid med voldsutsatte kvinner med minoritetsbakgrunn for medarbeidere ved krisesentrene og deres samarbeidspartnere. Konferansene var et oppdrag fra Barne- og familiedepartementet og var ett av tiltakene i regjeringens handlingsplan «Vold i nære relasjoner» (2004-2007). Konferansene var en del av et kompetanseutviklingsprogram, der deltagerne fikk tilbud om gruppeveiledning og muligheter for hospitering ved et krisesenter (Jonassen 2007a). I forlengelsen av dette kompetanseutviklingsprogrammet ble det laget en veileder om arbeid med voldsutsatte kvinner med minoritetsbakgrunn (Skogøy 2008).

Krisesentrenes interesseorganisasjoner har funnet de kompetanseutviklingstiltakene som har vært holdt for ansatte i hjelpeapparatet generelt, og for krisesentermedarbeiderne og deres samarbeidspartnere i hjelpeapparatet spesielt, lite tilfredsstillende, og har etterspurt tiltak rettet utelukkende mot sentrenes medarbeidere. Sentrenes interesseorganisasjoner har også selv tatt initiativet til kompetanseutvikling og har i mange år arrangert egne kurs og fagkonferanser.

Våren 2009 ga BLD Regionalt senter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging (RVTS) Øst, i oppdrag å sette i gang et eget kompetansehevingsprogram for krisesentrenes medarbeidere. Programmet er ett av tiltakene i handlingsplanen «Vendepunkt» (2008-2011), og gjennomføres i samarbeid med de øvrige RVTSene. Kompetansehevingsprogrammet har blant annet tatt utgangspunkt i de behov for kunnskap daglige ledere har signalisert at krisesentermedarbeidere har, og pågår fortsatt når denne rapporten går i trykken.

## 2.4.2 Lovfesting av krisesentertilbudet

Finansieringen av krisesentertilbudet har vært en kontinuerlig utfordring gjennom hele krisesentrenes historie. I de fleste tilfellene er finansieringen av krisesentertilbudene et felles prosjekt mellom flere kommuner. Kommunene har ikke vært forpliktet til å bidra økonomisk, og en del kommuner har derfor unnlatt å bidra.

Det har vært delte meninger blant krisesenterinvolverte om en lovfesting av krisesentertilbudet vil by på fordeler eller ulemper. To av tre krisesentre gikk imidlertid inn for å lovfeste tjenesten i 2002 (Jonassen og Stefansen 2003). Samtidig var mange bekymret for at lovfesting ville medføre oppheving av den gunstige bevilgningsordningen med øremerkede midler.

Kvinnevoldsutvalget anbefalte at krisesentertilbudet burde lovfestes for å sikre et mer forutsigbart og likeverdig tilbud på landsbasis (NOU 2003:31). I tråd med dette gikk regjeringen i Soria Moria erklæringen høsten 2005, inn for lovfesting. «Lov om kommunale krisesentertilbud» ble vedtatt i Odelstinget 15. juni 2009 og trer i kraft 1. januar 2010.<sup>2</sup>

Loven pålegger kommunene å sørge for et krisesentertilbud til kvinner, barn og menn utsatt for vold i nære relasjoner. Det forutsettes for øvrig at botilbudet til menn holdes fysisk atskilt fra botilbudet til kvinner. Lovforslaget bygger i stor grad på det tilbudet som har vært gitt av krisesentrene og som har vist seg å være et godt tilbud for kvinner utsatt for vold i nære relasjoner (Innst. O. nr. 130 2009). Det er likevel opp til den enkelte kommune hvordan de vil organisere tilbudet. Kommunene kan drive krisesentertilbudet selv, etablere interkommunalt samarbeid, eller kjøpe tjenesten fra andre.

Det understrekes i loven at krisesentertilbudet skal være et lavterskeltilbud, som inkluderer heldøgns telefontjeneste, et trygt, midlertidig botilbud, et tilbud for dagbrukere, veiledning og hjelp til å ta kontakt med andre mer spesialiserte tjenester, samt oppfølging i en reetableringsfase. Tilbudet skal være gratis for brukerne, og brukerne kan oppsøke tilbudet uten henvisning fra andre instanser.

Fra og med 2011 finansieres krisesentertilbudene gjennom rammetilskudd til kommunene.

<sup>2</sup> [www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Vedtak/Beslutninger/Odelstinget/...](http://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Vedtak/Beslutninger/Odelstinget/...)

## 3 Datatilfang og metode

### 3.1 Innledning

Forskningsspørsmålene i denne studien krever ulike tilnærminger og datakilder. I dette kapitlet skal vi gjøre rede for hvilke datakilder vi har benyttet, utvalgenes størrelse og metodiske tilnærminger.

### 3.2 Kvantitativt materiale

#### 3.2.1 Krisesenterstatistikk

En hovedproblemstilling er å se nærmere på hvilke endringer som har skjedd bruker-sammensetningen og i hvor stort omfang. Det er den offisielle krisesenterstatistikken som ligger til grunn for denne delen av studien.

I forbindelse med en kartleggingsstudie av krisesentrene i 1986, ble antall opphold for kvinner og barn registrert (Jonassen 1987).

Myndighetene<sup>3</sup> har siden 1987 pålagt krisesentrene å gjøre registreringer av virksomheten. Registreringene var de første årene begrenset til antall telefonhenvendelser/ besøk, og samletall for opphold (kvinner og barn) og overnattingsdøgn.

Den første landsdekkende registreringen av krisesenterbrukernes opprinnelse skjedde i 2001 i forbindelse med en ny kartleggingsstudie av krisesentrene (Jonassen og Stefansen 2003). En evaluering av hjelpetilbudene til voldsutsatte kvinner i Oslo, viser at kvinner med minoritetsbakgrunn var en viktig brukergruppe ved Oslo Krisesenter allerede tidlig på 90-tallet (Haaland 1997).

Fra 2003 har krisesentrene hatt felles statistikkføring.<sup>4</sup> NKVTS hadde ansvaret for statistikken de to første årene, og har hatt tilgang til datafilene hvert år siden andre instanser overtok statistikkansvaret. Disse filene inngår som en sentral del av denne rapportens grunnlagsmateriale.

De første årene med felles registrering av individuelle brukere unnlot enkelte sentre å føre statistikk på individnivå. Først i 2007 gjorde alle sentrene registreringer på individnivå. Beregninger med utgangspunkt i samlestatistikken viser imidlertid at det hovedsakelig var sentre med relativt få brukere som unnlot å føre individstatistikk.

<sup>3</sup> De ulike departementene som til enhver tid har hatt forvaltningsansvaret for krisesentrene.

<sup>4</sup> Det var Kompetansesenter for voldsofferarbeid som i sin tid utarbeidet krisesenterstatistikken og NKVTS laget de to første årsrapportene. Statistikken for 2005 til og med 2007 hadde SSB ansvaret for. Mens Sentio Research Norge overtok statistikken fra og med 2008.

Unntaket er Oslo krisesenter som ikke registrerte dagbrukere i 2003. Dersom ikke annet er sagt, tar vi utgangspunkt i individsstatistikken i våre analyser, selv om enkelte krisesentre mangler.

Det første året med felles statistikk på individnivå ble brukere med minoritetsbakgrunn registrert etter hvilket kontinent de kom fra. For å forhindre identifikasjon av brukerne kom det pålegg fra Datatilsynet at svarkategoriene for opprinnelse måtte endres. Fra 2004 var kategoriene «norsk» eller «annen opprinnelse». I 2007- og 2008-statistikken ble begrepet «brukerens opprinnelse» endret til: «landbakgrunn», og svarkategoriene ble «norsk» eller «utenlandsk/innvandrere». Kategorien «innvandrere» innebærer SSBs definisjon av begrepet: «begge foreldre født i utlandet». I tillegg til alle datafilene av krisesenterstatistikken fra 2003 til 2008, har vi kunnet benytte datafilen fra kartleggingen av krisesentrene som ble gjennomført av NKVTS i 2007 (Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008).

Krisesenterstatistikken og studien fra 2001 (Jonassen og Stefansen 2003) gjør det mulig å trekke linjene bakover og se utviklingen i krisesentrenes brukergupper over en åtteårsperiode. Fra 2003 er det også mulig å se om det har vært endringer i brukernes hjelpebehov når de oppsøker sentrene og om tilbudene ved sentrene og henvisningene til andre tjenester er endret.

### 3.2.2 Statistikk fra SSB

For å belyse mulige årsaker til endringer i sammensetningen av krisesentrenes brukere, er krisesenterstatistikken sammenholdt med generell befolknings- og innvandringsstatistikk i tillegg til leveårsstatistikk fra SSB. Videre har vi benyttet tall fra en SSB-studie om voldsofre og gjerningsmenn med utgangspunkt i kriminalstatistikken for 1997 og 1998 (Gundersen, Haslund, Hustad, og Stene 2000).

### 3.2.3 Omnibusundersøkelse

For å belyse mulige årsaker til at etnisk norske kvinner i mindre grad enn før benytter seg av krisesentrenes botilbud, ble det gjennomført en omnibusundersøkelse om hvilke forestillinger kvinner generelt i Norge har om krisesentrene.<sup>5</sup> En omnibusundersøkelse er en surveyundersøkelse der en kan «kjøpe seg inn» med ett eller flere spørsmål. Det trekkes et tilfeldig utvalg av respondenter med utgangspunkt i personenes telefonnumre. Alle landsdeler er representert og omtrent like mange kvinner og menn. De som svarer må ha fylt 15 år. Det spørres både om forbruk og om folks holdninger. Vi deltok i undersøkelsen med til sammen fire spørsmål som utelukkende ble stilt til kvinner. Spørsmålene gjaldt deres synspunkter på krisesentrene som hjelpetilbud og om de selv ville benytte tilbudet (se Vedlegg 1). 504 kvinner over 15 år, bosatt i ulike deler av

<sup>5</sup> Gjennomført av Synnovate Cati omnibus høsten 2008.

landet, besvarte spørsmålene. Utvalget i undersøkelsen fordeler seg aldersmessig nokså likt med befolkningen av kvinner i Norge.<sup>6</sup> Det var imidlertid primært kvinner med etnisk norsk bakgrunn som svarte.

### 3.3 Kvalitativt materiale

For å undersøke brukernes oppfatninger av kritesentrene som hjelpetilbud og av konsekvenser endringene i brukersammensetningen har for kritesentrenes arbeid, har vi gjennomført intervjuer med ledere, medarbeidere og brukere ved seks kritesentre. Vi har i tillegg intervjuet en fokusgruppe med brukere og gjort individuelle intervjuer med ansatte i det ordinære hjelpeapparatet.

#### 3.3.1 Utvalget

Sentrene i utvalget har ulik brukersammensetning. Med utgangspunkt i kritesenterstatistikken for 2006, valgte vi ut to sentre med en overvekt av etnisk norske kvinner, to sentre med en overvekt av brukere med minoritetsbakgrunn og to sentre med en tilnærmet 50/50-fordeling.<sup>7</sup> Sentrene i utvalget var lokalisert i ulike deler av landet, hadde ulik størrelse og var tilknyttet ulike kritesenterorganisasjoner. Alle sentrene som ble forespurte, ga samtykke til å delta.

#### Kritesenterbrukere

For å få kunnskap om kvinnes erfaringer fra kritesentrene, har vi intervjuet brukere. For å fange opp flest mulig variasjoner, ba vi sentrene om å spørre kvinner med ulik etnisk bakgrunn, tidligere og nåværende beboere og dagbrukere, kvinner med varierende kunnskaper i norsk språk, samt kvinner med ulik alder. Vi har intervjuet 5-10 brukere ved hvert senter, til sammen 41 kvinner.

Kvinnene som har deltatt i studien skiller seg lite fra sentrenes brukere generelt når det gjelder alderssammensetning. Det er en litt høyere andel kvinner med minoritetsbakgrunn (63 prosent), sammenlignet med brukerne generelt i 2008 (60 prosent). Ved to av sentrene ble det oppgitt at en større andel etnisk norske brukere sa nei til å delta, men vi vet lite om hvorfor. Det viste seg å være utfordrende å rekruttere kvinner som utelukkende har vært dagbrukere (aldri bodd på kritesenter). Ansatte begrunnet dette med at sentrene ikke oppbevarer kontaktopplysninger. Vi har intervjuet 38 nåværende eller tidligere beboere og tre kvinner som utelukkende har vært dagbrukere.

For å rekruttere brukere som informanter, var vi avhengige av sentrenes ansatte for å informere og forespørre aktuelle kandidater. Det ble utarbeidet et brev med opp-

6 Jevnfør tallene om kvinnebefolkningen i Norge fra Statistisk sentralbyrå, [www.ssb.no/aarbok/tab/tab-059.html](http://www.ssb.no/aarbok/tab/tab-059.html)

7 Brukersammensetningen har imidlertid endret seg noe ved disse sentrene når vi sammenligner med statistikken for 2008.

lysninger om prosjektet og vilkårene for å være med, som daglig leder distribuerte til aktuelle intervjupersoner blant brukerne (se Vedlegg 2). Tidligere erfaringer viser at hvorvidt kvinnene blir spurt av en person de allerede har tillit til, spiller en avgjørende rolle for om de – i en sårbar livssituasjon – finner det trygt å delta i et intervju (Skogøy 2006). Ulempen ved en slik fremgangsmåte er at det gir rom for «siling» av informanter fra sentrenes side.

### **Fokusgruppe**

«Fokusgruppe» er en kvalitativ forskningsmetode hvor en gruppe mennesker samles, diskuterer og fokuserer på et gitt tema (Puchta og Potter 2004). Ved ett senter fikk vi delta i en gruppe for dagbrukere.<sup>8</sup> I den første delen av møtet fulgte gruppa vanlig program, hvor hver enkelt deltaker fortalte litt om sin situasjon og de andre kom med støttende spørsmål og kommentarer. Den andre delen av møtet var organisert som en fokusgruppe, hvor forskeren fikk stille spørsmål som ble diskutert i fellesskap: Hva betyr det for kvinnene å delta i gruppa? Hva tenker de skal til for å kunne bryte ut av et mishandlingsforhold? Hva slags bistand har de behov for?

### **Ansatte ved krisesentrene**

For å få kunnskap om sentrenes hjelpetilbud, intervjuet vi lederen og en medarbeider ved hvert senter, til sammen 12 personer. Temaene vi ønsket informasjon om fra lederne, viste seg å være for omfattende for én samtale. Lederintervjuet ble derfor gjennomført i to omganger. I flere tilfeller er informasjonen også supplert ved spørsmål på e-post og telefon i ettertid. Vi intervjuet i tillegg en ansatt ved hvert senter, i de fleste tilfeller en medarbeider engasjert i miljøarbeid, for å få informasjon om denne delen av tilbudet. Datamaterialet inkluderer også referater fra uformelle samtaler med to miljøarbeidere og en praksisstudent, etter deres samtykke.

### **Ansatte i sosialtjenesten og politiet**

For å få kunnskap om krisesentrenes samarbeid med andre tjenester, samt andre tjenesters arbeid med voldsutsatte kvinner, intervjuet vi representanter fra sosialtjenesten og politiet. Disse tjenestene står sentralt av flere grunner. Politiet er den instansen som oftest henviser kvinner til krisesentrene. Omvendt henviser krisesentrene sine brukere oftest til politiet og sosialkontorene.

Vi har intervjuet en representant for sosialetaten i hver av sentrenes vertskommune og politidistriktens familievoldskoordinator, til sammen 13 personer (ved ett sosialkontor deltok både lederen for sosialtjenesten og en kurator). Informantene i sosialtjenesten var alle kvinner, mens tre av seks informanter i politiet var menn.

<sup>8</sup> Alle kvinnene som deltok på gruppemøtet er i tillegg intervjuet individuelt.

Tabell 3.1 Oversikt over informantene ved krisesentrene

Kategori:			Antall:
Sentre			6
Brukere	Brukergrupper	Beboere/tidl. beboere 38	41
		Dagbrukere 3	
	Brukergrupper	Etnisk norske kvinner 15	
		Kvinner med minoritetsbakgrunn 26	
Ansatte på krisesenter	Ledere 6		12
	Medarbeidere 6		
Ansatte i andre tjenester	Politiet 6		13
	Sosialtjenesten 7		

### 3.3.2 Intervjuene

Det ble utarbeidet intervjuguider som lå til grunn for samtalen med de ulike informantgruppene: brukere, ledere, medarbeidere, politiet og sosialtjenesten (se Vedlegg 3 til 6). Intervjuene utviklet seg imidlertid ofte til en dialog rundt aktuelle hovedtemaer, hvor det gjerne ble naturlig med en annen rekkefølge og andre eller mer utfyllende spørsmål. Intervjuguidene fungerte i praksis mer som «sjekklister» for om de viktigste temaene var berørt i samtalen.

De fleste brukerintervjuene, samt alle intervjuene med ansatte, ble gjort på krisesentrene. To brukerintervjuer ble foretatt på kvinnenens arbeidsplass, to på NKVTS og ett hjemme hos kvinnen. Intervjuene med ansatte i politiet og sosialtjenesten ble gjort på telefon.

Intervjuene med brukerne varte som oftest fra omtrent 45 til 90 minutter. Intervjuene med krisesenteransatte varte som oftest 1,5 – 2 timer. Intervjuene med ansatte i andre tjenester varte fra en til to timer.

Intervjuene med brukere og ansatte på krisesentrene ble i all hovedsak gjennomført høsten 2008. Intervjuene med ansatte i politiet og sosialtjenesten ble foretatt våren 2009.

Under intervjuene ble det tatt notater, som kort tid etterpå ble skrevet ut til fylldige referater fra hvert enkelt intervju.

### 3.3.3 Bruk av tolk

Enkelte av brukerne behersket ikke norsk. Fire av intervjuene ble gjennomført på engelsk. Ved to intervjuer ble det benyttet tolk. Ved fire andre intervjuer ønsket ikke kvinnene å bruke tolk, eller ansatte mente det var unødvendig, men det viste seg likevel at manglende norskkunnskaper ble et hinder i samtalen. Det var særlig vanskelig å få til en god dialog rundt mer reflekterende spørsmål.

Ett brukerintervju ble av flere årsaker avsluttet ganske raskt. Kvinnen var blitt fore-spurt uten bruk av tolk og hadde ikke tilstrekkelig forståelse av samtalens formål. Hun hadde knapp tid før barna skulle hentes i barnehagen, og hun virket ubekvem med (den mannlige) tolken som ble benyttet. Hun understreket at hun var vant til en annen (også mannlige) tolk. Tolken behersket dessuten ikke det vokabularet som denne type samtale krever.

### 3.3.4 Utvelging av sitater

I en studie som denne er det viktig hvordan sitater velges ut og hvordan de fremstilles (Dalen 2004). Vårt utgangspunkt var det som Dalen kaller, «den tematiske metoden». Det vil si at vi ordnet utskrivningen av intervjuene slik at den tematiske inndelingen ble beholdt. Dermed kunne vi gå tilbake til de spesifikke temaene hos hver enkelt intervjuperson (se Vedlegg 3 etc.). Gjennom intervjuene kom det også opp andre tema av betydning for problemstillingene, som viste seg å være sentrale for innsikten i det området vi ønsket å kartlegge.

Mange av brukerintervjuene inneholdt så rike beskrivelse at vi så nye aspekter ved temaet vi behandlet. Enkelte av intervjupersonene hadde stor innsikt i egen situasjon og en formuleringsevne, som gjorde at vi fikk ny innsikt i hele intervjumaterialet. Vi har i stor grad benyttet slike sitater. Dalen kaller bruk av denne typen sitater for «intuitiv metode».

## 3.4 Dokumentstudier

I denne undersøkelsen har vi studert utviklingen på området, vold i nære relasjoner, gjennom ulike statlige dokumenter. Det gjelder blant annet handlingsprogrammet om tiltak mot kvinnemishandling fra 1983 og regjeringens handlingsplaner mot vold i nære relasjoner fra 1999, 2004 og 2007, samt den offentlige utredningen om menns vold mot kvinner i nære relasjoner fra 2003 (Innst. O. nr. 130 2009; Interdepartemental arbeidsgruppe 1983; Justis- og politidepartementet 2001; Justis- og politidepartementet 2004; Justis- og politidepartementet 2007; NOU 2003:31 ; Ot.prp. nr. 96 2009).

## 3.5 Etiske hensyn

En studie med kvinner på krisesenter som informanter, forutsetter at det tas etiske hensyn. Brukerne befinner seg ofte i krise og er dermed i en sårbar livssituasjon. Kvinner i akutt krise er ikke rekruttert til studien. Det ble utarbeidet et enkelt formulert brev med grundig informasjon om prosjektet til bruk i rekrutteringsfasen (Vedlegg 2). I re-

krutteringen ble det lagt vekt på at fokuset i samtalen ville ligge på bistanden kvinnene har fått og ikke deres personlige «historie». Enkelte kvinner hadde likevel et ønske om å fortelle om overgrepene de hadde vært utsatt for og bakgrunnen for at de oppsøkte krisesenteret, noe det da ble gitt rom for i samtalen. Under intervjuene ble det ellers lagt vekt på varhet for kvinnenens livssituasjon.

Beskrivelsene av enkeltpersoner er anonymisert. Alle navn er fiktive. Opplysninger som kan identifisere kvinnene er utelatt. I presentasjonen av enkeltbrukere ved sentrene er data som alder, opprinnelsesland og andre opplysninger, endret.

Studien er tilrådd av Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD).

# **DEL II: ENDRINGER**

## 4 Endringer i brukersammensetningen og bruken av krisesentrene

### 4.1 Innledning

Siden midten av 80-tallet har antallet kvinner og barn som bor på norske krisesentre vært relativt stabilt, med omkring 2000 kvinner og 1500 barn årlig. I tillegg til de som overnatter, kommer kvinner til sentrene for å få råd og veiledning. Utgangspunktet for vår studie er at det bak disse relativt stabile tallene, skjuler seg endringer i sammensetningen av krisesenterbrukere. Stadig flere kvinner med minoritetsbakgrunn søker hjelp ved sentrene, samtidig som stadig færre kvinner med norsk bakgrunn oppsøker tilbudet.

I dette kapitlet forsøker vi å svare på følgende spørsmål: Hvilke endringer har funnet sted i brukersammensetningen og i hvilket omfang? Har endringene i brukersammensetningen medført endringer i bruken av sentrenes overnattings- og dagtilbud? Fremstillingen tar utgangspunkt i krisesenterstatistikken og andre registreringer fra studier om krisesentrenes virksomhet.

### 4.2 Kvinnenes bruk av krisesentrene

#### 4.2.1 Beboere og oppholdstid

I 2008 bodde 1746 kvinner fordelt på 50 krisesentre.<sup>9</sup> Noen kvinner bor på krisesenter flere ganger i løpet av et år. De 1746 kvinnene som overnattet i 2008, hadde til sammen 2257 opphold.<sup>10</sup>

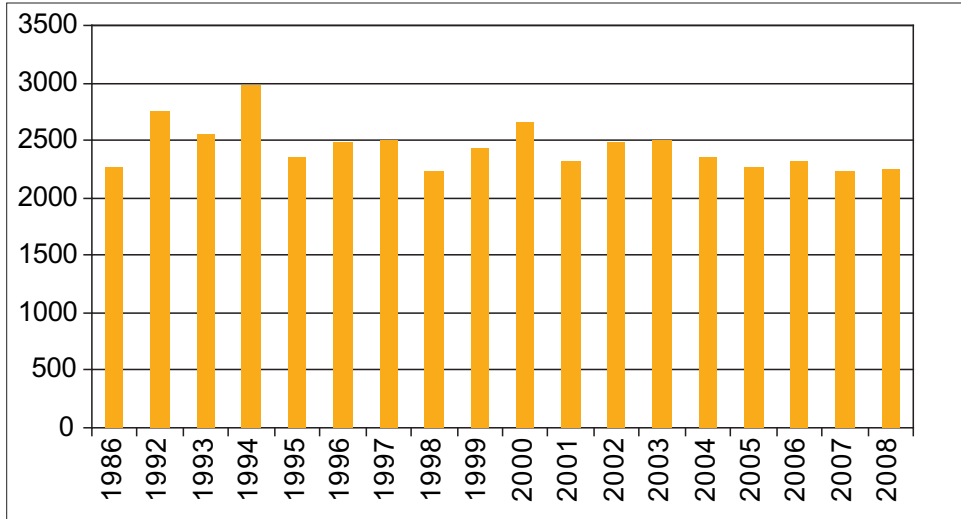
Vi har tilgjengelig statistikk om krisesentrene fra 1992 til 2002 i form av samletall for opphold og dagsbesøk, uten at det er oppgitt hvor mange personer (kvinner) som står bak oppholdene og besøkene. I tillegg har vi en enkelt registrering fra 1986, som ble gjort i forbindelse med en kartleggingsstudie av organisering og drift av krisesentrene (Jonassen 1987).

Figur 4.1 viser utviklingen i årlige antall opphold for kvinner på krisesentrene fra 1986 og fra 1992 til 2002. Vi har ikke hatt tilgang på tilsvarende tall fra 1987 til 1991.

<sup>9</sup> I 2008 ble ett av krisesentrene midlertidig nedlagt og innleverte derfor ikke statistikk for virksomheten dette året. Et annet senter innleverte bare en del av statistikken (Nersund, Ranita og Hege Govasmark. 2009. *Rapportering fra krisesentrene 2008*. Sentio Research Norge, Trondheim).

<sup>10</sup> Mange kvinner har barn med på sentrene. I denne fremstillingen av krisesenterstatistikken konsentrerer vi oss om kvinnene.

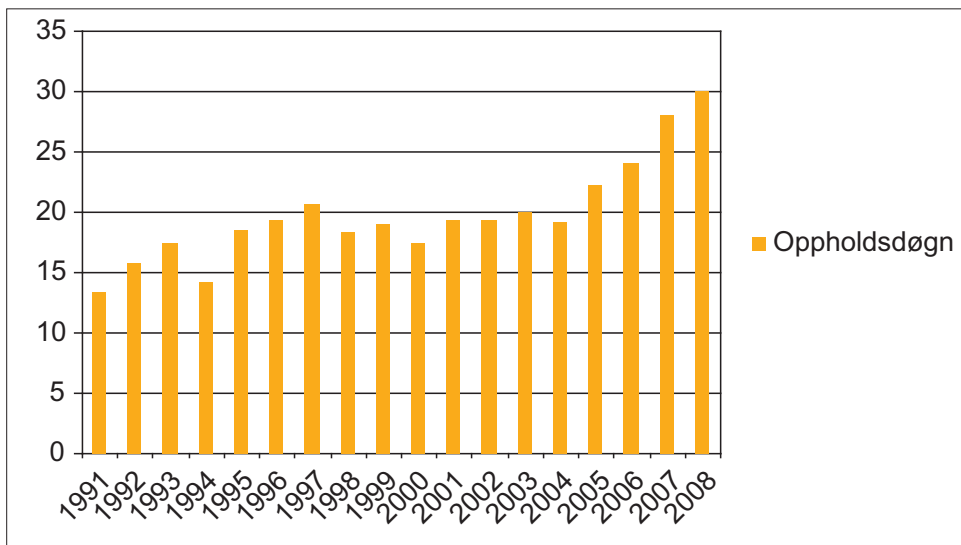
Figur 4.1 Antall opphold (gjelder kvinner) på krisesentrene i perioden 1986 til 2008. Absolutte tall



Figuren viser utviklingen i antall krisesenteropphold for kvinner over et tidsrom på 23 år. Antallet opphold har variert noe fra år til år, men har holdt seg rundt et nivå på 2500 opphold i året.

Utviklingen har imidlertid gått i retning av at oppholdsgjennomsnittet blir stadig mer langvarig.

Figur 4.2 Utviklingen i gjennomsnittlig oppholdstid for beboerne på krisesentrene i perioden 1986 til 2008

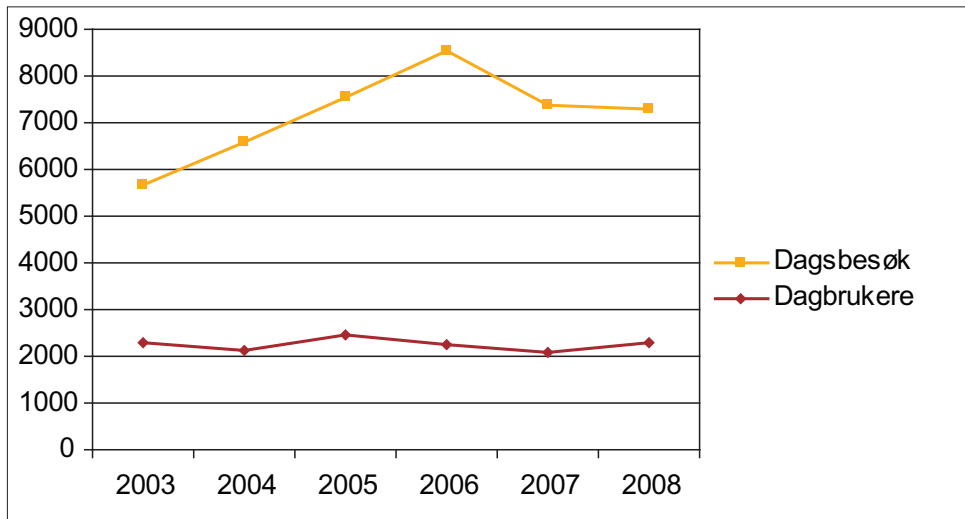


På vel 20 år (fra 1986 til 2008) har den gjennomsnittlige oppholdstiden ved krisesentrene økt fra 13,4 til 30 døgn, altså mer enn en fordobling av botiden. Spesielt har den gjennomsnittlige varigheten av opphold økt mye de siste fire registreringsårene, fra 2004 til 2008.

## 4.2.2 Dagbrukere og dagsbesøk

Dagbrukerne kommer til krisesentrene for samtaler, råd og veiledning, deltakelse i gruppevirksomhet og for sosial kontakt med andre i samme situasjon. I 2008 kom 2286 kvinner på dagsbesøk. 37 prosent av disse hadde tidligere vært beboere ved sentrene.

Figur 4.3 Utviklingen i antallet dagbrukere og dagsbesøk i perioden 2003 til 2008. Absolutte tall



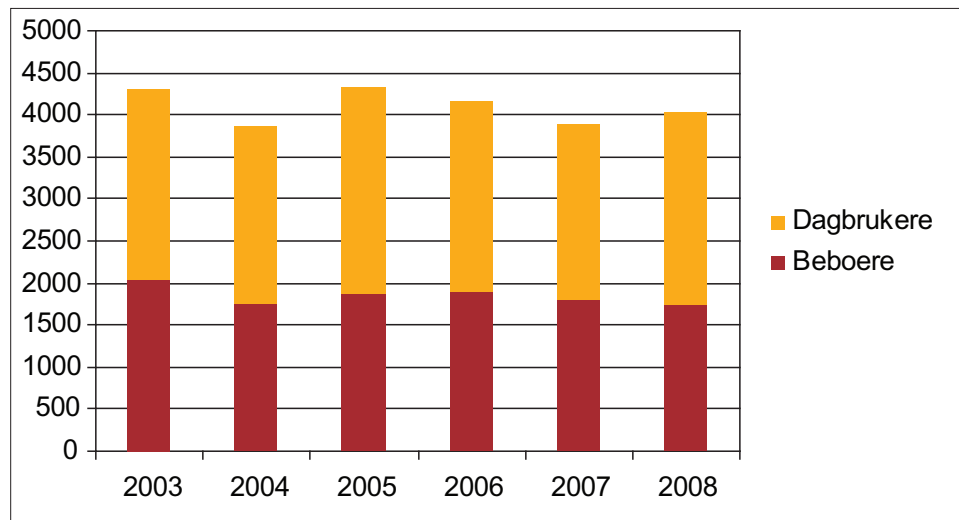
Figur 4.2 viser at antallet dagbrukere har vært relativt stabilt i perioden 2003 til 2008. Besøkshyppigheten økte imidlertid fra 2003 til 2006 – fra 5560 til 8817 besøk, men gikk ned de ned i 2007 og var på 7310 besøk i 2008.<sup>11</sup> Det betyr at det gjennomsnittlige antallet besøk økte fra 2,5 til 3,8 besøk fra 2003 til 2006, mens besøksfrekvensen gikk ned til 3,5 i 2007 og ytterligere ned til 3,2 besøk i 2008. Dette kan forklares med at antallet og andelen dagbrukere med minoritetsbakgrunn har økt blant dagbrukerne, mens antallet og andelen dagbrukere med norsk opprinnelse har gått ned siden 2005. Til tross for at kvinnene med norsk opprinnelse i gjennomsnitt avlegger flere besøk enn kvinnene med minoritetsbakgrunn, går besøkskurven ned og flater ut etter 2006 fordi dagbrukerne med norsk opprinnelse blir færre. Vi skal komme tilbake til dette temaet senere i kapitlet.

<sup>11</sup> Den manglende statistikken fra senteret som ble midlertidig nedlagt og fra senteret som bare innleverte deler av statistikken for 2008, utgjør, dersom en tar utgangspunkt i 2007-statistikken, til sammen omkring 17 dagbrukere og 54 dagsbesøk. Disse er ikke med i fremstillingen. Tallene er imidlertid så små at det har lite eller ingen betydning for hovedtrekkene i analysen.

### 4.2.3 Utviklingen i antall brukere

Fra 2003 til 2008 har samlet antall krisesenterbrukere per år – beboere pluss dagbrukere – variert mellom 3867 og 4333 personer. Antallet var høyest i 2005 og lavest i 2004.

Figur 4.4 Krisesenterbeboere og dagbrukere i perioden 2003 til 2008. Absolutte tall



Noen av brukerne bor på sentrene og er dagbrukere i løpet av samme registreringsåret. I 2008 gjaldt dette 15 prosent av dagbrukerne. Vi har ikke korrigert for dette i figur 4.3. Av figuren går det frem at mens antallet beboere har gått litt ned (fra 2029 til 1746 = 14 prosent), har antallet dagbrukere vært nokså stabilt i løpet av perioden 2003 til 2008.

## 4.3 Kvinner med majoritets- og minoritetsbakgrunn

Da NIBR gjorde en evalueringsstudie av utvalgte krisesentre i 1988, var kvinner med minoritetsbakgrunn bare unntaksvis brukere av sentrene (Jonassen 1989). Det er likevel mange år siden krisesentrene fikk de første henvendelsene fra voldsutsatte kvinner med minoritetsbakgrunn. I en evalueringsrapport om frivillige organisasjoner mot vold i Oslo, kommer det fram at kvinner med minoritetsbakgrunn var representert som brukergruppe ved Oslo krisesenter allerede i 1986 (Haaland 1995).<sup>12</sup> I forhold til innvanderandelen i Oslobefolkningen, var disse brukerne sterkt overrepresentert og deres hjelpebehov hadde i lang tid bydd på store utfordringer for senteret.

I 2008 utgjorde kvinner med norsk opprinnelse 40 prosent av beboerne (707 kvinner) og 55 prosent av dagbrukerne (1143 kvinner). Andelene varierer imidlertid mye fra senter til senter.

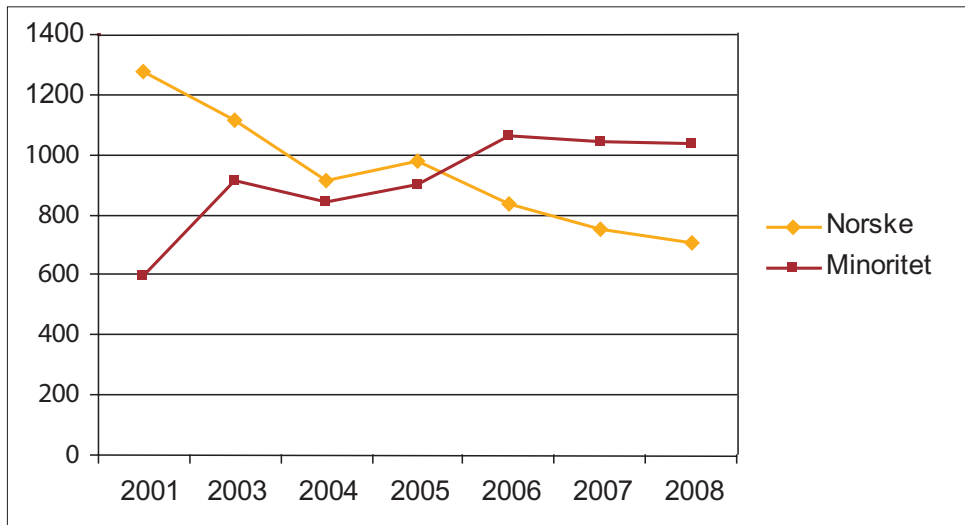
<sup>12</sup> Forfatteren bruker begrepet «innvanderbakgrunn».

Kvinner med minoritetsbakgrunn utgjorde halve brukergruppen eller mer ved 28 av de 51 sentrene. Ved det senteret som hadde flest brukere med minoritetsbakgrunn både i antall og andel, utgjorde gruppen 94 prosent av beboerne. Samtidig fantes det sentre som ikke hadde brukere med minoritetsbakgrunn i 2008 (Nersund og Govasmark 2009).

### 4.3.1 Beboere

Det har vært sterk nedgang i antallet krisesenterbeboere med norsk opprinnelse fra 2001 til 2008, fra 1277 til 707 kvinner, som tilsvarer en nedgang på 45 prosent, og tilsvarende økning i antallet beboere med minoritetsbakgrunn, fra 599 til 1039 kvinner, som tilsvarer en økning på 73 prosent.<sup>13</sup> Figur 4.4 viser utviklingen.

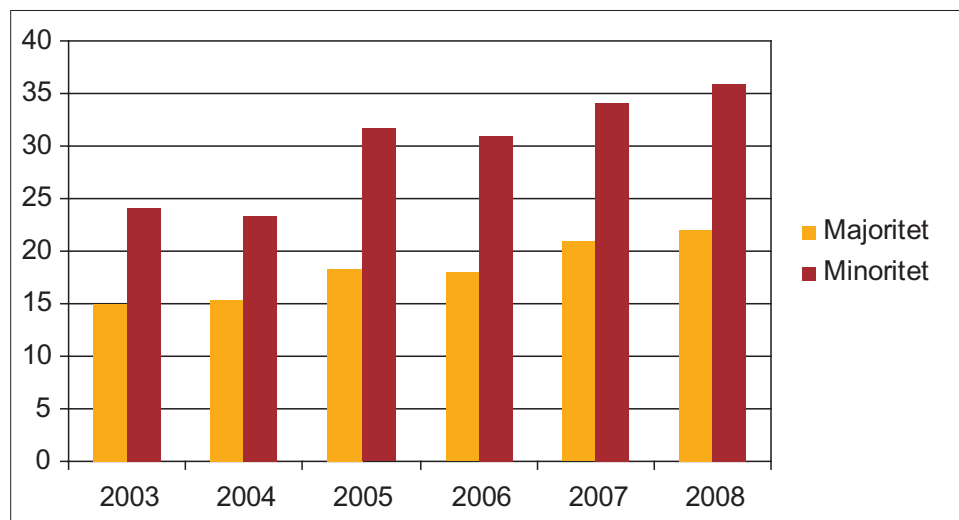
Figur 4.5 Antall krisesenterbeboere (kvinner) med ulik opprinnelse i perioden 2001-2008. Absolutte tall



Samtidig som kvinner med minoritetsbakgrunn blir flere blant krisesentrenes beboere, blir de også boende i lengre tid enn de norske. I 2008 bodde kvinner med minoritetsbakgrunn i gjennomsnitt i 36 døgn på sentrene, mens de med norsk opprinnelse bodde gjennomsnittlig i 22 døgn. Tabellen viser utviklingen fra 2003 til 2008.

<sup>13</sup> Registreringen i 2001 er tatt fra en kartleggingsundersøkelse av krisesentrene (Jonassen og Stefansen 2003).

Figur 4.6 Utviklingen i gjennomsnittlig antall oppholds døgn for beboere med ulik opprinnelse i perioden 2003 til 2008



Av figuren går det fram at både kvinner med minoritetsbakgrunn og kvinner med norsk opprinnelse i gjennomsnitt har fått lengre botid på sentrene. Sterkest økning har kvinnene med minoritetsbakgrunn hatt, fra i gjennomsnitt 24 til 36 oppholdsdøgn, mens tilsvarende tall for de med norsk opprinnelse var fra 15 til 22 oppholdsdøgn i perioden 2003 til 2008.

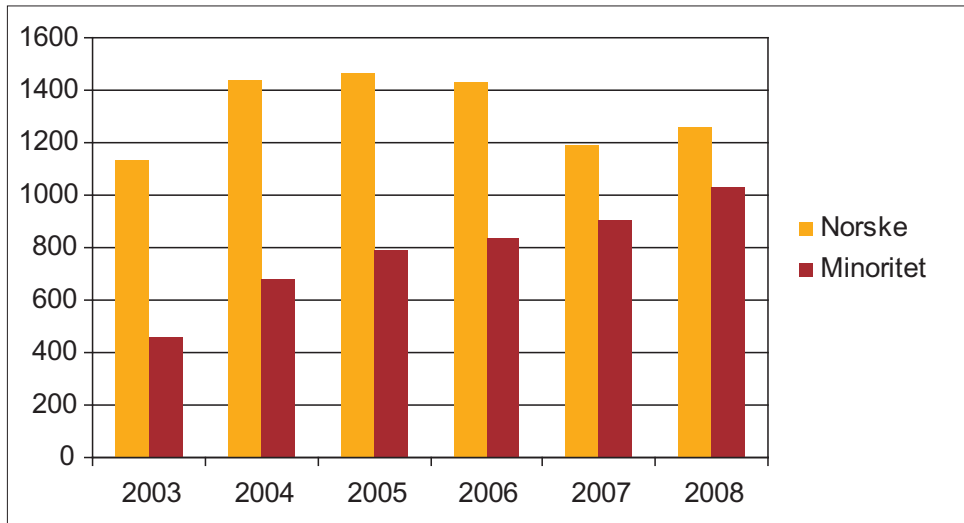
### 4.3.2 Dagbrukere

Antallet dagbrukere har vært relativt stabilt i perioden 2003 til 2008 og holdt seg rundt 2100 kvinner. En analyse av statistikken for 2003 og for 2008 viser imidlertid at det er skjedd store endringer i sammensetningen av dagbrukere i løpet av perioden.<sup>14</sup>

Antallet dagbrukere med norsk opprinnelse økte fra 2003 til 2005, men avtok deretter frem til 2007, for så å vise en svak økning igjen i 2008. De ansatte på krisesentrene har forklart nedgangen i antallet beboere med norsk opprinnelse med at de norske kvinnene i stedet kommer til krisesentrene som dagbrukere. Statistikken viser at de hadde rett fram til 2005. Etter den tid har antallet kvinner med norsk opprinnelse blitt færre også blant dagbrukerne.

<sup>14</sup> I 2003-statistikken finnes det registreringer på opprinnelse og beboererfaring for 2105 dagbrukere.

Figur 4.7 Utviklingen i antall dagbrukere med ulik opprinnelse i perioden 2003 til 2008. Absolutte tall<sup>15</sup>



Andelen dagbrukere med norsk opprinnelse gikk ned med 19 prosent (fra 1410 til 1143), mens dagbrukere med minoritetsbakgrunn økte med 33 prosent (fra 695 til 927) fra 2003 til 2008. Vi ser en lignende tendens som for beboerne: Antallet dagbrukere med minoritetsbakgrunn øker, mens antallet dagbrukere med norsk opprinnelse er begynt å avta.

Kvinner med norsk opprinnelse er fortsatt i flertall blant dagbrukerne, og utgjorde 55 prosent i 2008. Samtidig avlegger de flere besøk enn dagbrukere med minoritetsbakgrunn, i gjennomsnitt 3,2 mot 2,9 besøk. Det betyr at kvinner med norsk opprinnelse står for 57 prosent av besøkene på krisesentrene, mens de med minoritetsbakgrunn står for 43 prosent.

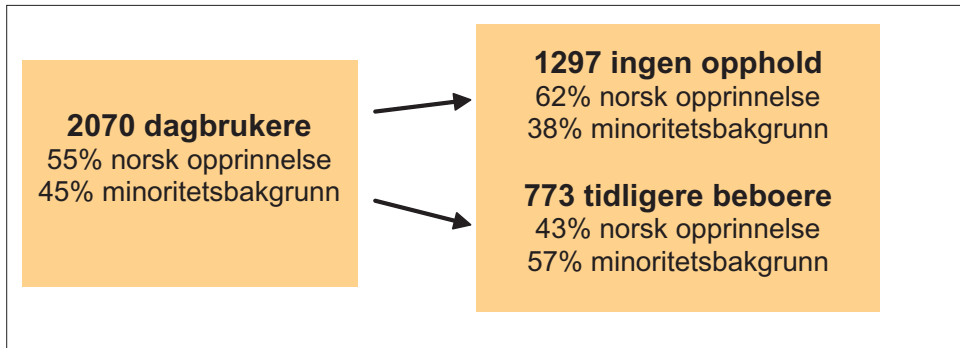
### Dagbrukere med og uten opphold på sentrene

Vi skal se nærmere på hvordan utviklingen har vært i antallet dagbrukere med og uten tidligere opphold på sentrene. Dagbrukerne omfatter både kvinner som tidligere har bodd på sentrene og kvinner som ikke har bodd på sentrene. Vi var inne på at 37 prosent av dagbrukerne i 2008 hadde vært beboere, enten i løpet av registreringsåret og/eller før. Dette gjaldt forholdsvis flere av kvinnene med minoritetsbakgrunn, henholdsvis 47 mot 29 prosent av de med norsk opprinnelse.

<sup>15</sup> I denne tabellen har vi tatt utgangspunkt i de registreringer som er gjort av dagbrukere i de respektive årene og som er å finne i SSB-statistikken. Tallene avviker noe fra krisesentrenes egne samletall. Problemet er at en del sentre som har mange brukere, unnlater å registrere alle dagbrukerne.

63 prosent av dagbrukerne i 2008 – til sammen nærmere 1300 kvinner – hadde ikke bodd på sentrene, men kom til sentrene for råd og veiledning. I denne gruppen er kvinner med norsk opprinnelse i flertall – 62 mot 38 prosent av de med minoritetsbakgrunn. Figuren 4.6 gir en oversikt over fordelingen.<sup>16</sup>

Figur 4.8 Dagbrukere med og uten tidligere opphold på krisesentrene fordelt på opprinnelse. 2008. N=2070

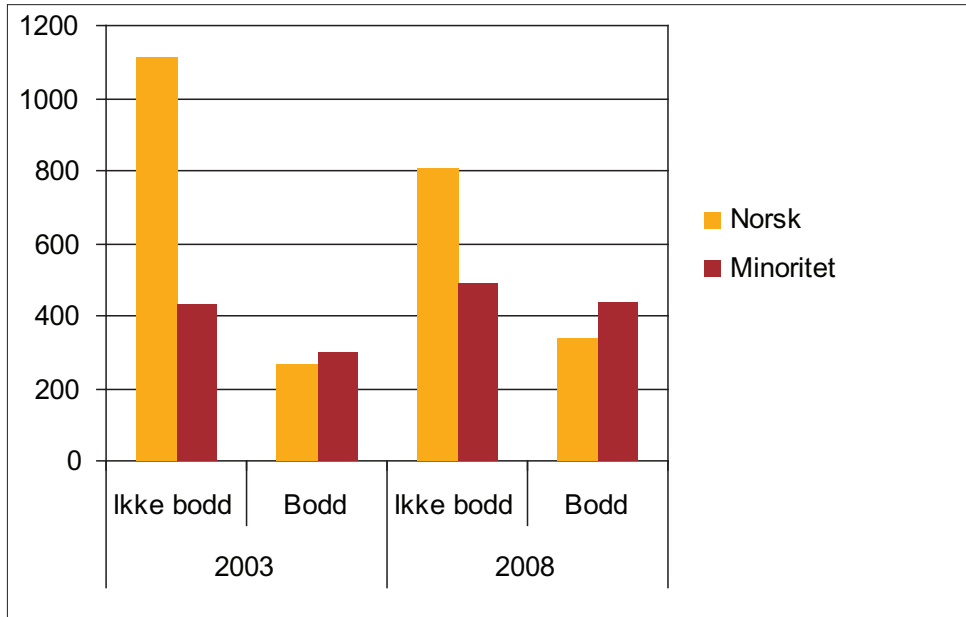


Mens kvinner med norsk opprinnelse var i flertall blant dagbrukere som oppsøkte krisesentrene for råd og veiledning uten først å ha overnattet, var kvinner med minoritetsbakgrunn i flertall blant dagbrukere som oppsøkte krisesentrene etter opphold.

I perioden 2003 til 2008 gikk antallet dagbrukere uten beboererfaring ned med 16 prosent (fra 1543 til 1297 kvinner), mens antallet dagbrukere som kommer til sentrene etter opphold økte med 38 prosent (fra 562 til 773 kvinner). Figur 4.7 viser at antallet kvinner med minoritetsbakgrunn har økt i begge dagbrukerkategoriene, mens antallet kvinner med norsk opprinnelse har gått markant ned blant dagbrukere uten oppholdserfaring, men har økt i dagbrukergruppen som tidligere har bodd på sentrene.

<sup>16</sup> I 2008-statistikken finnes det registreringer på opprinnelse og beboererfaring for 2070 dagbrukere. 70 tilfeller var missing.

Figur 4.9 Endringer i antallet dagbrukere med og uten beboererfaring fra 2003 til 2008. Absolutte tall. (N=2105 i 2003 og 2070 i 2008).



Fra 2003 til 2008 gikk dagbrukere med norsk opprinnelse uten tidligere opphold på krisesenteret ned med 28 prosent (fra 1114 til 807), mens kvinner med minoritetsbakgrunn i denne kategorien hadde en liten økning på 14 prosent (fra 429 til 490).

I samme periode gikk antall dagbrukere med norsk opprinnelse som hadde bodd på sentrene, opp med 26 prosent (fra 266 til 336 kvinner), samtidig som andelen kvinner med minoritetsbakgrunn i denne kategorien økte nesten dobbelt så mye, med 48 prosent (fra 296 til 437 kvinner).

Vårt tallmateriale viser at utviklingen har gått i retning av at kvinner med norsk opprinnelse er blitt færre blant dagbrukerne, mens antallet kvinner med minoritetsbakgrunn øker. Samtidig benytter flere av de etnisk norske kvinnene krisesentrene som en oppfølgingsinstans etter opphold på sentrene. Kvinner med minoritetsbakgrunn øker i begge dagbrukergruppene, både de med og uten opphold på krisesentrene.

Hvis utviklingen følger samme mønster fremover, vil kvinner med minoritetsbakgrunn i løpet av få år utgjøre den største brukergruppen også blant krisesentrenes dagbrukere, til tross for en svak økning i antallet dagbrukere med norsk opprinnelse fra 2007 til 2008.

## 4.4 Endringer i bruken av sentrenes egne tilbud

Krisesentrene bistår kvinnene på ulike måter. I det følgende skal vi se nærmere på hvilke typer bistand som er hyppigst brukt og om det har vært endringer i bruksmønsteret over tid.

Den mest brukte formen for bistand til beboerne på krisesentrene er ulike former for praktisk hjelp. Dernest mottar mange beboere hjelp til kontakt med øvrige deler av hjelpeapparatet.<sup>17</sup> Tabell 4.1 viser at de ulike typene bistand fra sentrene har vært relativt stabile i løpet av de seks årene med felles statistikk for virksomheten. De aller fleste beboerne mottar emosjonell støtte i form av samtaler med ansatte og praktisk hjelp til for eksempel å fylle ut offentlige skjema av ulike arter. Denne aktiviteten har vært relativt stabil i perioden 2003 til 2008. En tredjedel av beboerne blir fulgt til hjelpeapparatet. Tabellen viser at i løpet av registreringsperioden har stadig færre beboere mottatt bistand i form av hjelp til å finne bolig.

Tabell 4.1 Bistand fra krisesentrene til beboerne i perioden 2003-2008

Bistandstyper	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Støtte/praktisk hjelp	79	82	86	81	81	84
Følge til hjelpeapparatet	36	35	47	35	35	35
Hjelp til å finne bolig	20	27	24	16	16	15
Barnepass	17	13	18	15	16	16
Hjelp til flytting	13	12	16	12	11	14
Andre tilbud til barn	8	9	8	9	7	9
Delt. i gruppe/nettverk	6	9	7	10	10	9
Hjelp med barns kontakt med far	4	5	7	5	5	4
Annen bistand	21	18	-	14	25	20
Ingen bistand	-	-	-	7	5	5
(N=)	(1263)	(1472)	(1660)	(1933)	(1969)	(1947)

I samme tidsrom har det vært en økning i andelen brukere som deltar i nettverksgrupper eller andre gruppeaktiviteter mens de bor på sentrene. Mens seks prosent fikk et slikt tilbud i 2003, gjaldt dette ni prosent i 2008. Det er for øvrig helst etter at kvinnene er flyttet ut av sentrene at slike aktiviteter er mest aktuelt.

Sammenlignet med beboere med norsk opprinnelse, mottok langt flere av kvinnene med minoritetsbakgrunn bistand i form av følge til hjelpeapparatet (40 mot 27 prosent), hjelp til å finne bolig (17 mot 12 prosent) og hjelp til flytting (17 mot 10 pro-

<sup>17</sup> Politiet og for eksempel advokater er egentlig ikke en del av «hjelpeapparatet», men er tjenester som mange voldsutsatte kvinner er i kontakt med. Når vi bruker begrepet «hjelpeapparatet» i denne studien, inkluderes i mange tilfeller også disse tjenestene.

sent) i 2008, og er en bekreftelse på at disse kvinnenes hjelpebehov er større. Det betyr igjen at de krisesentrene som har stor pågang av kvinner med minoritetsbakgrunn har fått flere oppgaver og større arbeidsbelastning. Dersom en ser utviklingen over tid, viser det seg at en enda høyere andel av kvinnen med minoritetsbakgrunn ble fulgt til hjelpeapparatet i 2003 (47 prosent) og fikk hjelp til å finne bolig (25 prosent). Dette kan bety at en del krisesentre har sprengt kapasiteten, eller at en høyere andel enn før av minoritetskvinnene er i stand til selv å ordne opp i egne problemer uten bistand fra krisesentrenes ansatte.

## 4.5 Etter krisesenteret

Mønsteret for hvor beboerne tar veien etter oppholdet på krisesentrene har holdt seg ganske stabilt i registreringsperioden. I 2005 ble det for øvrig innført en ny kategori for hvor beboerne drar etter oppholdet. Det skilles nå mellom beboere som drar tilbake til opprinnelig bolig der mannen ikke lenger oppholder seg, og de som flytter inn i en annen/ny bolig etter bruddet med mannen.

Tabell 4.2 Ut av krisesenteret i perioden 2003-2008. Prosent

Hvor beboerne dro etter senteroppholdet	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Egen bolig	46	43	28	25	24	21
Ny/annen bolig	-	-	19	18	20	23
Hjem til utøver	23	23	22	23	22	22
Slektninger/venner	15	15	14	15	13	12
Annet krisesenter	4	3	3	5	5	4
Institusjon		4	4	2	3	3
Annet sted	13	12	5	5	7	7
Vet ikke	-		5	6	6	7
(N=)	(1622)	(1856)	(2028)	(2028)	(2005)	(1995)

Andelen beboere som flytter tilbake til utøveren har holdt seg på samme nivå i hele registreringsperioden og ligger på 22-23 prosent. Det samme gjelder de øvrige kategoriene for hvor kvinnene drar etter oppholdet på krisesenteret. At færre drar annet sted, har sannsynligvis sammenheng med at kategorien, «Vet ikke», først kom inn på registreringsskjemaet i 2005. Før den tid kan det tenkes at man krysset av for «Annet sted» når man ikke visste hvor beboeren dro etter oppholdet.

Forholdsvis flere av kvinnene med minoritetsbakgrunn drar hjem til utøver etter oppholdet på senteret (25 prosent i 2008) sammenlignet med beboere med norsk opprinnelse (18 prosent). I 2003 var andelen henholdsvis 27 og 20 prosent. Mønsteret har

vært relativt stabilt over tid, selv om begge gruppene har hatt en svak nedgang i andelen beboere som flytter tilbake til voldsutøveren.

Flere av kvinnene som har barn med til sentrene flytter tilbake til utøveren, henholdsvis 23 prosent mot 18 prosent av de som ikke hadde med barn i 2007 (Øverlien, Jacobsen, og Evang 2009). Øverlien et al mener at forklaringene kan være at barnet vil tilbake til far, eller at barnets mor vil at barnet skal få bo sammen med faren sin og derfor gir mannen en ny sjanse. Samtidig kan det være at kvinnen ønsker at barnet skal få komme tilbake til sine vante omgivelser med barnehage, skole etc. En tidligere studie har vist at mange av kvinnene som kommer til krisesentrene frykter et liv i fattigdom dersom de bryter med mannen, og ønsker ikke å utsette verken barnet eller seg selv for en slik tilværelse (Jonassen og Eidheim 2001). I en WHO-studie av vold mot kvinner i 11 ulike land, hevder kvinnene at dro tilbake til utøveren fordi de ikke vil skilles fra barna, at de var glad i han, at mannen ønsket at de skulle flytte hjem igjen, kvinnene tilga mannen og hadde håp om at han ville endre seg, og av hensyn til familien (WHO 2005).

## 4.6 Oppsummering og kommentarer

I dette kapitlet har vi sett fire hovedmønstre gjøre seg gjeldene når det gjelder brukere og bruk av krisesentrene:

- 1) Det har vært et relativt stabilt antall kvinner som årlig har oppsøkt krisesentrene
- 2) Antallet kvinner med minoritetsbakgrunn har hatt en kraftig økning, samtidig som stadig færre kvinner med norsk opprinnelse benytter sentrene.
- 3) Bruken av sentrene er intensivert. Kvinnene som overnatter på sentrene, blir boende i lengre tid enn før og de som oppsøker sentrene på dagtid, avlegger flere besøk enn tidligere.
- 4) Kvinner som har vært beboere utgjør en stadig høyere andel av krisesentrenes dagbrukere.

### Endringer i brukersammensetningen

Antallet krisesenterbeboere med norsk opprinnelse er tilnærmet halvert, mens antall beboere med minoritetsbakgrunn er nærmere fordoblet i løpet av perioden 2001 til 2008.

Selv om kvinner med norsk opprinnelse fortsatt er i flertall blant dagbrukerne, finner vi et tilsvarende mønster i denne gruppen: det blir flere kvinner med minoritetsbakgrunn og færre med norsk opprinnelse. Det har imidlertid skjedd en endring i gruppen dagbrukere ved at stadig flere har bodd på krisesenter før de blir dagbrukere. Det gjelder både dagbrukere med norsk opprinnelse og de med minoritetsbakgrunn.

## Endring i bruken av sentrene

Samtidig som krisesenterbrukerne totalt sett blir færre, har de behov for bistand i en lengre periode. De som bor, blir boende i lengre tid, og de som kommer på dagtid, avlegger flere besøk.

Økt botid kan skyldes at det er blitt et større press på boligmarkedet. At botiden er spesielt lang for kvinner med minoritetsbakgrunn, kan ha sammenheng med at det er vanskeligere å skaffe denne gruppen bolig. På den andre siden kan det også tenkes at kvinner med minoritetsbakgrunn har behov for lengre opphold på krisesentrene, fordi de trenger mer omfattende bistand og mer støtte over et lengre tidsrom enn kvinner med norsk opprinnelse, før de er blitt styrket nok til å flytte for seg selv i egen bolig.

Det har vært lite endringer i bistandsaktiviteten når det gjelder krisesentrenes egne tilbud til beboerne i seksårsperioden. Færre beboere fikk hjelp til å finne bolig i 2008 sammenlignet med 2003. Samtidig deltok noen flere i gruppe- eller nettverksvirksomhet ved sentrene. Den økte aktiviteten på dette området har sannsynligvis også sammenheng med at flere sentre over tid har satt i gang denne type tilbud.

Den økte pågangen av brukere med minoritetsbakgrunn har gjort at krisesentrene har fått flere oppgaver og større arbeidsbelastning. Den økte arbeidsmengden ser ut til å medføre at noen arbeidsoppgaver nedprioriteres til fordel for andre, mer presserende oppgaver.

Det har vært et stabilt mønster i hvor kvinnene drar etter opphold på krisesentrene. Nærmere halvparten av kvinnene drar hjem til egen bolig uten utøver, mens i overkant av en av fem drar tilbake til utøveren. Den sistnevnte løsningen velges av en høyere andel av kvinnene med minoritetsbakgrunn og kvinner som har barn med på sentrene. I og med at flere kvinner med minoritetsbakgrunn har barn med på sentrene, kan dette være årsaken til at forholdsvis flere av disse brukerne drar tilbake til utøver.

Vi ønsket å se om endringen i brukersammensetningen har ført til endringer i bruken av sentrene. De fleste typene bistand som krisesentrene yter, ser ut til å være relativt konstant i omfang, med unntak av praktisk hjelp og deltakelse i grupper, som har økt, og hjelp til å finne bolig, som er blitt redusert. En annen endring er at andelen kvinner som drar til slektninger og venner etter krisesenteroppholdet har gått ned.

Statistikken sier imidlertid ingen ting om hvor mange ganger den enkelte bruker får støtte i form av samtaler og praktisk hjelp i løpet av krisesenteroppholdet, følge til andre hjelpetjenester, eller bistand i form av barnepass. Budskapet fra krisesentre med høy andel brukere med minoritetsbakgrunn, er at de har fått en betydelig økt arbeidsmengde ved endringene i brukersammensetningen.

I kapittel 8 skal vi se at det også har skjedd endringer i bruken av andre tjenester som krisesentrene henviser sine brukere til.

# **DEL III: MULIGE ÅRSAKER TIL ENDRINGENE**

## 5 Endringer i befolknings-sammensetningen

### 5.1 Innledning

I forrige kapittel viste vi at antallet kvinner med minoritetsbakgrunn har hatt en formidabel økning, samtidig som stadig færre kvinner med norsk opprinnelse benytter krisesentrene. Samtidig viste krisesenterstatistikken at de kvinnene som oppsøker krisesentrene har behov for bistand over lengre tid enn før.

I denne delen av studien skal vi se nærmere på hvilke mulige forklaringer disse endringene i brukersammensetningen kan ha. Kan for eksempel endringer i befolknings-sammensetningen i Norge være med på å forklare den store endringen i brukersammensetningen på krisesentrene?

I dette kapitlet vil vi gjøre rede for utviklingen i antallet innvandrere i Norge og se i hvilken grad innvanderrepresentasjonen i befolkningen avspeiles i krisesenterstatistikken.<sup>18</sup>

### 5.2 Økning i antallet innvandrere i Norge

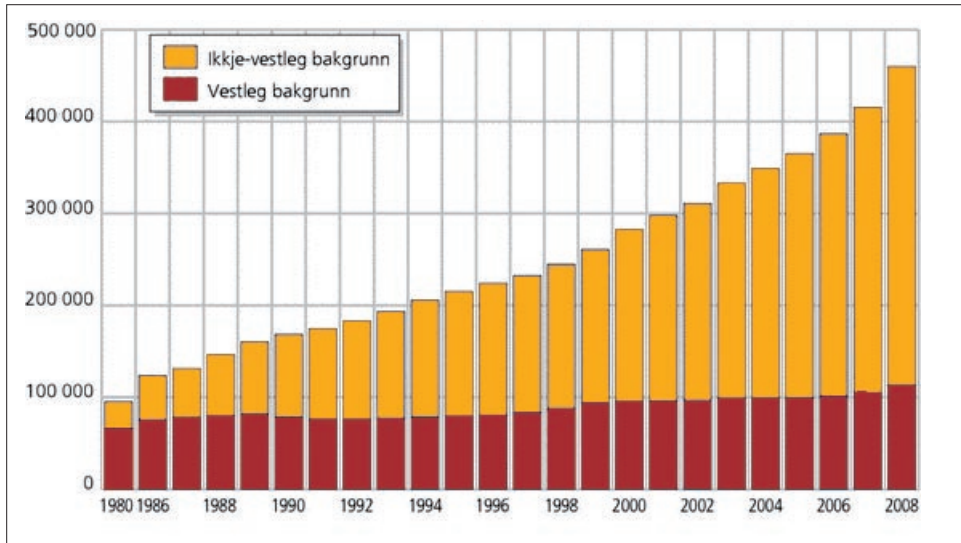
Siden 1980 har antallet innvandrere i Norge økt fra i underkant av 100 000 til 460 000 personer. Våren 2009 utgjorde innvandrerne 9,7 prosent av befolkningen. Det er gruppen innvandrere med «ikke-vestlig» bakgrunn som øker mest og som utgjør hovedtyngden av innvandrerne.<sup>19</sup>

---

18 Avhengig av hvilken befolkningsstatistikk som dekker de variablene vi er ute etter, vil vi benytte vekselvis tall fra 2007 og fra 2008.

19 I enkelte av tabellene og figurene i denne fremstillingen kommer vi til å benytte befolkningsstatistikk fra 2007. Det gjelder i de tilfellene der det har vært vanskelig å finne aktuell befolkningsstatistikk for 2008.

Figur 5.1 Innvandrerbefolkningen definert etter vestlig/ikke-vestlig landbakgrunn i perioden 1990-2008. Absolutte tall



Kilde: Innvandrerbefolkningen, Statistisk sentralbyrå

I den perioden krisesentrene har eksistert har antallet innvandrere i Norge økt fra snaut 100 000 i 1980 til nærmere 500 000 personer i 2008. Antallet innvandrere med vestlig bakgrunn har vært relativt stabilt i perioden, mens antallet innvandrere med ikke-vestlig bakgrunn har økt kraftig. I følge SSBs statistikkbank økte gruppen av ikke-vestlige innvandrere i Norge fra 30 496 i 1980 til 346 594 personer i 2008.

Ved inngangen til 2007 var vel 415 000 personer innvandrere i Norge. Tre av ti innvandrere kom dette året fra land i Vest-Europa, Nord-Amerika eller Oseania, mens syv av ti kom fra ikke-vestlige land, som land i Asia, Afrika og Sør- og Mellom-Amerika, og fra Øst-Europa.<sup>20</sup> Samme året var de største innvandregruppene i Norge pakistane, svensker, irakere, somaliere og dansker. Størrelsen på de ulike innvandregruppene varierer en del fra år til år.

I 2003 hadde 92 prosent av kvinnene med minoritetsbakgrunn som oppsøkte krisesentrene ikke-vestlig bakgrunn (Jonassen 2004).

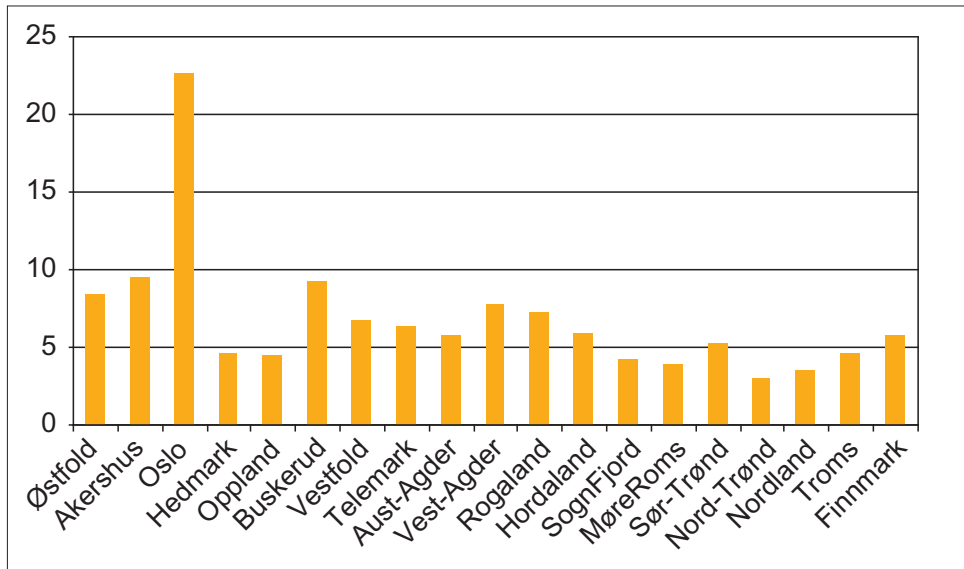
### 5.2.1 Variasjon i representasjonen av innvandrere i ulike deler av landet

Innslaget av innvandrere i ulike deler av landet avspeiles ikke alltid i antallet kvinner med minoritetsbakgrunn som oppsøker krisesentrene i de samme områdene. I 2007 hadde Oslo den høyeste andelen innvandrere i forhold til totalbefolkningen (22,6 prosent) i

<sup>20</sup> [www.ssb.no/aarbok/2007/tab/tab-090.html](http://www.ssb.no/aarbok/2007/tab/tab-090.html)

fylkene, mens Nord-Trøndelag hadde den laveste andelen (3 prosent). I absolutte tall utgjorde innvandrerne i Oslo nærmere 124 000 personer, og i Nord-Trøndelag vel 3800.

Figur 5.2 Andelen innvandrere i fylkene i forhold til totalbefolkningen 1. januar 2007. Prosent<sup>21</sup>



Stolpediagrammet viser variasjonen i andelen innvandrere i de ulike fylkene. Distriktsfylker med få innbyggere har lavest innslag av innvandrere, for eksempel Nord-Vestlandet og Nord-Norge, mens folkerike fylker, som ligger på Østlandet eller som omfatter de største byene, har forholdsvis høyere innslag av innvandrere.

### 5.2.2 Kjønnforskjeller i innvandrergруппene

Andelen kvinner og menn varierer mellom innvandrergруппene i Norge. Kvinner er i mindretall i flyktninggrupper fra Afghanistan, Irak og Somalia (Henriksen 2006), mens kvinner er i flertall blant innvandrere fra Russland, Thailand og Filippinene. I mange tilfeller har de sistnevnte kommet til Norge gjennom ekteskap med norske menn. Statistikk fra 1. januar 2008 viser at det var bosatt nærmere fem ganger så mange kvinner som menn fra landene Russland, Thailand, Filippinene, Ukraina og Brasil i Norge – henholdsvis 21 940 mot 4618.<sup>22</sup> I de øvrige innvandrergруппene er det en jevnere kjønnsfordeling.

<sup>21</sup> Statistikken er hentet fra Statistisk Sentralbyrå (SSB). [www.ssb.no/innvbef/tab-2008-04-29-01.html](http://www.ssb.no/innvbef/tab-2008-04-29-01.html)

<sup>22</sup> Tallene er innhentet fra Gunnlaug Daugstad, SSB, februar 2009.

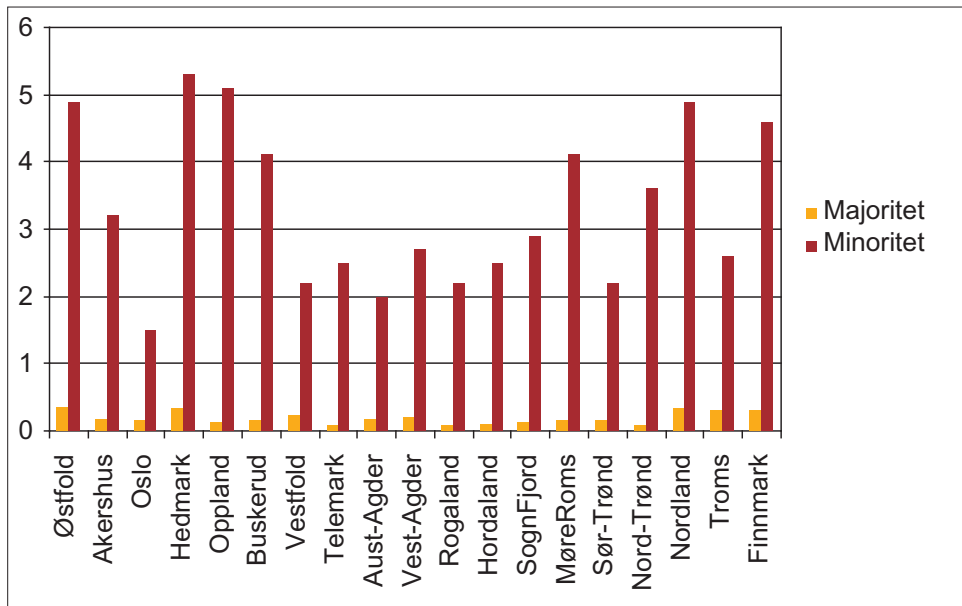
## 5.3 Krisesenterbrukernes andel av befolkningen

### 5.3.1 Fylkesvis fordeling

I alle fylkene er kvinner med minoritetsbakgrunn overrepresentert på krisesentrene i forhold til gruppens andel i befolkningen. Andelen og antallet brukere med minoritetsbakgrunn varierer imidlertid fra senter til senter, både innen og mellom fylkene. Mange av de fylkene som har lavt innbyggertall har samtidig få innvandrere og dermed få krisesenterbrukere med minoritetsbakgrunn.

I 2007 utgjorde krisesenterbeboere med norsk opprinnelse 0,17 promille av den norske befolkningen (kvinner og menn), mens beboere med minoritetsbakgrunn utgjorde 2,25 promille av innvandrerbefolkningen.<sup>23</sup> I alle fylkene utgjorde krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn en langt høyere andel av innvandrerbefolkningen sammenlignet med andelen beboere med norsk opprinnelse sett i forhold til den etnisk norske befolkningen.

Figur 5.3 Andel krisesenterbeboere 2007 med norsk eller utenlandsk opprinnelse sett i forhold til andelen personer med tilsvarende opprinnelse i normalbefolkningen i fylkene 1. januar 2008. Promille



<sup>23</sup> Tallmaterialet er hentet fra SSBs befolkningsstatistikk. [www.ssb.no/aarbokef/tab/tab-061.html](http://www.ssb.no/aarbokef/tab/tab-061.html) og [www.ssb.no/innvbeef/tab-2008-04-06.html](http://www.ssb.no/innvbeef/tab-2008-04-06.html) Det samme gjelder for figuren under.

Den fylkesvise variasjonen i andelen krisesenterbeboere med ulik opprinnelse, er imidlertid stor.<sup>24</sup> Andelen etnisk norske krisesenterbeboere varierer fra 0,07 (Rogaland) til 0,36 promille (Østfold) sett i forhold til den etnisk norske befolkningen. Andelen beboere med minoritetsbakgrunn sett i forhold til innvandrerbefolkningen varierer fra 1,5 (Oslo) til 5,3 promille (Hedmark).

Fylker som Hedmark, Oppland, Østfold, Nordland og Finnmark har flest kvinner med minoritetsbakgrunn på krisesentrene sett i forhold til innvandrerbefolkningen, mens fylker som Oslo, Aust-Agder, Vestfold, Rogaland og Sør-Trøndelag har forholdsvis lavere innslag av denne brukergruppen i forhold til innvandrerbefolkningen.

### 5.3.2 Krisesenterbeboere i forhold til kvinner generelt

I de foregående avsnittene presenterte vi krisesenterbrukere i forhold til totalbefolkningen av kvinner og menn i de ulike fylkene. I dette avsnittet skal vi se andelen brukere i forhold til kvinner i samme aldersklasser.

I 2007 var 99 prosent av krisesenterbeboerne under 60 år. Ser vi på innslaget av beboere i forhold til befolkningen av kvinner i Norge mellom 20 og 59 år per 1. januar 2008, finner vi at kvinner med innvandrerbakgrunn er sterkt overrepresentert sammenlignet med andelen etnisk norske kvinner blant krisesentrenes beboere. I følge Statistisk sentralbyrå utgjorde antallet etnisk norske kvinner i den aktuelle aldersgruppen i befolkningen generelt 1 297 639 personer og kvinner med innvandrerbakgrunn 147 914 personer.<sup>25</sup>

De 748 kvinnene med norsk opprinnelse som bodde på krisesentrene i 2007, utgjør dermed 0,7 promille av kvinnebefolkningen mellom 20 og 59 år, mens de 1033 innvandrerkvinnene som bodde på sentrene utgjør 7,0 promille av innvandrerkvinner i samme aldersgruppe i befolkningen. Det betyr at 10 ganger så mange av kvinnene med minoritetsbakgrunn blir beboere på krisesentrene sammenlignet med sine medsøstre med norsk opprinnelse.

### 5.3.3 Økning over tid

Et sentralt spørsmål i denne sammenhengen er hvor vidt økningen i andelen krisesenterbrukere følger økningen i innvandrerbefolkningen. I tabell 5.1 tar vi utgangspunkt i perioden 2001 til 2008, hvor det finnes aktuelle data for å belyse spørsmålet.

<sup>24</sup> Sammenligningsgrunnlaget er SSBs befolkningsstatistikk fra 1. januar 2008, der vi har sortert ut innvandrerkvinner og kvinner med norsk opprinnelse i aldersgruppene 20-59 år.

<sup>25</sup> Se under punkt 1.4 under overskriften «Minoritetsbakgrunn» for SSBs definisjon av innvandrerbegrepet.

Tabell 5.1 Økning i innvandrerbefolkningen i forhold til økningen i antallet krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn fra 2001 til 2008

Innvandrere	Personer i 2001	Personer i 2008	Økning i prosent
Totalt i Norge	282 500	460 000	63 %
Antall beboere på krisesentrene	608	1039	71 %

Fra 2001 til 2008 økte innvandrerbefolkningen i Norge fra 282 500 til 460 000 personer. Dette tilsvarer en økning på 63 prosent. I samme periode økte antallet kvinner med innvandrerbakgrunn på krisesentrene fra 608 til 1039 kvinner, som tilsvarer en økning på 71 prosent. Økningen av innvandrerkvinner er med andre ord noe sterkere enn økningen av innvandrere i Norge generelt skulle tilsi i perioden. Det ser med andre ord ut for at økningen i andelen innvandrere generelt har betydning for økningen i andelen brukere med minoritetsbakgrunn på krisesentrene, men kan ikke forklare hele økningen.

## 5.4 Kvinner med minoritetsbakgrunn utsatt for vold av norske menn

Mange krisesenterbrukere med minoritetsbakgrunn utsettes for vold av menn med norsk opprinnelse – i følge krisesenterstatistikken 32 prosent i 2007 og 28 prosent i 2008. I 2007 utgjorde disse 316 kvinner.

Det har vært en økning i transnasjonale ekteskapsinngåelser i Norge, spesielt mellom norske menn og utenlandske kvinner. I perioden 1996 til 2007 ble det inngått i alt 30945 ekteskap mellom «bosatte» norske menn uten innvandrerbakgrunn og kvinner med utenlandsk statsborgerskap. Ekteskapsinngåelser med kvinner fra Thailand, Russland, Filippinene, Brasil og ulike land i Øst-Europa utgjorde nærmere halvparten av disse (14848) (Daugstad 2008).

Mens fire prosent av norske menns ekteskapsinngåelser var med utenlandske kvinner i 1996, steg andelen til 10 prosent (vel 2000 giftermål) i 2007 (Daugstad 2008). Transnasjonale ekteskap gir økt risiko for skilsmisse. Det gjelder i størst grad for norske kvinner og utenlandske menn, men også for norske menn gift med utenlandske kvinner (Lie 2004a).

Vi har ikke lykket med å finne statistikk over det totale antallet utenlandske kvinner som på landsbasis er gift med norske menn. Vi har derfor heller ikke data på hvor stor andel krisesenterbrukerne med minoritetsbakgrunn, som utsettes for vold av norske menn, utgjør i forhold til antallet utenlandske kvinner totalt som er gift med norske menn.

I 2007 var antallet krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn utsatt for vold av norske menn, lavest i fylkene Aust-Agder, Sogn og Fjordane og Nord-Trøndelag, med mellom 12 og 14 kvinner. Tilsvarende hadde fylkene Oslo, Akershus og Østfold flest minoritetsbeboere med norsk utøver, mellom 107 og 181 kvinner. Det lave antallet krisesenterbeboere i denne kategorien i enkelte fylker, gjør at vi velger å slå sammen registreringene til regionale samletall. Samletallene gir en indikasjon på omfanget av problemet sett i forhold til folketallet i regionene.

Tabell 5.2 *Krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn utsatt for vold av menn med norsk opprinnelse 2007 fordelt på helseregioner. Absolutte tall (Prosent)*

Helse-region	Krisesenterbeboere totalt	Beboere med minoritetsbakgrunn	Beboere med minoritetsbakgrunn utsatt av vold fra norske menn
Øst	819	533 (65)	120 (23)
Sør	359	199 (55)	55 (28)
Vest	229	144 (63)	60 (42)
Midt	170	86 (51)	40 (47)
Nord	229	78 (34)	41 (53)
Totalt	1806	1040 (58)	316 (30)

Tabell 5.2 viser at krisesentrene i region øst har flest beboere totalt og med minoritetsbakgrunn. Midt-Norge har færrest krisesenterbeboere. I denne regionen har halvparten (51 prosent) av brukerne minoritetsbakgrunn, og nærmere halvparten av disse (47 prosent) har vært utsatt av vold fra norske menn. Region Nord har færrest krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn (78 personer). Samtidig er det i denne regionen vi finner den høyeste andelen minoritetskvinner som har vært utsatt for vold av norske menn (53 prosent).

I en landsdekkende studie av vold i parforhold, finnes den høyeste andelen av kvinner som har vært utsatt for maktbruk i parforhold i de tre nordligste fylkene sammenlignet med de øvrige regionene (Haaland, Clausen, og Schei 2005). 36 prosent av kvinnene i nord mot 22 prosent av kvinnene i Vest (Hordaland, Sogn og Fjordane og Møre og Romsdal) (Haaland, Clausen, og Schei 2005).

## 5.5 Oppsummering

I 2008 utgjorde innvandrerne 9,7 prosent av befolkningen og 60 prosent av krisesenterbeboerne. Kvinner med minoritetsbakgrunn er dermed sterkt overrepresentert på krisesentrene. Nærmere en av tre er imidlertid utsatt for vold av norske menn.

Andelen innvandrere i normalbefolkningen varierer fra fylke til fylke og mellom regioner. Forholdet mellom andelen innvandrere i befolkningen og andelen kvinner på krisesentrene viser ikke noe ensartet mønster, men varierer fra region til region og mellom fylkene.

Når vi tar utgangspunkt i kvinnebefolkningen i aldersgruppene 20 til 59 år med henholdsvis innvandrerbakgrunn og med norsk opprinnelse, bor 10 ganger så høy andel av kvinner med minoritetsbakgrunn på krisesentrene som kvinner med etnisk norsk bakgrunn.

Andelen krisesenterbeboere med minoritetsbakgrunn utsatt for vold av norske menn, er høyest i helseregionene Midt- og Nord-Norge. Tallmaterialet er imidlertid lite, så en må være varsom med å trekke bastante konklusjoner om dette funnet.

Økningen av kvinner med minoritetsbakgrunn som brukere ved krisesentrene avspeiler til dels at andelen kvinner med innvandrerbakgrunn øker i befolkningen. Krisesenterbrukerne med minoritetsbakgrunn har imidlertid økt i et forholdsvis større omfang enn økningen i innvandrerbefolkningen generelt skulle tilsi.

I de neste kapitlene skal vi se nærmere på andre mulige forklaringer på hvorfor andelen kvinner med minoritetsbakgrunn øker på krisesentrene.

## 6 Sosiokulturelle endringer og forskjeller

### 6.1 Innledning

Det forrige kapitlet viste at økt innvandring ikke gir en tilstrekkelig forklaring på endringene i brukersammensetningen ved krisesentrene. I dette kapitlet rettes søkelyset derfor mot økonomiske, sosiale og kulturelle forhold som kan bidra til å forklare disse endringene. Vi vil se nærmere på forekomsten av vold mot kvinner, kvinners økonomiske situasjon, kulturelle forestillinger om samlivsbrudd og skilsmisse og kvinners muligheter for å søke hjelp og støtte i eget nettverk. Et sentralt spørsmål er om det finnes forskjeller mellom majoritetsbefolkningen og minoritetsbefolkningen på disse områdene som kan ha betydning for om kvinner søker bistand på krisesenter.

Datagrunnlaget i dette kapitlet er primært statistisk materiale fra SSB og andre studier om utsatthet for vold, økonomiske levekår, sysselsetting og skilsmisse. Krisesenterstatistikken om beboernes økonomiske livsgrunnlag står også sentralt. I drøftingene av forestillinger om skilsmisse og kvinnes ressurser i eget nettverk, ligger vårt eget intervjumateriale til grunn.

### 6.2 Utsatthet for vold

I følge SSBs levekårsundersøkelser oppgir årlig omkring fem prosent av både kvinner og menn over 15 år at de har vært utsatt for vold eller trusler som gjorde at de ble redde. Andelen har vært stabil de siste 20 årene (Stene 2003). Når færre etnisk norske kvinner søker hjelp ved krisesentrene, skyldes det derfor sannsynligvis ikke at de i mindre grad er utsatt for vold enn før.

Det finnes ikke forekomststudier av vold mot minoritetsbefolkningen i Norge. Det er gjennomført to undersøkelser av forekomst av vold i Norge, «Osloundersøkelsen» (Pape og Stefansen 2004) og «NIBR-undersøkelsen» (Haaland, Clausen, og Schei 2005). Minoritetsbefolkningen var underrepresentert i begge studiene. De få som deltok hadde utdanning over gjennomsnittet for befolkningen generelt.

En undersøkelse av 15-17 åringer i Oslo viste at 3,7 prosent av jentene og 2,7 prosent av guttene hadde vært utsatt for vold fra foreldre siste året (Øya 2007). En annen studie viser at ungdom med foreldre fra ikke-vestlige land var mer enn dobbelt så ofte utsatt

for vold fra voksne, sammenlignet med ungdom med foreldre født i Norge (Schou, Dyb, og Graff-Iversen 2007). Forskerne antyder at dette kan skyldes kulturelle forskjeller i synet på bruk av fysisk straff mot barn og unge eller mer anstrengt økonomi.

Kriminalstatistikken omfatter alle registrerte lovbrudd ved landets politidistrikter. En gjennomgang av kriminalstatistikken for 1998, viser at kvinner med ikke-vestlig bakgrunn langt oftere enn etnisk norske kvinner var registrert som ofre for vold som trusler, legemsfornærmelse og legemsbeskadigelse (Gundersen, Haslund, Hustad, og Stene 2000).<sup>26</sup> Når forskerne ser på legemsfornærmelser og legemsbeskadigelser med kvinner som registrerte ofre, dreide en klart høyere andel av lovbruddene mot kvinner med ikke-vestlig bakgrunn seg om partnervold, sammenlignet med etnisk norske, henholdsvis 20 mot seks prosent.

I følge en utredning fra Verdens helseorganisasjon om vold mot kvinner i 11 ulike land, er grad av økonomisk avhengighet en av risikofaktorene. Andre risikofaktorer er utdanningsnivå, grad av likestilling, og folks generelle oppfatninger av vold mot kvinner (WHO 2005). De norske omfangsundersøkelsene bekrefter at både inntektsnivået og livssituasjonen ellers har betydning for kvinners (og menns) utsatthet for vold. Osloundersøkelsen viste større forekomst av alvorlige trusler og grov vold blant sosialhjelpsmottakere, andre personer med svært dårlig råd, personer med uføre- eller attføringstrygd og arbeidsledige (Pape and Stefansen 2004). NIBR-undersøkelsen viste at utsatthet for vold øker omvendt proporsjonalt med folks inntekter (Haaland, Clausen, og Schei 2005).

Minoritetsbefolkningen i Norge skårer lavere enn majoritetsbefolkningen på levekårsindikatorer som er forbundet med økt sårbarhet for vold, som for eksempel utdanning, inntekt, helse og bolig (Østby 2004). Innvandrere fra ikke-vestlige land skårer lavest. Andelen innvandrere i lavinntektsgruppene i Norge øker (Kirkeberg 2009). Minoritetsbefolkningen mottar oftere sosialhjelp enn befolkningen generelt (Gaasø 2004), og innvandrerbarn mottar oftere hjelpetiltak fra barnevernet (Kalve 2004).

Minoritetssituasjonen i seg selv kan ha betydning for kvinners utsatthet. I følge statusrapport om jenters situasjon globalt fra Plan International, er kvinner som tilhører urbefolkningsgrupper og etniske minoriteter oftere utsatt for overgrep enn kvinner i majoritetsbefolkningen (van der Gaag 2007). Erfaringer fra terapeutisk arbeid blant flyktninger tyder på at belastninger knyttet til flukt og tilpasning i et nytt samfunn kan fungere utløsende eller forsterkende for vold mot kvinner (Dahl 2001).

Å forstå vold i et makt-avmaktsperspektiv indikerer en sammenheng mellom maktforskjeller og forekomst av vold (Isdal 2000). Jo større forskjeller det er mellom menns og kvinners status og rettigheter, jo større risiko har kvinner for å utsettes for vold (WHO 2005). En stor del av minoritetsbefolkningen i Norge har bakgrunn fra samfunn eller grupper hvor det er større forskjeller i status og makt mellom menn og kvinner enn i majoritetssamfunnet.

<sup>26</sup> 2,7 promille blant etnisk norske og 7,1 promille for kvinner med ikke-vestlig bakgrunn.

### 6.3 Kvinners økonomiske situasjon

Økonomiske forhold har stor betydning for hvilke muligheter kvinner har når de vil bryte ut av et mishandlingsforhold. Flere kritesenteransatte i vår studie trekker fram boligsituasjonen som den mest avgjørende faktor for om kvinner søker hjelp på kritesenter eller ikke. Det handler i stor grad om hvorvidt kvinnene har ressurser – økonomisk og nettverk/språk – til å klare seg på boligmarkedet på egenhånd. Ansatte understreker at det ofte er behovet for et sted å bo i bruddsituasjonen, heller enn behovet for beskyttelse, som avgjør om kvinner benytter kritesentrenes botilbud eller ikke.

Hvilke muligheter kvinner har for å få innpass på boligmarkedet, er i stor grad avhengig av hvilke økonomiske ressurser de har til rådighet. Ansattes observasjoner understøttes av faktakunnskap om kritesentrenes beboere. Gjennom hele kritesentrenes historie har beboerne hatt en gjennomgående svak økonomisk posisjon, sammenlignet med kvinner generelt. En studie av 47 kvinner som bodde eller hadde bodd på seks ulike kritesentre på slutten av 1980-allet, viste at nærmere halvparten (49 prosent) sto utenfor arbeidslivet, mot 20 prosent blant kvinner generelt (Jonassen 1989a).<sup>27</sup> 11 prosent av kvinnene var trygdet. Kritesenterstatistikken fra 2008 viste at 66 prosent av beboerne var uten arbeidstilknytning, mens tilsvarende andel for kvinner generelt var 21 prosent (Nersund og Govasmark 2009).<sup>28</sup> 32 prosent av beboerne var trygdet. Mønsteret har vært det samme gjennom hele perioden hvor det foreligger felles brukerstatistikk (2003-2008).<sup>29</sup>

En nylig publisert studie viser at kvinner som oppsøker kritesentrene har lavere utdanning og lavere inntekt, sammenlignet med voldsutsatte kvinner som oppsøker for eksempel familievernet (Vatnar 2009). I noen tilfeller nektes kvinner å ta lønnet arbeid av utøverne. I sin doktorgradsavhandling fant Kjersti Alsaker at 19 prosent av et utvalg på 87 kvinner som hadde bodd på kritesenter, ofte eller svært ofte var blitt nektet å ta seg arbeid utenfor hjemmet av voldsutøveren, og at ytterligere 20 prosent oppga at de av og til eller sjelden hadde opplevd dette (Alsaker 2008). Slike framstøt kan ses som ledd i mannens strategi for å isolere kvinnen (Sonkin, Martin, og Walker 1985).

Kvinnens økonomiske situasjon i majoritetsbefolkningen er styrket i løpet av den perioden kritesentrene har eksistert. På 70- og 80-tallet kom stadig flere kvinner inn i arbeidslivet, og økningen var størst blant gifte kvinner.<sup>30</sup> Statistisk sentralbyrå omtaler endringene som en «kvinnerevolusjon» på arbeidsmarkedet. Mange jobbet deltid, men fra tidlig på 80-tallet ble en stadig større andel kvinner heltidsarbeidende. Mye tyder på at etnisk norske kvinner i mindre grad enn tidligere er økonomisk avhengige av andre og at de i større grad rår over ressurser som gjør det mulig å mestre boligmarkedet. Dette betyr at de økonomisk sett har fått økte muligheter til å bryte ut av et mishand-

27 Undersøkelsen omfattet et relativt lite utvalg (49 kvinner).

28 Andelen for kvinner generelt gjelder kvinner mellom 25 og 66 år.

29 Registreringsskjemaet for dagbrukere omfatter ikke spørsmål om yrkesdeltakelse, slik at det kun foreligger denne type informasjon om sentrenes beboere.

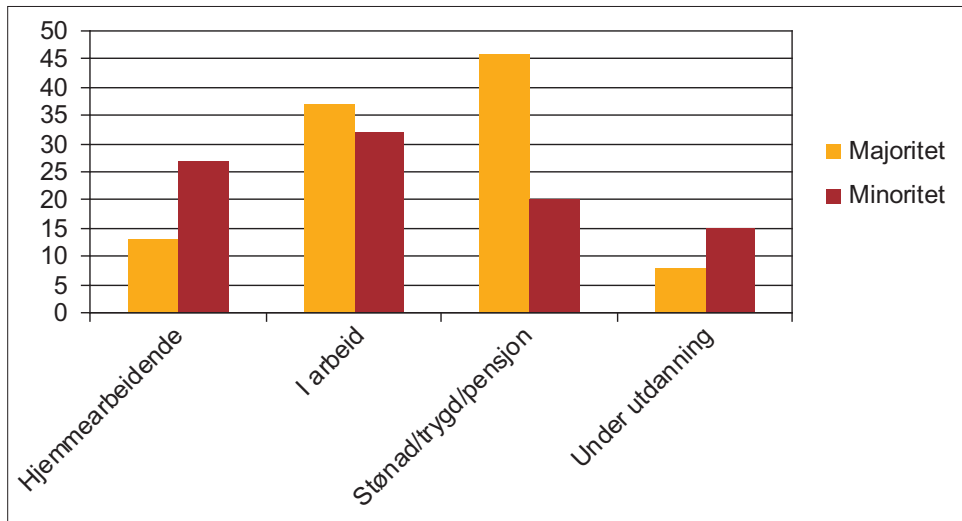
30 [www.ssb.no/emner/00/aar2000/art-1999-09-22-01.html](http://www.ssb.no/emner/00/aar2000/art-1999-09-22-01.html)

lingsforhold uten å gå veien om krisesentrene. Dette bekreftes av Vatnar, som fant at kvinner med minoritetsbakgrunn som oppsøkte hjelpeapparatet på grunn av utsatthet for vold, hadde lavere inntekter enn etnisk norske kvinner (Vatnar 2009).

Det finnes vesentlige inntektsforskjeller i majoritets- versus minoritetsbefolkningen. Minoritetsbefolkningen har generelt dårligere økonomiske levekår og kvinnene er i mindre grad sysselsatte og flere står dermed uten egne inntekter (Olsen 2008). Dette avspeiles også blant krisesentrenes beboere. I 2008 var 34 prosent av beboerne i arbeid (heltid eller deltid), 37 prosent av de etnisk norske og 32 prosent av de med minoritetsbakgrunn (se figur 6.1) (Nersund og Govasmark 2009).<sup>31</sup> I majoritetsbefolkningen er forskjellen mellom andelen sysselsatte kvinner og menn i ferd med å jevne seg ut. I minoritetsbefolkningen er denne forskjellen fortsatt stor (Østby 2004).

Kvinner med minoritetsbakgrunn er sannsynligvis i større grad enn etnisk norske kvinner økonomisk avhengige og har mindre ressurser til å klare seg i boligmarkedet på egenhånd. Slike forhold kan medvirke til at det er vanskeligere for kvinner med minoritetsbakgrunn enn for etnisk norske kvinner å bryte ut av et mishandlingsforhold på egenhånd, uten bistand fra krisesenter.

Figur 6.1 Krisesenterbeboernes tilknytning til arbeidslivet, fordelt på opprinnelse (2008)



Det kan se ut som den økonomiske situasjonen for krisesentrenes beboere har blitt forverret fra 80-tallet og fram til i dag. Mens halvparten av beboerne var i jobb i 1988 (51 prosent), gjaldt dette en tredel av beboerne i 2008 (34 prosent), altså en klart lavere andel. Andelen beboere som mottok trygd var en tittel i 1988 (11 prosent) og en tredel

<sup>31</sup> Deltakelsen i arbeidslivet blant beboere med minoritetsbakgrunn synes imidlertid å øke, fra 25 prosent i 2006 til 32 prosent i 2008. Mens andelen i deltidsarbeid er stabil (omtrent 12 prosent), har andelen i fulltidsarbeid økt fra 13 prosent i 2006 til 20 prosent i 2008.

i 2008 (32 prosent), altså en klart høyere andel. Disse tallene er imidlertid framkommet på ulike måter og er ikke direkte sammenlignbare, slik at det ikke er mulig å trekke sikre konklusjoner.<sup>32</sup> I 2008 var nærmere halvparten av de etnisk norske beboerne trygdemottakere (46 prosent), mot 20 prosent av beboerne med minoritetsbakgrunn. Dette bildet kan tyde på en utvikling der krisesentrenes botilbud i stadig større grad benyttes av marginaliserte kvinner som står utenfor arbeidsmarkedet og som – særlig når det gjelder etnisk norske beboere – mottar offentlig stønad.

## 6.4 Forestillinger om skilsmisse

Brudd, skilsmisse og reetablering handler om organisering av samliv og er i alle samfunn nært knyttet til overordnede kulturelle verdier.<sup>33</sup> Både brukere og ansatte i vår studie peker på at om skilsmisse er forbundet med skam eller ikke, utgjør en viktig forskjell når kvinnene bryter ut av et mishandlingsforhold. Å identifisere hvilke forhold som påfører mennesker skam, kan være et viktig inntak for å forstå kulturer og samfunn (Wyller 2001).

Flere etnisk norske kvinner i vår studie forteller om hvordan skilsmisse var forbundet med skam i forrige generasjon. De forteller om mødre som levde i vanskelige ekte-skap, i noen tilfeller også med mishandling, men som ikke brøt ut fordi det ville føre skam over familien. En kvinne forteller om sin mor:

Det hun har sagt er at det var ikke så lett på 70-tallet, det med skilsmisse og å gå fra mannen sin. Da ville hun ha blitt pratet om. Hun ville ikke bli utsatt for folkesnakk. Det var en skam å skille seg. Man skulle holde sammen i gode og onde dager. Damer skulle tåle mer.

De etnisk norske brukerne forbinder imidlertid ikke sin egen skilsmisse med skam. Dette har sannsynligvis flere årsaker. En sterkere økonomisk posisjon har sannsynligvis gjort det lettere for kvinner å skille seg. Det har vært en markert økning i antall skilsmisser i Norge fra slutten av 60-tallet og fram til omtrent 2005.<sup>34</sup> Mens det i perioden 1961 – 65 var gjennomsnittlig 2452 skilsmisser pr år, var tallet 7451 for perioden 1981 – 85 og 10 720 for perioden 2001 – 2005.<sup>35</sup> Økningen i antall skilsmisser kan ha en selvforsterkende effekt. Når det blir mer vanlig å skille seg, blir det også mer aksep-

32 Brukerundersøkelsen fra 1988 er basert på intervjuer med et selektert utvalg på 49 beboere ved seks sentre, mens tallene fra brukerstatistikken i 2008 omfatter alle krisesenterbeboerne Jonassen, Wenche. 1989a. *Kvinnemishandling. Hvem rammes og hvorfor holder de ut?* Norsk institutt for by- og regionforskning, Oslo, Nersund, Ranita og Hege Govasmark. 2009. *Rapportering fra krisesentrene 2008*. Sentio Research Norge, Trondheim..

33 Når vi her snakker om kultur, er det i tråd med Eriksens og Sørheims definisjon: «de tanker, kunnskaper og ferdigheter mennesker har tilegnet seg som medlemmer av et samfunn» (2006:35f).

34 <http://www.ssb.no/emner/02/02/30/ekteskap/tab-2009-08-27-02.html> og <http://www.ssb.no/emner/02/02/30/ekteskap/tab-2009-08-27-08.html>

35 Etter 2005 er det en svak tendens til færre skilsmisser pr år.

tert å skille seg (Noack og Mamelund 1997). At Norge etter hvert har blitt et langt mer sekularisert samfunn kan også ha betydning.

I samme periode har det foregått raske og vesentlige endringer i de overordnede verdiene i det norske samfunnet: Å realisere seg selv som et selvstendig og uavhengig menneske framstår som et viktig ideal for moderne mennesker (Skårderud 2001), et ideal som også står sentralt i kvinnebevegelsen. Kvinner som lever i mishandlingsforhold kan vanskelig leve opp til slike krav. Utøvers kontroll og dominans utgjør en fundamental dimensjon ved (sam)livet (Isdal 2000). Kvinnene rammes derfor av det Skårderud (2001) karakteriserer som den største skam i det moderne samfunnet: Skammen over ikke å realisere seg selv nok, over ikke å være autonom nok. Skårderud trekker fram nettopp overgrep som en situasjon hvor denne type skam kan utløses.

Endrede verdier innebærer at skilsmisse befinner seg i et annet kulturelt landskap enn før for etnisk norske kvinner. Skilsmisse framstår som den eneste akseptable løsningen på de dilemmaer som overgrepssituasjonen bringer med seg. Nettopp gjennom en skilsmisse kan voldsutsatte kvinner leve opp til idealet om selvstendighet og uavhengighet, og på denne måten gjenvinne både selvrespekt og sosial aksept. En skilsmisse kan bidra til å gjenopprette og forsterke relasjoner til familie og venner som mishandlingens isolasjon og skam har bidratt til å svekke. Innebærer dette at etnisk norske kvinner i større grad risikerer skam ved å bli i et mishandlingsforhold enn ved å skille seg?

Mange av informantene med minoritetsbakgrunn beskriver en ganske annen situasjon, hvor skilsmisse bringer skam over både dem selv og deres familie. De kommer fra forskjellige deler av verden og fra områder preget av ulike religioner: islam, kristendom og hinduisme. De har bakgrunn fra samfunn der både inngåelse av ekteskap og skilsmisse gjerne regnes som et familieanliggende, og hvor skilsmisse er forbundet med skam. Norske informanters fortellinger om sine mødre, tyder på at dette inntil nylig også var en kjent situasjon i majoritetssamfunnet.

Når skilsmisse utløser skam, kan kvinnene vanskelig basere seg på hjelp og støtte fra eget nettverk i en bruddsituasjon. En kvinne med katolsk bakgrunn – som kom til Norge som flyktning i barndommen – forteller at hun oppsøkte krisesenteret uten å involvere foreldrene, fordi hun visste de ikke ville akseptere at hun skilte seg.<sup>36</sup>

Krisesenteransatte forteller at en del muslimske kvinner ikke får støtte i bruddfasen: «Andre snur seg kanskje vekk. De tenker at hun er en dårlig kvinne». Lignende erfaringer beskrives fra ulike prosjekter ved Oslo Krisesenter (Berntsen 2008; Nilsen og Prøis 2002; Skogøy 2003). Skam knyttet til skilsmisse kan i enkelte tilfeller føre til at et brudd framstår som et større problem for kvinnene enn mishandlingen de har opplevd (Berntsen 2008). Kvinner med bakgrunn fra samfunn eller grupper hvor skilsmisse er forbundet med skam, kan i mindre grad enn etnisk norske regne med hjelp og støtte i eget nettverk og har i større grad behov for krisesentrenes bistand ved brudd.

<sup>36</sup> I ettertid er kontakten gjenopprettet, noe som gir både kvinnen selv og hennes barn viktig emosjonell støtte.

## 6.5 Ressurser i eget nettverk

Manglende nettverk hvor kvinnene kan søke støtte og overnatting, framheves i mange sammenhenger som en viktig årsak til økningen i andel brukere med minoritetsbakgrunn på krisesentrene (for eksempel Hirsch og Nørgaard 2008). Vår undersøkelse bekrefter for så vidt dette, samtidig som funnene viser at det er en påstand som krever vesentlige nyanseringer.

I vårt utvalg synes manglende nettverk særlig å gjelde nyankomne kvinner i transnasjonale ekteskap og flyktningkvinner som er alene i Norge, uten egen familie å støtte seg på. Noen har venner som gir viktig emosjonell støtte, men slike relasjoner har sine begrensinger: «Venner, du kan ikke flytte til dem». For kvinner uten familie i Norge, framstår krisesenterets botilbud som det eneste alternativet til å bli i mishandlingsforholdet, eller å dra tilbake til familien i hjemlandet.

Geografisk avstand til egen familie kan imidlertid også ha betydning for etnisk norske kvinner. To beboere som har familien sin i en annen landsdel enn de selv bor, forteller at foreldrene ved bruddet tilbød dem å flytte hjem. Felles barn med utøver og ønsket om å gjøre bruddet «riktig» med tanke på framtidig samarbeid om samvær, hindret dem i å flytte hjem umiddelbart. I denne situasjonen ble krisesenterets botilbud og støtte viktig.

Kvaliteten på nettverket synes også å spille en avgjørende rolle for om etnisk norske kvinner søker bistand på krisesenter. Flere forteller om vanskelige oppvekstvilkår, om mødre som har levd i ekteskap med trakassering og vold og om egne overgrepserfaringer i oppveksten. En kvinne forteller om et tidligere, langvarig mishandlingsforhold hvor hun ikke oppsøkte krisesenter. Hun begrunner det: «Da hadde jeg vel mista familien min. Faren min sa: Slutt nå med det der [å snakke om volden fra ektemannen]. Du fortjener jo egentlig å få juling». En ansatt beskriver situasjonen for etnisk norske beboere slik: «De har ingen å gå til når tingene blir gale». Kvinnenes bakgrunn og nettverk kan bidra til å gjøre dem sårbare for overgrep. Det er samtidig et nettverk hvor det kan være lite støtte og hjelp å hente når de bryter ut av mishandlingsforholdet.

Hvorvidt skilsmisse er forbundet med skam eller ikke, har stor betydning for om kvinnene får støtte i eget nettverk i en bruddsituasjon. For etnisk norske kvinner kan skilsmisse framstå som den eneste akseptable løsningen og de kan dermed forvente støtte og hjelp. Mange brukere med minoritetsbakgrunn må forholde seg til at skilsmisse bringer skam over både dem selv og familien, noe som gjør det vanskelig å basere seg på bistand fra eget nettverk i en bruddsituasjon.

Kvinnenes risikobilde kan ha betydning for deres nettverk. At skilsmisse medfører skam, kan bidra til å øke truslene. Etnisk norske kvinner forteller hvordan frykt for utøver førte til at de ikke ville bo hos familie eller venner i den akutte bruddfasen. Krisesenteransatte peker på botilbudet som særlig viktig for etnisk norske kvinner med et alvorlig risikobilde. Høyt beskyttelsesbehov kan gjøre det vanskelig å søke hjelp i eget nettverk.

Hvilken fase i bruddprosessen kvinnene befinner seg i, kan også spille inn. Risikobildet kan endre seg gjennom ulike faser av bruddprosessen (Skogøy 2008). Mens risikoen for nye overgrep kan være høy i den akutte bruddfasen, har de fleste brukerne et nokså moderat risikobilde i seinere faser. En ansatt forteller at kvinner med minoritetsbakgrunn ofte får liten støtte i eget nettverk i starten, av frykt for egen sikkerhet. Det endrer seg ofte når situasjonen har roet seg litt – «så ringer det fra her og der».

Hvorvidt kvinner kan regne med støtte i eget nettverk når de bryter ut av et mishandlingsforhold, handler altså ikke først og fremst om majoritets- eller minoritetsbakgrunn i seg selv. Forhold som geografisk avstand til egen familien, nettverkets «kvalitet», om skilsmisse fører til skam eller ikke, risikobildet og hvilken fase av bruddprosessen kvinnen befinner seg i, spiller en avgjørende rolle for om kvinnene kan basere seg på støtte i eget nettverk.

## 6.6 Oppsummering

Etnisk norske kvinner har de siste tiårene fått en sterkere økonomisk posisjon. De er i mindre grad økonomisk avhengige og rår i større grad over ressurser til å mestre boligmarkedet på egenhånd. Kulturelle endringer har ført til at skilsmisse framstår som den eneste akseptable løsningen på dilemmaene som overgrepssituasjonen bringer med seg, og de kan derfor regne med støtte og hjelp i eget nettverk i en bruddsituasjon. Disse forholdene bidrar sannsynligvis til at etnisk norske kvinner i større grad enn kvinner med minoritetsbakgrunn kan bryte ut av et mishandlingsforhold på egen hånd, uten bistand fra krisesenter.

Kvinner med minoritetsbakgrunn tilhører den delen av befolkningen som har generelt dårligere levekår enn majoritetsbefolkningen. Kjente risikofaktorer når det gjelder utsatthet for vold gjenfinnes i større grad i minoritetsbefolkningen, som for eksempel økonomiske ressurser og utdanning, samt større forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder makt, status og økonomi. Kvinnene er derfor i større grad økonomisk avhengige og har i mindre grad ressurser til å skaffe seg bolig på egenhånd. Kvinner med en bakgrunn hvor skilsmisse er forbundet med skam, kan vanskelig basere seg på hjelp og støtte i eget nettverk i en bruddsituasjon. Dette kan være forklaringen på at kvinner med minoritetsbakgrunn i større grad enn etnisk norske har behov for bistand fra krisesenter når de ønsker å bryte ut av et mishandlingsforhold.

Med utgangspunkt i datamaterialet som ligger til grunn for dette kapitlet, er det grunn til å anta at krisesentrene beboere i overveiende grad består av kvinner 1) uten økonomiske ressurser til å etablere seg i ny bolig på egenhånd og/eller 2) uten nettverk som kan tilby midlertidig bosted. Satt på spissen kan vi si at det ikke er volden i seg selv som bringer kvinnene til krisesentrene, men en livssituasjon preget av få andre muligheter i en vanskelig livssituasjon. Hvis vi tar utgangspunkt i økonomiske forhold,

fanger krisesentrenes botilbud til dels opp samme gruppe som før. Gjennom hele sentrenes historie har beboerne vært kvinner i en svak økonomisk posisjon, sammenlignet ned befolkningen generelt. Et større innslag personer med minoritetsbakgrunn enn etnisk norske i den marginaliserte delen av befolkningen, avspeiles også i krisesentrenes brukersammensetning. Både det totale antallet kvinner som søker bistand på krisesentrene og befolkningsandelen som årlig oppgir å ha vært utsatt for vold, har vært stabil over tid. At flere kvinner med minoritetsbakgrunn benytter krisesentrene kan dermed ses som et uttrykk for at kvinnene integreres i storsamfunnet og som en del av kvinnefrigjøring, på samme måte som det har vært for etnisk norske kvinner.

## 7 Endringer i oppfatninger av vold og av krisesentrene som hjelpetilbud

### 7.1 Innledning

I de siste ti årene har det vært et stort mediefokus på vold i nære relasjoner. Temaet har stått høyt oppe på den politiske agendaen og stått i sentrum på utallige konferanser for ansatte i hjelpeapparatet. Kan det tenkes at all oppmerksomheten omkring vold i nære relasjoner har bidratt til en endring i folks holdninger til vold og bruk av krisesentrene?

I dette kapitlet vil vi rette søkelyset mot kvinners oppfatninger av og erfaringer med vold og krisesentrene. Spørsmålene vi ønsker svar på er: Hvilke oppfatninger har kvinner generelt om krisesentrene? Hvilke oppfatninger hadde brukerne av sentrene før de tok kontakt? Hvilke oppfatninger har ansatte i hjelpeapparatet og politiet av krisesentrene som hjelpetilbud? Er det skjedd endringer i kvinners oppfatninger om vold over tid? Hvis svaret er ja, kan endringene være med på å forklare at kvinner med norsk opprinnelse oppsøker krisesentrene sjeldnere enn de gjorde før?

Datagrunnlaget for fremstillingen er en surveyundersøkelse blant folk flest, intervjuer med brukere og ansatte på krisesentrene, og med representanter for sosialtjenesten og politiet i de kommunene der sentrene i utvalget er lokalisert.

### 7.2 Hva mener kvinner generelt?

For å få vite hvilke holdninger kvinner generelt har til krisesentrene, gjennomførte vi høsten 2008 en omnibusundersøkelse som inkluderte 504 kvinner. Spørsmålene gjaldt kvinnenes erfaring med og holdninger til krisesentre. 33 prosent av kvinnene hadde vært utsatt for en eller flere typer av trusler, vold og/eller grove krenkelser. 13 prosent hadde vært utsatt for fysisk vold eller overgrep etter at de fylte 15 år, 26 prosent hadde vært utsatt for grovt krenkende handlinger og 19 prosent hadde vært utsatt for trusler som gjorde at de ble redd. Når det korrigeres for alder, stemmer andelen voldsutsatte i dette utvalget godt over ens med andelen utsatte i Osloundersøkelsen (Pape og Stefansen 2004).

Seks prosent av kvinnene (30 personer) hadde vært i kontakt med et krisesenter. Halvparten hadde hatt telefonkontakt og like mange hadde besøkt et krisesenter på

dagtid. 11 prosent (20 personer) av de 169 kvinnene som hadde voldserfaring, hadde kontaktet et krisesenter. Tre av respondentene hadde bodd på et krisesenter.

*Tabell 7.1 Kvinners kontakt med krisesenter etter fylte 15 år i forhold til om de har vært utsatt for trusler, vold og/eller krenkende handlinger. Prosent (N=)*

Kontakt med krisesenter	I alt (504)	Utsatt (169)	Ikke utsatt (335)
Aldri	94	89	96
Telefonkontakt	3	7	1
Besøk dagtid	3	5	2
Bodd på krs	1	2	0
Ubesvart	0	0	1

Summen i tabellen overstiger 100 prosent fordi enkelte respondenter hadde kontaktet krisesentrene på flere måter.

Verken utdanningsbakgrunn (med eller uten høyskole/universitetsutdanning) eller sivilstatus (gifte versus ugifte/skilte) ser ut til å ha betydning for andelene som hadde kontaktet krisesenter.

Vel fire av fem kvinner som aldri hadde vært i kontakt med et krisesenter, sa de ville vurdere å oppsøke et senter dersom de ble utsatt for vold. 13 prosent ville ikke oppsøke krisesenter, mens fire prosent var usikre, til sammen 17 prosent (86 personer). Vi ønsket å se om negative holdninger til krisesentrene er forskjellige for kvinner med og uten voldserfaring. Vi ba derfor de 86 kvinnene som uttrykte skepsis til krisesentrene, utdype hvorfor de hadde betenkeligheter med å oppsøke et krisesenter.

Tabell 7.2 Viktigste grunner til ikke å oppsøke krisesenter. Prosent (N=)

Grunner til ikke å oppsøke krisesenter	Totalt (86)	Ikke utsatt (63)	Utsatt (23)
Ville heller søkt hjelp hos venner eller familie	31	35	21
Ville heller søkt hjelp hos andre hjelpeinstanser	11	12	8
Ville gått til politiet	9	11	4
Klarer meg selv	8	7	11
Vet ikke nok om krisesentertilbudet	7	5	15
Krisesentre ligger avsides/gjemt/vet ikke hvor de er	6	6	4
Tror ikke at krisesentrene er profesjonelle nok	2	2	4
Ville synes det var flaut å be om hjelp for denne typen problem	1	2	-
Krisesentrene har brukere jeg ikke kan identifisere meg med	1	2	-
Krisesentrene er ikke bra for barn	1	2	-
Ikke aktuelt/føler ikke behov	8	7	11
Annet	5	5	3
Vet ikke	24	26	20

Spørsmålet ble stilt åpent og det var anledning til å oppgi mer enn en grunn. Summen av svar overstiger derfor 100 prosent.

Nærmere en tredjedel av kvinnene som har betenkeligheter med å oppsøke et krisesenter, sier de ville ha gått til familie eller venner dersom de ble utsatt for vold eller trusler. 11 prosent ville ha oppsøkt en hjelpeinstans, mens ni prosent ville ha gått til politiet. Det er forholdsvis flere av dem uten voldserfaring som sier de ville ha valgt slike løsninger i stedet for krisesenter, sammenlignet med de som har slik erfaring.

Spesielt store svarforskjeller mellom de med og uten voldserfaring finner vi når det gjelder løsningen om å gå til politiet. Bare en (fire prosent) av de 23 personene som selv hadde voldserfaring, sa at hun ville ha gått til politiet, mot syv (11 prosent) av de 63 uten slik erfaring. Det er også forholdsvis flere av kvinnene med voldserfaring som sier de ønsker å klare seg selv dersom de utsettes for vold eller trusler, sammenlignet med de uten slik erfaring, henholdsvis 11 mot syv prosent. 15 prosent av kvinnene med voldserfaring oppgir som årsak til ikke å oppsøke et krisesenter, at de ikke vet hva krisesentrene kan bidra med. Bare fem prosent av de 63 kvinnene uten voldserfaring sier det samme.

Hva kan være forklaringen på at forholdsvis færre voldsutsatte kvinner vil søke hjelp hos familie og venner, i hjelpeapparatet eller hos politiet, enn de uten voldserfaring? Har de utsatte forsøkt å ta kontakt med disse personene/instansene, og erfart at det var lite hjelp å hente, at hjelpen var utilstrekkelig, eller at kontakten med personene/instan-

sene førte til at situasjonen forverret seg? Eller har dette sammenheng med at voldsutsatte kvinner bagatelliserer volden slik at de mener at situasjonen ikke er alvorlig nok til å be om hjelp? Eller har voldsutsatte kvinner forestillinger om at ingen ting nytter og at ingen kan hjelpe? Forholdsvis flere av kvinnene uten voldserfaring ser ut til å tro at de ville ha oppsøkt både familie og venner, andre hjelpeinstanser og politiet dersom de ble utsatt for vold. Det er likevel mulig at personer som i utgangspunktet tror de vil reagere på bestemte måter i en overgrepssituasjon, reagerer helt annerledes når situasjonen oppstår (Laugerud 2007). Laugeruds studie viser at for noen medførte overgrepet sjokk, skam og skyldfølelse og gjorde at de unnlot å oppsøke hjelpeapparatet.

## 7.3 Hva mener krisesentrenes brukere?

### 7.3.1 Om å være utsatt og søke hjelp for vold

Vold i nære relasjoner har vært både tabuisert og skambelagt og er derfor et nokså usynlig fenomen i samfunnet (Leira 2003). Slike tabuer kan gjøre det vanskelig å erkjenne overfor seg selv og andre at man er utsatt, og det kan skape barrierer mot å søke hjelp. Ett av spørsmålene vi ville undersøke, er om økt fokus på vold i nære relasjoner i politikk, media og forskning har medført at det er mindre tabuer og skam knyttet til fenomenet. Har større offentlig fokus på temaet gjort det mindre skambelagt å være utsatt og lettere å søke hjelp?

I det forrige kapitlet så vi hvordan det å leve i et mishandlingsforhold kan utløse den største skammen i det moderne samfunnet: skammen over ikke å realisere seg selv nok, over ikke å være uavhengig nok (Skårderud 2001). Ansatte forteller hvordan etnisk norske kvinner, i kontrast til kvinner med minoritetsbakgrunn, skammer seg over «det å ha latt seg ...», «at man finner seg i det og blir» og at kvinnen «har tillatt at sånt har skjedd». <sup>37</sup> En kvinne forklarer skammen slik:

*Du er jo ikke stolt av å bli slått og sparka og voldtatt. Du tenker at det må være noe galt med meg siden han gjør sånn. Det er noe med verdighet, at en skammer seg fordi en ikke kan ordne opp, få til en endring. En skammer seg over ekteskapet og familielivet. En føler seg lite verd.*

Mens skammen tidligere i større grad var knyttet til det å skille seg, er den nå mer knyttet til det å bli i mishandlingsforholdet, til ikke klare å bryte ut. Skammen rammer dermed kvinnen mer personlig enn før. Skammen har beveget seg fra familie, slekt og tradisjoner til den enkeltes identitet og selvbylde, fra en ytre, kollektiv skam til en indre,

<sup>37</sup> I NIBR-undersøkelsen oppgir 16 prosent av kvinnene at de opplevde skam knyttet til siste voldshendelse og 26 prosent at de fikk nedsatt selvfølelse (Haaland, Clausen, and Schei 2005).

individuell skam (Frønes 2001). Mens skammen tidligere i større grad var knyttet til tradisjonsbrudd som skilsmisse og omfattet hele familien, rammer den nå den utsatte kvinnen mer individuelt, fordi hun ikke har tatt den eneste akseptable konsekvensen av mishandlingen: å bryte ut. Skårderud (2001) mener overgangen til en mer individuell skam samtidig gjør den mer usynlig. Den har færre ord og blir dermed mer taus og mer ensom enn før. Innebærer dette at skammen over å være utsatt for overgrep ikke bare er annerledes enn før, men kanskje også større?

Flere ansatte trekker frem en erfaring de har gjort seg i arbeidet: etnisk norske kvinner er mer opptatt av personlig skyld, sammenlignet med kvinner med minoritetsbakgrunn:

*De tar skylda på seg selv for at de er utsatt for vold. Hvis de ikke kommer seg ut av det fort, så er det mange mekanismer som setter inn. Det er skam og skyld for at de ikke er sterke nok til å gå.*

Erfaringer fra et prosjekt med psykologisk bistand til brukerne ved Oslo Krisesenter viser det samme, noe som forklares slik: «Den individuelle skylden blir så mye større når du er din egen (u)lykkes smed» (van der Weele 2005). Kan opplevelsen av skam og skyld for det å ikke bryte ut, føre til at kvinnene ser seg selv som «medskyldige» i at overgrepene fortsetter? At de egentlig har seg selv å takke? Innebærer dette at dess lengre kvinnene lever med overgrepene, dess mer «skyldige» opplever de å være? At jo lengre de lever i mishandlingsforholdet, jo vanskeligere blir det å bryte ut?

Vi ville også undersøke om økt offentlig fokus i samfunnet på vold i nære relasjoner har gjort det lettere å søke hjelp. Etnisk norske brukere forteller imidlertid om store barrierer mot å søke bistand og knytter det til idealet om selvstendighet: «Du skal klare deg sjøl. Det er noe med stolthet inne i bildet, å klare deg sjøl, ikke ta imot hjelp. (...) Du skal klare å ordne opp i ting sjøl». Kvinner med bakgrunn fra Øst-Europa, særlig de som har høyere utdanning, beskriver lignende refleksjoner. En (etnisk norsk) kvinne forteller om skammen hun føler – fordi hun har søkt hjelp ved krisesenteret – og reflekterer slik:

*Er det at jeg ikke greier meg selv? Ikke løser det selv? Er det at jeg er så svakelig at jeg ikke greier å ordne opp selv?*

– Er det en skam å være svak?

*Ja! Ja! (Hun nikker ivrig.)*

– Hvorfor?

*Det som driver meg er å være selvstendig, å være sterk og selvstendig.*

– Var det motivasjonen ved bruddet?

*Det er motivasjonen i livet generelt. Man vil fremover.*

Moderne idealer om mennesket som fritt og selvstendig – bokstavelig talt «enestående» – kan ha som konsekvens at det å ta imot hjelp i seg selv oppleves som en (ny) krenkelse (Skårderud 2001). Det kan assosieres med avhengighet og føre til en opplevelse av uverdighet og skam (Vetlesen 2001). Innebærer dette at det er minst like vanskelig som før, eller endatil vanskeligere – for etnisk norske kvinner å søke hjelp for mishandling?

### 7.3.2 Om krisesentrene – før oppholdet

I dette avsnittet skal vi se på hvilke oppfatninger kvinnene hadde av krisesentrene før de søkte hjelp: Hva visste de om sentrenes tilbud? Hvem trodde de sentrene var beregnet for? Stemte forestillingene de hadde på forhånd overens med deres erfaringer?

Kvinnenes fortellinger inneholder særlig to fellestrekk. Det første er at de – uavhengig av bakgrunn – sier at de hadde lite kunnskap om tilbudet før de søkte hjelp. For det andre forteller de hvordan forestillingene endret seg i positiv retning under kontakten med senteret. I det følgende vil vi presentere de viktigste aspektene som kvinnene trekker frem, samt enkelte aspekter som ansatte peker på.

#### Et sted hvor kvinner får hjelp

Sentralt i kvinnenes forestillinger er krisesenter som et sted hvor kvinner får hjelp, når de har problemer i ekteskapet eller med familien, er utsatt for vold eller «har trøbbel med mannen sin». De aller fleste hadde stor tillit til at krisesentrene ville hjelpe, med skilsmisse, bolig og hemmelig adresse. Et unntak er noen få kvinner – som synes å ha levd lenge i mishandlingsforhold og som i tillegg har dårlige erfaringer med andre hjelpeinstanser – som på forhånd tvilte på om de ville bli trodd og tatt imot, og som er positivt overrasket over mottagelsen de fikk.

#### Et trygt sted – «fristed»

Mange av kvinnene trekker frem sikkerhet og beskyttelse som et viktig moment for å oppsøke krisesentrene. En kvinne omtaler senteret som «det eneste fristed» og fortsetter: «Hvis jeg hadde dratt til andre, så hadde han sporet meg opp. Jeg ville ha et fristed, melde meg ut av verden» og «... der får han ikke tak i meg». Kvinnene kan komme unna og få «være i fred», både for utøver og eventuell familie som de ikke ønsker innblanding fra.

#### For kvinner utsatt for alvorlig fysisk vold

En stor del av kvinnene forteller at de trodde krisesentrene er for kvinner utsatt for svært alvorlig vold og primært fysiske overgrep. Å forstå mishandling som overveiende fysiske krenkelser, samsvarer med en folkelig oppfatning av vold (Isdal 2000). En kvinne sier:

*Jeg innbilte meg at det er veldig graverende, veldig voldsutsatte som kommer der, ikke akkurat sånn som meg, at det må være verre ting, helseslått, nesten halvt i hjel.*

Flere forteller at de ble forbauset over at brukerne sjelden hadde synlige tegn på mishandling:

*Jeg tenkte det var mye blåveiser og blåmerker. Jeg hadde ikke det, bare arr på sjelen. Jeg hadde ingen fysiske merker å vise frem.*

Å forstå vold som primært fysiske overgrep, innebærer lite fokus på psykisk vold. To ansatte forteller hvordan deres forståelse av vold ble utfordret da de begynte i jobben: «Den psykiske biten, det ser jeg bedre nå. Jeg så vel for meg at de var mer slått, mer blå og gule». Arbeidet ga en ny forståelse av omfanget og alvorligheten i psykisk vold. En av dem forteller at folk hun møter tenker på jobben hennes som veldig dramatisk:

*De har et bilde av krisesenter der man løper gråtende, hulkende og fortvila rundt i gangene. (...) De lurar på hvordan jeg kan overleve i en sånn jobb.*

Fokuset på alvorlig, fysisk mishandling har gjort at noen av kvinnene på forhånd tvilte på om de befant seg i målgruppen for tilbudet. De tenkte at det var «ikke så ille» eller «ikke galt nok» for krisesenter. En kvinne, utsatt for alvorlige fysiske overgrep, forteller:

*Jeg hadde bare sett ..., lest bøker ...*

– Hva hadde du lest?

*Fossum eller Lindell er det kanskje som skriver fra krisesenter?*

– Krim?

*Ja, det er noe krimgreier. Jeg har liksom ikke hatt noen befatning eller oppfatning av hvordan det var på disse stedene. Jeg har jo aldri tenkt på det, selv om han har vært ... at jeg skulle dra på krisesenter? Jeg har aldri tenkt den tanken. Mannen min, han sa at det er for dem som er halvt slått i hjel. Det tenkte jo jeg også, at det er for de som er veldig sånn skada, sånne som blir mishandla, sånne som blir underkua. Men det var jo mange vanlige der, ikke sånne som du kan se noe utenpå. En av dem sa: Det syns ikke utenpå meg, men jeg har mye vondt inni meg.*

Noen få (etnisk norske) kvinner peker på at å karakterisere mishandlingen som «ikke så ille» kan være en strategi for å unngå brudd. Hvis volden er alvorlig, «... da ville jeg bli tvunget til å gjøre noe». En annen sier:

*Man orker ikke helt å ta det innover seg at det er så ille, at ungene har det sånn. For hvis det er det, da må jeg gjøre noe med situasjonen. Og det er det ikke sikkert at jeg orker.*

En kvinne omtaler dette som bagatellisering. Bagatellisering beskrives vanligvis som en strategi for utøvere (Skjørten 1994). Kan det oppstå en allianse hvor utøver og den utsatte har felles interesser i å opprettholde status quo, og hvor bagatellisering av volden kan bli et felles prosjekt? Dette er et sentralt funn i Hydéns studie fra Sverige om vold i ekteskapet (Hydén 1995).

### **For kvinner i akutt krise**

Kvinnene regner krisesentrene som et tilbud i en akutt og alvorlig krise: «Det er jo ordet da, krise, at noe forferdelig har skjedd og at det er et sted å være hvis du har ingen idé om hva du skal gjøre», eller: «Det heter krisesenter, så det skal være veldig galt før man går dit» eller: «Jeg synes det hørt veldig skummelt ut. Bare når du hører ordet «krise» ... Det har jeg hatt nok av!» Flere forteller at de tvilte på om deres problemer var alvorlige nok. En dagbruker, som for flere år siden brøt ut av et mishandlingsforhold uten hjelp fra krisesenter, sier: «Jeg var ikke klar over at det gikk an å komme hit nå. Jeg trodde man måtte være i krise. Det sier jo navnet, ikke sant?» En annen mener navnet er misvisende og sier med stort engasjement:

*Det er derfor jeg tenker at de skulle bytte navn! Det skulle hete håpsenter. Det er det det er, ikke sant? De gir kjempestøtte. Du ser at det er en løsning på alt. Jeg har lært: du må sette tingene på plass, så kan du vokse på det. Det er et håpsenter! Du må si til «Gerd» [leder] at det må skifte navn! Krise, det høres så svart ut.*

### **Siste utvei og definitivt brudd**

Å oppsøke krisesenteret fremstår for kvinnene som siste utvei når det ikke finnes andre muligheter: «Det er det siste du gjør. Du tenker ikke at det gjelder meg. Du tenker at det må vel være en annen utvei? (...) Når jeg kom hit, så var det ingen vei tilbake». Andre sier: «Jeg var kommet dit at jeg ikke klarte mer» og: «Jeg hadde ikke noe valg». En kvinne beskriver ankomsten til senteret slik:

*Det var skremmende. Du ser en korridor og en trapp. Det er som Hotell Cæsar: et hjem for oss og et hjem for deg. Det er en ny sone. Det er sånn at dette er virkelig! Det kan føles som om du er i en film. Når du trækker inn den døra, da må du stå for det, stå for at du tør å reise.*

Krisesenter fremstår som siste utvei, «det siste du gjør», først når det er så ille at alt er bedre enn status quo. Å oppsøke krisesenter har et preg av uvirkelighet, «som om du er

i en film». Det er et endelig og definitivt brudd, hvor det er «ingen vei tilbake», slik at man må være sikker på at man kan «stå for det». Det er overgang («reise») til noe nytt og kvalitativt annet, en slags ny sone.

### **Ikke bra for barn**

Mange av kvinnene – både minoritets- og majoritetsbakgrunn – forteller at de selv tenkte – og ble fortalt av andre – at krisesenter ikke er bra for barn:

*Det var en positiv opplevelse å komme hit. Jeg hadde hørt før at krisesenteret ikke er bra for barn. Man hører at det er veldig negativt. Man blir dømt nedennom og hjem når man er på krisesenteret med barn, at det er destruktivt og skadelig for barn.*

En kvinne som bruker krisesenteret som støtte og kortvarig botilbud i en (ny) bruddprosess, er frustrert over at BUP – hvor et av hennes barn allerede går til behandling – har sendt bekymringsmelding til barnevernet fordi barnet befinner seg på krisesenter. Kvinnene mener at nettopp krisesenteret gir nødvendig sikkerhet og støtte til å gjennomføre et brudd som er til barnets beste.

### **Mest for kvinner med minoritetsbakgrunn**

En stor del etnisk norske kvinner (og enkelte ansatte) forteller at de trodde krisesenteret først og fremst ble benyttet av kvinner med minoritetsbakgrunn. De beskriver aha-opplevelser når de skjønnte at en stor del av denne brukergruppen var blitt mishandlet av etnisk norske ektemenn (rundt 30 prosent av beboerne med minoritetsbakgrunn oppgir etnisk norsk utøver).

Medieoppslag kan være en årsak til slike forestillinger. Vi har ikke hatt muligheter for en omfattende studie av oppslag om krisesentrene, men enkle søk i nettutgavene til regionaviser bekrefter raskt en oppfatning av at krisesentrene nærmest «oversvømmes» av kvinner med minoritetsbakgrunn.<sup>38</sup> Vi vet ikke om vinklingen skyldes sentrenes eller journalistenes fokus, men oppslagene har titler som: «Utenlandske kvinner i flertall på krisesentrene»,<sup>39</sup> «Stadig flere utenlandske koner på krisesentrene»,<sup>40</sup> og «Flest utlendinger på krisesentre». <sup>41</sup> Et eget oppslag om kvinner i transnasjonale ekteskap som kommer til krisesentrene, har tittelen: «Hentes i utlandet». <sup>42</sup> Slike oppslag synes særlig å forekomme i forbindelse med lanseringen av årsstatistikken, men dukker også opp på andre tider av året.

Medieoppslag om sentrenes virksomhet kan fra en synsvinkel formidle nyttig informasjon om tilbudet. Kvinner med minoritetsbakgrunn er utvilsomt en viktig mål-

<sup>38</sup> Søkene ble foretatt i april 2008 og var avgrenset til fire regionaviser.

<sup>39</sup> Publisert i Stavanger Aftenblad 11.10.2007 (aftenbladet.no).

<sup>40</sup> Publisert i Bergens Tidende 13.03.2008 (bt.no).

<sup>41</sup> Publisert i Bergens Tidende 11.10.2007 (bt.no).

<sup>42</sup> Publisert i Fedrelandsvennen 11.04.08 (fvn.no).

gruppe. Fra en annen synsvinkel reiser det flere spørsmål. Oppslagene kan medvirke til forestillinger om at kvinner med minoritetsbakgrunn «strømmer til» og fyller opp krisesentrene. Bidrar dette til forestillinger om at minoritetsborgere er mer voldelige enn majoritetsborgere? Bidrar det til at etnisk norske kvinner i mindre grad regner krisesentrene som et tilbud rettet mot dem?

### For moralsk «dårlige kvinner»

Kvinner med minoritetsbakgrunn forteller at de i sine miljøer kan konfronteres med at krisesenteret er for moralsk «dårlige kvinner» og i verste fall «horer». Kvinner på krisesenter eller som bor alene – utenfor menns kontroll – står fritt til å velge moralsk forkastelige handlinger som sex utenfor ekteskapet og bruk av alkohol og tobakk. Dette har sin bakgrunn i orientalske forestillinger om kvinnelig seksualitet som aktiv, i kontrast til den vestlige verdens forestillinger om kvinnelig seksualitet som mer passiv (Delaney 1991). Å være «sjømannskone» eller «gressenke» er ingen moralsk betenkelig posisjon i det norske samfunnet.

En kvinne ønsker å få frem at kvinner på krisesenter også er «gode» kvinner: «Jeg er muslim. Det er ramadan og jeg faster. Andre her er kristne. Jeg faster, ber og leser». Hun avslutter med en innstendig oppfordring til forskeren: «Alle utlendinger tenker at damer som bor her er dårlige. Dere må skrive at det ikke er sånn!»

Stigma knyttet til krisesenter kan føre til sosial isolasjon av kvinnene: «Ingen vil snakke med deg eller hilse på deg hvis du er der (på krisesenter). Da blir du ferdig hos oss» (>ferdig = sosialt utstøtt). Da en kvinne etter et første opphold dro tilbake til utøver, var det som en «dårlig kvinne», «som en hund uten pris» (totalt uten verdi). Under det neste oppholdet, før hun flyttet videre i egen bolig, benyttet hun slektninger bosatt i et annet europeisk land til å forklare og «garantere» overfor familien i hjemlandet at krisesenteret ikke er moralsk betenkelig (se s. 150).

### For ressursvake kvinner

Ansatte forteller at de møter holdninger om at etnisk norske kvinner på krisesentrene tilhører grupper med lav status i samfunnet. Sentrene er: «... for den lavere klasse, for folk uten ressurser, for den gemene hop, for folk som blir plukket opp på gata eller funnet i en blodpøl» eller: «... for de som driver med rus og er prostituerte, for de sønderslåtte under brua» (i denne byen et kjent oppholdssted for personer uten bolig). En medarbeider beskriver de groveste fordommene hun møter slik: «At det er de kasusene, fra alkoholisererte hjem, dårlig sosialt fungerende, de som er i systemet fra før». En praksisstudent forteller:

*Det er veldig flaut. Uten å legge for mye i det, men jeg tenkte nok at det var folk som hadde havna litt galt utpå i ungdomsåra, funnet seg en gal mann på byen. Jeg så ikke for meg ... Den første dama jeg traff her, hun var egentlig alt det jeg ikke*

*hadde tenkt. Hun vinka inn døra [til kontoret] og sa: Nå går jeg på jobb. Ha det! Hun var pen og virka ressurssterk. Men den svelga jeg fort. Jeg tror ikke jeg er den eneste som tenker sånn.*

En ansatt sier: «Når du er ressurssterk, er det ikke kritesenteret du går til». En annen forteller om en lege som kjører langt for å komme til samtaler – i stedet for å benytte det lokale senteret – av frykt for å bli gjenkjent. En leder forteller om en dagbruker som er selvstendig næringsdrivende: «Hun sa at hun føler at det er ikke plassen for henne. Hun skulle vært mer blå, hatt mindre ressurser, vært mer hjelpeløs. Da hun gikk, sa hun at dette var jo bra for henne». Flere ansatte betviler også at de selv ville ha benyttet kritesenter hvis de ble utsatt for vold, og at de ville prøvd å få hjelp fra venner og familie først.

Etnisk norske brukere forteller også om forventninger om ressurssvake kvinner på kritesenter. De ble forbauset over hvor «oppegående» andre brukere kunne være. I noen tilfeller førte det til usikkerhet og forvirring kvinnene imellom om hvem som var ansatt og hvem som var bruker.

Det er mulig at kritesentrene som hjelpetilbud er utsatt for «statusmitte» (Bang 2003). Når brukergruppen i sosialt arbeid har lav status i samfunnet, kan dette «smitte over» på hjelperne. Bang nevner som eksempel hvordan psykologer som jobber i næringslivet, har høyere status enn psykologer som jobber med rusavhengige. Når en stor andel av sentrenes brukere har bakgrunn fra grupper med lav status (kvinner utenfor arbeidslivet og som mottar trygd), har dette kanskje ført til at tilbudet i seg selv får lav status? Medvirker dette til at voldsutsatte kvinner fra grupper med høyere status i samfunnet ikke regner kritesentrene som et aktuelt tilbud for dem?

### Overfylte sentre

Flere kvinner forteller at de trodde kritesentrene stort sett har fullt belegg. Dette kan også skyldes medieoppslag. Ledere forteller om regelmessige henvendelser fra lokalavisene i tilknytning til høytider og ferier, perioder av året hvor sentrene erfaringsvis har mange nye brukere.

Det kan være fristende for sentrene å delta i oppslag om plassmangel og stor arbeidsbyrde, særlig som en strategi for å øke kapasitet og bemanning ved sentrene. Oppslagene kan imidlertid føre til forestillinger om at sentrene ikke har kapasitet til nye brukere. Det er dessuten et bilde som ikke stemmer med virkeligheten. Vi har sett at antallet brukere har vært relativt stabilt over tid, med en liten nedgang de siste årene. Sentrene hadde i 2007 samlet sett et belegg på 39 prosent (Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008). Dette betyr at nærmere 60 prosent av plassene på landsbasis var ledige. Ledig kapasitet varierer imidlertid mye fra senter til senter og fra periode til periode. Mens noen sentre hadde stort belegg nesten hele året, hadde andre mye ledig kapasitet.

### **Drevet av frivillige «kvinnesakskvinner»**

Enkelte etnisk norske brukere, men særlig ansatte, forteller at de møter oppfatninger av krisesentrene som drevet av «rødstrømper» og «kvinnesakskvinner», betegnelser som synes nærmest for skjellsord å regne. En ansatt sier:

*Det eksisterer myter, om at det er bare rødstrømper som jobber her, de som ikke liker mannfolk. De er bare mot mannen og skjønner de ikke at kvinner også bruker vold. De tror alltid på kvinnen og de krisemaksimerer.*

En annen:

*Det henger igjen mange myter. Det er et forferdelig navn i utgangspunktet, men det beskriver jo hva det er. De tenker det er en haug med rødstrømper der og frivillige. De spør: Jobber du der? Får du betalt for det, også?*

Forestillingene har sin bakgrunn i krisesenterbevegelsens ideologiske grunnlag med å ta utgangspunkt i kvinnens historie og med sterk vekt på frivillig innsats (Jonassen 1987). Sett utenfra og forstått i verste mening kan dette oppfattes som fordommer mot menn og føre til mistanker om manglende profesjonalitet i arbeidet.

### **Få nevner samtaletilbudet**

Sentralt i kvinnenes fortellinger om hvilke tanker de hadde om krisesentrene før de tok kontakt, er fraværet av samtaletilbudet som en del av krisesentrenes tilbud. De så på krisesentrene som utelukkende et botilbud, som et «et sted å være» når man ikke har andre boligalternativer eller som «et sted å komme til» når det er nødvendig å flykte. Når samtaletilbudet nevnes, er det i form av forbauselse over at det finnes.

### **7.3.3 Et hinder for å søke hjelp?**

Omnibusundersøkelsen viste at en liten andel av kvinnene som hadde voldserfaringer i form av trusler, fysisk vold/overgrep, eller grovt krenkende handlinger, hadde hatt kontakt med krisesenter (11 %). Viktige årsaker til at de ikke kontaktet krisesenter i en slik situasjon, var at de først og fremst ville benytte familie, venner eller andre hjelpeinstanser, at de ønsket å klare seg selv og at de hadde lite kunnskap om krisesentrenes tilbud.

Intervjuene med brukerne både bekrefter og utdyper bildet fra Omnibusundersøkelsen. Krisesentrene regnes som en siste utvei, når brudd fremstår som uunngåelig og kvinnene opplever at det ikke finnes andre alternativer. Det kan oppleves som et nederlag og en skam å ta kontakt, både for etnisk norske kvinner og brukere med minoritetsbakgrunn, om enn med forskjellig begrunnelse. For etnisk norske kvinner handler

det om idealet om å klare seg selv, at krisesentrene er for «ressursvake» og/eller minoritetskvinner, overfylte og ikke bra for barn. For kvinner med minoritetsbakgrunn kan det true deres status som moralsk «ærbar» kvinne. Felles er at kvinnene mener at de hadde lite kunnskap om innholdet i tilbudet og at de regnet det først og fremst som et botilbud. Å oppsøke krisesenter står ikke nødvendigvis på repertoaret over mulige løsninger, selv ikke for kvinner utsatt for svært alvorlige overgrep. Det er derfor all grunn til å spørre om forestillingene om krisesentrene hindrer at kvinner tar kontakt.

## 7.4 Hva mener fagfolk?

Vi skal i det følgende se nærmere på hvilket inntrykk fagfolk har av kvinners oppfatninger av å søke hjelp på grunn av vold, og hva fagfolkene tror kan være årsaken til at færre kvinner med norsk opprinnelse oppsøker krisesentrene. Utgangspunktet er intervjuene med representanter for sosialtjenesten og politiet i de seks krisesentres vertskommuner.

### 7.4.1 Inntrykk av voldsutsatte kvinners holdninger til å søke hjelp

Fagfolkene hevder at de fleste klientene har kjennskap til krisesentrene og er glad for at sentrene finnes. Det finnes imidlertid store individuelle forskjeller mellom klientene når det gjelder hvor godt de kjenner sentrene.

I likhet med sine egne oppfatninger, mener informantene fra sosialtjenesten og politiet at kvinner oppfatter krisesentrene primært som et asyl, der de kan søke fysisk beskyttelse mot en truende voldsutøver.

Enkelte av fagfolkene mener at det etter hvert er blitt mer positivt å søke hjelp ved krisesentrene. En informant fra sosialtjenesten sier: «Før var det tabu å komme på krisesenter, men nå er det mer åpen dialog om det.» Både informantene fra sosialtjenesten og politiet mener at debatten i mediene har bidratt til å alminneliggjøre tilbudet. Andre hevder at selv om klientene er positive til at krisesenteret finnes, så er terskelen for å oppsøke tilbudet fortsatt høy. I likhet med brukerne og senteransatte, hevder enkelte av fagfolkene at å oppsøke krisesenteret er noe av det siste voldsutsatte kvinner gjør, og at mange holder skjult at de har benyttet tjenesten. Spesielt vanskelig mener de at kontakten er for personer for minoritetsbakgrunn:

*Krisesenteret har vært flinke til å orientere om seg selv til befolkningen. Ansatte i kommunen vet det er et godt tilbud. Mange ildsjeler vet det, mens innvandrergruppene er negative. Noen i befolkningen er likegyldige og mener det er «kvinnesaksgeier» og mener at voldsutsatte kvinner kan hjelpes på andre måter.*

Kritikken fra disse miljøene gjelder blant annet at krisesentrene tar utgangspunkt i kvinnen i stedet for familien. Fagfolkene hevder at enkelte innvandrergupper frykter at krisesentrene bidrar til at kvinnene fornorskes. En informant fra sosialtjenesten ser for øvrig på innvandrerkvinnens kontakt med krisesentrene som et ledd i deres frigjøring og som en positiv funksjon for disse innvandrerguppene.

## 7.4.2 Mulige forklaringer på at færre norske kvinner bruker krisesentrene

Enkelte av fagfolkene hadde ingen forslag til mulige årsaker til at kvinner med norsk opprinnelse i mindre grad enn før oppsøker krisesentrene, og de som kom med forslag, understreket at de presenterte spekulasjoner, ikke fakta. Vi tror likevel det kan være noe å hente i fagfolkens kvalifiserte synsing. De er i regelmessig kontakt med voldsutsatte kvinner og bør ha bedre forutsetninger enn de fleste for refleksjon omkring spørsmålet.

### Sosialt nettverk

Mange av fagfolkene tror at norske kvinner har et større nettverk av familie og venner som kan stille opp når kvinnen vil bryte med en voldelig partner, mens kvinner med minoritetsbakgrunn i mindre grad får støtte i eget nettverk dersom de vil bryte ut. Informantene tror at det derfor er lettere for de norske å komme seg i sikkerhet uten å måtte gå veien om et krisesenter. Politiet har erfart at de oftere må gripe inn overfor kvinner med minoritetsbakgrunn, der volden er blitt så alvorlig at kvinnene har behov for å bo på krisesenter. Da er situasjonen ofte blitt mer dramatisk og gir større utfordringer for politiet å håndtere.

### Toleransegrensen for vold er blitt lavere

Både politi- og sosialtjenesteinformantene har inntrykk av at kvinner med norsk opprinnelse har lavere toleransegrense for hva de vil finne seg i av vold, og hevder at de går ut av denne typen forhold på et tidligere tidspunkt enn de gjorde før og langt tidligere enn kvinner med minoritetsbakgrunn:

*Politiet får henvendelser fra norske kvinner som lever i slike forhold. De finner tidligere andre løsninger enn å bli i forholdet. De utenlandske har mindre muligheter for å gjøre det samme.*

Denne informanten påpeker at de etnisk norske kvinnene selv tar kontakt med politiet, mens minoritetskvinnene henvises via hjelpeapparatet. Voldssakene som gjelder kvinner med minoritetsbakgrunn er mer dramatiske og gir større utfordringer for politiet å håndtere. Dette gir seg imidlertid ikke utslag i krisesenterstatistikken. I 2008 var andelen som hadde vært utsatt for vold i kortere eller lengre tid, omtrent like for brukere

med majoritets- og minoritetsbakgrunn. Statistikken viser i tillegg at kvinner med minoritetsbakgrunn som utsettes for vold av en utøver med minoritetsbakgrunn er overrepresentert blant de brukerne som kommer til krisesentrene via politiet (utgjorde 41 prosent av beboerne i 2008, men 47 prosent av henvendelsene via politiet).

Dersom terskelen for hva en vil finne seg i av vold er blitt lavere for kvinner med norsk opprinnelse, kan dette ha sammenheng med kvinnenens totale livssituasjon, for eksempel utdanningsbakgrunn og økonomisk selvstendighet. I en studie av vold mot kvinner i 11 ulike land fant man at kvinners risiko for å utsettes for vold økte med lavere utdanning og manglende autonomi i forhold til inntekt (WHO 2005).

### **Flere har kunnskap om egne rettigheter**

Flere tidligere studier har dokumentert at sammenlignet med kvinner med minoritetsbakgrunn, har kvinner med norsk opprinnelse mer kunnskap om hvilke rettigheter de har når de velger å gå ut av et voldelig parforhold (Jonassen og Eidheim 2001; Madsen og Paul 2005; Nilsen og Prøis 2002). Dette er også den oppfatningen informantene fra sosialtjenesten har. Kunnskap om rettigheter gjør situasjonen mer forutsigbar dersom en tenker på å bryte opp et forhold der en utsettes for vold, og kan bidra til at færre kvinner kontakter krisesentrene.

### **Økt bruk av hjelpeapparatet**

I tillegg til at kvinner med norsk opprinnelse har lavere terskler for hva de vil akseptere av voldsbruk og at de i større grad kjenner til egne rettigheter, så mener en av informantene fra sosialtjenesten at de også er blitt mindre tilbakeholdne i forhold til å be om bistand fra hjelpeapparatet:

*Norske som i dag utsettes for vold i nære relasjoner er en generasjon som i større grad enn før bruker sosialkontorene og andre hjelpeinstanser. De er mer opplyste om hva de skal akseptere av vold. De forlater forholdet tidligere og får hjelp gjennom familierådgivning. Det er sjeldent at en 35-åring synes det er flaut å bruke sosialkontoret. De er mer rettighetsorientert enn før.*

Flere av sosialtjenesteinformantene mener at det er blitt mindre skambelagt å søke om hjelp for denne typen sosialt problem. Deres oppfatning er interessant tatt i betraktning at våre brukerinformanter mener at nettopp skammen er det vanskeligste ved å utsettes for vold.

I tråd med sosialtjenesteinformantenes inntrykk av at voldsutsatte kvinner med norsk opprinnelse finner den hjelpen de trenger i hjelpeapparatet uten å måtte gå veien om krisesenteret, hevder en av politiinformantene at politiets økte fokus i denne typen saker, kan ha medført at de norske kvinnene på samme måte oppfatter politiets bistand som tilstrekkelig.

## Manglende samhørighet

En politiinformant mener at en av grunnene til at færre norske kvinner oppsøker krisesentrene kan være at det er kjent at det bor mange utenlandske kvinner der. Det kan medføre at kvinner med norsk opprinnelse ikke anser at dette er et tilbud for dem. En annen politiinformant mener at norske kvinner av samme grunn, ikke vil bo på krisesenteret over lengre tid.

Flere av informantene tror at økningen i antallet kvinner med minoritetsbakgrunn på sentrene gjør det mer problematisk for det norske mindretallet å oppholde seg der. De mener det er vanskelig for kvinner med norsk bakgrunn å føle samhørighet med kvinner som lever under helt andre betingelser både når det gjelder familieposisjon og selvstendighet. En av politiinformantene reflekterer rundt muligheten for at økningen av kvinner med minoritetsbakgrunn hever terskelen for at norske kvinner vil benytte krisesentrene:

*Det synes nå å være et flertall av muslimske kvinner på senteret. Jeg vet ikke om det gjør det enda mer tabu. Dette gjør at krisesenteret får en høyere terskel for de etnisk norske.*

En annen politiinformant mener at kvinner fra høyere sosiale lag lettere «setter på bremsene» i forhold til å dra på krisesenter, mens barrieren ikke er så stor for de fra lavere sosiale lag.

Ledere i sosialtjenesten og representanter for ulike politidistrikt hevder at kvinner utsatt for vold i nære relasjoner stort sett har en positiv innstilling til krisesenteret som hjelpetilbud, spesielt de som har tidligere erfaring med tilbudet. Mange av informantene oppfatter likevel at terskelen er høy for å oppsøke krisesentrene fordi publikum ser disse som lavstatustilbud. Flere tror i tillegg at potensielle brukere med norsk opprinnelse unnlater å bruke tilbudet fordi de vet at sentrene er overfylt med kvinner med minoritetsbakgrunn.

Informantenes inntrykk er at norske kvinner kun bruker krisesenteret når de er fysisk truet og at de ellers søker hjelp i nærmeste familie. Samtidig tror mange av informantene fra sosialtjenesten at de norske kvinnene forlater voldelige forhold på et tidligere tidspunkt enn de gjorde før. De tror at all medieomtalen som har vært om vold i nære relasjoner kan ha bidratt til å alminneliggjøre problemet.

Informantene både fra politiet og fra sosialtjenesten regner det som sannsynlig at hjelpeapparatets fokus på vold i nære relasjoner har gjort at offentlige tjenester nå kan tilby adekvat bistand til voldsutsatte.

### 7.4.3 Politiet og sosialtjenestens oppfatninger av krisesentrene

Da NIBR for 20 år siden gjorde en undersøkelse av sosialtjenestens oppfatninger om krisesentrene, mente sosialkuratorene at krisesentermedarbeiderne hadde for lite kunnskap om Lov om sosial omsorg og var uerfarne i hjelpeapparatets praktisering av loven (Jonassen 1989). De mente også at krisesentrenes medarbeidere manglet nødvendig nøytralitet i forholdet til klientene, slik at de i mange tilfeller overidentifiserte seg med brukerne. Kuratorene var også bekymret over det høye antallet medarbeidere på sentrene (hovedtyngden var på den tiden frivillige vakter) og mente det var uheldig for brukere i krise å måtte forholde seg til så mange forskjellige personer. Siden den gang er kontakten mellom sentrene og hjelpeapparatet intensivert og kvaliteten på samarbeidet bedret (Jonassen og Stefansen 2003). Men er oppfatningene om krisesentrene endret?

Tre sentre – alle med profesjonell driftsmodell – får utelukkende positiv omtale av både representantene for sosialtjenesten og politiet. De to sentrene med tradisjonell driftsmodell og senteret med profesjonell driftsmodell hvor det hadde vært intern uro i organisasjonen, får både positiv og negativ kritikk.

#### Kjærlighet og omsorg

På den positive siden sier representanter for sosialtjenesten at krisesenteret er en «gudegave», at de ansatte på krisesenteret er dyktige, at de tar seg av kvinnene og gir dem hjelp og støtte. Det sies også at det er godt for sosialtjenesten å vite at krisesenteret finnes og at kvinner som benytter tilbudet, er svært fornøyde. Informanter fra sosialtjenesten har inntrykk av at sentrene gir kvinnene «kjærlig omsorg og trygghet» og er «menneskelige» i sin måte å behandle brukerne på. Flere understreker at det er et gjensidig tillitsforhold mellom sosialtjenesten og sentrene.

Politiet er litt mer forbeholdne i sin vurdering, selv om tre av sentrene får ubetinget ros:

*Vi er meget fornøyd [med krisesenteret]. De utviser først og fremst profesjonalitet. Det er et ryddig lavterskeltilbud. De stiller heller ikke så store krav. Samarbeidet er blitt stadig bedre etter hvert som vi er blitt kjent med hverandre.*

#### Manglende profesjonalitet

De øvrige politiinformantene har et godt samarbeid med krisesenteret, men har likevel innvendinger mot deres praktisering av informasjonsplikten i forhold til barn og mener at krisesentermedarbeiderne mangler profesjonalitet:

*Mitt hovedinntrykk er positivt. Samtidig så har vi litt forskjellig ståsted når det gjelder barn. Det er misnøye med krisesenterets arbeid i forhold til barn. De bruker ikke informasjonsplikten. Jeg skulle ønske vi kunne hatt et tettere samarbeid om dette.*

*Noen ganger opplever vi at de i for stor grad går inn som den voldsutsatte kvinnens advokat, men som regel er de proffe.*

Dette med at krisesentrenes medarbeidere inntar en «advokatrolle» i forhold til brukerne – at de i utgangspunktet tror på kvinnens fortelling og bistår henne i møtet med det ordinære hjelpeapparatet – har vært en av flere faktorer som gjør at voldsutsatte kvinner opplever å bli tatt på alvor når de kommer til krisesentrene. Advokatrollen er en sentral del av sentrenes ideologiske grunnlag, og er ett av særtrekkene som gjør at tilbudet har fungert så bra for brukerne. Studier viser at voldsutsatte kvinner føler avmakt i forhold til hjelpeapparatet og at krisesentrene bidrar til at bistanden fra det ordinære hjelpeapparatet forbedres (Jonassen 1989; Jonassen og Eidheim 2001).

Også informantene fra sosialtjenesten er opptatt av krisesentrenes manglende profesjonalitet. En av informantene, som forholder seg til et senter med frivillige medarbeidere, hevder at de frivillige er redde for bare å ha fast ansatte, fordi de tror det medfører byråkrati, samtidig som medarbeiderne på krisesentrene mener at frivillige har like mye å tilby brukerne som de profesjonelle. Hun oppfatter i tillegg at krisesentrene er redde for en økt institusjonalisering dersom andelen medarbeidere med formell utdanningsbakgrunn økes, og at krisesenteret vil miste sitt hjemlige særpreg. Selv mener informanten at medarbeiderne ved krisesenteret blander kortene. Hun tror ikke at et høyere innslag av faglærte vil ødelegge krisesenterets særpreg eller medføre større byråkrati.

Innvendinger fra politiet mot de tre krisesentrene, går på sentrenes strenge praktisering av taushetsplikten og oppfatninger om at de ansatte på krisesentrene lar seg «lure» av enkelte brukere:

*Krisesenteret fungerer som en omsorgsetat. Vi merker det når de voldsutsatte kommer på krisesenteret og forteller sin historie, og når de kommer til politiet for å anmelde; de forteller to forskjellige historier. Politiet gjør dem kjent med at de ikke har lov til å lyve. De overdriver sin historie til krisesenteret, fordi de ikke er pliktige til å fortelle sannheten.*

Krisesentrene har som oppgave å gi omsorg til sine brukere. Mulighetene for opphold og for å få hjelp over lengre tid er en del av dette. Det er vel også slik at hva som vektlegges når man forteller sin historie, har sammenheng med hva man søker hjelp til.

En av politiinformantene som uttaler seg om ett av sentrene som hadde frivillige medarbeidere, mener at krisesentrene er akutt-tiltak og bør styrkes med fagpersonell: «Det er ikke nok at de som jobber der har egen erfaring med vold. Det virker mer kaotisk med de frivillige. Frivillige organisasjoner skal være et supplement til andre tjenester.»

Kritikken rettes også mot det ene senteret med utelukkende fast ansatte. Oppfatningene har sannsynligvis sammenheng med at den tidligere organisasjonsformen med

kollektive beslutninger, fortsatt preger senteret, selv om senteret på papiret har lagt om strukturen. Medarbeidere som tidligere var frivillige vakter er nå tilsatt i faste stillinger. Engasjementet som aktivist fortsetter i det ordinære arbeidsforhold ved sentrene. Det er derfor glidende overganger mellom sentre med og uten frivillige. Dette er vanskelig å forstå for krisesentrenes samarbeidspartnere, og er et forhold som også har vist seg å skape store problemer innad i krisesentrene (Laugerud 2009).

### Forbedringspotensiale

Både sosialtjenesten og politiet hevder de har et godt forhold til krisesentrene og samarbeidet med dem. Tre av de seks sentrene i utvalget får likevel kritikk. Vi har sett at kritikken alt overveiende dreier seg om manglende profesjonalisering og rettes mot sentrene med tradisjonell driftsmodell og mot ett av sentrene med profesjonell driftsmodell som har vært gjennom en vanskelig periode med store interne motsetninger i personalet. Dette har sannsynligvis vært med å prege senterets samarbeid med andre tjenester.

Sosialtjenesten mener at krisesentrene i større grad bør få tilgang til gjennomgangsboliger for brukere som flytter ut av sentrene. Flere påpeker det uheldige i at sentrene fungerer som bolig for brukere i lengre perioder. En uttrykker det slik: «Jeg ønsker å beholde krisesenteret som et akutt tiltak, der kvinnene kan få være til de har tenkt seg om.»

En av sosialtjenesteinformantene mener at den nye krisesenterloven burde ha inngått i sosialtjenesteloven. Hun ønsker ikke å ha krisesenteret som en egen «voldsbas-tion», men vil at andre hjelpetjenester i stedet bør styrke kompetansen på vold i nære relasjoner, slik at kunnskapen i større grad kan inngå i det øvrige sosiale arbeidet i kommunen.

Både politiet og sosialtjenesten etterlyser informasjon fra krisesentrene når de tar imot kvinner som er hjemmehørende utenfor sentrenes dekningsområde, spesielt når disse i noen tilfeller er uten oppholdstillatelse i Norge. Krisesentrene varsler verken sosialtjenesten eller politiet på stedet kvinnen kommer fra, om at hun befinner seg på et krisesenter i en annen del av landet. Enkelte påpeker at dette er en snikvei til lovlig opphold i Norge og mener at krisesentrene bør tilsette en juridisk ansvarlig for ikke å gå på tvers av loven.

Kvinner benytter krisesentre i andre deler av landet som en beskyttelsesstrategi når de er alvorlig truet. Lov om sosiale tjenester forutsetter at alle som *oppholder* seg i kommunen kan få hjelp dersom de fyller gitte kriterier, ikke bare de som er hjemmehørende i kommunen.

Verken sosialtjenesten eller politiet sier de har behov for å styrke samarbeidet med krisesentrene. De mener det fungerer godt nok.

## 7.5 Oppsummering og kommentarer

I dette kapitlet har vi sett på hvilke holdninger kvinner flest har til krisesentrene, hvilke oppfatninger krisesenterbrukere har før og etter kontakt, hvilke oppfatninger fagfolk har av krisesentrene og av publikum/klienters syn på tilbudet. Vi ønsket å finne ut om holdningene til krisesentrene er endret over tid. Mange av synspunktene er de samme i de ulike informantgruppene. Andre oppfatninger spriker mellom og innen de enkelte informantgruppene. Hovedfunnene i dette kapitlet er følgende:

- Krisesenterbrukerne opplever det fortsatt som stigmatiserende å utsettes for vold og oppsøke hjelpeapparatet for bistand i slike situasjoner.
- I kontrast til dette mener enkelte ansatte i hjelpeapparatet at holdningene til å søke hjelp i forbindelse med vold, er endret i mer positiv retning.
- Til tross for at både brukere og samhandlingspartnere karakteriseres krisesentrene som gode hjelpetilbud, har sentrene et delvis negativt renommé både hos fagfolk og hos folk flest.

Krisesenterbrukerne opplever skam ved å være utsatt for vold. Skammen er knyttet til at kvinnene klandrer seg sjøl for å være «svake» i stedet for sterke og selvstendige. Det er ikke lenger skam å skille seg, men skammen er i stedet knyttet til det å leve i et mishandlingsforhold. Samtidig viser andre studier at mange voldsutsatte tror at de sjøl bidrar til volden, og har dårlig samvittighet overfor egne barn, fordi de ikke har sørget for å få barna ut av den voldelige familiesituasjonen (Jonassen og Eidheim 2001).

Før de oppsøkte krisesentrene visste brukerne lite om tilbudet utover at det var et trygt sted der de kunne få hjelp. De hadde ellers inntrykk av at en måtte være grovt mishandlet og i akutt krise for å få bistand fra krisesenteret, at tilbudet ikke var bra for barn og at det hovedsakelig var for ressursvake kvinner. Oppfatningene endret seg imidlertid i positiv retning under kontakten med senteret.

Mange av krisesentrene har gått fra å være store medlemsorganisasjoner til ordinære arbeidsplasser med få ansatte. Likevel henger de gamle oppfatningene om krisesentrene som ideelle organisasjoner drevet av aktivister, igjen i hjelpeapparatet og blant folk flest. Disse oppfatningene har vært dominerende så lenge krisesentrene har eksistert, og er neppe en aktuell forklaring på at færre kvinner med norsk opprinnelse oppsøker sentrene. Derimot kan formidlingen om at krisesentrene er overfylte, at brukere med minoritetsbakgrunn er i flertall og at forholdene for barn er kritikkverdige, være medvirkende årsaker til at kvinner holder seg unna sentrene.

Sosialtjenesten og politiet anser krisesentrene for å være en ressurs i arbeidet med voldsutsatte kvinner og de fleste informantene mener at sentrene har sin berettigelse. Innvendingene fra fagfolkene er rettet mot sentrenes manglende profesjonalitet og kaotiske organisering – de samme innvendingene som har vært påpekt fra det ordinære hjelpeapparatet siden midten av 80-tallet.

Fagfolkene fra politiet og sosialtjenesten mener at familievold er alminneliggjort og at terskelen for hva kvinner vil tåle av vold er blitt lavere. De er av den oppfatningen at flere norske kvinner i dag har bedre kunnskaper om egne rettigheter i forbindelse med samlivsbrudd og at dette sannsynligvis har medvirket til at behovet for bistand fra krisesentrene ikke er like prekært som før. I tillegg mener fagfolkene at kompetanseheving i det ordinære hjelpeapparatet gjør at de i større grad enn før bistår voldsutsatte kvinner, og at dette kan være en mulig årsak til at de norske kvinnene unnlater å oppsøke krisesentrene når de går ut av et voldelig forhold.

## 8 Endringer i hjelpeapparatet

### 8.1 Innledning

I forrige kapittel var vi inne på at en mulig forklaring på at færre norske kvinner oppsøker krisesentrene, kan være at hjelpeapparatet er styrket, slik at kvinnene nå får den hjelp de trenger fra sosialkontor, familievern, barnevern, helsetjenester, psykisk helsevern, politiet og andre tjenester. Gjennom de ulike handlingsplanene mot vold i nære relasjoner er offentlige tjenester pålagt å rette oppmerksomheten mot dette problemområdet og øke kompetansen på feltet. Det er ikke gjort systematiske undersøkelser for å finne ut om kunnskapsnivået i tjenestene er hevet og om satsingen i forhold til familievold har medført økt kvalitet på tjenestene.

I dette kapitlet vil vi, med utgangspunkt de to tjenestene krisesentrene har mest med å gjøre – politiet og sosialtjenesten – se om det har skjedd endringer i måten tjenestene behandler saker som gjelder vold i nære relasjoner.

Problemstillingene er: Hvordan har utviklingen i samhandlingen mellom krisesentrene og andre tjenester vært? Hvilke endringer er gjennomført i politiet og sosialtjenesten for å håndtere saker som gjelder vold i nære relasjoner? Og med utgangspunkt i at færre kvinner med norsk opprinnelse oppsøker krisesentrene: Har endringer i hjelpeapparatet i håndteringen av denne typen saker medvirket til dette?

I dette kapitlet består datagrunnlaget av intervjuer med familievoldskoordinatorer i politiet og ledere for sosialtjenesten i de seks vertskommunene for krisesentrene i utvalget, samt krisesenterstatistikk for perioden 2003-2008.

### 8.2 Henvisninger til og fra krisesentrene og hjelpeapparatet

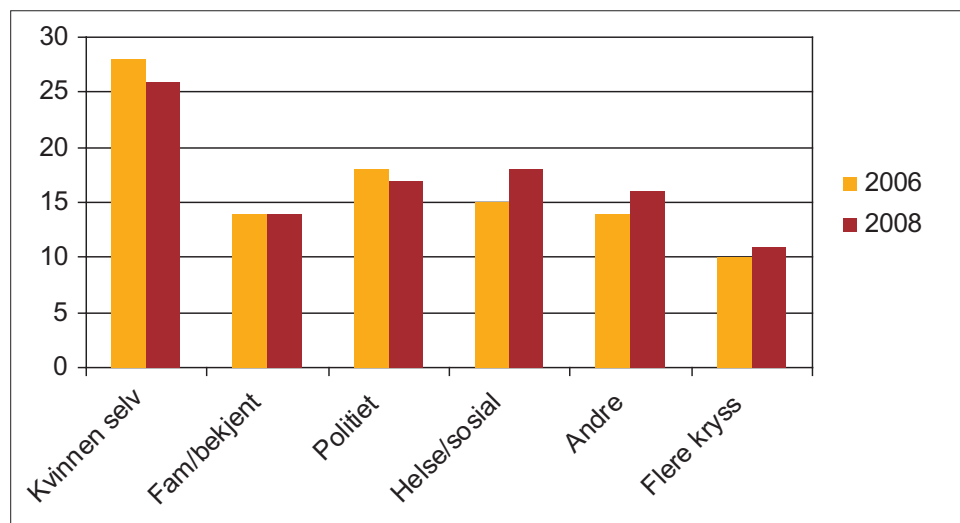
Når vi skal danne oss et bilde av hvilke endringer som har skjedd i hjelpeapparatet i arbeidet med vold i nære relasjoner, er det interessant å ta rede på hvilke tjenester som i størst grad henviser kvinner til krisesentrene, og hvilke tjenester kvinnene henvises til under oppholdet på sentrene. Vi vil også se om henvisningsmønstrene er endret over tid.

## 8.2.1 Henvendelser til krisesentrene

Beboerstatistikken viser at det først og fremst er kvinnene selv som tar kontakt med krisesentrene. I 2008 sto de bak 26 prosent av henvendelsene, mens familie, venner og bekjente sto for 14 prosent. Politiet er den offentlige tjenesten som formidler flest kvinner til sentrene for overnatting – 17 prosent i 2008 – mens ulike helse- og sosialtjenester sto for til sammen 18 prosent av henvisningene. Andre tjenester/organisasjoner (flyktningkontor, andre krisesentre, advokat, skole etc.) henviste til sammen 16 prosent av kvinnene til sentrene.

I 11 prosent av tilfellene var det oppgitt mer enn én henvisningsinstans. De med flere henvisningsinstanser ble tidligere registrert i flere kategorier, men etter 2005 opptrer de som en egen kategori. Det er derfor vanskelig å spore endringer i henvisningsmønsteret over lengre tid. Vi velger derfor å se på endringer i henvisningsmønsteret i treårsperioden 2006 til 2008. Hovedmønsteret var for øvrig det samme i perioden 2003 til 2005.

Figur 8.1 Instanser som bidro til at kvinnene kom til krisesentrene i 2006 og 2008. Prosent (N=1841 i 2006 og 1700 i 2008)



Andelen kvinner som selv tar kontakt med krisesentrene er gått litt tilbake. Det samme gjelder andelen kvinner som kommer til krisesentrene via politiet. Det er flere kvinner med norsk opprinnelse enn med minoritetsbakgrunn som selv kontakter sentrene, henholdsvis 35 mot 19 prosent i 2008. Forklaringen kan være at de norske kvinnene i større grad enn kvinner med minoritetsbakgrunn kjenner til krisesentrene som en aktuell hjelpeinstans, og at de har lettere tilgang til sentrene via telefon eller ved oppmøte. På den annen side kan endringen i representasjonen av brukere med og uten minoritetsbakgrunn, være årsaken til forskyvningen. Når andelen kvinner med minoritetsbakgrunn øker, betyr det at færre kvinner selv tar kontakt med krisesentrene.

Forholdsvis flere av kvinnene med minoritetsbakgrunn henvises til krisesentrene via politiet sammenlignet med norske, henholdsvis 18 mot 15 prosent). Det kan bety at deres situasjon er mer alvorlig enn den er for norske kvinner som kommer til krisesentrene, slik at politiet har måttet gripe inn, eller det kan skyldes at de ikke kjenner til andre steder å henvende seg, når de ikke har anledning til å søke beskyttelse i egen familie. Andelen henvisninger til krisesentrene via familie og bekjente er lik for begge gruppene.

Andelen kvinner som kommer til krisesentrene via ulike helse- og sosialtjenester viser en svak økning i perioden fra 15 til 18 prosent (18 til 19 prosent for kvinner med norsk opprinnelse og 14 til 16 prosent for kvinner med minoritetsbakgrunn). Det samme gjelder kategorien, «Andre», som rommer andre instanser og organisasjoner, der henvisningene økte fra 14 til 16 prosent.

Når politiet holdes utenfor, har tjenester i hjelpeapparatet og offentlige instanser som skole, flyktningkontor etc. til sammen økt sin andel av henvisningene til krisesentrene fra 18 til 20 prosent for beboere med norsk opprinnelse, og fra 19 til 23 prosent av henvisningene for beboere med minoritetsbakgrunn. Økningene i de to kategoriene er liten, men kan likevel være en indikasjon på at det offentlige hjelpeapparatet og andre instanser har økt oppmerksomheten mot voldsproblematikk og er bedre kjent med hvilke muligheter for bistand krisesentrene kan gi.

### **8.2.2 Henvisninger fra krisesentrene til hjelpeapparatet**

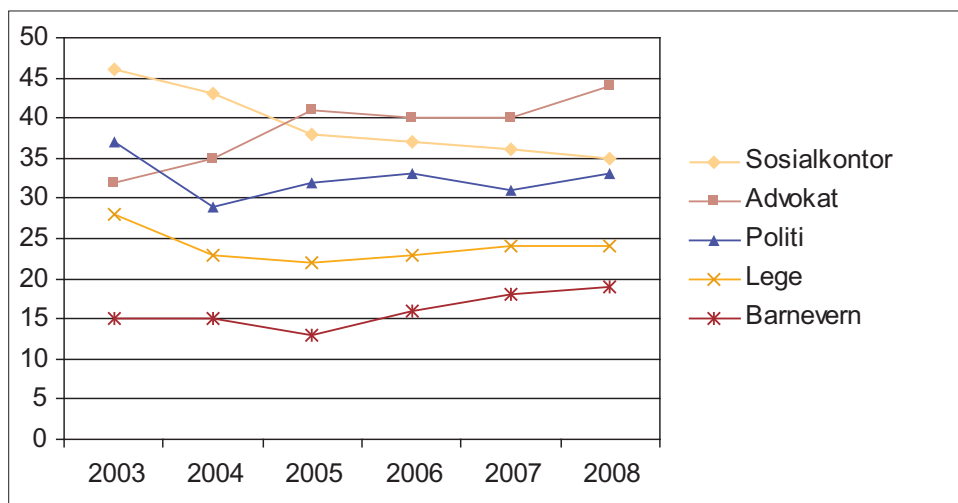
Kvinnene som kommer til krisesentrene er ofte i en vanskelig livssituasjon både sosialt, økonomisk og helsemessig og har behov for bistand fra en rekke instanser. Krisesentrene har derfor en viktig funksjon som formidlingsinstans til hjelpeapparatet og til politiet. I perioden 2003-2004 var sosialkontorene den instansen som krisesenterbeboerne hyppigst ble viderehenvist til. Etter 2004 har viderehenvisningene til sosialkontorene blitt redusert fra 46 til 35 prosent, mens advokat er blitt den viktigste henvisningsinstansen. Etter advokat er flest beboere etter 2005 blitt henvist til sosialkontor, politi og lege/legevakt.

Tabell 8.1 Hjelpeinstanser som beboerne ble henvist til i perioden 2003-2008. Prosent

Hjelpeinstans	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Sosialkontor	46	43	38	37	36	35
Advokat	32	35	41	40	40	44
Politi	37	29	32	33	31	33
Lege/legevakt	28	23	22	23	24	24
Barnevern	15	15	13	16	18	19
Boligkontor	11	7	9	9	9	10
Trygdekontor		10	10	10	12	11
Familiekontor	11	10	11	11	11	11
Psykolog	8	9	9	9	9	7
Annet krs	3	3	2	4	3	3
PPT/BUP	1	1	2	2	2	2
Annen henvisn.	9	8	0	6	7	8
Ingen henvisn	15	18	21	21	23	21
(N=)	(2076)	(1980)	(1852)	(1933)	(1810)	(1961)

Gjennom en grafisk fremstilling av de fem instansene som krisesentrene hyppigst henviser sine beboere til i registreringsperioden, ser vi at sosialtjenesten, politiet og legetjenester er på nedadgående som henvisningsinstanser, mens advokat og barnevern er på oppadgående.

Figur 8.2 Endringer i henvisningsmønsteret til de fem viktigste tjenestene. Prosent



Antall henvisninger til barnevernet er økt fra 15 til 19 prosent i løpet av fem år og kan tilskrives at krisesentrene ble pålagt meldeplikt til barnevernet i 2005. I 2008 hadde halvparten av beboerne barn med på krisesentrene. Nærmere halvparten (45 prosent) av kvinnene som hadde med barn, ble henvist til barnevernet.

Hovedtendensen er at siden 2003 har krisesentrene henvist færre beboere til andre tjenester (85 prosent i 2003 og 79 prosent i 2008). Dette kan ha sammenheng med at mange av kvinnene allerede er i kontakt med hjelpeapparatet når de oppsøker krisesentrene (Jonassen og Eidheim 2001), eller at de er gjengangere ved sentrene, og at de av den grunn allerede har kontakt med hjelpeapparatet når de kommer til sentrene for andre gang eller mer. I følge Nersund og Govasmark (2009) hadde nærmere halvparten (47 prosent) av beboerne vært i en eller annen form for kontakt (som dagbruker eller beboer) med krisesenteret før de overnattet i 2008.

Tabell 8.2 Viderehenvisninger fordelt på beboernes opprinnelse i 2008. Prosent (N=)<sup>43</sup>

Henvist til	Totalt (1961)	Norsk opprinnelse (741)	Minoritets-bakgrunn (1079)
Sosialkontor	35	27	40
Advokat	44	37	50
Politi	33	29	37
Lege	24	22	25
Barnevern	19	19	20
Boligkontor	10	9	10
Trygdekontor	11	10	13
Familiekontor	11	10	11
Psykolog	7	9	5
Annet krisesentre	3	2	5
PPT/BUP	2	2	2
Annen henvisning	8	7	8
Ingen henvisning	21	26	17

Det er flere beboere med minoritetsbakgrunn som henvises til andre hjelpeinstanser sammenlignet med de norske, henholdsvis 83 mot 74 prosent. Forlaringen kan være at en høyere andel av kvinnene med minoritetsbakgrunn står utenfor arbeidslivet, at de har et mer begrenset sosialt nettverk og at noen av disse beboerne har en usikker oppholdsstatus. I 2008 hadde mer enn halvparten i denne gruppen problemer med norsk språk. Beboerne med minoritetsbakgrunn henvises oftere enn de norske til advokat, sosialkontor og politiet, og omtrent like ofte som de norske til de fleste andre tjenes-

<sup>43</sup> Tallet i kolonnen med totalsum stemmer ikke overens med N i de to øvrige kolonnene. Grunnen er at i totalsummen er også de brukerne som har ukjent opprinnelse med.

tene i hjelpeapparatet. Unntaket er psykologtjeneste, og kan skyldes at noen grupper i ikke-vestlige land har liten tradisjon for å bruke slik tjeneste. Det kan også skyldes at språkbarrierer gjør bruk av tjenesten problematisk.

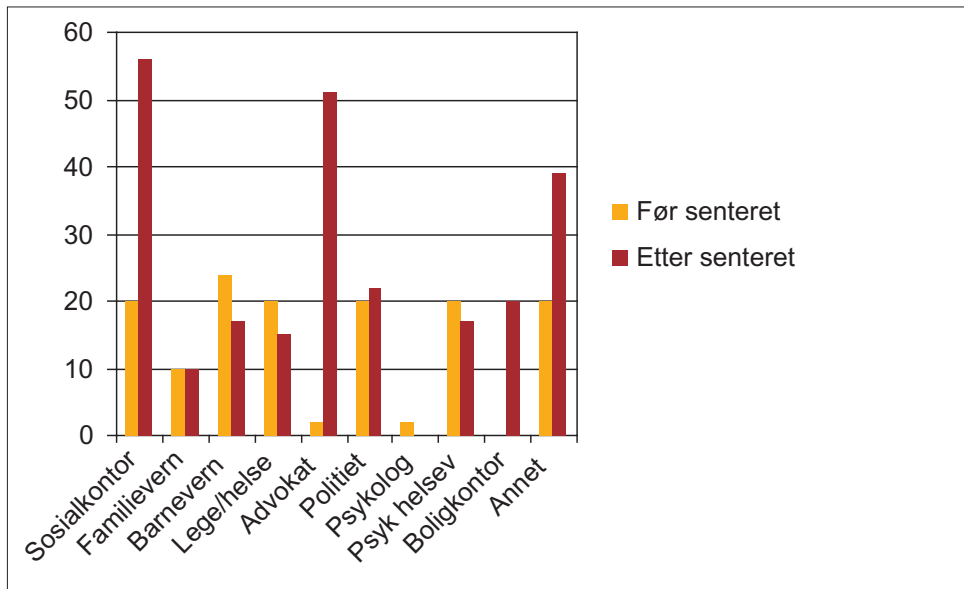
En høyere andel kvinner med norsk opprinnelse ble ikke videreformidlet til andre hjelpetjenester, 26 prosent, mot 17 prosent av de med minoritetsbakgrunn. Det kan bety at forholdsvis flere av de norske allerede er i kontakt med hjelpeapparatet når de oppsøker krisesentrene, eller at de ikke har behov for like mye bistand som kvinnene med minoritetsbakgrunn. Dette bekreftes av våre egne brukerdata (41 kvinner). Forholdsvis flere brukere med norsk opprinnelse hadde vært i kontakt med det ordinære hjelpeapparatet før de oppsøkte krisesentrene. Det gjaldt både barnevernet, lege og psykisk helsevern, mens en forholdsvis høyere andel av kvinnene med minoritetsbakgrunn hadde vært i kontakt med sosialkontor før de kom til krisesentrene.

De viktigste endringene i viderehenvingsmønsteret fra krisesentrene til hjelpeapparatet i løpet av perioden 2003-2008, er at langt flere beboere henvises til advokat (økning på 38 prosent) og at færre beboere henvises til sosialkontorene (nedgang på 24 prosent). I tillegg har andelen som ikke henvises videre, økt fra 15 til 21 prosent. Økt bruk av advokat kan tolkes som økt vektlegging av kvinnes rettigheter i forbindelse med brudd i parforhold, mindre behov for sosialhjelp kan forklares med at flere beboere (fortrinnsvis de med norsk opprinnelse) har egne inntekter i form av trygd eller arbeid, eller at beboerne i større grad enn før allerede har etablert kontakt med sosialtjenesten før de oppsøker krisesentrene.

### **8.2.3 Kontakt med hjelpeapparatet før og etter kontakt med krisesenteret**

Vi skal se i hvor stor grad hjelpeapparatet var inne i bildet før og etter kontakten med krisesentrene i vårt eget brukerutvalg.

Figur 8.3 Brukernes kontakt med hjelpeinstanser før og etter kontakten med krisesenteret. Prosent (N=41)



Før oppholdet på krisesenteret var barnevernet den instansen som de fleste brukerne i vårt utvalg hadde vært i kontakt med (24 prosent). Før krisesenteret hadde 20 prosent vært i kontakt med sosialkontor, lege eller annen helsetjeneste, politi og/eller psykisk helsevern. Etter krisesenteret kom inn i bildet tok over halvparten av brukerne kontakt med sosialkontoret, og nesten like mange med advokat. Krisesenteret synes også å være en viktig pådriver for å skaffe kvinnene ny bolig. 20 prosent av brukerne i utvalget tok kontakt med boligkontoret etter kontakten med krisesenteret, ingen før. «Annet»-kategorien rommer ulike instanser som skole, flyktningkontor og andre tjenester. Nærmere dobbelt så mange brukere tok kontakt med andre typer tjenester etter møtet med krisesenteret.

De største forskjellene i kontakten med hjelpeapparatet mellom majoritets- og minoritetsbrukere, er at forholdsvis flere med minoritetsbakgrunn er i kontakt med sosialkontor, advokat, politi og boligkontor, mens forholdsvis flere med norsk opprinnelse får bistand fra psykisk helsevern, barnevern og familievern.

Det er i hovedtrekk det samme bildet som vi har sett i tidligere brukerstudier. Krisesentrene bidrar til å bringe flere støttespillere inn i brukernes situasjon. De har god kunnskap om hvor hjelpen finnes og kunnskaper om hvilke rettigheter brukerne har i forhold til ulike hjelpetilbud. Fra tidligere brukerundersøkelser vet vi at kvinner som får krisesenteret som medspiller, i tillegg til å få hjelp fra flere instanser, også får mer omfattende og kvalitativt bedre hjelp fra instanser de tidligere har vært i kontakt med på egen hånd (Jonassen 1989; Jonassen og Eidheim 2001).

## 8.3 Sosialtjenestens og politiets arbeid med vold i nære relasjoner

### 8.3.1 Sosialtjenesten

Sosialtjenesten, som siden 2006 er integrert i NAV, forvalter først og fremst økonomisk hjelp til mennesker i en vanskelig livssituasjon (Kuhnle, Hatland, og Romøren 1994). Instansen har sitt utgangspunkt i Lov om sosiale tjenester og har som oppgave å bistå klientene i forhold til deres totale livssituasjon. Sosialtjenesten skal sikre alle økonomisk trygghet ved å gi økonomisk stønad (sosialhjelp), økonomisk rådgivning, opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer. I tillegg kan sosialtjenesten skaffe midlertidig husvære til de som ikke klarer å skaffe det selv. Sosialtjenesten representerer et sikkerhetsnett for mennesker som faller utenfor det vanlige arbeidsliv eller som ikke får tilstrekkelig hjelp i følge de rettigheter de har i henhold til Lov om folketrygd. Kvinner som fyller kriteriene for å motta sosialhjelp, har krav på hjelp i den kommunen der de bor eller oppholder seg. Sosialtjenesten kan hjelpe voldsutsatte kvinner og barn på følgende måter:<sup>44</sup>

- Økonomisk hjelp til livsopphold i form av lån eller bidrag
- Bostøtteordning og eventuell hjelp til å skaffe kommunal bolig
- Hjelp til å få hemmelig adresse
- Rådgivning i forbindelse med separasjon og skilsmisse, økonomiske forhold etc.
- Formidling av kontakt med andre hjelpeinstanser
- Lokale tilbud om nettverksgrupper for enslige mødre etc.

Ansatte ved sosialkontorene har omfattende kunnskaper om øvrige deler av hjelpeapparatet og vil kunne formidle klientene til andre tjenester de måtte ha behov for. De har også kunnskaper om hvilke juridiske rettigheter kvinner utsatt for vold har og vil kunne gi råd og veiledning på dette området dersom den voldsutsatte (som oftest kvinnen) velger å forlate voldsutøveren. Selv om mange høyskoler og universiteter som tilbyr sosialfaglige utdanninger etter hvert har tatt inn vold i nære relasjoner på pensumlistene, varierer undervisningstilbudet på dette området mye. Det mest vanlige er at temaet kommer inn i undervisningen som enkeltstående forelesninger (Sogn 2007).

Vi ba representanter for sosialtjenesten i de seks vertskommunene beskrive hvordan de arbeider med saker som vold i nære relasjoner. De oppgir at sosialtjenesten først og fremst gir hjelp til livsopphold og skaffer ny bolig til voldsutsatte kvinner og at tjenestens viktigste bistand i familievoldssaker er råd og veiledning. I tråd med dette legges det vekt på tjenestens kjennskap til andre deler av hjelpeapparatet og at de tar kontakt med andre tjenester, for eksempel psykiatritjenesten, ved behov.

<sup>44</sup> Avsnittene om sosialtjenestens og politiets bistand er i store trekk hentet fra rapporten: Jonassen, Wenche og Frøydis Eidheim. 2001. *Den gode vilje. Mishandlede kvinners erfaringer med hjelpeapparatet*. Norsk institutt for by- og regionforskning, Oslo.

### 8.3.2 Politiet

I tillegg til endringer i lovverket som angår vold i nære relasjoner er det skjedd en del organisatoriske endringer i politiets håndtering av denne typen saker siden 2001. Ordningen med fri bistandsadvokat er utvidet, det er opprettet familievoldskoordinator i hvert av landets 27 politidistrikt og den private volden er kommet på pensumlista på politihøgskolene. I tillegg er politiet pålagt å gi vold i nære relasjoner høy prioritet og gjennom tverrfaglig arbeid er politiet pålagt å utøve en sentral rolle i voldsforebyggende arbeid. Det er utarbeidet en egen veileder for politiets arbeid med vold i nære relasjoner (Politidirektoratet 2008). Utviklingen har gått i retning av at politiet i langt større grad enn tidligere deltar i tverretatlige samarbeidsfora. Det er likevel fortsatt store forskjeller i politiets praksis i denne typen saker fra distrikt til distrikt (Aas 2009).

Politiet og krisesentrene har fra første stund hatt et nært samarbeid. Med krisesentrene fikk politiet et sted der de kunne bringe voldsutsatte kvinner og barn i det som på 1980-tallet ble betegnet som «husbråksaker», i sikkerhet, samtidig som politiet fungerte som «allierte» beskyttere for krisesentrene og deres brukere. Politiets har mulighet for å gi følgende bistand til voldsutsatte kvinner:

- Kan gripe inn med fysisk makt når kvinner utsettes for vold og bidra til å flytte partene fysisk fra hverandre.
- Kan sette voldsutøver i varetekt for avgrenset tid eller gi bøter for lovbrudd.
- Har kunnskap om lover og kvinnens rettigheter i forhold til rettsapparatet.
- Henviser og/eller eskorterer kvinnen til andre hjelpetilbud, for eksempel legevakt og krisesenter.
- Kan bistå med eskorte dersom kvinnen ønsker å komme hjem for å hente private eiendeler eller barn når voldsutøver oppholder seg i boligen.
- Kan gi råd til kvinnen dersom hun er i tvil om hun skal anmelde voldsutøveren.
- Kan sørge for at voldsutøveren får besøksforbud i området der kvinnen bor.
- Kan bistå kvinnen med voldsalarm.

Muligheten for å ilegge voldsutøvere besøksforbud kom inn i lovverket i 1994. I 2003 ble det gjort en endring i denne bestemmelsen, som innebar at besøksforbudet også kan gjelde opphold i eget hjem, uansett om den som ilegges forbudet står som eier av boligen eller ikke.

I tillegg til krisesentrene, samarbeider politiet blant andre med barnevernet og barnevernsvakten, med ulike tjenester innen psykisk helsevern og med familievernet.

Politiinformantene i vårt utvalg arbeider med familievoldssaker gjennom pågriping av utøver, ransaking, etterforskning, fengsling, sikkerhetstiltak (som besøksforbud, voldsalarm og sperret adresse) og henviser til andre instanser (for eksempel krisesenteret). Flere jobber tverretatlig med denne typen saker. Ved ett politidistrikt har de rutine på å oppsøke kvinner som har vært til stede når de har rykket ut i saker som gjelder familievold og orienterer dem om hvilken hjelp de kan få. Politiet er pålagt alltid å bruke

offentlig påtale i denne typen saker. Det gis imidlertid uttrykk for at denne praksisen oppleves som vanskelig når offeret ikke ønsker dette.

### 8.3.3 Tjenestenes arbeid mot vold i nære relasjoner

Som et ledd i arbeidet med å bekjempe vold i nære relasjoner oppfordres kommunene til å lage egne handlingsplaner for arbeidet med vold i nære relasjoner (Justis- og politidepartementet 2007). Mange kommuner har slike planer, uten at det finnes noen oversikt over hvor mange dette gjelder.

Mens enkelte kommuner har satset mye på kompetanseheving for ansatte i ulike deler av hjelpeapparatet, opprettet tverrfaglige team og laget systemer for håndtering av familievold, har andre gjort lite eller ingen ting. Vi ba sosialtjenesten og politiet gjøre rede for hvilke tverrfaglige samarbeidsfora de deltok i og hvilke tjenester de samarbeidet med på feltet.

Tabell 8.3 Tjenestenes deltakelse i samarbeidsfora og samarbeid med andre tjenester om vold i nære relasjoner

Senter	Sosialtjenesten	Politiet
A Trad.mod.	Utdanningsprosjekt om vold i minoritetsgrupper	Utdanningsprogram + sitter i ulike prosjektgrupper
B Prof.mod.	Tverrfaglig prosjekt rettet mot skoler + samarbeid med selvmordsforebyggende team	Nettverksmøter med krisesenteret og barnevernet + vært med på konferanse
C Prof.mod.	Kontakt med helsetjenester/ primærlege. Ingen faste team eller nettverk	Månedlige møter med barnevernet. Lite kontakt med andre tjenester med unntak av krisesenteret
D Prof.mod.	Ingen tverrfaglige team eller faste samarbeidsfora	Sitter i konsultasjonsteam med fagfolk fra psykiatri, barnevern, familievern etc. Teamet er veiledningsinstans for fagfolk
E Prof.mod.	Ingen tverrfaglige team eller faste samarbeidsfora	Skal med i et tverretatlig prosjekt i regi av RVTS* om hurtigintervensjon ved familievold
F Trad.mod.	Ingen tverrfaglige team eller faste samarbeidsfora	Samarbeider med barnevernet, familievernet og BUP**

\* RVTS står for Regionalt ressurscenter om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging

\*\* BUP står for Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk

En bør være oppmerksom på at politiet dekker flere kommuner, mens sosialtjenesten har krisesentrenes vertskommuner som sitt ansvarsområde. Vi har markert de ulike krisesentrene etter om de har tradisjonell (med frivillige vakter) eller profesjonell (alle ansatte i ordinære stillinger) driftsmodell.

Oversikten viser at aktivitetsnivået er svært forskjellig fra kommune til kommune og i politidistriktene. Med unntak av kommunene A og B, synes politiet å delta i mer aktivitet på dette området enn sosialtjenesten.

Fire av de seks vertskommunene representert ved sosialtjenestene der krisesentrene i utvalget var lokalisert, hadde ikke satt i gang spesielle tiltak mot vold i nære relasjoner, mens kommunene A og B hadde gjort en omfattende satsing på å ruste opp hjelpeapparatet for bedre å kunne håndtere denne typen problemer.

Den ene av satsingskommunene hadde opprettet egen stilling som kommunal familievoldskoordinator, og kommunen hadde hatt handlingsplan mot vold i nære relasjoner i to år. Mange ulike tjenester var mobilisert gjennom et eget utviklingsprogram for å ivareta voldsutsatte, og krisesenteret var en viktig medspiller. Kommunen hadde faste samarbeidsmøter med barne- og ungdomspsykiatrien, barnevern, skole, barnehagepersonell, Vern for eldre og seniorsentrene, legevakten, selvmordsforebyggende team, familievern, utekontakten, politiet, sosial vakttjeneste og Alternativ til vold. Teamet hadde behandlet 159 førstegangshenvendelser som gjaldt voldsproblematikk foregående året. 92 av sakene gjaldt voldsutsatte kvinner. I kun to tilfeller hadde teamet anbefalt klientene/kvinnene å oppsøke krisesenteret.

I den andre kommunen hadde de gjennomført et utdanningsprogram om vold i nære relasjoner, der 1800 ansatte i ulike tjenester deltok. På intervjuetidspunktet hadde kommunen satt i gang et utdanningsprosjekt, der vold i nære relasjoner er eget fag. De som gjennomfører studiet får 30 studiepoeng. Sosialtjenesten hadde et utstrakt samarbeid med politiet, barnevernet og boligkontoret. I tillegg har kommunen mange ansatte med omfattende kunnskap om familievold.

De øvrige fire kommunene hadde ingen faste samarbeidsfora mellom sosialtjenesten og andre tjenester der fokuset var vold i nære relasjoner, men samarbeidet med andre tjenester i enkeltsaker.

Med ett unntak var familievoldskoordinatorene i politiet enten med i tverrfaglige prosjektgrupper som arbeidet med vold i nære relasjoner, hadde faste nettverksmøter med utvalgte tjenester (for eksempel krisesentrene og barnevernet), eller satt i konsultasjonsteam som arbeidet med voldsproblematikk sammen med fagfolk fra psykisk helsevern, barnevern, barnevernsvakta, familievern, og med barne- og ungdomspsykiatrien. I ett av politidistriktene hadde politiet nettopp blitt med i et prosjekt om hurtig intervensjon ved familievold i regi av RVTS. Kun en av familievoldskoordinatorene i politiet deltok ikke i faste nettverk eller team, men samarbeidet med andre tjenester fra sak til sak. Vårt inntrykk er likevel at politietatens samarbeid med andre tjenester enn krisesentrene varierer mye fra distrikt til distrikt.

### 8.3.4 Sosialtjenestens vurderinger av arbeidet mot familievold

#### Sosialtjenestens rolle

Sosialtjenestens forståelse av sin rolle i forhold til familievold er først og fremst gjennom å bistå familiene med økonomisk hjelp, slik at de skaffes et fundament for en tilværelse der de kan stå på egne bein. I de kommunene som ikke har opprettet eget boligkontor, søker man også sosialkontoret for hjelp til bolig. I tillegg til økonomisk sosialhjelp og bolig, gir sosialkontorene råd og veiledning. I utdanningen av sosialarbeidere, legges det stor vekt på å bistå klientene også på andre måter enn gjennom økonomisk hjelp til livsopphold (Stjernø 1982).

Vi har vært inne på at informantene fra sosialtjenesten mener at råd og veiledning er et viktig bidrag i klientarbeidet ved sosialkontoret, og at hjelp til å finne bolig står sentralt. En av informantene sa imidlertid at sosialtjenesten ikke jobber direkte med voldsproblematikk: «Det [å arbeide med voldsproblematikk] har vi ikke kapasitet til. Vi henviser par med denne typen problemer til familievernkontoret». Denne informanten mente at voldsproblematikk først og fremst er å finne i subkulturer, for eksempel i rusmiljø. Hun var alene om dette synspunktet.

Informantene fra sosialtjenesten var uenige om familievoldssaker har økt i antall de senere år. Noen svarer nei, andre vet ikke. Kun en av de seks tjenestelederne svarer et klart ja, men understreker at økningen sannsynligvis skyldes fokus på problematikken og at det er kommet nye sakstyper, for eksempel tvangsekteskap.

Informantene hevder at stadig flere kvinner med minoritetsbakgrunn oppsøker tjenesten og at den viktigste bistanden til disse er å skaffe fundament for en tilværelse der de kan stå på egne ben. De mener at dette er spesielt viktig for denne klientgruppen, fordi de står uten egne inntekter. Til tross for at gruppen er heterogen, med ulike bakgrunn og varierende språkkunnskaper, har de som gruppe, oftere behov for flere typer hjelp fra sosialtjenesten og i mange tilfeller i større omfang enn klienter med norsk opprinnelse. Det hevdes også at sosialtjenesten kommer i kontakt med kvinner som har levd et beskyttet, innestengt liv og som sjelden eller aldri har vært ute alene. Det gjør at de trenger omfattende bistand når de skal integreres i en norsk virkelighet.

Endringen i sammensetning av klientgruppene har ikke, i følge informantene, medført endringer i sosialtjenestens måte å håndtere familievoldssaker på, til tross for at disse sakene ofte er mer komplekse enn de som gjelder familier med norsk opprinnelse.

Sosialkontorene synes å ha ulike praksis i behandlingen av voldsutsatte kvinner med ulike oppholdskriterier. Enkelte sier at de gir samme behandling som til andre klienter, mens andre sier at kvinner uten oppholdstillatelse, kun får bistand dersom hun har barn, og inntil bortsending fra landet er aktuelt.

Sosialtjenestens har tradisjonelt sett på vold i familien som ett av flere symptom på en vanskelig familiesituasjon (Jonassen 1989). Fokuset rettes i stedet mot klientens totale livssituasjon. Et mer innsnevret perspektiv kommer frem i en studie om sosialtjenestens arbeid med unge som bryter med familien på grunn av tvangsekteskap.

Studien viser at sosialkontorene begrenser sin involvering til det økonomiske, til tross for at de har fagkunnskap til å bidra med langt utover dette (Bredal og Orupabo 2008). I en tredje studie hevdes det at sosialkontorene i liten grad legger vekt på kulturell kompetanse i arbeidet med tvangsekteskapsaker (Steen-Johnsen og Lidén 2009). Sosialkuratorrollen ser fortsatt ut til å ha hovedfokus rettet mot å hjelpe klientene ut av en vanskelig økonomisk livssituasjon, og at andre hjelpetjenester får ta seg av andre behov for bistand som klientene måtte ha.

### Individuell plan

Personer som har behov for langvarige og koordinerte helse- og/eller sosialtjenester har rett til å få utarbeidet individuell plan. Planen skal være et verktøy for samarbeid mellom personer med behov for bistand og hjelpeapparatet og mellom de ulike tjenesteyterne (Sosial- og helsedirektoratet 2007).<sup>45</sup>

Planen skal utformes i samarbeid med brukeren og det forutsettes at sosialtjenesten i kommunen skal samarbeide med andre tjenesteytere om planen for å bidra til et helhetlig tilbud for den det gjelder. I forskriften til individuell plan går det frem at en skal sikre at det til enhver tid er en tjenesteyter som har hovedansvaret for oppfølging av tjenestemottakeren. Forskriften tydeliggjør at det er den delen av kommunens helse- eller sosialtjeneste som tjenestemottakeren henvender seg til, som har en selvstendig plikt til å sørge for at arbeidet igangsettes, uavhengig av om tjenestemottaker mottar eller har mottatt bistand fra andre deler av tjenesteapparatet før henvendelsen. Vurderingen av hvem som har rett til ordningen, beror til en viss grad på skjønn.

Mange krisesenterbrukere har behov for langvarige og koordinerte helse- og sosialtjenester. Vi spurte derfor om sosialtjenesten bruker individuell plan i arbeidet med voldsutsatte kvinner. To informanter sier:

*Individuell plan brukes ikke. Vi lager i stedet kortsiktige handlingsplaner for den enkelte klienten. Det viktigste er å sette i verk tiltak som skal gjøre klienten selvhjulpen.*

*Individuell plan brukes i kommunen. Det er oftest sosialkontoret som koordinerer slike planer. De er i liten grad i bruk. Vi har alle de andre samhandlingsarenaene. Voldsutsatte kvinner har ikke behov for individuell plan. De trenger som regel et sted å bo og hjelp til økonomien.*

En tredje informant sier at individuell plan stort sett brukes i forbindelse med klienter som har rusproblemer.

<sup>45</sup> Retten til å få utarbeidet individuell plan er hjemlet i sosialtjenesteloven §4-3a og pasientrettighetsloven §2-5. Plikten til å utarbeide individuell plan er hjemlet i sosialtjenesteloven §4-3a, kommunehelsetjenesteloven §6-2a, lov om spesialisthelsetjenesten §2-5 og psykisk helsevernloven §4-1.

Det kan se ut som at dette verktøyet ikke tas i bruk for kvinner utsatt for vold i nære relasjoner, til tross for at de ofte har behov for bistand fra mange ulike tjenester og mottar bistand lang tid etter at de er flyttet ut av krisesentrene.

### 8.3.5 Politiets vurderinger av arbeidet mot vold i nære relasjoner

Fire av de seks politiinformantene sier at antallet saker som gjelder vold i nære relasjoner har økt de siste årene, mens to er usikre om det har vært noen økning i saksmengden. De som mener de har fått flere saker, understreker imidlertid at økningen ikke trenger å bety at det er blitt mer vold, men at slike saker har fått økt fokus i samfunnet generelt og i politietaten spesielt.

Det er helst de utsatte selv og offentlige hjelpeinstanser som kontakter politiet i forbindelse med familievoldssaker. Politiet rykker ofte ut i forbindelse med familievold. I ett av politidistriktene har de rutine på å ta kontakt med kvinnen i etterkant av en utrykning, og orienterer henne om hvilken hjelp de kan bistå med. Ved to av de seks politidistriktene oppretter politiet automatisk en sak dersom de har mistanke om vold. Ved det ene av disse politidistriktene har denne rutinen ført til at 45 prosent av volds-sakene er opprettet gjennom offentlig påtale.

Politiets virkemidler i saker om vold i nære relasjoner kan være pågripelse, ransaking, fengsling, besøksforbud, voldsalarm, følge til krisesenter og andre tjenester i hjelpeapparatet, og tverretattlig jobbing. Alle politiinformantene mener at problemet er løftet frem og at det har skjedd en omfattende utvikling på dette feltet de siste årene:

*De ti siste årene er arbeidet med disse sakene blitt bedre. Vi har fått bedre forståelse for fenomenet, mer fokus og flere føringer. Denne typen saker har fått høyere status og det har bidratt til å gjøre problemet synlig. Vold i nære relasjoner blir tatt på alvor.*

Økning i andelen voldsutsatte og utøvere med minoritetsbakgrunn i disse sakene, har medført at det i mange tilfeller må brukes tolk. Ellers håndteres sakene på samme måte som saker som gjelder personer med norsk opprinnelse.

## 8.4 Samarbeid på tvers av tjenester

Samarbeid mellom tjenester i hjelpeapparatet foregår på ulike måter. I arbeidet mot vold i nære relasjoner kan samarbeidet være ad hoc preget, som innebærer at det tas kontakt med andre tjenester i forbindelse med behandling av enkeltsaker. En annen form for samarbeid er etablerte, mer formelle, samarbeidsorgan. Eksempler kan være tverrfaglige team som er tillagt bestemte oppgaver, eller det kan bestå i faste møter mellom fagpersoner fra ulike tjenester. Møtene kan ha som overordnet mål gjensidig

å informere hverandre innen et bestemt problemfelt, det kan ha et element av kompetanseutvikling med faglige diskusjoner i tilknytning til bestemte tema etc., eller det kan tenkes at et slikt forum kan brukes i behandlingen av enkeltsaker som er vanskelig å løse for en instans alene. Det finnes også samarbeid i form av møter mellom ulike instanser der brukeren deltar, for eksempel ansvarsgrupper. Mest vanlig er imidlertid samarbeid mellom to instanser om enkeltklienter fra sak til sak.

Sosialtjenestene i vårt utvalg samarbeider med familievernet, rusomsorgen, helse-tjenester (primærlege, helsesøster) psykiske helsetjenester, BUP, barnevern, advokat, bank, politiet, boligkontoret, skoler, barnehagepersonell, utekontakt og sosial vakttjeneste. I tillegg hadde sosialtjenesten i en av kommunene kontakt med Alternativ til vold (ATV) og en annen med en humanitær hjelpeorganisasjon. Antallet samarbeidsinstanser synes å variere mye fra kommune til kommune.

I tillegg til krisesentrene nevner politiet oftest barnevernet, barnevernsvakta, psykiatri og familievern som sine samarbeidspartnere.

De fleste informantene, både fra sosialtjenesten og politiet, er fornøyde med samarbeidet med andre tjenester. Flere av politiinformantene oppfatter imidlertid at barnevernet holder for strengt på taushetsplikten og at dette gjør samarbeidet vanskelig. Også informanter fra sosialtjenesten er kritiske til barnevernet. De mener at barnevernet gjør overfladisk arbeid og at de mangler kompetanse i familievoldssaker. Både politiet og sosialtjenesten opplever barnevernets strenge praktisering av taushetsplikten som et problem for samarbeidet. Dette er en «gjenganger» som dukker opp med jevne mellomrom i ulike studier. I 2002 oppga for eksempel 30 prosent av krisesentrene at de hadde et varierende eller dårlig samarbeid med barnevernet (Jonassen og Stefansen 2003).

Politiets samarbeid med sosialtjenesten synes å være begrenset. Politiet ser likevel ikke behov for et tettere samarbeid med denne tjenesten.

På spørsmål om informantene så muligheter for forbedringer av samarbeidet med andre tjenester i familievoldssaker, svarte en av informantene fra sosialtjenesten at samarbeidet trengs å vedlikeholdes:

*Alle fagområder vil være best. Alle er flinke på sitt fagfelt. Men det kommer stadig nye som må inkluderes. Samarbeid er vedlikeholdsarbeid.*

Både politiet og sosialtjenesten etterlyser mer kompetanse på voldsproblematikk i tjenester som kommer i kontakt med voldsutsatte.

En informant fra sosialtjenesten var bekymret for at mange voldsutsatte kvinner bærer på skyldfølelse, og at fagfolk ikke ser hvordan klientene har det: «Jeg blir skremt av hva verken skolen eller barnevernet har sett i løpet av barnas oppvekst.»

Ansatte i både sosialtjenesten og politiet ser i tillegg behov for å øke kapasiteten i tjenestene slik at de kan ta imot flere klienter. Spesielt er tilgangen til psykiske helsetjenester vanskelig. Dette forholdet har vært et problem for krisesentrenes brukere

og er dokumentert gjennom tidligere forskning (Jonassen og Eidheim 2001; Øverlien, Jacobsen, og Evang 2009). Manglende fagapparat i denne typen saker fører til at hjelpeapparatet mister klienter mens de er i ventefasen. Informantene går derfor inn for at det enkelte tiltak styrkes, slik at voldsutsatte ikke møtes med henvisninger, men at den hjelpeinstans som først møter klienten tar ansvar for de tiltakene som skal settes i verk.

I ett av områdene i utvalget ønsker både politiet og sosialtjenesten å opprette en kommunal familievoldskoordinator, som skal bistå publikum og sørge for at de som har behov, straks kommer til de rette tjenestene. I det distriktet som har opprettet konsultasjonsteam i denne typen saker, fungerer teamet som veiledningsinstans overfor fagpersoner i kommunene. Informantene oppfatter denne ordningen som en god løsning for å sikre god kvalitet på tjenestene.

## 8.5 Hvilke forhold styrer hjelpeapparatets måter å jobbe på?

Det har skjedd endringer i politiets tilnærming i saker som gjelder vold i nære relasjoner, godt bakket opp av endringer i lovverket og muligheter for å ta i bruk nye virkemidler for å ivareta voldsutsatte. Dette ser ut til å ha medført at politiet i de seks politidistriktene i utvalget jobber bevisst og målrettet på området. De mener at opprettelsen av egne stillinger som familievoldskoordinatorer i politidistriktene, har bidratt til å styrke politiets behandling av familievoldssaker og vært en spore til arbeid på tvers av tjenester.

Vårt hovedinntrykk er at sosialtjenesten i utvalget i liten grad har lagt om vante arbeidsmåter i familievoldssaker, og at hovedtyngden av sosialkontorene i vårt utvalg primært ser sin oppgave i form av økonomisk bistand og hjelp til å skaffe klientene bolig. Det virker som voldsproblematikk fra sosialtjenestens ståsted, primært ses som et symptom på andre typer sosiale problemer, for eksempel rus, og at fokuset derfor ikke rettes mot vold som et problem i seg selv. Denne antagelsen får støtte i en studie om sosialtjenestens håndtering av familievoldssaker, der det hevdes at familievold eller vold mot kvinner, ikke er eksplisitt definert som et hjelpeområde, og at klienters erfaringer med vold er lite fokusert som et eget kunnskaps- og innsatsområde (Saur 2007a). Resultatet blir at sosialtjenesten får dårligere vurdering enn andre tjenester som voldsutsatte kvinner har henvendt seg til. I NIBR-undersøkelsen om vold i parforhold som hadde tatt kontakt med sosialtjenesten, var under halvparten av kvinnene fornøyde med hjelpen, mot nærmere 90 prosent av de som hadde oppsøkt fastlege og legevakt (Haaland, Clausen, og Schei 2005). Heller ikke politiet kom særlig godt ut sammenlignet med de andre hjelpetjenestene. Vel 60 prosent av kvinnene var fornøyde med bistanden fra politiet.

Vi ser for øvrig stor forskjell i samarbeidsaktiviteten mellom sosialtjenesten og andre tjenester i de to kommunene som har opprettet spesielle tiltak i forbindelse med arbeidet med familievold, sammenlignet med de kommunene som ikke har satt vold i nære relasjoner på dagsorden. Og i de kommunene som hadde satt i gang kompetansehevingstiltak og opprettet tverrfaglige fora i arbeidet med familievold, hadde sosialtjenesten en langt mer offensiv måte å jobbe på i familievoldssaker.

I kommunene med tverrfaglige team ser det ut for at samarbeidsmodellen medfører at den hjelpeinstansen som først får kjennskap til voldsproblemer i møtet med klienten, har kunnskap om hvor i hjelpeapparatet klienten kan få bistand. Det ser likevel ut for at sosialtjenesten, også i de kommunene som hadde opprettet tverrfaglige fora, benyttet krisesentrene kun i svært alvorlige tilfeller, for eksempel hvis klientene har behov for fysisk beskyttelse.

Våre informanter ser behov for kompetanseopprustning i alle hjelpetjenester som arbeider med familievold. I tillegg synes det å være behov for å øke kapasiteten i tjenestene for at ikke klientene skal stilles på vent og falle ut av systemet før de har fått hjelp. Særlig utgjør psykiske helsetjenester en flaskehals.

## 8.6 Oppsummering og kommentarer

Det er de voldsutsatte kvinnene selv som oftest tar kontakt med krisesenteret for å få bistand, dernest politiet. I løpet av seksårsperioden 2003-2008 har imidlertid andelen kvinner som selv tar kontakt med krisesentrene, blitt sterkt redusert. Kvinnens familie, venner og bekjente er også viktige «instanser» som bidrar til at kvinnene kommer til krisesentrene.

Sentrene viderehenviser brukerne hyppigst til advokat, sosialkontor, politiet og legetjenester. Viderehenvisninger til advokat har økt, mens henvisninger til de andre tre tjenestene har gått tilbake.

Endringene i hvem eller hvilke instanser som bidrar til å sette kvinnene i kontakt med krisesentrene kan til dels forklares med at brukermassen er endret. Når andelen beboere med norsk opprinnelse går ned og andelen kvinner med minoritetsbakgrunn øker, endres fordelingen av kontaktinstanser.

Det er sannsynlig at dersom hjelpeapparatet øker fokuset på voldsproblematikk, er mulighetene til stede for at voldsutsatte kvinner vil få kvalitativt bedre hjelp i det ordinære hjelpeapparatet. Det ser ut til at politiet i vårt utvalg jobber ganske målrettet med denne typen saker, og for et par av kommunene der krisesentrene i utvalget er lokalisert, er også sosialtjenesten kommet på banen.

Gjennomgangen av politiets og sosialtjenestens arbeid med familievoldsproblemer viser store forskjeller i innsatsen både mellom etater og innen samme type tjenester. Vi har dokumentert store ulikheter i sosialtjenestens engasjement i disse sakene. Ved fire

sosialkontor har de ingen faste samarbeidsfora med andre tjenester, men samarbeider med andre på ad hoc basis. I de kommunene som har satt i gang prosjekt på tvers av tjenester, foregår det et utstrakt samarbeid. Ved sosialkontor som ikke deltar i tverrfaglige team rettet mot familievold, fortsetter tjenesten i samme spor som før. Økt innsats mot vold i nære relasjoner synes å ha ført til mer kunnskap og sterkere fokus på familievoldssaker, og politiet i de seks politidistriktene i vårt utvalg, mener selv at problemområdet har fått økt prestige i egen etat. På landsbasis synes det likevel å gjenstå en del arbeid før de voldsutsatte kvinnene er fornøyd med polititjenesten.

Våre data gir mange indikasjoner på at voldsutsatte kvinner oppsøker det ordinære hjelpeapparatet både før og etter opphold på krisesentrene. Det er imidlertid vanskelig å dokumentere at kommunal satsing for å fange opp og bistå voldsutsatte personer og familier, har resultert i færre henvendelser til krisesentrene.

Dersom det ordinære hjelpeapparatet er forbedret, burde også tilstrømningen av kvinner med minoritetsbakgrunn til krisesentrene ha avtatt. I stedet har det vært en uventet høy økning. Det er imidlertid mange faktorer inne i bildet som hindrer en klar analyse av effekten av satsing på voldsproblematikk i kommunene, ikke minst den kontinuerlige økningen av innvandrere. Det går imidlertid an å se det slik: Det tenkes at økt fokus på familievold i hjelpeapparatet faktisk har demmet opp for en enda høyere tilstrømning av kvinner med minoritetsbakgrunn enn den vi i dag ser til krisesentrene. Vi har imidlertid ingen muligheter for å etterprøve en slik hypotese.



# **DEL IV: KONSEKVENSER FOR SENTRENES TILBUD**

## 9 Sentrenes bistand og brukernes erfaringer

### 9.1 Innledning

Den forrige delen av rapporten fokuserte på hvilke årsaker endringene i krisesentrenes brukersammensetning kan ha. Vi så på endringer i befolkningssammensetningen, i sosiokulturelle forhold og i det øvrige hjelpeapparatets arbeid. Denne delen av rapporten (kapittel 9 og 10) fokuserer på hvilke konsekvenser endret brukersammensetning har for krisesentrenes arbeid. Hvis utgangspunktet er at sentrene fortsatt skal være et godt tilbud for brukerne, hvilke konsekvenser har dette for arbeidet?

I dette kapitlet rettes hovedfokuset mot hvilken bistand sentrene gir og hvordan brukerne vurderer hjelpen de får. Selv om det er store variasjoner i tilbudet mellom de enkelte sentrene, er det likevel vesentlige fellestrekk i det som ofte omtales som «kjer-netilbudet»:

- botilbud i en akutfase
- samtaler og informasjon
- hjelp til kontakt med andre instanser
- miljøaktiviteter
- oppfølging etter oppholdet
- samtaletilbud til kvinner som ikke benytter seg av botilbudet

Sentrale spørsmål i dette kapitlet er: Hvilke hjelpebehov har kvinnene? Hvordan vurderer brukerne bistanden de har fått på krisesenter? Er det vesentlige forskjeller på disse områdene mellom etnisk norske brukere og kvinner med minoritetsbakgrunn? Er det andre forskjeller som spiller inn på hvilke hjelpebehov brukerne har? Hvilke utfordringer opplever ansatte knyttet til endringer i brukersammensetningen?

Datamaterialet som ligger til grunn i dette kapitlet er primært intervjuene med brukere, i tillegg til intervjuene med ansatte. Vi vil se materialet fra de seks sentrene i case-studien i forhold til kunnskapen vi har om krisesentrene på landsbasis. Vi vil også se på dokumenterte erfaringer fra ulike fagutviklingsprosjekter ved krisesentrene, prosjekter som har sin konkrete bakgrunn nettopp i endret brukersammensetning og økt andel kvinner med minoritetsbakgrunn som brukere.

## 9.2 Sentrene i studien

### 9.2.1 Størrelse og bruk

De seks sentrene som er med i casestudien har forskjellig størrelse, med fra fem til 13 beboerrom. Enkelte har jevnt med beboere, de fleste har fullt i perioder, mens enkelte kan ha kortere eller lengre perioder uten beboere. Ved noen sentre må kvinnene dele rom når det er fullt, mens andre sentre henviser kvinner til nabosentre i slike situasjoner. Beleggsprosenten på landsbasis varierte i 2007 fra 13 til 68 prosent, med et gjennomsnitt på 39 prosent (Jonassen, Sogn et al 2008).

### 9.2.2 Lokalene

Alle sentrene i utvalget har en fysisk utforming som i stor grad ligner på et privat hjem. De er lokalisert i vanlige boligstrøk, med hage hvor beboerne kan være ute, samt plass til å leke for barna. Fem av sentrene er i ferd med å planlegge flytting, rehabilitering av eksisterende lokaler eller nybygg, mens det siste nylig flyttet inn i nye lokaler.

Tre av sentrene er lokalisert i tidligere bolighus. Stue(r) og kjøkken benyttes som fellesrom, mens soverommene benyttes til beboerrom og kontor/samtalerom. Beboerne deler bad. Boavdeling, fellesrom og kontorer/samtalerom er ikke fysisk atskilt.

De tre andre sentrene er lokalisert i forskjellige typer bygninger. Ett holder til i lokaler som tidligere rommet en døgninstitusjon. Et større rom benyttes som kombinert vaktrom og felles kontor, et annet til møterom. Det er egne bad knyttet til hvert beboerrom. Ett annet senter holder til i et «hybelhus». Det er stue, kjøkken, lekerom, personalrom og kontorer i første etasje, mens beboerrommene og felles bad ligger i andre etasje. Det siste senteret har nylig flyttet inn i en totalrehabilitert bygning og er det eneste i utvalget som er utformet med tanke på krisesenterdrift. Beboerrommene har egne bad, mens det er flere felles kjøkkenenheter. Beboeravdelingen er fysisk adskilt fra administrasjonen, som rommer kontorer, samtalerom og møterom.

### 9.2.3 Sentrenes hjelpetilbud

Krisesentrenes tilbud omfatter veiledning på telefon, samtaler på senteret og botilbud for en avgrenset periode. Alle sentrene i utvalget gir tilbud om individuell bistand i form av samtaler, hjelp til kontakt med det øvrige hjelpeapparatet (sosialkontor, advokat, politi, etc.) og hjelp til å finne bolig. Alle har også tilbud om miljøaktiviteter. De fleste sentrene har tilbud om oppfølging etter oppholdet. Fem av sentrene er døgnbemannet. Ett senter er uten personale noen timer hver ettermiddag og på dagtid i helgene.

## 9.2.4 Husregler og måltider

Sentrene i utvalget har husregler om taushetsplikt med hensyn til å holde adressen hemmelig og om hvem som bor der, for ro på huset og leggetider for barn. Beboerne plikter ved de fleste sentrene å delta i rengjøring av fellesarealer. Ved fire av sentrene handler og tilbereder beboerne all mat selv. Enkelte sentre kjøper inn basisvarer og får matvarer fra butikker i nærmiljøet. Det kan være et felles måltid i helga, i kombinasjon med en aktivitet (film, tur, el. l). Ved to sentre er det felles middag hver dag. Miljøarbeidere har ansvar for tilberedning, eventuelt i samarbeid med beboere som ønsker å delta. Beboerne tilbereder selv de andre måltidene. Ved det ene senteret betaler beboerne en fast sum pr dag for mat. Hvis kvinnen ikke har penger, søkes det sosialkontoret om dekning.

## 9.2.5 Organisering

To av sentrene i casestudien har tradisjonell driftsmodell, med både ordinært ansatte og «frivillige vakter». Det er relativt få ansatte, som primært jobber med individuell bistand til brukerne. Det er et større antall «frivillige vakter» (deltid) som er til stede på ettermiddager, netter og i helgene mot en økonomisk godtgjørelse. I den grad det er miljøaktiviteter, er det for det meste «vaktene» som står for det.

Fire sentre i utvalget har profesjonell driftsmodell, hvor hele personalet er i tilsatt i ordinære stillinger. Det skilles mellom personale med ansvar for individuell bistand og miljøpersonale som har ansvar for aktiviteter, bomiljøet og daglig «drift» av huset.

## 9.3 Kvinner som søker bistand – fire eksempler

Før vi ser nærmere på hvordan kvinnene opplever krisesentrenes bistand, vil vi kort presentere fire beboere. Disse kvinnene er valgt ut fordi de representerer ulike typiske «brukerprofiler». Samtidig viser de hvor variert og sammensatt brukernes bakgrunn og livssituasjon kan være.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> For en nærmere redegjørelse av presentasjonen av de fire kvinnene, se Kapittel 3, under avsnitt 3.3.1

## Svanhild

Svanhild (etnisk norsk) er i 40-årene, og har tre barn. Hun forteller om en trygg oppvekst og at hun giftet seg ung. Hun forteller om alvorlig fysisk og psykisk mishandling og seksuelle krenkelser: «Han truet med at hvis ikke [hun gikk med på sex], så skulle jeg aldri få se barna mine igjen. Det ville være det verste som kunne skje meg. Han viste hva han skulle true med, at barna var det mest viktige for meg». Svanhild jobbet tidligere, men fant det nødvendig å slutte for å være hjemme og beskytte barna mot volden. Hun fikk 350 kr pr uke til husholdningspenger. Mannen jobbet skift, og hun visste aldri om han hadde fri eller om han skulle jobbe. Hun forteller om konstant frykt:

«Jeg var stiv av skrekk. Hva skjer neste gang? Hvor ille blir det da? Når skjer det? På natta? På dagen? Jeg var i full alarmberedskap. Det er mannen din, som du skal elske og respektere, men du går bare rundt og er livredd?»

Svanhild så ingen vei ut: «Hvor skal jeg bo? Hva skal jeg leve av? (...) Jeg var bundet på hender og føtter fordi jeg var økonomisk avhengig av mannen min». Etter en svært alvorlig voldsepisode, tenkte hun imidlertid: «Så redd vil jeg ikke være mer!». Hun fortalte om situasjonen til noen i familien, og de anbefalte henne å ta kontakt med krisesenteret. Hun dro dit først for en samtale:

«De sa at sånn kan du ikke leve, for barna sin del. Barn skal ikke ha det sånn i Norge. De skal ikke leve under sånne forhold. Og at jeg skulle ikke leve sånn. De snakket om menneskerettigheter og alt! Vi skulle ikke ha det sånn. (...) Det var kjempesårt og en kjempelettelse! Jeg var i alle fall ikke gal. Det hadde han jo sagt hele tida. Når du har hørt det i mange år, så begynner du å tro det».

Noen dager seinere, mens mannen ikke var hjemme, dro Svanhild og barna i all hast til krisesenteret. Da de hadde installert seg, utbrøt ett av barna: «Mamma, nå kan vi slappe av. Her er de snille, jeg kjenner det». Svanhild forteller om hjelpen hun har fått under oppholdet:

«Jeg fikk advokat og hjelp til å fylle ut skjemaer om separasjon og trygd. Og jeg fikk informasjon om å bytte skatteklasser. De ordnet drosje til skolen, så jeg ikke trengte kjøre så mye selv. De informerte meg hvis det var noe jeg lurte på, og det gjorde jeg jo hele tida. De var kjempeflinke til å gjøre deg så normal som mulig, du føler deg så unormal. De sier det er normalt, fordi du har levd under unormale forhold.»

Svanhild har nylig flytta til egen leilighet etter et 8-måneders opphold på senteret. Hele familien har hjulpet henne med brukte møbler og utstyr. Hun kommer til intervjuet med en tykk konvolutt med papirer, fra en samtale med en ansatt som skal følge henne i et rettsmøte. Hun sier: «Det er mye å ordne, når man er psykisk så sliten. Jeg har levd med det [volden] i 16 år, og så skal jeg overta hele ansvaret på en dag».

## Lise

Lise (etnisk norsk) er i 30-årene og forteller om et samliv med psykisk vold:

«Han slo meg ikke. Det var ikke vold sånn. Jeg bare levde veldig strengt. (...) Jeg hadde hele tiden vondt i magen. Jeg var redd for alt. Var det for lite salt i maten? For mye salt i maten? Jeg venta hele tiden på kjeft. Det kom sakte, eller kanskje ikke? At han skulle bestemme over mitt liv. Det var ikke en pappa jeg skulle ha. Begge to var voksne og skulle ha sine egne liv. Man skal prate sammen og få råd av hverandre, men ikke bestemme.»

«Det var det uakseptable, at han bestemte over deg?  
Da blir jeg på en måte ... han blir jo en forelder.  
Og du?

Jeg vil ikke kalle det barn, en gang. Noe som er i veien. Et barn er jo elska?»

Lise har hatt to opphold på krisesenteret, sammen med to barn. Det ene oppholdet varte i tre måneder, det andre kun ett døgn, grunnet nye trusler fra voldsutøver. Hun søkte etter informasjon om krisesenteret på nettet: «Jeg ville flytte fra ham, og jeg tenkte at det var det eneste fristed. Hvis jeg hadde dratt til andre, så hadde han sporet meg opp».

Spørsmålet om hvilket nettverk hun har rundt seg, synes vanskelig å svare på for Lise. Hun tenker lenge, før hun sier at hennes mor er en «mannehater» som fort blir sint – «så jeg syns ikke jeg kan gå til henne». Hun tenker litt til: «Jeg har en søster, men ... Kanskje på jobb?» Hun har en ny kjæreste som støtter henne, men de bor ikke sammen.

## Irina

Irina er fra Polen og er 40 år. En venninne fortalte henne om krisesenteret og i fellesskap ringte de til politiet for å få informasjon. Hun har hatt to opphold på senteret (i 2006):

«Jeg slappet av og tenkte mye da jeg var her første gangen. Så ville jeg prøve en gang til. Situasjonen forandret seg ikke, så da måtte jeg flykte igjen. (...)Andre gangen, da visste jeg helt sikkert at dette var veien, at dette var riktig vei, at jeg må bygge livet mitt uten min mann. De som jobber her sa at det er mitt valg. Du kan dra tilbake til mannen din, og du er alltid hjertelig velkommen tilbake hit».

Irina forteller takknemlig om mange typer bistand fra senteret: støttende samtaler, informasjon, barnepass, kontakt med sosialkontor og barnevern, hjelp til separasjon, oppholdstillatelse, overgangsstønad, politiet, norskundervisning, bolig og brukt utstyr til boligen. Hun flytta for en stund siden for seg selv, men er fortsatt ofte innom krisesenteret: «Jeg vet at dørene her er åpne hele tida, at jeg kan ringe og komme hit. (...) Det var en ny situasjon nå igjen. Jeg skal bo alene med to barn».

## Mary

Mary er midt i førtiårene kommer fra Vietnam. Hun gikk tre år på skole som barn og har jobbet med renhold. Hun kom til Norge for å bo sammen med en etnisk norsk ektemann og hadde med seg et barn. Hun opplevde psykisk trakassering og forteller at mannen var psykisk syk og hadde alkoholproblemer. Hun fortalte litt om situasjonen til personalet i barnas barnehage og ble anbefalt å ta kontakt med det hun omtaler som «et kontor i sentrum». Hun vet ikke nøyaktig hva slags instans det var (sosialtjenesten eller familievernet?). Der ble hun henvist til krisesenteret.

Mary tok med seg barna til krisesenteret. Etter en natt på senteret, dro hun tilbake til mannen, på grunn av språkproblemer og den vanskelige situasjonen: «Jeg klarte ikke å være her. Jeg dro hjem igjen, for å prøve en gang til. Jeg håpet det skulle bli bedre, men det ble verre». Etter noen uker hjemme, dro hun tilbake til krisesenteret.

Mary har vært i Norge i 14 måneder, og på krisesenter halvparten av tiden. Hun snakker lite norsk, og intervjuet blir gjennomført med tolk. På krisesenteret får Mary mange typer hjelp: et sted å bo, samtaler, informasjon, hjelp med oppholdstillatelse, tolk og hjelp til kontakt med sosialtjenesten og advokat. Hun hadde oppholdstillatelse knyttet til samliv med ektemannen, og har søkt om opphold på selvstendig grunnlag. Hun er svært bekymret for om hun vil få innvilget søknaden: «Jeg kan ikke slette den tanken fra hodet. (...) Jeg venter på svar hver eneste dag». Mannen har lovet å endre atferd hvis hun flytter hjem igjen, og «Mary» forteller at hun kanskje vil gjøre det hvis hun ikke får innvilget opphold. Hun legger spørrende til: «Er det galt å tenke slik?»

Mary har ikke fortalt familien i hjemlandet så mye om situasjonen, fordi hun tror de vil si at det uansett er best for dem å bo sammen med mannen: «De kan ikke vite annet». Hun er også svært bekymret med tanken på å flytte for seg selv, hvis hun får innvilget opphold i Norge. Hun benytter derfor intervjuet til å spørre om forskeren tror hun vil få hjelp fra krisesenteret etter at hun har flytta for seg selv.

## 9.4 Brukernes generelle vurderinger

Kvinnene er i all hovedsak svært positive til hjelpen de har fått på krisesenter. Vi så i kapittel 7 hvordan mange fikk endret sine oppfatninger av sentrene i positiv retning under kontakten med sentrene. På spørsmål om de, med basis i egne erfaringer, vil anbefale tilbudet til andre i samme situasjon, er 40 av 41 deltakere i undersøkelsen positive til det. Dette samsvarer med tidligere brukerundersøkelser, hvor krisesenteret var den instans hvor voldsutsatte kvinner mente at de fikk best hjelp (Jonassen 1989, Jonassen og Eidheim 2001). I NIBR-undersøkelsen var vel 80 prosent av de voldsutsatte kvinnene som oppsøkte krisesentrene, fornøyde med den hjelpen de fikk (Haaland, Clausen, og Schei 2005).

Kvinnene ble spurt – som et åpent spørsmål – om hvilken del av bistanden de har fått som de mener har vært mest viktig for dem (tabell 9.1). Det som flest kvinner trekker frem, er samtaler med ansatte, informasjon og praktisk hjelp.<sup>47</sup> Andre sentrale aspekter er å treffe andre kvinner i samme situasjon, medarbeidernes omsorg og senterets beskyttelse (sikkerhet).

Tabell 9.1 Brukernes oppfatning av viktigste bistand fra krisesenteret. Prosent (N=41)

Viktigste bistand	Prosent
Samtaler	46
Informasjon/kunnskap	39
Praktisk hjelp	39
Treffe andre i samme situasjon	20
Omsorg	17
Beskyttelse	15
Annet	20

Presentasjonen i dette avsnittet fokuserer på innholdet i krisesentrenes bistand. Det handler om «brukerperspektivet», det vil si hvilken hjelp kvinnene i realiteten får og hvordan de vurderer denne hjelpen. Det handler også om «senterperspektivet», det vil si hvordan sentrene organiserer arbeidet og forskjeller på dette området sentrene imellom. Mens den nylig gjennomførte NKVTS-kartleggingen gir nyttig kunnskap om hvilket *tilbud* sentrene gir (Jonassen, Sogn et al 2008), utfyller vår casestudie dette bildet med informasjon om det konkrete *innholdet* i sentrenes bistand. Dette går vi nærmere inn på i det følgende.

## 9.5 Botilbudet

### 9.5.1 Lavterskeltilbud i en akutfase

Krisesentrene er et lavterskeltilbud hvor kvinner kan komme for å bo uten å søke om plass på forhånd. Vi har allerede sett hvordan brukerne verdsetter at det finnes «et sted å komme til når man trenger det», som den siste utvei. En (etnisk norsk) kvinne sier:

*Jeg hadde prøvd mange ganger å reise til mamma og til venninner. Det går an å reise til andre, men det går bare for et par dager.*

– Hva var forskjellen ved å komme til krisesenteret?

<sup>47</sup> Mange brukere trekker frem flere aspekter, slik at det samla prosenttallet overstiger 100.

*Det er stor forskjell. Når du kommer hit, så er du ikke på besøk. Du bor her. Du er sammen med andre i samme situasjon. Det er personale som hjelper meg. Venner blir slitne etter en helg.*

Krisesentrenes botilbud synes å ha stor betydning for kvinner uten andre muligheter i en bruddsituasjon. I kapittel 6 så vi at beboerne i stor grad er kvinner som er uten økonomiske ressurser til å etablere seg i ny bolig på egenhånd og uten nettverk som kan tilby midlertidig bosted. Det dreier seg i stor grad om kvinner i en livssituasjon preget av mangel på andre muligheter. Vi var inne på at det er kvinnenes livssituasjon – kanskje i større grad enn selve volden de har vært utsatt for – som bringer dem til krisesenteret. Dette understreker samtidig hvor viktig tilbudet er for nettopp denne gruppen: At det eksisterer et lavterskeltilbud som inkluderer botilbud spiller en avgjørende rolle for om brudd i det hele tatt kan oppleves som et mulig alternativ for kvinner som har få andre muligheter for hjelp og støtte.

Krisesentrenes botilbud er beregnet på en akutfase, selv om vi har sett at botiden generelt har økt. Kvinner utsatt for menneskehandel har i noen tilfeller veldig lang botid. Dette skyldes blant annet manglende rettigheter til støtte til etablering i egen bolig.<sup>48</sup> Både kvinnene selv og de ansatte fremhever det vanskelige ved lang botid, særlig for kvinner som ikke har norskopplæring eller arbeid. En av kvinnene trekker frem dette som det mest negative ved oppholdet: «Å bo her så lenge. Kvinner kommer hit og flytter igjen. (...) Hvorfor hjelper de andre med leilighet og ikke meg?» En annen beskriver resignert hvordan hun prøver å være imøtekommende overfor stadig nye medbeboere: «Det er ikke noen vits i å si at det er mitt hus fordi om jeg har bodd her så lenge. Jeg prøver å være vennlig med alle. Å se at andre kommer og drar, kommer og drar, det er vanskelig». Ulemper knyttet til lang botid og behovet for et mer egnet botilbud etter akutfasen understrekes både i brukerundersøkelsen (Skogøy 2006) og evalueringen av ROSA-prosjektet (Dyrlid og Berg 2008).

### 9.5.2 Fellesskap og utfordringer

#### Å møte andre kvinner i samme situasjon

Å møte andre kvinner i samme situasjon er uten tvil det som brukerne opplever som mest positivt ved botilbudet. Noen trekker frem dette som den viktigste bistanden de har fått: «Du kan høre hvordan de andre kvinnene har det, at du ikke er alene. Det hjelper å prate med andre, høre hvordan de ser det, få bekreftet at det du gjør er riktig». En kvinne beskriver fellesskapet slik:

<sup>48</sup> En del av kvinnene er asylsøkere og har dermed begrenset rett til støtte til etablering fra sosialtjenesten. Andre har søkt refleksjonsperiode, en form for opphold som først nylig ga mulighet til sosialhjelp for etablering og husleie.

*«Det var litt fint, egentlig veldig fint. Jeg hadde ikke prata med noen før om hvordan jeg hadde det hjemme. Der trengte jeg ikke være flau. Der kunne jeg fortelle sannheten (...) Man kunne prate. De hadde opplevd noe lignende. Jeg hadde ikke lov å ha venninner, så det var fint å prate med noen igjen. De var ikke venninner, men det var fint å prate med noen. (...) Det var jo det som gjorde at krisesenteret ble et all right sted å bo».*

Å møte andre i samme situasjon oppleves positivt fordi det hjelper kvinnene til å forstå at de ikke er alene med krenkende opplevelser, samt vanskelige følelser og reaksjoner i ettertid. Dette sammenfaller med tidligere brukerundersøkelser (Austnes 2008; Jonassen 1989; Jonassen og Eidheim 2001). Studien av barn på krisesenter viser også at vennsrelasjoner til andre barn oppleves som et positivt ved aspekt ved oppholdet (Øverlien, Jacobsen, og Evang 2009).

Fellesskapet av kvinner i samme situasjon – i en undertrykt posisjon i samfunnet og utsatt for vold – er en sentral del av krisesentrenes ideologiske grunnlag. Beboerfellesskapet får dermed en viktig funksjon i seg selv. Å integrere den enkelte beboer i fellesskapet av kvinner som befinner seg «i samme båt», blir en sentral strategi i arbeidet for å bekjempe både kvinneundertrykkelse og vold. Det kan også ha en positiv psykologisk effekt, siden opplevelsen av å være satt utenfor det menneskelige fellesskapet er en vanlig reaksjon på å være utsatt for vold over tid (Herman 1995). Beboerfellesskapet kan ha særlig betydning for kvinner som opplever å ikke få støtte av egen familie eller som bryter med egen (biologiske) familie.

Fellesskapet mellom kvinnene kan imidlertid også være basert på det som *ikke* trenger å formidles i ord. En kvinne mener gruppa hun deltar i på krisesenteret er «mer enn bare å prate», fordi: «Vi vet jo hva det er. (...) Vi har vært der». Gjerkjennelse skaper et fellesskap som ikke trenger å bekreftes gjennom ord.

Både etnisk norske og kvinner med minoritetsbakgrunn sammenligner forholdet til medbeboere med venne- og familierelasjoner:

*Vi blir venner. De hjelper meg å stelle håret. De sier: Nå må du smile! De støtter meg. Vi spiser sammen og lager mat sammen. Vi blir som venner, som søstre, som en familie. De snakker godt om meg, at jeg ser fin ut. Det hjelper meg. Det gjør meg godt. Vi lærer av hverandre.*

Relasjoner etablert under oppholdet synes å ha ulike «skjebne» i ettertid. For flere som er flyttet ut, utgjør medbeboere en stor del av deres sosiale nettverk. Dette gjelder kanskje særlig for kvinner med lite annet nettverk i nærheten. Andre forteller om et nært fellesskap under oppholdet, uten at de finner det naturlig å holde kontakt i ettertid.

Idealet om fellesskap mellom kvinner med felles erfaringer forutsetter ubetinget solidaritet. Manglende solidaritet utfordrer dette idealet som strategi i arbeidet. Kvinner

som har vært utsatt for voldtekt, kan for eksempel beskyldes av andre brukere for å ha hatt en illegitim seksuell relasjon (Skogøy 2003). Nafstad beskriver hvordan ungdom som bryter med familien på grunn av tvangsekteskap kan være tilbakeholdne med kontakt med andre i samme situasjon, av frykt for egen sikkerhet (Nafstad 2009).

Idealet om kvinnefellesskapet utfordres i særlig grad av kvinner utsatt for menneskehandel. På den ene siden forteller kvinnene at de har stor glede av det sosiale fellesskapet på sentrene. På den annen side vurderer de nøye hva de forteller om sin bakgrunn til medbeboere og personalet. Frykt for skam og isolasjon knyttet til erfaringer fra prostitusjon synes å spille inn. En kvinne forteller at hun tidligere var mye sammen med en medbeboer fra nabolandet og med samme språk. Hun har gradvis distansert seg og begrunner det slik: «Hun spør for mye». Dette sammenfaller med tidligere studier (Skogøy 2006, Dyrliid og Berg 2008). Et fellesskap tuftet på felles erfaringer, kan fungere ekskluderende for dem som finner det vanskelig å dele sin «historie» med andre.

### Utfordrer og nyanserer stereotypier av «de andre»

Et bofellesskap med kvinner som har forskjellig kulturbakgrunn, kan utfordre og endre stereotypiene av «de andre». Særlig etnisk norske kvinner, men også enkelte med minoritetsbakgrunn, trekker frem dette som en positiv side ved oppholdet. Dette aspektet er ikke fremkommet i tidligere brukerstudier. En kvinne refererer sitt barns nyervervede innsikt under oppholdet: «Det er jo bare på utsiden at vi er forskjellige!» En annen utdyper:<sup>49</sup>

*Jeg fikk et lite innblikk i deres situasjon, både i hjemlandet og det å komme til Norge. Det er litt spennende. Jøss, er det sånn det er? Jeg lærte afrikansk dans og en ville gjerne synge for meg.*

– Så du får sett andre kulturer mer på nært hold?

*Ja, jeg får sett mer hvordan det egentlig er. Det er helt annerledes enn på nyheter og sånn.*

Beboerfellesskap gir kvinnene erfaringer som på den ene siden retter fokus mot det universelt fellesmenneskelige og som på den andre siden understreker det kulturelt sett forskjellige. Kvinnene peker på eksempler som mat, religionsutøvelse (for eksempel ramadan), musikk og dans. Dette bidrar både til opplevelse av fellesskap og til mer nyanserte oppfatninger av «de andre», til forskjell fra stereotypier basert på medienes fremstilling.

<sup>49</sup> Kvinnene som her er referert er begge etnisk norske.

## Motsetninger og konflikter

Bofellesskapet kan også være en kilde til konflikter. Både brukere og ansatte forteller om tidvise motsetninger mellom beboerne. Konfliktene knyttes for det meste til bruk og renhold av fellesarealer, bruk av felles PC, høy musikk, i tillegg til bråk fra eller motsetninger mellom barna. Konfliktnivået synes å ha sammenheng med sentrenes organisering. Ved noen sentre har beboerne hovedansvaret for praktiske oppgaver og det sosiale fellesskapet. Ved andre sentre har miljøpersonalet et større ansvar for det sosiale fellesskapet og praktiske oppgaver, slik at mye av konfliktpotensialet er fjernet.

Erfaringer fra Oslo Krisesenters bokollektiv (Skogøy 2003) og Austnes' studie (2008) beskriver også konflikter mellom beboerne. Det kan dreie seg om konflikter både mellom enkeltbeboere og mellom grupper med ulik etnisk bakgrunn (Austnes 2008). Tidligere studier refererer enkeltepisoder med rasistisk motivert trakassering av medbeboere (Solberg 2001; Treider 2007), noe ingen av deltakerne i vår undersøkelse nevner. Lang botid kan også ha negativ innvirkning på konfliktnivået, gjennom mindre hensyn til regler og til andre beboere (Skogøy 2006, Dyrliid og Berg 2008, Austnes 2008).

### 9.5.3 Fysisk utforming

Fem av seks sentre i utvalget holder til i bygninger oppført for andre formål og er i varierende grad tilpasset sentrenes drift. At senteret ligner et vanlig hjem og har en hjemmekoselig atmosfære trekkes imidlertid frem som svært positivt av brukerne. Det knyttes til varme, omsorg og trygghet, i motsetning til et mer kaldt og upersonlig institusjonspreg. Dette er i tråd med tidligere brukerundersøkelser (Jonassen 1989, Jonassen og Eidheim 2001).

Større plass, bedre muligheter for privatliv og lokaler som gir muligheter til et mer aktivt liv på senteret utgjør hovedessensen i brukernes ønsker om et bedre fysisk miljø. Det handler om flere beboerrom, med egne bad, og om familierom med skille mellom soveavdeling og oppholdsrom for at barn kan sove uten å forstyrres og kan gjøre lekser på et skjermet sted. Trimrom er et ønske som går igjen. Andre trekker frem et mer romslig felleskjøkken, større skille mellom boavdeling og administrasjon, atskilte boavdelinger for kvinner med og uten barn, «stillerom» uten tilgang for barn og internetttilgang for å kunne søke etter arbeid og bolig.

## 9.6 Individuell bistand

Bistanden til den enkelte bruker er en sentral del av sentrenes tilbud. Det er også et område hvor det er store forskjeller mellom sentrene. Ved sentrene med profesjonell driftsmodell er det leder og/eller egne medarbeidere som har ansvar for dette. Ved sen-

trene med tradisjonell driftsmodell er det de ansatte i ordinære stillinger som primært står for dette.

Individuell bistand er den delen av hjelpen som brukerne verdsetter aller mest. Når kvinnene ble bedt om å peke på hva de opplever som den viktigste hjelpen de har fått (jfr. tabell 9.1), er alle de tre momentene som flest kvinner trekker frem – samtaler, informasjon og praktisk hjelp – deler av sentrenes individuelle bistand.

### 9.6.1 Kontaktperson

Ved fem av de seks sentrene i utvalget har beboerne en kontaktperson eller primærkontakt. Rollen omfatter ansvar for 1) oversikt og progresjon i kvinnens «sak» og 2) ivaretagelse av kvinnens rettigheter. Kontaktpersonen kartlegger kvinnens situasjon og hjelpebehov, gir informasjon og veiledning og bistår i å etablere kontakt med og følge til andre hjelpeinstanser.

Å ha en egen kontaktperson vurderes som både positivt og ønsket blant de fleste brukerne: «Jeg følte at jeg var i gode hender».<sup>50</sup> Kvinnene mener det gir trygghet emosjonelt og med hensyn til rettigheter:

Det var veldig viktig for meg! Det er viktig å ha en som vet alt om deg, på godt og vondt. En som kan se når du trenger å prate og når du er så sliten at du ikke orker. Du kan stole på at du får den hjelpa du har krav på.

Ved senteret hvor brukerne ikke har kontaktperson, fordeles den individuelle bistanden blant de ordinært ansatte. Enkelte av brukerne mener dette fungerer greit, men de fleste ønsker seg «en spesiell en, en som du kunne snakke med om alt». Dette begrunnes blant annet slik: «For da hadde jeg kunnet forholde meg til bare en. Når en ny kom på vakt, så følte jeg at jeg måtte fortelle ting en gang til. Det var slitsomt. Jeg følte at jeg måtte brette ut livet mitt gang på gang».

### 9.6.2 Samtaler

Samtaler med ansatte er det flest brukere trekker frem som den viktigste bistanden de har fått. De forteller om sin overraskelse over å bli tatt imot og trodd da de fortalte sin historie. Dette står som nevnt sentralt i sentrenes ideologiske grunnlag. Det handler også om å snakke med noen med kunnskap om vold – «som har hørt litt av hvert». En kvinne peker på en viktig forskjell mellom samtalene med ansatte og i en gruppe på kritesenteret, sammenlignet med samtalene hos en psykiatrisk sykepleier: «Jeg må forklare så mye før hun skjønner. Å, det er så tungvint!» En annen beskriver den viktigste hjelpen hun har fått slik:

<sup>50</sup> Enkelte kvinner ønsker samtidig i tillegg å kunne drøfte sin situasjon med flere ansatte, for få andre og kanskje ulike synspunkter.

*Å snakke med noen som forstår min situasjon. De sier: Du er ikke alene. Det er mange kvinner som har det sånn. Når man har sånne problemer er man veldig ensom. Her får jeg alt ut. Og jeg ser at mine problemer ikke er de største.*

En annen beskriver samtalen slik:

*De vet med en gang hva du har slitt med. De kan forklare deg på en veldig forståelsesfull måte hva du har opplevd, at du er flink som har klart det og at du er flink som er kommet her. De tar på deg. De skjønner at en mann kan utnytte deg seksuelt, de har hørt det før. At en pappa kan slå sine barn, de har hørt det før.*

Kvinnene trekker frem det å få råd som viktig: «Jeg fikk hjelp til å få ut mine tanker om situasjonen. Jeg fikk råd som jeg trengte, om hva jeg skulle gjøre. Hvordan skal jeg gripe situasjonen?» At de selv må ta beslutninger for livet videre, understrekes som særlig positivt: «De forteller meg hva jeg kan gjøre, men jeg må gjøre det selv. De sier jeg må bestemme selv, at det er mitt liv. De viser mulighetene». En annen utdyper: «De sier du kan gjøre sånn eller sånn. De gir flere valg. Men de sier at du må bestemme. (...) Når vi er ferdige med å prate, så sier hun (ansatt): Du må tenke og bestemme selv. Det er bra!».

Flere kvinner er overrasket over friheten de har møtt på sentrene, og at de endatil står fritt til å dra tilbake til utøver hvis de ønsker det. En kvinne, med to opphold, berømmer ansattes respekt for at hun ikke hadde tatt en endelig beslutning om brudd under det første oppholdet:

*De snakker mye og spør mye. Det er så godt. Du sitter aldri alene og tenker. Første gangen, da sa jeg at jeg hadde ikke bestemt om jeg skulle separere meg. Jeg trengte bare å hvile hodet. Jeg fikk være her. De pratet med meg, spurte hvordan jeg hadde det, lot meg være i fred. Det var det jeg trengte.*

Kvinnene fremhever også det å få støtte fra ansatte i valgene de gjør: «Burde jeg har reist? Var det så ille? Da sa hun (ansatt): Du har gjort det helt riktige!» En annen sier: «De forteller deg ikke bare hva som er best. Du må tenke selv. De sier at de støtter deg samme hvilken beslutning du tar. De står ved deg. Det er ingen som presser deg». En beskriver forholdet til en ansatt på denne måten:

*Det var så godt å kunne snakke med henne. Hun kunne vise forståelse og si at ting går bra, det tar bare litt tid. Man trenger ikke å dra tilbake [til utøver]. Den støtten hun gav, den var innmari god. Jeg følte mange ganger at [ansatt], hun ble en reservemamma. Hun tok seg alltid tid.*

Kvinnene beskriver en tilnærming i arbeidet hvor brukerne selv definerer sin egen situasjon og hvilke løsninger som finnes. Valgene overlates til kvinnene, som har krav på ubetinget støtte – uavhengig av hvilke beslutninger de tar. Dette har sitt utgangspunkt i kvinnebevegelsens ideologiske grunnlag med vekt på likhet og «kvinne hjelper kvinne», i motsetning til det som ofte ble sett på som hierarkisk underordning både i samfunnet generelt og i hjelper-klient-forholdet.

Personalets tilgjengelighet for samtaler oppleves forskjellig av brukerne. Ved sentrene med en profesjonell driftsmodell fremhever kvinnene ansattes tilgjengelighet og initiativ til samtaler. Ved sentrene med tradisjonell driftmodell synes det i større grad å være kvinnene som tar kontakt for samtale. Noen mener dette fungerer bra, mens klart flere etterlyser mer samtaler etter initiativ fra personalet. Flere kvinner har spørsmål som de ønsker å drøfte med personalet, men frykt for «å være til bry» holder dem tilbake fra å selv be om en samtale.<sup>51</sup> En kvinne gir uttrykk for bekymring på vegne av medbeboere:

*Jeg er åpen, jeg snakker mye. Jeg krever den hjelpen jeg trenger. Men jeg ser andre her som trenger veldig noen å snakke med. Det er andre her som trenger mye mer hjelp. De gråter mye, og det er ingen som kommer og snakker med dem. De er ikke åpne nok til å be om å få snakke med noen. (...) Du må være både modig og åpen for å gå og snakke med noen her.*

Samtalene synes å ha større betydning for brukerne enn hva personalet er seg bevisst. Nesten halvparten av kvinnene peker på samtaler som den viktigste hjelpen de har fått. Når ansatte snakker om individuell bistand til brukerne, fokuserer de mer på arbeidet med «saken».<sup>52</sup> Barn som har tatt imot tilbud om samtaler med ansatte vurderer også dette som en positiv erfaring (Øverlien, Jacobsen og Evang 2009).

Behovet for bedre og flere lokaler til samtaler trekkes frem av både brukere og ansatte. Reflekterende samtaler er den viktigste metoden i krisesentrenes arbeid. Likevel oppga kun rundt 40 prosent av sentrene at de har egne samtalerom i 2008 (Nersund og Govasmark 2009). Ved sentrene i utvalget finner samtalene ofte sted på kontorer, hvor det er vanskelig å skjerme seg fra telefonen og andre avbrytelser, eller i andre rom som ikke alltid er tilrettelagt for formålet.

### 9.6.3 Informasjon

Informasjon er en viktig form for bistand for mange av kvinnene. Kontroll av informasjon og feilinformasjon er ofte en integrert del av overgrepssbildet i et mishandlingsforhold (Isdal 2000). Både ansatte og brukere peker på en vesentlig forskjell mellom

51 En kvinne benytter anledningen til å spørre forskeren og tolken om ting hun lurer på. Hun anslår at hun i løpet av ca. 10 måneder på senteret har hatt 2 – 3 samtaler med en ansatt, alle nokså tidlig i oppholdet.

52 Et unntak er et senter hvor bearbeiding av overgrepene er eksplisitt inkludert som en del av bistanden.

brukergruppene: etnisk norske kvinner «kjenner systemet», mens kvinner med minoritetsbakgrunn er mer utsatt for feilinformasjon og har større behov for kunnskap. En kvinne utdypet:

*Jeg er ikke norsk. Min mann visste at jeg ikke vet noe om Norge. Han ville bare skremme meg. Han sa: Jeg skal sende deg hjem. Jeg skal ringe politiet hvis du drar. Jeg skal ringe til barnevernet, så tar de barnet. Jeg hørte bare på min mann. Jeg trodde det han sa var riktig. Når de andre [venner] sa noe annet, så trodde jeg det var feil. De er jo utenlandske og min mann er norsk. Derfor trodde jeg det var riktig det han sa. Han visste at jeg vet ingenting om Norge.*

Å få (riktig) informasjon gir kvinnene trygghet, styrke, optimisme og håp. En kvinne beskriver sin reaksjon etter første samtale på senteret: «De sa at det er ikke sånn som han sier. Jeg bare gråt. Jeg kunne ikke tro det var sant!» Andre forteller om lignende reaksjoner når de får vite hvilke muligheter de har: «Det får meg til å føle meg som en sterk kvinne, med mye positivt i seg, en optimist. Ikke som en kvinne i panikk som ikke vet hva hun skal gjøre».

Informasjon kan imidlertid være viktig hjelp også for etnisk norske kvinner: fem av 16 etnisk norske brukere oppgir nemlig informasjon som den viktigste bistanden. Det handler særlig om hvilke rettigheter de har til hjelp i det øvrige hjelpeapparatet. Ved ett senter forteller ansatte om en etnisk norsk kvinne som av utøver var overbevist om at det å oppsøke krisesenter automatisk førte til at omsorgen for barna ville bli overtatt av barnevernet.

Erfaringer fra ROSA-prosjektet viser at kvinnene hadde et stort ønske om mer informasjon, men at de fant det vanskelig å spørre ansatte (Skogøy 2006). I evalueringen av prosjektet drøftes det hvordan informasjon spesielt spiller en vesentlig rolle for å gjøre kvinnene i stand til å ta egne, informerte valg (Dyrlid og Berg 2008). Myndiggjøring og det å velge selv er en sentral del av sentrenes ideologiske grunnlag.

#### 9.6.4 Bearbeiding av volden

Overgrepene som kvinnene har vært utsatt for er til en viss grad et tema i samtalene ved alle sentrene i utvalget. Vi har sett hvordan det å snakke om volden med noen som har kunnskap om dette, og å se at det gjelder flere enn dem selv, oppleves positivt for kvinnene. Dette har sannsynligvis en viktig bearbeidende effekt i seg selv.

Ett senter i utvalget utmerker seg ved at bearbeiding av volden fremheves som et eget mål for oppholdet. Kvinnene gis gjerne faglitteratur om temaet som de kan lese på egenhånd. Leder mener at dette fokuset er nødvendig for at kvinnene skal være i stand til å gjennomføre et brudd og å unngå å gå inn i nye mishandlingsforhold. Senterets fokus gjenspeiles i brukerintervjuene. Kvinnene benytter termer som tvungen sex og

voldtekt når de beskriver sine erfaringer. Det fortelles detaljert om mareritt som henter sitt «råstoff» fra seksuelle krenkelsers. Dette forekommer sjelden i brukerintervjuene ved de andre sentrene. En kvinne omtaler senterets bistand slik: «Samtaler, samtaler, samtaler!». Hun utdyper:

*En får ut gørra, lufta tankene og frustrasjonene. En har tusen spørsmål, hvorfor er det sånn? De hjelper til for å forstå ting en vanligvis ikke forstår. Hvorfor ditten og hvorfor datten?*

– Hva tenker du er den viktigste hjelpen du har fått?

*Å sette det jeg hadde vært gjennom i bås, at jeg var utsatt for psykisk vold, fysisk vold og voldtekt. Hjelp til å forstå hva jeg hadde vært gjennom, alvorlighetsgraden. Når man kommer her og slapper av, da kommer reaksjonene. Man kan ikke klare det aleine, da trenger man profesjonell hjelp. Det er forferdelige reaksjoner og det er vanskelig hvis man ikke vet at det er voldtekt man har vært igjennom.*

– De er systematiske med ordene her?

*Ja, når de sier at du har vært utsatt for voldtekt, det er som å få et slag i trynet. Men de følger båten til havna. De sier: Ikke mist motet!*

– Det gir håp?

*Ja! Det er veldig viktig, for det har man ikke. Man bare flirer av det i starten. Man tror ofte at man ikke er verdt noe mer, man tar skyld. Hvorfor skal man da ha håp? Gud bedre ... Jeg skrev dagbok i starten første gangen. Jeg kan ikke lese den ennå. Jeg kan bare ikke. Steven Spielberg kunne bare gått og lagt seg. Det man har opplevd, følt, hatt mareritt om ...*

Kvinnene opplever at fokuset på bearbeiding av volden har positive effekter. De får et språk til å navngi overgrepene, noe som i neste omgang hjelper dem til å forstå og håndtere de alvorlige reaksjonene som de opplever i ettertid. Samtalene synes å ha stor betydning for brukerne. Krisesentrene er imidlertid ikke et behandlingstilbud og har verken ressurser eller kompetanse til å gi individuell terapi. Dette krever at personalet får opplæring og veiledning i et krevende arbeid og at de kjenner sin begrensning og henviser til psykisk helsevern ved behov (Bang 2003).

Enkelte brukere ved andre sentre etterlyser et større fokus på volden og de psykiske reaksjonene. En kvinne mener samtalene i altfor stor grad handlet om «saken» og det praktiske i huset, på bekostning av volden:

*Det forsvinner jo ikke, grunnen til at du er der. Å få satt ord på det, også. Det er standard det, tanker om hva kunne jeg gjort annerledes? Kunne jeg oppført meg annerledes? Det er mange som sliter med det, at det er liksom din skyld.*

– Så du hadde ønsket mer fokus på den biten?

*Ja, jeg syns det.*

Samtaler om overgrepene utgjør en større utfordring for ansatte i møte med kvinner med minoritetsbakgrunn. Personalet ved senteret som har et eksplisitt fokus på bearbeiding finner det vanskelig å få til en slik prosess overfor denne brukergruppen. Ansatte ved andre sentre peker på lignende erfaringer. Vold og overgrep kan være begreper som gir lite gjenkjennelse hos kvinnene. Forståelsen av hva som er overgrep varierer avhengig av kulturell bakgrunn. Det er derfor variasjoner både mellom og innad i ulike brukergrupper. Mens en kvinne kan oppleve det å ikke få lov til å gå på butikken alene som kontroll, kan en annen oppleve det at mannen lar henne bevege seg alene i det offentlige rom som manglende respekt for henne som kvinne (Berntsen 2008). Det kan også være ulike oppfatninger mellom brukere og ansatte (Austnes 2008). Flere ansatte nevner hvordan forestillinger om mannens «rett» til sex kan gjøre det vanskelig å snakke om voldtekt i ekteskapet.

Kvinner utsatt for menneskehandel får i begrenset grad bearbeidet overgrepene under krisesenteroppholdet. Vi har sett at kvinnene som oftest unnlater å involvere ansatte i sin «historie». En leder mener erfaringer fra prostitusjon gjør at de sliter med både selvførdømmelse og frykt for fordømmelse fra andre. Ansatte legger i liten grad til rette for at kvinnene kan dele sine erfaringer fra prostitusjon i samtalene. Dette sammenfaller med tidligere studier (Skogøy 2006, Dyrli og Berg 2008). Kvinnene overlates dermed i overveiende grad til seg selv med skambelagte erfaringer og alvorlige overgrep.

### 9.6.5 Støtte i bruddprosessen

Å støtte kvinnene gjennom en bruddprosess er en vesentlig del av krisesentrenes arbeid. En medarbeider, som under intervjuet forteller at hun har levd i et langvarig mis-handlingsforhold, peker på hvordan hennes egne erfaringer gjør at hun forstår hvilket vanskelig dilemma kvinnene befinner seg i. På den ene siden forventes at de skal ta en beslutning om brudd, samtidig som overgrepene har rammet nettopp evnen til å ta slike valg. Hun utdyper hvordan dette stiller store krav til henne som støtteperson:

*Du kan ikke pushe henne. Jeg må se: Vil hun flytte fra overgriper? Hvor er hun nå i prosessen? Det gir en bismak. Når hun er på krisesenter for andre eller tredje gang, da er hun kommet langt i prosessen. Men første gang ... Vi må pushe på fra dag en, fordi vi vet at om tre uker så har hun ikke mer penger.<sup>53</sup> Hvor riktig er det for oss, etisk sett, å pushe på? Er de da i stand til å ta et sånt valg? Hvem er vi som skal pushe dem dit? Er det riktig?*

<sup>53</sup> Vedkommende knytter behovet for å «pushe» kvinnene til NAVs krav om søknad om separasjon som vilkår for økonomisk støtte. Det dreier seg om et senter hvor brukerne må betale for maten under oppholdet.

– Hvorfor har du etiske betenkeligheter?

*For di det er når du blir kjent med dem at du ser hvor de er i prosessen. Jeg vet det fra mine egne erfaringer. Jeg vet når man skal pushe og når man skal la dem være i fred. (...) Er det en episode? I de fleste tilfeller så er det ikke det. Men jeg vil ikke at det skal være min avgjørelse, men hennes. Jeg skal ikke pushe.*

– Hvilke ulemper er det med å si at jeg tror du må skille deg?

*Det er ikke vanskelig å si, men jeg sier heller: Hva tror du? Så kan vi sette opp for og imot. Det setter i gang hennes tankegang. Hun har levd med vold, vært manipulert, hatt få muligheter til selvstendig tenkning. Og så å separere seg? Det er utenkelig! Hva gjør han da? Vil han drepe meg? Hun tenker om alt: Jeg kan ikke det, jeg kan ikke det. Og så ta stilling til om hun skal skille seg? Hvordan kan hun klare det?*

Brukere med minoritetsbakgrunn etterlyser bedre kompetanse blant personalet om hvilke konsekvenser bruddet kan ha for dem. Det er kvinner fra ulike deler av verden og med forskjellig religiøs bakgrunn: kristne, muslimer og hinduer. En asiatisk kvinne (ikke muslim) forteller om oppmuntringer fra ansatte om å finne en ny mann. Selv om hun ikke synes å tvile på at det er godt ment, mener hun likevel at det bunner i manglende forståelse av hennes livssituasjon:

*De [ansatte] bor i Norge og kjenner ikke andre kulturer i Asia eller Afrika. Norske har kjærtester. De fra Afrika også. Men det kan ikke jeg, jeg er fra Asia. Jeg kan ikke være samboer. Det er ikke bra for meg. Hva tenker andre folk, da? De [ansatte] sier jeg må finne en ny mann. I Norge kan alle leve som de vil.*

To kvinner, med bakgrunn fra land hvor den katolske kirken har en sterk posisjon, etterlyser større fokus i arbeidet på å finne andre muligheter enn skilsmisse:

*For de norske er det sånn at den mannen er ikke bra, så ferdig og klar for neste. For kvinner fra andre land er det kanskje mest viktig å redde familien, hvis det er mulig. Siste løsning er skilsmisse. Vi må analysere veldig nøye i starten: Er det mulighet for å reparere det?*

Skam knyttet til skilsmisse kan innebære at kvinner ikke får støtte i sin egen familie for å bryte ut av et mishandlingsforhold. Bruddet kan føre til at de frarøves alle sine kjente roller som datter, svigerdatter, kone og fremtidig mor. Dette kan utfordre deres grunnleggende forståelse av seg selv som menneske og som kvinne og føre til en identitetskrise (Berntsen 2008). van der Weele (2006) bruker «amputasjon» som metafor: når kvinnen er avskåret fra familien sin, er hun ikke lenger et helt menneske. Austnes (2008) mener kvinnenes savn av familien ikke alltid imøtekommes ved senteret hun har studert.

En tilværelse som enslig (skilt) og «aleneboende» – og det å være praktisk og økonomisk selvstendig – kan være utenfor det kvinnene regner som et godt (kvinne)liv (Berntsen 2008). Det kan være forbundet med «dårlig» moral. I enkelte tilfeller utsettes kvinnene for seksuell utnyttelse av menn fra samme etniske gruppe. Når kvinnene mestrer de praktiske utfordringene som «alenetilværelsen» innebærer, gjenstår kanskje fremdeles viktige eksistensielle spørsmål: Hvilken mening gir det å lykkes på egenhånd, når det ikke er noen nære å dele det med? Hvordan kan en leve med at de viktigste personene i ens liv ikke ønsker å ha kontakt?

Ved noen sentre synes ansatte rådville når det gjelder hvordan de kan støtte kvinnene i en bruddprosess. En leder gir flere konkrete eksempler på hvordan ansatte aktivt støtter etnisk norske kvinner som står under press fra utøver om å vende tilbake. Vedkommende har ingen tilsvarende eksempler på hvordan de støtter kvinner som står under press fra (stor)familien. Dette begrunnes med at kvinnene i stor grad «må» gjøre som familien bestemmer, og at det derfor er lite ansatte kan gjøre. Under samtalen om dette kommer en følelse av avmakt til syne. Kvinner som opplever stort press fra (stor) familien, kan dermed bli stående ganske alene om å håndtere dette.

En kvinne gir et konkret eksempel. Hun oppsøkte krisesenteret første gang i en akutt konflikt. Da familien – bosatt både i andre europeiske land og i hjemlandet – fikk vite dette, ble hun satt under stort press pr telefon. Etter et kort opphold på senteret, dro hun derfor hjem igjen. Hun sier: «Hos oss er det en katastrofe når du skiller deg. (...) Jeg var så redd for å miste alle». Overgrepene fortsatte og kvinnen fant situasjonen uholdbar og dro igjen til krisesenter. Hun forteller: «Jeg hadde lært første gangen ...» Nå fikk hun nytt telefonnummer for å ha kontroll over hvem som kunne ta kontakt. Hun «foret» innflytelsesrike medlemmer i storfamilien, bosatt i forskjellige land, med konkrete overgrepserfaringer fra samlivet. Etter en stund kom deres beslutning: Du må forlate ham. . Det var en skam for familien at hun fant seg i en slik situasjon, og enkelte mannlige slektninger ønsket å ta hevn: «Jeg sa: Tusen takk, men nei!» Familien visste ikke at hun allerede befant seg på krisesenter. Kvinnen kunne nå, med familiens aksept og støtte, fortsette bruddprosessen og fortelle hvor hun var. Hun benyttet slektninger bosatt i Europa til å «garantere» overfor familien i hjemlandet at krisesenter ikke er et sted for «dårlige» kvinner, men et bra sted som hjelper kvinner.

Kvinnens fortelling viser at selv om (stor)familien spiller en viktig rolle, har hun likevel et handlingsrom som gir henne ulike alternativer. Både dette og flere andre eksempler, viser fraværet av krisesenteransatte som medreflekterende samtalepartnere og støttespillere underveis i en slik prosess.

Ved andre sentre understreker ansatte hvordan kvinnenens egne tanker om skilsmisse og det å være enslig kvinne/alenemor står sentralt i samtalene innledningsvis og danner basis for prosessen videre. En leder beskriver utfordringene i møte med muslimske kvinner:

*Det gjelder å ta utgangspunkt i hvor kvinnen er til enhver tid. (...) En irakisk kvinne, en fra Iran eller fra Somalia, da kan du kanskje ikke bare begynne med å si at nå er det kanskje lurt med separasjon. Man må «catche» kvinnen der hun er før man begynner å jobbe. Det er ofte nødvendig med separasjon, men man må gjøre det litt nennsomt og forsiktig. Det er ikke der man begynner.*

Kvinner utsatt for tvangsekteskap bryter med sin egen (biologiske) familie, en utfordring som i følge en ansatt tilhører «en egen verden». Dette begrunnes med deres avhengighet av foreldrene. Kvinnenes sorg og savn av familie understrekes, samt at det er et område hvor personalet trenger mer kunnskap. Sju prosent av sentrenes beboere med minoritetsbakgrunn i 2008, oppga tvangsgifte som bakgrunn for henvendelsen (Nersund og Govasmark 2009). Ingen av våre brukerinformanter tilhører denne gruppen.

Bredal og Orupabo drøfter hvordan krisesenteransattes forståelse av tvangsekteskap som overgrep, legger premissene for deres forståelse av kvinnenes hjelpebehov (Bredal og Orupabo 2008). Ved noen sentre fokuseres det primært på fellestrekkene i all vold mot kvinner, og det rettes lite oppmerksomhet mot om denne brukergruppen kan ha særlige behov for støtte. Ved andre sentre betones forskjeller mellom overgrep fra partner og overgrep fra foreldre sterkere, og det rettes tilsvarende større fokus på hvilke særlige belastninger situasjonen kan medføre. Forfatterne understreker at kvinnene er unge, at de har en oppvekst hvor selvstendige valg er lite vektlagt og at de kanskje har vært utsatt for alvorlige overgrep. Det dreier seg derfor ofte om kvinner som befinner seg i en ekstrem situasjon preget av sorg, savn, fortvilelse, skyld og dårlig samvittighet overfor familien.

Krisesenteransattes forståelse av bruddets konsekvenser kan også komme til kort i møte med etnisk norske kvinner (Austnes 2008). Kvinnene gikk inn i forholdet med intensjoner om at det skulle vare livet ut, og utøver er kanskje far til deres barn. Å forlate utøver innebærer samtidig å miste en nær (den mest nære?) relasjon og kan derfor føre til en følelse av tap og sorg. Voldens isolasjon kan i tillegg ha svekket andre relasjoner til familie, venner og kolleger (Isdal 2000). Et ensidig fokus på skilsmisse som den ideologisk sett «riktige» løsningen, levner samtidig lite rom for kvinnenes sorg. Austnes mener ansattes manglende forståelse for en slik sorgreaksjon, kan bli en ekstra byrde for kvinnene.

### **9.6.6 Hjelp til kontakt med andre tjenester**

En stor andel av krisesentrenes beboere trenger hjelp fra andre instanser. Omtrent fire av fem beboere ble i 2008 henvist til andre hjelpetiltak, kvinner med minoritetsbakgrunn noe oftere (87 vs. 74 prosent) og til flere instanser enn etnisk norske (Nersund og Govasmark 2009). Omtrent en tredel av beboerne ble fulgt til møter med andre hjelpeinstanser, en markert større andel brukere med minoritetsbakgrunn enn etnisk norske kvinner (40 vs. 27 prosent).

Alle sentrene i utvalget bistår brukerne i å etablere kontakt med andre instanser. Kvinnene setter stor pris på ansattes kunnskap og hjelp til dette. For kvinner med lite kunnskap om det norske samfunnet, har denne hjelpen særlig stor betydning. Kvinner med minoritetsbakgrunn kan finne det umulig å finne frem og å bli forstått i det øvrige hjelpeapparatet på egenhånd (Austnes 2008). Tidligere brukerundersøkelser viser at voldsutsatte kvinner får bedre og mer omfattende bistand fra andre instanser når krisesenteransatte bistår i kontakten (Jonassen 1989, Jonassen og Eidheim 2001).

Å etablere kontakt med andre instanser på kvinnens vegne kan ha en integrerende funksjon: «På krisesenteret er jeg kommet inn i systemet, med NAV og andre ting. Det er kjempeviktig for utenlandske». Nyankomne kvinner i transnasjonale ekteskap og kvinner utsatt for menneskehandel kan (i tillegg til andre typer vold) være utsatt for overgrep som eksplisitt sikter mot isolasjon fra storsamfunnet (Nilsen og Prøis 2002, Skogøy 2006, Berntsen 2008). Det kan være manglende registrering i Folkeregisteret, å unnlate å søke om fornyelse av oppholdstillatelsen, å hindre kvinnen i å delta i norskopplæring, å unnlate å søke om fastlege, etc. Kvinnene kan i verste fall være uten lovlig opphold (se s. 154) og i følge offentlige registre ikke «eksistere» i Norge, noe som gjør dem særlig sårbare. Sentrenes bistand integrerer kvinnene i samfunnets velferdsordninger.

Det er ulik praksis blant sentrene i casestudien når det gjelder å følge kvinnene til møter med andre instanser. Brukere ved sentrene som har tradisjonell driftsmodell må i all hovedsak dra alene til slike møter, grunnet ressursmessige begrensninger. Ansatte ved begge sentrene ønsker at de kunne bistå kvinnene mer til dette. Ved de andre sentrene følges brukerne i større grad, noe som verdsettes høyt: «Men de (ansatte) er også med når en må ut i livet og ta vanskelige avgjørelser. Rettssak, advokat, helsesøster, barnevern ... Hele pakka, så er de her.» En annen sier: «De følger til andre institusjoner som du trenger og du får forklart alt. (...) Alt er veldig skummelt i begynnelsen. Alt er liksom utenfor den kontrollen du hadde.» Ansatte peker på det samme:

*Det gir trygghet å vite at de har mulighet til å ha oss med. Det er i en fase hvor det skjer mye nytt i livene deres, mye som de ikke har vært borti før. Det er godt å ha den støtten, noen man kan drøfte det med i etterkant. Kvinnene blir tryggere av det.*

Hvor mye bistand kvinnene trenger i kontakten med andre tjenester er i stor grad avhengig av *hvorvidt* de har oppholdstillatelse og *hvilken form* for tillatelse det dreier seg om (se s. 155). Oppholdsstatus avgjør hvilke rettigheter kvinnene har til økonomisk støtte, helsetjenester, norskopplæring, etc. Å bistå brukere uten dokumentert oppholdstillatelse i å få hjelp fra andre tjenester, kan kreve stor innsats fra ansattes side (Nilsen og Prøis 2002, Berntsen 2008). En vesentlig del av sentrenes bistand overfor kvinner utsatt for menneskehandel, sikter mot å få hjelp fra andre tjenester, i en situasjon hvor

deres rettigheter enten er uklare eller i verste fall ikke-eksisterende (Skogøy 2006, Dyrli og Berg 2008). Oppholdsstatus er en viktig indikator på hvor mye bistand kvinnene vil trenge fra krisesentrene i kontakten med andre tjenester.

Tettere samarbeid med psykolog etterlyses av kvinnene. De ønsker samtaler med psykolog på egne vegne og med fokus på å ivareta barna. Andre savner en gruppe ledet av psykolog, hvor de kunne diskutere temaer av felles interesse som vold, rusmidler, skilsmisse og å ta vare på barna. Psykologbistand etterlyses særlig av kvinner med bakgrunn fra Øst-Europa og etnisk norske kvinner, og ikke av kvinner med bakgrunn fra Afrika og Asia. Det kan skyldes at psykiske lidelser i noen minoritetsmiljøer er tabubelagt og ofte forbindes med galskap (Rådet for psykisk helse 2007).

### 9.6.7 Sikkerhet

Noen kvinner peker på trygghet og sikkerhet som den viktigste bistanden de har fått på krisesentre. Tryggheten begrunnes særlig med ansattes tilstedeværelse døgnet rundt og sentrenes samarbeid med politiet. Enkelte etterlyser mer synlig politi rundt senteret. Bistanden som gis synes også å spille inn: «Du vet at det fins en veldig god trygghet her. Det er noen på jobb som tar et ansvar for deg». Trygghet står også sentralt i andre brukerstudier (Austnes 2008) og fremheves også av barn som et viktig og positivt aspekt (Øverlien, Jacobsen og Evang 2009).

Storparten av kvinnene forteller om en akutfase preget av frykt og et kanskje uavklart risikobilde, fulgt av et nokså moderat behov for beskyttelse. Dette er også i tråd med dokumenterte erfaringer fra arbeidet med kvinner med minoritetsbakgrunn, enten det gjelder kvinner utsatt for «vanlig» partnervold (Nilsen og Prøis 2002, Berntsen 2008), kvinner utsatt for tvangsekteskap (Skogøy 2003, Bredal og Orupabo 2008) eller kvinner utsatt for menneskehandel (Skogøy 2006, Dyrli og Berg 2008). Som nevnt tidligere mener ansatte at bosituasjonen ofte har større betydning for om kvinner oppsøker krisesenteret, enn behovet for beskyttelse.

Enkelte brukere har et mer alvorlig risikobilde. I unntaksvisse tilfeller fører mishandlingen til drap. Omtrent ti kvinner i Norge blir årlig drept av nåværende eller tidligere partner (Verdens Gang 12.11.07). Dette har også rammet beboere og tidligere beboere ved krisesentre. Ved flere sentre fortelles det om enkelte etnisk norske (ofte ressurssterke) brukere, som på grunn av høyt risikobilde finner det uforsvarlig å benytte eget nettverk. Kvinnene kan trenge et (ofte relativt kort) opphold på krisesentre. For en informant med status som flyktning, har alvorlige trusler og overgrep etter bruddet gjort det nødvendig å benytte flere krisesentre i ulike deler av landet. For kvinner utsatt for menneskehandel kan etterforskning og straffeforfølgelse av utøver(e) øke behovet for beskyttelse. Nettverket av geografisk spredte sentre står sentralt i slike saker, i tillegg til samarbeid med politiets familievoldskoordinatorer.

Ett av sentrene i utvalget er ubemannet på ettermiddager og hele dagen i helgene. Brukere ønsker mer personale, uten at de knytter det eksplisitt til sikkerhet. I følge ansatte har det ikke vært episoder hvor uvedkommende har prøvd å komme inn på senteret. Det kan likevel være grunn til å stille spørsmål ved om dette er forsvarlig. I den akutte bruddfasen kan kvinnene være svært engstelige, og kan ha stort behov for ansatte som kan trygge dem. Mens kvinnene befinner seg i akutt krise, kan det også være vanskelig å få et realistisk bilde av risikobildet (van der Weele 2005, Skogøy 2008). Det kan derfor være snakk om alvorlige trusler som personalet ikke kjenner til.

I evalueringen av botilbud for unge utsatt for tvangsekteskap er sikkerhet et sentralt tema (Bredal og Orupabo 2008). Krisesentrenes sikkerhetsarbeid i slike saker plasseres på en skala hvor ytterpunktene karakteriseres som henholdsvis bagatellisering og overdramatisering. Dette knyttes til forståelsen av tvangsekteskap som overgrep. Bagatellisering opptrer gjerne sammen med at tvangsekteskap regnes som lite forskjellig fra partnervold. Overdramatisering opptrer gjerne sammen med at tvangsekteskap forstås som noe kvalitativt annerledes enn partnervold. Ved noen sentre synes innvandrere generelt, eller personer med samme etnisk bakgrunn som kvinnen, å regnes som en risiko i seg selv. Felles for disse «ytterposisjonene» synes å være en *generell* vurdering av risikobildet, i motsetning til sentrenes vanlige praksis med *individuell* vurdering av sikkerhet.

Mobilisering av nettverk kan ha positiv betydning for kvinnenes sikkerhet. Et nettverk – enten det dreier seg om private relasjoner eller til ansatte i hjelpeapparatet – kan styrke kvinnenes posisjon vis a vis utøver og ha positiv betydning for sikkerheten (Berntsen 2008). En flyktningkvinne peker på nettopp et godt samarbeid i hjelpeapparatet som den viktigste årsaken til at overgrepene har opphørt og at hun føler seg trygg. Hun har flyttet tilbake til tidligere bolig sammen med barna etter et opphold ved krisesenter, og hun forteller:

*Mannen min var først ikke enig i at han skulle flytte ut. Men han skjønnte at jeg også kunne bestemme. Det var ikke bare jeg som snakket med han. Det var advokaten, barnevernet, politiet, alle. Da jeg flyttet inn (i tidligere bolig), byttet vi lås. (...)*

– Så du føler deg trygg i boligen?

*Ja, jeg er ikke redd. (...) Her har jeg ingen fra min familie, men han vet at politiet, krisesenteret og barnevernet, de er der. (...) Jeg får hjelp fra mange. Det viser mannen min at jeg kan også bestemme. Så nå er han stille, det er ingen konflikter. Hvis han presser meg eller slår meg, så vet han at jeg vil ringe krisesenteret eller politiet. Så han kontrollerer seg.*

– Det at mange er involvert, det beskytter deg? Det gjør at du føler deg trygg?

*Ja!*

### 9.6.8 Bistand vedrørende oppholdstillatelse

Blant krisesentrenes brukere finnes hele spekteret av ulik eller manglende «hjemmel» for opphold i Norge: norsk statsborgerskap, bosettingstillatelse, arbeidstillatelse, EU-borgere, opphold knyttet til familiegjening, beskyttelse som flyktning, opphold på humanitært grunnlag, asylsøker og uten lovlig opphold. Vi vet ikke hvordan fordelingen er, fordi brukerregistreringen ikke omfatter opplysninger om oppholdsstatus.

Vi vet heller ikke hvor stor andel av kvinnene som får bistand når det gjelder oppholdstillatelse, fordi dette ikke er et svaralternativ i registreringen av hvilken hjelp brukerne får. Blant kvinnene med minoritetsbakgrunn som deltok i undersøkelsen, hadde omtrent en tredel (8 av 26) behov for slik hjelp. Det gjelder primært kvinner i transnasjonale ekteskap, kvinner utsatt for menneskehandel og asylsøkere.<sup>54</sup> Vi har også sett at oppholdsstatus utgjør en indikator på hvilken bistand kvinnene trenger fra krisesentrenes side for å få hjelp fra andre tjenester.

Usikkerhet knyttet til søknad om opphold i Norge medfører store psykiske belastninger for kvinnene det gjelder. Dette fremheves også i ulike prosjekter rettet mot denne brukergruppen (Nilsen og Prøis 2002, Skogøy 2006, Berntsen 2008). En av kvinnene i vår undersøkelse mener personalet har behov for mer kunnskap og forståelse for disse belastningene.

Risiko for avslag på søknad om opphold er særlig aktuelt for kvinner utsatt for menneskehandel (Skogøy 2006, Dyrliid og Berg 2008). Et mindretall av beboerne tilknyttet ROSA-prosjektet innvilges opphold. Kvinnene har derfor behov for bistand som sikter både mot etablering i Norge og retur. Dette er til dels nytt i krisesentrenes arbeid. Retur kan fremstå som både risikofylt og skambelagt for kvinnene og noe de i begrenset grad ønsker å snakke om. Ansatte tematiserer i begrenset grad dette i veiledningen overfor kvinnene. Evalueringen peker på at det er uavklart hvilken myndighetsinstans som formelt sett har ansvar for dette arbeidet (Dyrliid og Berg 2008). Samtidig understrekes behovet for at de som jobber nærmest kvinnene, altså personalet på krisesentrene, har nødvendig kunnskap og kompetanse om temaet. Det dreier seg om en krevende oppgave, som forutsetter kunnskap om regelverket og profesjonalitet når det gjelder motivasjon og realitetsorientering.

### 9.6.9 Hjelp til å finne bolig

Sentrenes hjelp til å finne bolig omfatter å se på boligannonser i aviser/internett sammen med kvinnene, å bistå med å ringe på annonser, å følge på visning og å søke om kommunal bolig. Omtrent en fjerdedel av krisesentrenes beboere i 2008 flyttet til ny bolig

<sup>54</sup> ROSA-prosjektet tilbyr bistand og beskyttelse i Norge for kvinner utsatt for menneskehandel og gjennomføres i regi av Krisesentersekretariatet. Blant de 37 kvinnene som tok imot bistand gjennom ROSA-prosjektet i 2007, var 17 uten lovlig opphold ved ankomst og 10 asylsøkere (Krisesentersekretariatet 2008).

etter oppholdet. 15 prosent fikk bistand til å finne bolig, en høyere andel med minoritetsbakgrunn enn etnisk norske (17 vs. 12 prosent) (Nersund og Govasmark 2009).

Når boligsituasjonen i mange tilfeller er avgjørende for om kvinner oppsøker krisesenter, blir hjelp til å finne ny bolig en sentral del av bistanden. Likevel har vi sett at en stadig mindre andel av beboerne får slik hjelp, 27 prosent i 2004 og 15 prosent i 2008. Vi vet lite om årsakene til dette.

Ved sentrene i utvalget er det store variasjoner i hvilken hjelp kvinnene får til å finne bolig. Ved sentrene med profesjonell driftsmodell følges beboerne i utstrakt grad på boligvisninger. Hvis visningene foregår på ettermiddager eller kveld med kun en ansatt på jobb, settes det i mange tilfeller inn ekstra personalressurser gjennom bruk av fleksitid, overtid eller ekstrahjelp.

Ett av sentrene med profesjonell driftsmodell hadde i en periode et eget prosjekt med en boligkonsulent i halv stilling. Vedkommende konsentrerte arbeidet om å knytte kontakt med kommunale boligkontorer og utleiebyråer. Prosjektet hadde flere mål: å fremskaffe konkrete boliger til brukere, å ha en medarbeider med særlig kompetanse på området for å avlaste andre og å «ufarliggjøre» krisesenterets brukere overfor potensielle utleiere. Arbeidet gav gode resultater i form av raskere tilgang på bolig for beboerne. Å sikre bolig til dem som trenger det, er et klart kommunalt ansvar. Samtidig viser disse erfaringene at det kan det være mye å hente – både til brukere og senterets fordel – ved å «ømerke» personalressurser til dette arbeidet, i nært samarbeid med kommunen(e).

Beboere ved sentrene i utvalget som har tradisjonell driftsmodell får relativt mindre bistand til å finne bolig, særlig når det gjelder å følge kvinnene på visning. Det er et klart ønske om å kunne yte mer hjelp til dette, både blant brukere og ordinært ansatte. Begge sentrene har relativt høyt press på plassene<sup>55</sup> og er i tillegg lokalisert i områder med stort press på boligmarkedet. Enkelte kvinner mener at avmakt når det gjelder å finne bolig på egenhånd, kan bidra til at noen velger å dra tilbake til utøver. I følge ansatte blir kvinner i noen tilfeller boende på senteret utover tiden de har behov for, på grunn av manglende bolig.

Begrenset bistand fra disse sentrenes side skyldes ressursituasjonen, men også organiseringen av arbeidet. Det er få ordinært ansatte og de har i liten grad muligheter til å følge på visning. Vaktens innsats begrenses av at de er tilgjengelige til avgrensede tider og at ikke alle ønsker å benytte egen bil eller å være igjen aleine med beboergruppen mens en annen vakt drar på visning. Vaktene er organisert i grupper med ansvar for forskjellige oppgaver (barnegruppe, husgruppe, etc.), men sentrene har ikke en egen gruppe for dette formålet («boliggruppe»). Uten endringer i disse forholdene, synes det vanskelig å unngå at kvinner blir boende på sentrene utover tiden de egentlig har behov for.

<sup>55</sup> Mens beleggprosenten ved sentrene samlet var 39 prosent i 2007, var den ved disse to sentrene henholdsvis 50 og 58 prosent.

## 9.6.10 Bruk av tolk

Det er en gjennomgående holdning ved sentrene at det brukes mer tolk enn før, men at det burde brukes enda mer. Ved krisesentrene generelt ble det benyttet tolk i samarbeidet med 21 prosent av brukere med minoritetsbakgrunn i 2008, mens ytterligere 11 prosent hadde behov for tolk uten at det ble benyttet (Nersund og Govasmark 2009). I 2008 behersket litt over halvparten av brukerne med minoritetsbakgrunn (54 prosent) lite eller ikke noe norsk, noe som tyder på at relativt mange har behov for tolk.

Vi finner ulike rutiner for bruk av tolk ved sentrene i casestudien. Utgiftene dekkes ved alle sentrene av kommunen(e) og dermed ikke av eget budsjett. To sentres praksis kan sies å være ytterpunkt på en skala. Ved ett senter er samtale med tolk til stede en etablert rutine så fort som mulig etter kvinnens ankomst hvis hun ikke snakker norsk. Leder begrunner det slik: «Det er lenge siden jeg sluttet å tro at kvinnene snakker så mye engelsk som de tror. (...) Det er viktig at kvinnen kan få formidlet hva det gjelder, på sitt eget språk». Ved et annet synes leder mest opptatt av hvordan det er mulig å unngå å bestille tolk:

*Vi kan for eksempel være kjappe på å be om advokatmøte med tolk. Eller de har noen med seg som tolker. Noen kan litt engelsk. Noe kan kanskje ungene hjelpe oss med. Vi bruker ikke unger som tolk, men ... Noen ganger har de kanskje bekjente som vi kan ringe til. Så er vi kanskje nødt til å ha tolk etter hvert.*

Få av kvinnene som deltok i undersøkelsen hadde behov for tolk under oppholdet. De som trengte det, var glade og til dels takknemlige for at tolk ble benyttet. Kvinner som selv mente at de ikke hadde behov for tolk, satte pris på at ansattes omtanke ved å spørre. Enkelte ga uttrykk for skepsis mot å benytte tolk, begrunnet i tvil på om taushetsplikten ville bli overholdt.

## 9.7 Miljøarbeid

### 9.7.1 Praktisk og emosjonell omsorg

Kvinnene legger stor vekt på den gjestfrihet, omsorg og praktiske hjelp som de har mottatt på krisesenteret. Det handler om felles matlaging og måltider, pass av barn, hjelp til å bringe og hente barn i barnehage og skole, hjelp ved flytting, etc. Omsorgen omtales i familietermer: «som å komme hjem». Kvinnene fremhever særlig ansattes tilgjengelighet og emosjonelle støtte i en vanskelig livssituasjon, og at dette ikke stemte med deres antagelser på forhånd:

*Huset, det er et vanlig hus og veldig fint. Folk er veldig snille og hjelpsomme. Alle er så blide. Førsteinstrykket! Det overrasket meg veldig mye. Når du flykter fra en*

*voldelig mann, og så blir tatt i mot så hyggelig og at de er hjelpsomme. Du kommer liksom til en annen verden som du ikke visste eksisterte.*

En annen kvinne sier:

*Når jeg vil snakke eller gråte, så sier de at det er lov å gråte. (...) Å gå tur, at vi kan glemme litt. De snakker mye med meg, hele tiden. Når jeg sitter alene, så kommer de til meg og spør: Trenger du hjelp? De spør hele tiden: Går det bra?*

Kvinner med barn setter stor pris på omsorg i form av barnepass, særlig i starten av oppholdet. En kvinne sier:

*Jeg var i sjokk, emosjonelt sett. Jeg fikk så mye psykisk, følelsesmessig og vennlig hjelp. Jeg hadde to barn og det var en kaotisk situasjon. Jeg bare gråt. Det var noen der til å holde rundt meg, roe meg ned. De sa: Slapp av, det skal gå bra. De lyttet og sa kanskje ikke så mye. De sa: Jeg passer ungene litt, slapp av og sov. Det er lite, men i en krise er det virkelig det du trenger. Det var helt utrolig! Jeg fikk roet ned.*

Brukere ved sentre hvor det er lite barnepass er i noen tilfeller bekymret for medbeboere som de mener strever med å ta seg av barna og som har behov for hjelp og avlastning.

Beboere ved sentre som har tradisjonell driftsmodell synes å oppleve personalet som mindre tilgjengelige (jfr. s. 144: «De gråter mye, og det er ingen som kommer og snakker med dem»). Kvinnene ønsker at personalet, og særlig de «frivillige» vaktene, skulle delta mer i miljøet, i uformelle samtaler og felles aktiviteter, følge mer opp at renhold og andre fellesoppgaver utføres, intervensere mer i konflikter mellom beboere og se mindre TV på vaktrommet.<sup>56</sup> En beboer omtaler personalet slik: «De er jo noen engler de som jobber der, da!» Samtidig fortsetter hun:

*De bryr seg jo om mennesker, det gjør de jo, men de skulle kanskje være mer imøtekommende? De er jo der for å hjelpe beboerne? De er jo ikke der bare for å være der? Kanskje de skulle være litt mer aktive? (...) De satt jo mest på dette kontoret sitt. Det var jo du som bodde der som måtte gå til dem. De kom jo aldri til deg og snakka uoppfordra. Det syns jeg var litt rart. De skulle ikke fly ned døra, men det kunne vært litt mer kontakt. (...) At de hadde kommet litt mer uoppfordra og spurt hvordan du har det? Hvordan det går? Du følte at du forstyrra dem, brydde dem. Skal jeg mase på dem? Jeg følte det litt sånn. Ellers var det greit.*

Kvinnenes positive vurderinger av personalets omsorg, vilje til å hjelpe og tilgjengelighet samsvarer med tidligere brukerundersøkelser (Jonassen 1989, Jonassen og Eidheim

<sup>56</sup> Begge disse sentrene har eget vaktrom med TV, noe bare ett av de fire andre sentrene i utvalget har.

2001, Skogøy 2006). Brukernes misnøye med «frivillige» vakter gjenfinnes imidlertid også i disse undersøkelsene. Barn på krisesenter omtaler også ansatte som snille, hjelpsomme og hyggelige (Øverlien, Jacobsen og Evang 2009).

### 9.7.2 Miljøaktiviteter

Alle sentrene i utvalget har ulike typer spontane og mer organiserte miljøaktiviteter. I følge kartleggingen som ble gjennomført i 2007, har 34 (av 51) sentre ulike former for aktiviteter for beboerne (Jonassen, Sogn et al 2008).

Kvinnene forteller med stor glede om spontane aktiviteter som å gå tur, håndarbeid og formingsaktiviteter, å se en film sammen, spise sammen, etc. En sier: «Vi trenger hjelp til å komme oss ut av isolasjonen på rommet». Ved ett av sentrene peker flere brukere på hvilken betydning felles håndarbeidsaktiviteter har for dem: «Jeg strikket for første gang. Jeg fikk det til! Det var så deilig å vite at man kan noe», og:

*Vi strikket mye. Andre vil kanskje gjøre andre ting. Du kan lære en viktig ting på den måten, at du kan gjøre noe ferdig. Å strikke en veske, det er mye jobb. Du strikker et stort stykke og vasker det, så blir det lite. Det var litt psykologisk: Du gjør det og det og det. Så ble det et ferdig produkt. Du klarte det! Jeg ble ferdig! Og jeg fikk så mye skryt. Det var så fint at de skrøt av meg.*

De mer organiserte miljøaktivitetene handler om alt fra daglige til ukentlige fellesmåltider, matlaging og baking, hobbyaktiviteter, turer og utflukter, kino, teater, bibliotekbesøk, museumsbesøk, juleverksted, høytidsfeiring, feriereiser, etc. Noen av aktivitetene er eksplisitt rettet mot kvinner som er nye i Norge: at de kan bli kjent med nærmiljøet og lære om hvordan man mestrer rollen som foreldre, samarbeid med skole og barnehage, påkledning om vinteren, vintersportsaktiviteter, etc.

Beboerne understreker sterkt det positive i aktiviteter og ønsker seg gjerne mer. Kvinner med barn peker på at denne type tiltak har særlig betydning for barna, men kvinner uten barn forteller også entusiastisk om aktiviteter og turer. Studien av barn på krisesentrene viser at nettopp aktiviteter og lek med andre barn står i sentrum i deres fortellinger om oppholdet (Øverlien, Jacobsen og Evang 2009). På spørsmål om hvordan krisesenterets tilbud ideelt sett bør utformes, beskriver en kvinne en kombinasjon av individuell bistand og ulike typer aktiviteter:

*Jeg ville spørre: Hva er din favorithobby? Jeg ville ha personlige samtaler. Jeg ville sette av tid for å sosialisere, så kvinnen ikke er alene, prate ... Jeg ville fokus på at hun ikke skulle ødelegge hjertet med å tenke så mye. Jeg ville gi profesjonelle råd om at du kan velge det eller så, for da kunne kvinnen slappe av. Jeg ville si: Nå skal jeg jobbe med saken din, så nå kan du slappe av, gjør det du liker. Er det kino? Mas-*

*sasje? Så ville jeg gi alle kvinnene litt penger til klær og sminke, så de kan føle seg vel. Det virker kanskje overfladisk, men det gjør bra inni deg. Kvinnen kan se: Jeg er her og jeg er ikke miserabel. Så ville jeg ha mye bøker her. Og aktiviteter, for at kvinnene kan føle at de er i live: tur, sykling, aerobic, hobbyer, ski ... Du mister deg selv, og da trenger du sånne ting for å finne deg selv igjen.*

Ved sentre med relativt få aktiviteter har beboerne et samstemt ønske om flere. En kvinne trekker frem en tur til en attraksjonspark som det mest positive under oppholdet: «Det var noe helt annet. Vi gledet oss over livet». En kvinne karakteriserer senteret som «et botilbud og ingenting mer». Hun begrunner det med få miljøaktiviteter og lite personale i bomiljøet, i tillegg til lite individuell bistand. På spørsmål om det mest negative ved oppholdet, sier hun: «At man er alene. Det er vanskelig å få pause fra aleneheten. Det er ingen aktiviteter, ingen busser. Man blir fanget».<sup>57</sup>

Aktivitetene synes å ha både terapeutiske, pedagogiske og sosiale effekter. De gir kvinnene opplevelse av mestring. Å mestre praktiske oppgaver kan gi trygghet og øke kvinnenens opplevelse av kontroll. For kvinner uten erfaring med å leve alene, kan slike opplevelser bidra til større trygghet på at de kan mestre en tilværelse på egenhånd (Berntsen 2008). Kvinner som er nye i Norge kan erverve seg nyttig kunnskap og erfaring. Aktivitetene bidrar også til å skape nettverk og fellesskap mellom brukerne.

Det er store variasjoner mellom sentrene i utvalget når det gjelder mengden av miljøaktiviteter. To eksempler danner ytterpunkt. En kvinne beskriver sommerens aktiviteter for hennes vedkommende som begrenset til en dagstur til en attraksjonspark i regi av senteret, samt to rusleturer til en innsjø like ved etter initiativ fra medbeboere. Hun forteller om dette med stor glede og etterlyser flere lignende tiltak. En kvinne ved et annet senter forteller med stor takknemlighet om aktivitetene som barna hennes har deltatt på: mange turer i nærområdet, opplæring og lån av utstyr til aking og skigåing, skyss til å delta i ukentlige treningsaktivitet utenfor senteret, to ukentlige utflukter på stranda gjennom hele sommerferien og sommerferie utenlands.

## 9.8 Oppfølging etter oppholdet

De aller fleste kridesentrene har tilbud om oppfølging gjennom samtaler eller deltakelse i aktiviteter også etter oppholdet – det gjaldt 46 (av 51) sentre i 2007 (Jonassen, Sogn et al 2008). 55 prosent av sentrenes samtaler med dagbrukere i 2008, det vil si kvinner som ikke bor på senteret, var oppfølgingssamtaler med tidligere beboere.

Noen sentre i utvalget tilbyr omfattende oppfølging etter oppholdet. Kvinnene er til dels positivt overrasket over muligheten til fortsatt bistand: «De glemmer deg ikke!» Sentrene synes å fungere som en sosial «base» og viktigste nettverk i en periode, kan-

<sup>57</sup> «Ingen busser» henspiller på at senteret ligger i et område med begrenset offentlig transport.

skje særlig for kvinner med kort botid i Norge. Dette er i tråd med tidligere erfaringer (Nilsen og Prøis 2002, Skogøy 2003, Berntsen 2008). Kvinnene fremhever at fortsatt bistand etter oppholdet gir trygghet og stabilitet. Å vite at det er hjelp å få utover selve oppholdet, kan ha stor betydning for kvinnes trygghet i akuttfasen (Berntsen 2008). Mens selve oppholdet som oftest er begrenset til noen måneder, trenger kanskje kvinnene emosjonell støtte, hjelp med «saken» og et sosialt nettverk over en periode på mellom ett og to år (op. cit.). Å flytte til ny kommune eller bydel og overføring av kvinnes sak til nytt sosialkontor kan være særlig vanskelige faser.

Kvinner forteller med takknemlighet om hjelp i akutte situasjoner etter at de har flyttet fra senteret. Det gjelder særlig i situasjoner med syke barn – både på dagtid og nattestid – i form av gode råd, hjelp til å komme til lege og hjelp til barnepass. Andre trekker frem muligheten for å få hjelp med brev og papirer som de ikke forstår og i kontakten med andre hjelpeinstanser. For noen synes muligheten for fortsatt hjelp å være avgjørende for om det fremstår som trygt å flytte i egen bolig. NKVTS-studien av barn på krisesentre viser at også barn kan bekymre seg for om flytting innebærer at kontakten med senteret blir brutt (Øverlien, Jacobsen og Evang 2009).

Ved andre sentre er tilbudet om oppfølging etter oppholdet mer begrenset til å kunne stikke innom ved spesielle behov. Enkelte sentre har dessuten liten kapasitet og/eller en beliggenhet i forhold til offentlig transport som begrenser dette. En ansatt beskriver en brutal overgang: «De kommer fra krisesenteret hvor det er folk rundt dem døgnet rundt, til å sitte i en leilighet, helt aleine». Vedkommende finner det frustrerende at behovet for praktisk hjelp og emosjonell støtte fortsatt kan være stort, uten at senteret bistår.

Noen sentre inviterer tidligere beboere til aktiviteter og turer sammen med nåværende beboere. For enkelte relativt nyankomne kvinner, synes dette å være en stor del av det nettverk og fritidstilbud som kvinnene og barna deres har. Men også etnisk norske kvinner forteller med stor glede om turer, juleverksted, ferieturer, etc. En forteller om sin bekymring for krisesenterets nært forestående juleverksted. tenåringsdattera måtte overtales til å bli med i fjor. Nå er hun et år eldre og vil sannsynligvis ikke bli med. Kvinnen har veldig lyst å gå, men er samtidig noe betenkt: Kan hun gå på juleverksted uten å ha med seg barn?

## 9.9 Samtaletilbudet

### 9.9.1 Råd og veiledning på telefonen

Alle krisesentrene gir råd og veiledning på telefon. Det foreligger ikke kunnskap om kvinnene som ringer til sentrene, utover antall henvendelser. Det var 12088 telefoner av kategorien «krisetelefonhenvendelse» i 2008, det vil si at kontakten opprettes for første gang av brukeren selv eller andre på vedkommendes vegne (Nersund og Govasmark

2009). Ansatte mener antall faktiske «krisetelefonhenvendelser» er høyere enn hva som registreres.

Ansatte er samstemte i at det er flest etnisk norske kvinner som søker råd og veiledning på telefon. Sentrale spørsmål i samtale er i følge ansatte om kvinnen er utsatt for vold, samt juridiske spørsmål knyttet til skilsmisse, omsorg for barn og samvær. En medarbeider utdyper:

*Det er flere norske som ringer bare for en samtale. Når man spør om de vil komme hit for en samtale, så kommer de sjelden. Det gjør innvandrerkvinner. De norske vil kanskje ikke si sine navn. Det skal liksom være litt hemmelig. Mange snakker om retten til barna. (...) Vil jeg miste barna? Det ringer norske mye om. Og noen ringer bare for å spørre: Når han gjør sånn og sånn, er det riktig? De vil bare ha det bekreftet at de lever i et forhold som ikke er bra. Det er mest de norske. De kommer ikke og bor her. De trenger jo ikke det.*

Ingen kvinner som utelukkende har fått veiledning i telefon har deltatt i undersøkelsen. Under intervjuet med en medarbeider viste det seg at vedkommende hadde levd i et langvarig mishandlingsforhold. Ved bruddet flyttet hun fra utøver til faren sin, og hadde i tillegg god støtte fra barnevernet, venninner og en lærer. På spørsmål om hvorfor hun ikke benyttet krisesenterets botilbud, sier hun: «Det var aldri et tema. Du ser ikke alt. Du tenker ikke hjelp.» Hun ringte imidlertid til senteret en gang, noe hun begrunner slik:

*Jeg trengte å snakke med noen om dette med sikkerhet. (...) Jeg ringte til krisesenteret mer for å få informasjon, gjør jeg det riktige? (...) Det var i den verste frustrasjonen, for å få en bekreftelse på at det jeg gjorde var riktig, for å få informasjon. (...) Jeg visste at når jeg flytter, så vil det eskalere. Og det ble mye verre enn jeg hadde forestilt meg. Jeg ringte fordi jeg trengte å snakke med noen utenfra.*

### 9.9.2 Samtaler på senteret

Krisesentrenes hjelpetilbud omfatter å komme til samtale på sentrene, uten å bo der. I følge 2008 statistikken kom 2286 dagbrukere på 7310 besøk (Nersund og Govasmark 2009). Vårt utvalg omfatter tre kvinner som utelukkende har kommet til samtaler på krisesenter, to etnisk norske og en med minoritetsbakgrunn.

I brukerregistreringen omfatter kategorien «dagbruker» både 1) kvinner som kommer til oppfølgingssamtaler etter et opphold og 2) kvinner som utelukkende kommer til samtale, uten å ha bodd på senteret. 45 prosent av dagbrukersamtalene i 2008, var med kvinner som ikke tidligere hadde vært beboere.

Blant kvinnene som utelukkende kommer til samtale var det, som vi har sett, en

klart større andel etnisk norske kvinner (62 prosent) enn kvinner med minoritetsbakgrunn (38 prosent). Når ansatte ofte peker på at det er langt flere etnisk norske brukere blant dagbrukerne, mener de sannsynligvis kvinner som utelukkende kommer til samtale, og tallene ovenfor viser at de i så henseende har rett. Samtidig viser det statistiske materialet at det også har vært en klar nedgang i antall etnisk norske kvinner som utelukkende kommer til samtale de siste fem årene (fra 1114 i 2003 til 807 i 2008).

Kvinner som utelukkende kommer til samtale har i følge ansatte både fellestrekk og særtrekk sammenlignet med kvinner som benytter seg av botilbudet. Ansatte mener at volden i overveiende grad er lik. I følge krisesenterstatistikken for 2008, er det tilnærmet like andeler blant dagbrukerne<sup>58</sup> og beboerne som oppgir at de har vært utsatt for psykisk vold og trusler.<sup>59</sup> En høyere andel beboere oppgir imidlertid at de har vært utsatt for fysisk vold (65 prosent), sammenlignet med dagbrukere (47 prosent).

Kvinner som utelukkende kommer til samtale skiller seg i følge ansatte fra beboerne når det gjelder økonomi og boligsituasjon. Vi har ikke statistiske data som kan bekrefte dette, siden registreringsskjemaet for dagbrukere ikke omfatter slike opplysninger. Ansatte trekker frem at det er kvinner som har et sted å bo. Noen bor sammen med utøver, noen bor midlertidig hos familie eller venner og noen har brutt med utøver og skaffet seg bolig på egenhånd. Ansatte mener i tillegg at det er kvinner som oftere har utdanning, arbeid og som behersker norsk språk, sammenlignet med beboerne.

Kvinnenes livssituasjon har konsekvenser for innholdet i samtale. En leder sammenligner samtale med kvinner som utelukkende kommer til samtale og beboere slik:

*Samtalene er mindre praktiske. For de som bor her er det mye mer praktisk, de har ikke noe sted å være. For de som ikke bor her er det mer en analyse, en gjennomgang av problemene på litt annet nivå. For beboerne her er de daglige essensielle ting for å klare seg i hverdagen. Dagbrukerne, de klarer seg jo i hverdagen. De som bor her, det dreier seg om bank, konto, butikk, buss. Det er kjempesammensatt. Det går fra A til Å for å klare seg i det norske samfunnet. Dagbrukerne, det er mer fokus på hovedproblemet, voldstematikken, de menneskelige relasjonene. Det er ikke så mye om bolig, for å si det sånn. De har større nettverk, bedre økonomi og utdanning. Det syns jeg vi kan se ganske klart.*

I møte med kvinner som utelukkende kommer til samtale er temaene i følge ansatte i større grad selve volden, muligheter for hjelp og henvisning til advokat for bistand til megling, skilsmisse, barnefordeling og samvær. En leder trekker i tillegg frem økonomisk veiledning: «Det viktige er å trygge dem på at de uansett vil klare det økonomisk,

58 Dagbrukere er her både kvinner som utelukkende kommer til samtale og kvinner som kommer til oppfølgingsamtale etter oppholdet.

59 79 prosent av dagbrukerne og 81 prosent av beboerne oppgir psykisk vold. 57 prosent av dagbrukerne og 56 prosent av beboerne oppgir trusler.

at du vil ikke bli rik, men du vil klare det!» Samtalene er mer fokusert på «hovedproblemet», «voldstematikken»: Hva er vold? Hva er normale reaksjoner og konsekvenser? Hvilke muligheter og rettigheter har jeg for å få hjelp? Det handler om krisesentrenes spesialkompetanse sammenlignet med det øvrige hjelpeapparatet, temaer som kan karakteriseres som krisesentrenes «spisskompetanse»?

*Kvinnene som kommer utelukkende til samtale trekker frem ansattes kunnskap om hvordan overgrepssituasjonen – enten nå eller tidligere – på ulike måter påvirker deres liv: «De [ansatte] er fulle av innsatsvilje og gir råd om alt mulig!». Kvinnene peker på temaer som tidligere traumer, mor-barn-samspill, barneoppdragelse, samliv og kosthold. Å bli møtt med omsorg, emosjonell nærhet og psykisk støtte synes også å være viktig. En av dem har bodd relativt kort tid i Norge, og legger vekt på informasjon om det å ha barn, ekteskap og samliv i Norge.*

En kvinne som benytter seg av samtaletilbudet, forteller at hun kommer omtrent en gang i uka for å treffe en ansatt. Hun beskriver en oppvekst hvor moren, trass i et svært vanskelig samliv, fant det umulig å skille seg, blant annet på grunn av frykt for sladder. Kvinnen mener at oppveksten har gitt henne en følelse av å være mindre verdt: «Jeg tenkte, er det noe med meg som gjør at jeg blir behandla sånn som jeg blir? At jeg ikke holder mål?» Hun flytta til Oslo, fikk samboer og et barn. Hun forteller om alvorlige overgrep, som ved ett tilfelle førte til at politiet ble involvert og hun ble lagt inn på sykehus. Hun sier:

*Jeg kom ut av forholdet uten hjelp. Jeg var aleine, det var nok derfor det varte lenger enn det skulle. Familien min, de hadde nok med sine problemer. Jeg snakket med noen på jobben.*

Kvinnen har nå flytta tilbake til hjembyen og deltar i en gruppe innen psykisk helsevern. Hun ønsket imidlertid samtaler med større fokus på volden hun hadde opplevd, og en annen i gruppa fortalte om krisesenteret. Kvinnen ser på samtalene på senteret som en «mellomstasjon», hvor neste skritt kanskje blir individuell terapi. Hun beskriver erfaringene fra samtalene på senteret på denne måten:

*Jeg er så overraska over hvor velkommen jeg følte meg. Det er viktig, at man ikke føler at man er til bry. Og dette med sikkerhet og integritet og taushetsplikt, det er alfa og omega. (...) «Anne» [ansatt], hun roser meg og klapper meg på armen. Hun er støttende. (...) Det har forbausa meg selv, hvor åpen jeg kan være overfor «Anne». Jeg får høre at det [reaksjonene etter overgrep] er helt normalt. Jeg blir så letta! (Hun slår ut med armene og blir blank i øynene.) Jeg blir nesten rørt, og jeg sier at jeg ikke har følelser? (...) Jeg får lyst å spørre: Kan du bli mora mi?*

Å komme til samtale på sentrene er også en viktig vei inn til krisesentrenes botilbud. 11 prosent av sentrenes beboere i 2008 hadde vært til samtale før oppholdet. En medarbeider peker på at det er kvinner som «mer trenger å snakke med noen, å sondere sin situasjon før de tar en avgjørelse». Beboere forteller om samtaler i forkant av oppholdet hvor de fikk viktig informasjon om hvilke muligheter de hadde, både når det gjaldt bistand fra krisesenteret og rettigheter og muligheter for hjelp i det øvrige hjelpeapparatet. I tillegg understreker de betydningen av å bli møtt av noen som umiddelbart forsto deres situasjon.

## 9.10 Negative erfaringer

Kvinnene forteller i noen tilfeller om negative erfaringer fra sentrene. Det dreier seg om rent unntaksvis episoder i datamaterialet. En beboer forteller om to negative opplevelser hvor hennes minoritetsbakgrunn ble knyttet til primitiv livsstil og fattigdom. Da beboerne skulle se film sammen, spurte en ansatt om de hadde DVD i hennes hjemland. Kvinnen river seg nærmest i håret mens hun forteller: «Oh, my God! For meg, å høre at noen tror at jeg kommer fra jungelen!» Kvinnen har høyere utdanning og jobbet med implementering av datasystemer i hjemlandet. Ved utflytting tilbød en ansatt henne et brukt møbel, med begrunnelsen: «Du vet, jeg er rik». Kvinnen sier hun prøver å være forståelsesfull og tenke at det er annerledes i Norge. Å indikere at noen er fattige er svært uhøflig i hennes hjemland, og det er derfor vanskelig for henne ikke å føle seg krenket.

Negative erfaringer knyttes av enkelte kvinner til hvordan regler og rutiner praktiseres. Ved ett senter sammenligner flere beboere husreglene med et fengsel. Det stilles spørsmål ved hvem senteret er til for, ansatte eller beboere: «Vi blir som gjester her» eller: «Vi blir presset ned». Austnes (2008) beskriver hvordan rutiner i noen tilfeller kan få større betydning for ansatte, enn arbeidets ideologiske grunnlag og brukernes behov. Sentrenes bistand er basert på en selvhjelpsideologi med utgangspunkt i kvinnes rett til selvbestemmelse, noe vi har sett at brukerne setter høyt. Hjelp til selvhjelp forstås imidlertid ulikt ved sentrene i utvalget (se nedenfor s. 184ff). Senteret hvor «regelregimet» sammenlignes med et fengsel har profesjonell driftsmodell. Det er ganske omfattende rutiner for daglig drift av huset og individuell bistand til brukerne. Kan det tenkes at tilbudet får en struktur og et omfang som kvinnene opplever som overstyring?

For enkelte kvinner får aspekter ved tilværelsen på krisesenter samme kjennetegn for kvinnene som overgrepssituasjonen de er i ferd med å bryte ut av. Praktiseringen av reglene ved et senter med profesjonell driftsmodell kan som nevnt oppleves som å bli «presset ned». En kvinne ved et senter med tradisjonell driftsmodell forteller hvordan rot på kjøkkenet førte til trusler om utkastelse fra en vakt. Kvinnen sier: «Jeg vil ikke føle meg som ingenting her! Det var slik jeg hadde det hjemme». Kvinner som har levd

i voldelige parforhold utvikler en sterk evne til å registrere og analysere sine omgivelser (Eriksen 2000). De er ofte på vakt mot repetisjoner (Anstorp, Hovland, og Torp 2003). De kan også «lese inn» holdninger, følelser og tanker i andre som vedkommende ikke nødvendigvis har. Det dreier seg om kvinner som – på bakgrunn av sine erfaringer – kanskje har utviklet særlig stor varhet for nye krenkelses.

## 9.11 Oppsummering og kommentarer

### Brukernes vurderinger

Brukerne som har deltatt i undersøkelsen er generelt svært fornøyde med bistanden de har fått fra krisesentrene og vil gjerne anbefale tilbudet til andre i samme situasjon. For kvinner med en livssituasjon preget av få andre muligheter for hjelp og støtte i en bruddsituasjon, er det at det finnes et lavterskel- og botilbud vesentlig for at det kan oppleves som en reell mulighet å kunne bryte ut av et mishandlingsforhold.

Kvinnene peker på positive aspekter ved botilbudet som å møte andre i samme situasjon og at sentrene ligner et vanlig hjem, har en hjemmekoselig atmosfære og ikke har preg av en institusjon. Å leve tett på kvinner med en annen kulturbakgrunn, kan bidra til å nyansere og endre stereotyper av «de andre».

Kvinnene trekker særlig frem den individuelle bistanden i form av samtaler, informasjon og praktisk hjelp som viktig hjelp. Det handler om samtaler med ansatte som har kunnskap om vold, hvor kvinnene får informasjon og gode råd, men hvor de beholder ansvaret for veivalgene videre. Samtalene synes å ha større betydning for brukerne enn hva ansatte er seg bevisst. Kvinnene setter også stor pris på miljøaktivitetene, både praktisk og emosjonell omsorg og aktiviteter. Aktivitetene har både sosiale, pedagogiske og terapeutiske effekter. Det er et unisont ønske om flere aktiviteter, både ved sentrene som har få og ved sentrene som har flere slike aktiviteter. Mulighetene for fortsatt hjelp etter oppholdet, bidrar til trygghet og fremstår for noen som en forutsetning for å våge å flytte i egen bolig. Kvinner som utelukkende benytter samtaletilbudet, trekker særlig frem samtaler om vold og rettigheter som voldsutsatt.

Brukerne peker imidlertid også på mulige forbedringer av tilbudet. Når det gjelder fysisk utforming av sentrene, ønsker de mer plass og bedre muligheter for privatliv, det vil si beboerrom med egne bad og muligheter for å trekke seg tilbake. Bedre lokaliteter for samtaler etterlyses. Ønsket om en mer aktiv tilværelse på krisesenter går igjen, mange nevner trimrom og mer felles aktiviteter. Ved noen sentre etterlyses større initiativ fra ansattes side når det gjelder samtaler og individuell bistand, mer hjelp til å finne bolig, mer personale i bomiljøet og særlig flere miljøaktiviteter.

## Forskjeller blant brukerne

Krisesentrenes brukere er ingen homogen gruppe. Undersøkelsen viser at *en* vesentlig forskjell er mellom kvinner som benytter seg av botilbudet og kvinner som utelukkende kommer til samtale. Kvinner som utelukkende kommer til samtale, etterspør i større grad krisesentrenes «spisskompetanse»: samtaler om «hovedproblemet», det vil si om vold, voldens konsekvenser og rettigheter som utsatt. Beboerne har i de fleste tilfeller mer omfattende behov for hjelp, «fra A til Å for å klare seg». Det gjelder for eksempel økonomisk livsgrunnlag, bolig, beskyttelse, bistand til kontakt med andre hjelpetjenester, bistand vedrørende opphold, språkopplæring og kvalifisering for deltakelse i arbeidslivet. Beboerne og kvinner som kun kommer til samtale har ganske ulik livssituasjon og dermed også ganske forskjellige behov for hjelp.

En annen vesentlig forskjell er brukernes bakgrunn. Det handler om hva kvinnene oppfatter som vold og overgrep, hvorvidt brudd, skilsmisse og tilværelsen som enslig kvinne er forbundet med skam og er moralsk betenkelig i seg selv og om kvinnene bryter med partner eller med egne foreldre. Forskjeller på disse områdene har betydning for hvilke behov for hjelp, støtte og beskyttelse som kvinnene har.

Kvinner med minoritetsbakgrunn er imidlertid en ganske heterogen brukergruppe. Det dreier seg om kvinner utsatt for ulike typer overgrep: mishandling, overgrep som eksplisitt sikter mot isolasjon fra storsamfunnet, tvangsekteskap og menneskehandel. Det er kvinner med høyst ulik kulturell og religiøs bakgrunn. Vi har snakket med kvinner med kristen, muslimsk og hindubakgrunn. Det er kvinner med ulik botid i Norge og ulikt grunnlag for opphold: asyløkere, flyktninger, familiegjenforening, uten lovlig opphold, arbeidsimmigranter og kvinner med norsk statsborgerskap. Det er kvinner med ulik utdanning og erfaring fra arbeidslivet. Blant brukerinformantene er det en kvinne uten en dag på skole og en kvinne med doktorgrad fra universitet i hjemlandet. Disse forskjellene innebærer at kvinner med minoritetsbakgrunn har ganske forskjellige behov for hjelp.

# 10 Konsekvenser for sentrenes bistand og informasjonsarbeid

## 10.1 Innledning

I det forrige kapitlet ble flere vesentlige forskjeller blant krisesenterbrukernes livssituasjon sirklet inn, forskjeller som har stor betydning for hvilken bistand de har behov for når de bryter ut av et mishandlingsforhold. En slik forskjell er brukernes sosioøkonomiske situasjon, det vil si økonomi, bolig og sosialt nettverk. En annen viktig forskjell er kulturell bakgrunn. Brudd, skilsmisse og en tilværelse som enslig (skilt) kvinne hører hjemme i ulikt verdimesig landskap for brukerne, avhengig av kulturbakgrunn. Det forrige kapitlet viste også at det er forskjeller i hvilken bistand kvinnene får, og at det synes å være systematiske forskjeller sentrene imellom.

I dette kapitlet skal vi se nærmere på hvilke konsekvenser forskjellene beskrevet ovenfor har for krisesentrenes hjelpetilbud. En overordnet problemstilling er om krisesentrene er et godt tilbud til kvinnene som søker hjelp. Spørsmålene som drøftes er: Hvilke konsekvenser har kvinnenes sosioøkonomiske situasjon for utformingen av sentrenes hjelpetilbud? Hvilke utfordringer representerer brukernes ulike kulturbakgrunn for sentrenes bistand? Hvilken betydning har sentrenes organisering for bistanden brukerne får?

En annen viktig problemstilling i vår studie er hvilke konsekvenser endringer i brukersammensetningen har for sentrenes informasjonsarbeid. Krisesentrene er godt kjent i befolkningen, samtidig som det synes å være lite kunnskap og til dels feilaktige oppfatninger om både tilbudets innhold og målgruppe. Hvilke konsekvenser har dette for sentrenes informasjonsarbeid?

Drøftingene i dette kapitlet baserer seg primært på data presentert i tidligere kapitler, om brukernes livssituasjon (kapittel 6), oppfatninger av krisesentrene (kapittel 7) og brukernes erfaringer med tilbudet (kapittel 9). Vi vil i tillegg dra inn noe mer datamateriale fra intervjuene med ansatte og enkelte brukere.

## 10.2 Større differensiering av tilbudet?

### 10.2.1 Et felles «hovedproblem»?

Felles for alle er krisesentrenes brukere er først og fremst «hovedproblemet», at de er utsatt for vold, det vil vi fysiske, psykiske eller seksuelle overgrep. Samtaler om vold er derfor felles og viktig hjelpebehov. For kvinnene handler det om å bli trodd og forstått, å få støtte, å få viktig og riktig informasjon og å motta gode råd, uten å bli fratatt ansvaret for valgene videre i livet. Mange brukere trekker, som vi har sett, fram dette som den viktigste bistanden de har fått.

Samtaler er på mange måter krisesentrenes viktigste metode i arbeidet, deres «spisskompetanse» og et område hvor sentrene besitter unik erfaring og kompetanse, sammenlignet med det øvrige hjelpeapparatet. Denne delen av bistanden retter fokus mot ansattes rolle som reflekterende samtalepartner og veileder. Det krever kompetanse i å snakke med voldsutsatte i ulike faser av en krise, i tillegg til oppdatert kunnskap om utsattes muligheter og rettigheter til hjelp. Det stiller også krav til sentrenes fysiske utforming i form av rom tilpasset formålet, noe som pr dags dato ikke finnes ved en stor del av sentrene.

Samtale som den viktigste metoden retter dessuten fokus mot krisesentrenes (manglende) bruk av tolk. Ansatte ved alle sentrene i utvalget mener at det burde brukes mer tolk, og det handler ikke om økonomiske begrensninger. I enkelte tilfeller benyttes barn for å oversette, en rolle barn ikke skal ha. Når tolk i enkelte tilfeller søkes unngått, reiser det viktige spørsmål. Når en kvinne søker beskyttelse på krisesenter, befinner hun seg som oftest i en alvorlig krise. Hvordan oppleves det å ikke ha mulighet til å «formidle hva det gjelder»? Hvordan kan de ansatte vurdere om kvinnen får tilstrekkelig bistand og beskyttelse i akuttfasen når tolk ikke benyttes?

De ansatte ved krisesentrene synes å ha liten forståelse for bruk av tolk som en kompetanse i seg selv (Jareg og Pettersen 2006). Det handler om kjennskap til tolkereglene, kunnskap og erfaring i å gjennomføre samtaler med tolk og særskilte utfordringer ved bruk av tolk i samtaler med traumatiserte personer. Det synes derfor å være behov for både opplæring i bruk av tolk, samt bedring av sentrenes rutiner på dette området.

### 10.2.2 Styrking av samtaletilbudet

Undersøkelsen viser at krisesentrenes botilbud og samtaletilbud «treffer» kvinner i ganske ulik livssituasjon og som derfor har ganske ulike behov for hjelp. Dette taler for en større differensiering av krisesentrenes tilbud, det vil si å «rendyrke» og videreutvikle egenarten – både ved samtaletilbudet og ved botilbudet – som en nødvendig tilpasning til brukernes forskjellige behov.

Kvinner som kommer til krisesentrene utelukkende for samtale, har i stor grad et selvstendig økonomisk livsgrunnlag, i tillegg til et sosialt nettverk som kan gi støtte i en

bruddsituasjon. Deres behov for hjelp er derfor ofte avgrenset til sentrenes «spisskompetanse», samtaler om overgrepene de har vært utsatt for, hvordan det påvirker deres liv og hvilke rettigheter de har som voldsutsatt. Hjelp til å komme i kontakt med advokat for juridisk bistand når det gjelder megling, skilsmisse, barnefordeling og samvær står sentralt. Å styrke samtaletilbudet som en integrert og samtidig mer selvstendig del av sentrenes virksomhet, synes derfor å være en viktig tilpasning av tilbudet til denne brukergruppens behov.

Muligheten for å komme til krisesentrene kun for samtale kan spille en viktig rolle i kvinnenes prosess fram mot et brudd. Opplevelsen av å ha kontroll over situasjonen er vesentlig for om kvinner klarer å ta og stå fast ved en beslutning om brudd (van der Weele 2006). Muligheten for uforpliktende samtaler, hvor kvinnene helt og holdent beholder «kontrollen» over hva som skjer, får dermed en viktig funksjon. Å oppsøke krisesenter framstår imidlertid som en «siste utvei», som et definitivt brudd og en avgjørelse kvinnene må være sikre på å kunne stå inne for (jfr. kapittel 7). En praksisstudent sier:

*Det med dagsamtaler, jeg tviler på at det er mange som vet om det. At du kan komme hit og bare prate, uten å sette verden på hodet og at ungene kommer på barnehjem. Kvinnene tror at det er så ... det blir mye bråk, at da setter jeg i gang så mye som jeg ikke klarer, men det er jo ikke sånn.*

Gjennom en samtale kan kvinnene møte hjelpere med forståelse for situasjonen, med kunnskap om muligheter for hjelp og som tilbyr støtte, uten å frata kvinnene ansvaret og «kontrollen». Dette kan ha avgjørende betydning for om kvinnene opplever brudd som en realistisk mulighet. Det handler også om samtaletilbudet som en vei til botilbudet.

Å styrke samtaletilbudet som en mer selvstendig del av sentrenes virksomhet, har flere praktiske konsekvenser. Det handler om å «foredle» og videreutvikle krisesentrenes sterke side og «spisskompetanse»; samtaler om vold. Det peker igjen på behovet for samtalerom. Det krever et mer markant fysisk skille enn mange sentre har mellom boavdeling og samtalerom, for å ivareta brukernes anonymitet. Det krever at samtaletilbudet i større grad framheves eksplisitt og separat fra botilbudet i sentrenes informasjonsarbeid. Det kan også være en fordel å skille ut kvinner som utelukkende kommer til samtale som en egen brukerkategori i krisesenterstatistikken. Brukerregistreringen gir lite informasjon om hva som kjennetegner denne brukergruppen spesielt, kunnskap som kan være nyttig for å få et best mulig tilpasset hjelpetilbud.

Hvorvidt det skjer en styrking av krisesentrenes samtaletilbud, kan ha avgjørende betydning for brukersammensetningen i framtida. Det har vært en dramatisk nedgang i etnisk norske beboere. Blant kvinner som utelukkende kommer til samtale, er det imidlertid en relativt stor overvekt av etnisk norske brukere (62 prosent, sammenlignet

med 38 prosent med minoritetsbakgrunn). Sosiokulturelle endringer i det norske samfunnet har etter all sannsynlighet bidratt til at etnisk norske kvinner i mindre grad enn tidligere trenger et botilbud for å kunne bryte ut av et mishandlingsforhold (kapittel 6). Hvis krisesentrene i framtida skal framstå som et relevant tilbud også for etnisk norske kvinner, synes det derfor nødvendig å videreutvikle og framheve samtaletilbudet som et vesentlig tilbud *i seg selv*, mer løsrevet fra botilbudet.

### 10.2.3 Botilbud med bistand «fra A til Å for å klare seg»

Kvinnene som benytter seg av krisesentrenes botilbud befinner seg som oftest i en ganske annen livssituasjon enn kvinner som utelukkende kommer til samtale. To tredeler står utenfor arbeidslivet. Halvparten av disse mottar trygd eller stønad. 60 prosent har minoritetsbakgrunn. Over halvparten av disse kan lite eller ikke noe norsk og en del har uavklart oppholdsstatus i Norge. Det er kvinner som har få andre muligheter – økonomisk og når det gjelder støttende nettverk – enn krisesenteret i en bruddsituasjon. Det er kanskje nettopp deres livssituasjon – i like stor grad som selve overgrepene – som bringer dem til krisesenteret. Dette stiller krav til innholdet i sentrenes bistand. Beboerne har – *i tillegg* til «hovedproblemet» – behov for «breispektra» bistand på mange livsområder.

Beboernes livssituasjon understreker botilbudet som svært viktig i seg selv. For mange kvinner kan selve eksistensen av et lavterskeltilbud og botilbud være avgjørende for om brudd framstår som et mulig alternativ.

Beboernes livssituasjon gjør krisesentrenes rolle som henvisende instans viktig.<sup>60</sup> Kvinnene trenger som oftest bistand som ligger utenfor krisesentrenes område: økonomisk livsgrunnlag, helsetjenester, juridisk bistand, bistand vedrørende oppholdstilatelsete, bolig, beskyttelse, sosialt nettverk, etc. Noen trenger norskopplæring og kvalifisering til arbeidslivet. Det kan dreie seg om bistand «fra A til Å for å klare seg». Det er kvinner som befinner seg i en marginalisert posisjon i samfunnet og som har behov for bistand som eksplisitt sikter mot inkludering og integrering i vid forstand. Dette har også en viktig forebyggende funksjon, fordi det samtidig reduserer risikofaktorene som gjør kvinner sårbare for overgrep.

Krisesentrenes sentrale rolle som henvisende instans stiller krav til sentrenes rutiner for samarbeid (Øverlien, Jacobsen, og Evang 2009). Ansatte møter beboerne både i samtaler og i hverdagslivet, noe som gir en unik mulighet til å få en mer helhetlig forståelse av kvinnenens situasjon, sammenlignet med andre instanser som ofte bare møter dem i enkeltsamtaler. Samtidig er krisesentrene et hjelpetilbud med begrensede ressurser og kapasitet. Dette retter fokus mot ansattes rolle som kvinnens «advokat» og

60 Når vi her snakker om krisesentrene som «henvisende instans», dreier det seg ikke om formell henvisning, som for eksempel innen helsetjenestene, men at krisesentrene tar kontakt med eller bistår kvinnene i å etablere kontakt med andre tjenester.

koordinator i møte med andre tjenester. Disse aspektene ved hjelperrollen har særlig stor betydning for kvinner som ikke har behersker norsk og som har lite kunnskap om det norske samfunnet (Berntsen 2008; Nilsen og Prøis 2002).

Ved alle sentrene i utvalget er det positiv innstilling til samarbeid med andre tjenester. Andre studier beskriver imidlertid hvordan krisesenteransatte kan være skeptiske til samarbeid med offentlige instanser (Laugerud 2009; Stefansen 2006). Ulike synspunkter på dette spørsmålet kan være en del av konfliktbildet blant de ansatte ved sentrene (Laugerud 2009). Manglende samarbeid med andre tjenester kan ha alvorlige konsekvenser. Det kan hindre beboerne i å få viktig og nødvendig bistand. Dette kan bidra til å opprettholde kvinnes avhengighet av utøver (og krisesenteransatte?), noe som kan undergrave bistandens ideologiske fundament hvor målsettingen for arbeidet er selvstendighet og uavhengighet.

## 10.2.4 Samarbeid og individuell plan

Samarbeid mellom offentlige hjelpeinstanser er regulert i forskriften om individuell plan. I §4 i den nye krisesenterloven pålegges kommunene å sørge for at kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, får en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av hjelpeapparatet.

Individuell plan kan være et nyttig virkemiddel for en del av krisesentrenes beboere (Bredal og Orupabo 2008; Skogøy 2008). Mange av krisesenterbrukerne trenger bistand fra flere tjenester over tid. Prinsippene i individuell plan faller sammen med hva krisesentrenes ansatte opplever som godt samarbeid: «At alle jobber på sitt felt, at alle gjør en jobb. At ting er klart, hele pakken. At alle er ansvarliggjort». Ansatte viser til nettopp nettverks- eller ansvarsgrupper som konkrete eksempler på godt samarbeid. Det er også en arbeidsmåte som allerede benyttes. I 2007 oppga 42 sentre at de tar initiativ til tverretatlige ansvarsgrupper og 38 at de deltar i slike grupper (Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008). Prinsippene i forskriften faller dessuten sammen med anbefalingene om god bistand overfor voldsutsatte, slik de er formulert i den offentlige utredningen om menns vold mot kvinner (NOU 2003:31).

Individuell plan benyttes imidlertid i liten grad for krisesentrenes beboere. Ingen av sentrene i casestudien bruker dette virkemidlet.<sup>61</sup> Ikke alle senterlederne har kjennskap til individuell plan. Krisesentrenes samarbeid med andre instanser og forskriftshjemlet individuell plan er temaer som ikke er inkludert i krisesenterutdanningen. Informanter fra sosialetaten regner ikke dette virkemidlet som aktuelt for voldsutsatte kvinner. Det

61 I følge NKVTS-kartleggingen benytter omtrent halvparten av sentrene (26) individuell plan. Flere ting tyder på at dette ikke stemmer. I spørreskjemaet er det ikke eksplisitt klargjort at det dreier seg om forskriftshjemlet individuell plan. Spørsmål er derfor muligens blitt oppfattet som hvorvidt senteret har intern plan for individuell oppfølging. Dette understøttes av at tre av sentrene i casestudien som ikke anvender forskriftshjemlet individuell plan, har svart ja på dette i spørreskjemaet i NKVTS-kartleggingen.

synes derfor å være behov for opplæring og utprøving i bruk av individuell plan, både for kritesenteransatte og andre tjenester. Det tidligere Sosial- og helsedirektoratet har utarbeidet en nyttig veileder.<sup>62</sup> Veilederen i arbeid med voldsutsatte kvinner med minoritetsbakgrunn drøfter hvordan individuell plan kan tilpasses kritesentrenes arbeid (Skogøy 2008).

Rollen som koordinator/koordinerende instans for individuell plan ligger, som vi har vært inne på, utenfor kritesentrenes ansvarsområde og faller derfor ikke sammen med rollen som kontaktperson eller ved koordineringsaspektet ved hjelperollen på kritesenter. Det handler om å etablere kontakt med andre tjenester, og be om – på kvinnens vegne, hvis hun ønsker det – å få utarbeidet individuell plan og eventuelt delta i ansvarsgruppe. I følge Ot.prp. nr. 96 kan den individuelle planen inkludere kritesentertilbudet, men vil ha et videre formål.

Beboernes omfattende behov for bistand innebærer at kritesentrenes rolle samtidig er både sentral og begrenset. Kvinnenes behov for hjelp fra andre instanser, gir sentrene en helt sentral rolle som henvisende instans og samarbeidspartner. Behovet for hjelp fra flere instanser, ofte utover tiden oppholdet og oppfølgingen fra kritesenter varer, begrenser sentrenes rolle. Det peker igjen på individuell plan som et viktig virkemiddel for best mulig å sikre kvinnene den bistanden de vil trenge – over tid – for å mestre en selvstendig tilværelse etter å ha brutt ut av et mishandlingsforhold.

Lovfestingen av kritesentertilbudet kan ha en positiv effekt når det gjelder beboernes omfattende behov for bistand. Det dreier seg ofte om tjenester hvor kommunene allerede har et lovfestet ansvar (økonomi, bolig, allmennhelsetjenester). Lovfesting av kommunenes ansvar også når det gjelder kritesentertilbudet, vil kunne bidra til å styrke integrering og samarbeid mellom kritesentertilbudene og det øvrige lokale kommunale hjelpeapparatet.

### 10.3 Kulturforståelse

Økt andel kvinner med minoritetsbakgrunn som brukere, stiller nye krav til kulturforståelse blant sentrenes medarbeidere. I dette avsnittet skal vi se nærmere på hvordan ulik kulturbakgrunn blant brukerne har konsekvenser for sentrenes arbeid når det gjelder bearbeiding av vold, å støtte kvinnene i bruddprosessen og i sikkerhetsarbeidet. Austnes (2008) drøfter hvordan det er behov for større kunnskap om andre erfaringsrammer ved senteret hun har studert, for å unngå at arbeidet preges av etnosentrisme. Kulturforståelse handler imidlertid ikke bare om forståelse av «de andre», men i like stor grad om bevissthet om egne verdier. Dette kan være særlig viktig innenfor et hjelpetiltak med en klar ideologisk forankring, basert på verdier som ikke nødvendigvis deles av alle brukerne (op.cit.). I dette avsnittet skal vi se hvordan ansattes oppfatninger

<sup>62</sup> Se: [http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/veiledere/individuell\\_plan\\_veileder\\_87804](http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/veiledere/individuell_plan_veileder_87804)

av hjelp til selvhjelp og deres forståelse av sin egen rolle som hjelper, utfordres i møte med kvinner med en annen etnisk bakgrunn.

### 10.3.1 Bearbeiding av vold

#### Forståelse av vold og reaksjoner

Brukerne trekker fram – uavhengig av bakgrunn – samtaler med ansatte som har kunnskap om vold som en sentral del av bistanden. Hva kvinnene definerer som vold, samt hvordan de forstår og opplever reaksjonene, varierer imidlertid avhengig av kulturell bakgrunn, noe ansatte trekker fram som en vesentlig utfordring i arbeidet.

Erfaringer fra prosjektet «Ny i Norge» viser at å ta utgangspunkt i konkrete erfaringer med å bli vist lite respekt som kvinne, kan være et godt inntak til samtaler om krenkelser kvinnene har opplevd (Berntsen 2008). Som en del av prosjektet ble det utarbeidet skriftlig materiale om vold og typiske traumereaksjoner. Materialet er oversatt til flere språk. Det gir kvinnene kulturelt og språklig gjenkjennbare ord, noe som kan bidra til å øke forståelsen av reaksjonene og hvordan det er mulig å innvirke på eget velvære og egen helse. Materialet kan etter all sannsynlighet med fordel benyttes også ved andre sentre. Alternativ til Vold har gitt ut «Sommerfuglkvinnen», en selvhjelpsbok med fokus på psykisk og fysisk helse for kvinner som har opplevd vold, hvor kvinner med minoritetsbakgrunn også utgjør en viktig målgruppe (van der Weele og With 2008).

#### Kvinner utsatt for menneskehandel

Krisesentrenes ideologiske grunnlag framhever integrering inn i et fellesskap av kvinner «i samme båt» – i en undertrykt posisjon i samfunnet og som utsatt for vold – som en viktig form for bearbeiding i seg selv. Brukernes positive vurdering av samtaler med ansatte og det å møte andre kvinner i samme situasjon, tyder på at dette i mange tilfeller fungerer.

Idealet om fellesskapets bearbeidende effekt synes imidlertid i mindre grad å omfatte kvinner utsatt for menneskehandel og med erfaringer fra prostitusjon. Et fellesskap av brukere – «tuftet på» felles erfaringer – kan fungere ekskluderende for dem som ikke finner det mulig å dele sin «historie». Kvinner med tabuiserte erfaringer (prostitusjon, voldtekt, etc.) løper en risiko for skam og sosial utstøtelse. Idealet om fellesskapet mellom ansatte og brukere, ofte formulert som «kvinne hjelper kvinne», utfordres også. Ansatte tematiserer i liten grad kvinnenes overgrepserfaringer, slik at de i stor grad overlates til seg selv med alvorlige krenkelser, i motsetning til kvinner utsatt for «vanlig» mishandling.

Ansattes tilbakeholdenhet kan ha flere årsaker. Forestillingene om «et offer» kan omfatte det å være stakkarslig, svak og passiv (Ericsson 1993). Kvinnene har i noen tilfeller valgt en tilværelse med prostitusjon. De er utnyttet av internasjonalt organiserte

kriminelle nettverk og ikke utsatt for vold i nære relasjoner.<sup>63</sup> Det blir kanskje vanskelig for ansatte å se kvinnene som «verdige ofre» og i sentrenes målgruppe?

En annen årsak kan være fordommer knyttet til kvinnes bakgrunn og erfaringer. Når ansatte prinsipielt sett befinner seg i «i samme båt» som kvinnene, blir fellesskapet samtidig kanskje både «for nært» og «for fjernt». Hvem vil vel være i samme båt som «horer»? Flere ansatte forteller om negative holdninger blant kollegaer knyttet til kvinnes erfaringer fra prostitusjon. Sterkt nedsettende betegnelser på kvinnene ble også anvendt av en ansatt under intervjuet i vår studie. Ingen av de tre kvinnene utsatt for menneskehandel som har deltatt i studien forteller om slike erfaringer. På den annen side kan det også tenkes at idealet om kvinnefellesskapet blir «for fjernt». Hvilke felles erfaringer kan danne basis for en opplevelse av fellesskap? Rasistiske fordommer kan også spille inn, inkludert forestillinger om afrikanere som spesielt seksuelt aktive (Mühleisen og Røthing 2009). Fordommer og frykt knyttet til HIV/AIDS kan heller ikke utelukkes.

### 10.3.2 Brudd og tilværelsen som enslig kvinne

Skilsmisse og tilværelsen som enslig (skilt) kvinne oppleves svært forskjellig, avhengig av kulturell bakgrunn. For etnisk norske kvinner framstår brudd og det å etablere seg alene som den eneste akseptable løsningen, en løsning *i samsvar med* overordnede verdier som selvstendighet og uavhengighet. Kvinner med bakgrunn fra mer familieorienterte samfunn er ofte henvist til å etablere en tilværelse *i kontrast til* egne, overordnede verdier som tilhørighet til familiefellesskapet og kvinners ærbarhet. En ansatt sier: «De er jo opptatt av storfamilien. I Norge er det bare å skille seg, så får du rettigheter. Det å være aleinemor er flott og fint! De kommer kanskje fra en helt annen kultur. Aleinemor, hva er det?» Kvinnene vil derfor ofte ha behov for mer omfattende hjelp og støtte, støtte over lengre tid, og behov for andre typer hjelp enn etnisk norske kvinner. Det kan være en lang vei fram mot storsamfunnets ideal om en selvstendig tilværelse – praktisk, økonomisk og sosialt – i tillegg til de mer eksistensielle utfordringene knyttet til verdier og personlig identitet.

Bruddets omkostninger er et område hvor brukere etterlyser større kompetanse blant personalet. Bedre kunnskap om hvilken livssituasjon kvinner med minoritetsbakgrunn kan befinne seg i, understrekes også i Austnes' studie (Austnes 2008). Dette retter fokus på kartleggingens betydning for å få kunnskap om hvordan situasjonen framstår for den enkelte (Skogøy 2008). Hvordan opplever kvinnen det å bryte ut? Hvilke omkostninger har det for henne? Hvilke tanker har hun om å være skilt og å leve alene?

Kvinner med bakgrunn fra grupper hvor skilsmisse er forbundet med skam, løper en større risiko for å bli stående alene i en bruddprosess. Det dreier seg derfor om kvin-

<sup>63</sup> I enkelte tilfeller står utøver(ne) også i en nær relasjon til kvinnen, ved at de to for eksempel er i et parforhold.

ner med et særskilt behov for støtte, samtidig som undersøkelsen viser at ansatte opplever det vanskelig å se hvordan de kan bistå. Sentrale spørsmål synes å være: Hvordan kan ansatte hjelpe kvinnene til å utnytte hele handlingsrommet de har til rådighet i en bruddprosess? Hvor kan kvinnene finne støtte for sin beslutning? Hvordan kan ansatte støtte når (stor)familien setter inn presset om å vende tilbake? Hvordan kan kvinnene finne nye løsninger for å ivareta moralsk ærbarhet og fysisk beskyttelse, alene i en ny kontekst? Hvordan kan ansatte hjelpe kvinnene til å finne mening i en tilværelse langt unna og i verste fall uten kontakt med sine nærmeste?

Kvinner utsatt for tvangsekteskap er unge og har brutt ut av sin egen (biologiske) familie, en situasjon ofte preget av motsetningsfylte følelser som sorg, savn, dårlig samvittighet og skyld. Bredal og Orupabo (2008) understreker behovet for ansatte med forståelse av hvilke spesielle belastninger dette representerer, samt et godt terapeutisk tilbud. Kvinnene har i noen tilfeller omfattende behov for støtte i en myndiggjørings- og voksengjøringsprosess.

### 10.3.3 Sikkerhet

Krisesentrenes sikkerhetsarbeid er vanligvis basert på prinsippet om individuell vurdering av brukernes behov for beskyttelse, noe som reflekterer bevegelsens ideologiske grunnlag om å ta utgangspunkt i den enkelte kvinnes historie. Bredal og Orupabo (2008) beskriver imidlertid hvordan sentrene – når det gjelder kvinner med minoritetsbakgrunn – i noen tilfeller foretar generelle risikovurderinger (basert på gruppetilhørighet), i kontrast til etablert praksis med individuelle vurderinger (basert på den enkeltes sak).

Prinsippet om individuell vurdering av risiko betyr ikke at brukernes kulturbakgrunn er irrelevant. Kulturelle forestillinger om familiens ære og omdømme kan forsterke truslene. Innenfor grupper hvor skilsmisse og brudd regnes som et anliggende for hele (stor)familien, kan flere personer representere en fare for kvinnen. Kvinner utsatt for tvangsekteskap søker beskyttelse mot sin egen familie. Disse momentene *har* betydning for kvinnenes risikobilde. *Hvilken* betydning det har, vil imidlertid variere fra sak til sak og krever derfor individuell kartlegging. Å bistå kvinnene i å etablere gode nettverk – både når det gjelder private relasjoner og av involverte hjelpeinstanser – kan også ha en viktig beskyttende effekt. Sentrenes utfordring er å integrere hensyn til kulturell bakgrunn i de individuelle sikkerhetsvurderingene. Bredal og Orupabo anbefaler en oppdatering av trusselvurderingsverktøyene på dette område ved sentre som ikke har gjort det (Bredal og Orupabo 2008). Veilederen i arbeid med voldsut-satte kvinner med minoritetsbakgrunn gir praktiske råd om kartlegging av risikobildet (Skogøy 2008).

### 10.3.4 Hjelp til selvhjelp

#### Hva er hjelp til selvhjelp?

Krisesentrenes ansatte bringer – i like stor grad som brukere – egne verdier med seg inn i møtet. Sentrenes ideologiske grunnlag omfatter verdier som ikke nødvendigvis deles av alle brukere, som for eksempel autonomi, likestilling og kvinners deltakelse i arbeidslivet (Austnes 2008). I dette avsnittet skal vi se på hvordan ansattes forståelse av hjelp til selvhjelp i ulik grad tar høyde for kvinnenes varierte bakgrunn.

Prinsippet om hjelp til selvhjelp står sentralt i krisesenterbevegelsen. På et overordnet nivå finner vi allmenn tilslutning ved sentrene i utvalget om hjelp til selvhjelp som basis for arbeidet. Alle ansatte vil sannsynligvis kunne støtte en medarbeiders målformulering: «Alle disse kvinnene, de skal klare seg sjøl i verda. Det er jo mitt mål, at de skal klare seg sjøl». Når fokuset rettes mot hva selvhjelp innebærer i praksis, finner vi imidlertid ulike syn. Tidligere studier peker også på ulike oppfatninger av dette spørsmålet (Jonassen og Eidheim 2001; Laugerud 2009).

Ved noen sentre i utvalget forstås hjelp til selvhjelp som en definert standard for hva brukerne skal mestre selv. Det fokuseres i liten grad på brukernes ulike bakgrunn og forutsetninger. Austnes (2008) drøfter hvordan ansattes manglende forståelse for de særlige utfordringene som brukere med minoritetsbakgrunn kan møte, kan være ødeleggende for deres muligheter til å mestre sin livssituasjon og framtid. Våre data gir eksempler på dette. En ansatt omtaler arbeidet overfor kvinner med dårlige norsk-kunnskaper slik:

*Vi overtar, vi fyller ut søknaden til sosialkontoret. Det er et problem den dagen de flytter ut, så kan de det ikke. Vi prøver med dem som er her over tid. I mange tilfeller gjør vi det de skulle ha gjort sjøl, men mange har ikke forutsetninger for å klare det sjøl.*

Hjelp til selvhjelp forstås her som en forhåndsdefinert standard for hva brukerne skal klare på egenhånd – «det de skulle ha gjort sjøl» – med utgangspunkt i etnisk norske brukere. Nødvendig kunnskap til å fylle ut et komplisert skjema på norsk tas for gitt, slik at ansattes bistand dermed regnes som «å overta». Når senteret i liten grad har et eksplisitt fokus på hvordan brukerne skal bli i stand til å mestre denne type utfordringer på egenhånd, blir kvinnene holdt fast i en avhengighetsposisjon til ansatte (og utøver?), for å sikre seg et økonomisk livsgrunnlag. Dette står i motsetning til målet om uavhengighet. En definisjon av selvhjelp hvor etnisk norske brukere danner normen – og som ikke tar høyde for ulike brukergruppers spesielle utfordringer – kan undergrave ideologiens hovedmålsetting (selvstendighet) i møte med kvinner uten forutsetninger for å leve opp til en slik standard.

Bredal og Orupabo (2008) gir et annet eksempel. De mener at krisesentrenes fokus på selvhjelp ligger bak når ansatte karakteriserer brukere utsatt for tvangsekteskap som

«uselvstendige» og «umodne». Det reflekteres i følge forskerne lite over at kvinnene er unge, vokst opp i et mer kontrollerende miljø og utsatt for alvorlige overgrep. Forskerne framhever nettopp sentrenes ideologiske grunnlag – med vekt på kvinner som handlende aktører i eget liv – som et argument mot å benytte slike karakteristikk. De etterlyser derfor en generell diskusjon ved krisesentrene av hva hjelp til selvhjelp innebærer for kvinner med en annen kulturbakgrunn generelt og for kvinner utsatt for tvangsekteskap spesielt. De identifiserer også viktige spørsmål i dette arbeidet (s. 54):

*Hvordan kan man best bidra til myndiggjøring sammen med en person som i stor grad har levd et umyndiggjørende liv? Hvordan kan man se en kvinne som handlende aktør i sitt eget liv uten å underkjenne at hun er lite trent på å ta individuelt ansvar, men svært vant til å ta ansvar for andre og fellesskapet? Og hvor går skillet mellom det som er aldersspesifikt, det som skyldes oppvekst i en sosialt marginalisert familie og det som handler om kulturforskjeller?*

Vi finner imidlertid også ansatte som definerer hjelp til selvhjelp på en måte som tar høyde for variasjoner i kvinnenens bakgrunn. Betydningen av «å ta utgangspunkt i hvor kvinnen er» understrekes, uavhengig av bakgrunn og kunnskap. Fokuset rettes derfor mot kartlegging av den enkelte bruker: «Man trenger tid for å tilegne seg: Hva kan hun? Hva vet hun? Kjenner hun samfunnet? Det er nødvendig å finne ut før man tenker på tiltak». Fra en slik synsvinkel vil det å fylle ut et skjema for en kvinne uten egne forutsetninger til det, ikke kunne karakteriseres som «å overta». Det framstår i stedet som helt nødvendig bistand for å styrke hennes økonomiske selvstendighet vis-à-vis utøver. Å bistå kvinnen i å starte på norskkopplæring, vil framstå som like nødvendig.

### **Rollen som hjelper**

Forståelsen av hjelp til selvhjelp legger premissene for hvordan ansatte tenker om sine egen rolle som hjelper. Rollen som samtalepartner forstås i tråd med dette som en medreflekterende veileder, heller enn som rådgiver. Ansatte ved flere sentre peker imidlertid på hvordan en slik forståelse utfordres i møte med brukere som har lite kunnskap om det norske samfunnet. En leder utdyper:

*Overfor norske kvinner så er det er en veilederrolle, å gi råd, men du tar valget sjøl. Overfor utenlandske får vi en annen rolle. Det er mer direkte hjelp, praktisk retta. Du yter hjelpen, du gjennomfører hjelpen. Du bistår mye mer praktisk. (...) De utenlandske, de får mer tid. De krever mer tid. De tar mye mer av min tid. Jeg er mer forklarende, mye mer omstendelig. Jeg forventer mye mindre av dem enn av de norske. Jeg har større forventninger til selvstendighet og egeninnsats blant de norske. Jeg forventer at de skal finne fram i jungelen sjøl.*

Berntsen (2008) drøfter hvordan det kan være en fordel å veksle mellom rollene som veileder og rådgiver. Kvinnene har i noen tilfeller lite kunnskap om det norske samfunnet, de kan ha lite erfaring i å ta egne valg, de er traumatiserte og befinner seg i akutt krise. Ansvaret for å ta viktige beslutninger, kan i en slik situasjon framstå som overveldende. Hjelper kan gå inn i rollen som rådgiver og «ekspert», for å frata kvinnene noe av ansvaret. Dette kan gi dem større trygghet, redusere det mentale kaoset og gi dem økt kapasitet til å ta inn informasjon. Kvinnene får dermed bedre oversikt og blir bedre i stand til å ta viktige beslutninger i neste omgang. I situasjoner hvor kvinnen selv har større oversikt og trygghet, kan hjelper fokusere på rollen som medreflekterende veileder. En slik veksling krever imidlertid stor bevissthet og sensitivitet overfor kvinnenes prosess og egen rolle som hjelper og (Skogøy 2008).

## 10.4 Organisering av hjelpetilbudet

### 10.4.1 Ideologi og organisering

Krisesentrenes hjelpetilbud preges samtidig av både fellestrekk og variasjon. Hvilket bilde vi får, er avhengig av hvordan vi innhenter informasjon. En kartlegging av hvilke tilbud sentrene har, ville gi et bilde preget av fellestrekk. Alle sentrene i utvalget kan bekrefte at tilbudet omfatter individuell bistand i form av samtaler og oppfølging av «saken». Alle sentrene kan også bekrefte at de har miljøaktiviteter. Undersøkelsen viser imidlertid at det er store forskjeller i hvilken bistand brukerne får. Store variasjoner i omfang og kvalitet på bistanden framheves også i tidligere studier (Jonassen og Eidheim 2001; Jonassen, Sogn, Olsvik, og Hjemdal 2008; Jonassen og Stefansen 2003).

Undersøkelsen tyder dessuten på at det er systematiske forskjeller sentrene imellom, noe som retter fokus mot driftsmodell. Sentrenes organisering trekkes i studiene nevnt ovenfor fram som *en* medvirkende årsak til forskjeller i omfang og kvalitet på bistanden. Stefansen etterlyser kunnskap om hvordan brukerne opplever hjelpen de får fra sentre med forskjellig organisering (Stefansen 2006). Casestudiens kombinasjon av «brukerperspektiv» og «senterperspektiv» gir oss nettopp det. Vi kan se kvinnenes erfaringer i forhold til det enkelte senter hvor vedkommende har vært brukere, noe som gir oss kunnskap om hvilken betydning sentrenes organisering synes å ha for bistanden kvinnene får.

Krisesentrenes organisering er nært knyttet til bevegelsens ideologiske grunnlag som legger vekt på hjelp til selvhjelp. Vi så i det forrige avsnittet at mens det på et overordnet nivå råder en samstemt oppfatning av hjelp til selvhjelp som hovedprinsipp i arbeidet, er det ulik forståelse av hva det innebærer i praksis. Tidligere studier trekker særlig fram synet på brukernes initiativ og egeninnsats som et område hvor vi finner ulik forståelse av selvhjelp (Jonassen og Eidheim 2001, Laugerud 2009). I dette avsnittet skal vi se nærmere på hvordan ulik forståelse av hjelp til selvhjelp er nært knyttet

til sentrenes ulike driftsmodeller, noe som i neste omgang reflekteres i hvilken bistand brukerne får.

### 10.4.2 Organisering og tilbudet til brukerne

Sentrene i utvalget med tradisjonell driftsmodell har en utforming av tilbudet som stiller relativt store krav til brukernes initiativ og egeninnsats. Ved disse sentrene er det få ordinært ansatte, og disse har hovedansvaret for den individuelle bistanden til brukerne. Samtalene foregår primært etter kvinnes initiativ. De må som oftest dra alene på møter med andre hjelpeinstanser og på boligvisning. «Frivillige» vakter har hovedansvaret for miljøaktivitetene, som har et begrenset omfang. De frivillige vaktene rolle for øvrig er til dels begrenset til å være tilgjengelige når beboerne henvender seg. Brukerne har hovedansvaret for rengjøring av fellesarealer og for det sosiale fellesskapet beboerne imellom.

De fleste brukerne (og ordinært ansatte) ved disse sentrene ønsker mer samtaler etter initiativ fra personalet og at de kan følges i forbindelse med eksterne møter og boligvisninger. De ønsker mer personale i bomiljøet, som i større grad kan følge opp praktiske arbeidsoppgaver og konflikter beboerne imellom. Personale som kan ta initiativ til flere miljøaktiviteter står særlig høyt på ønskelisten. Kvinnene ønsker ganske enkelt et personale som bidrar med mer enn bare å «være der» og som tar aktivt del i deres hverdag.

Sentrene i utvalget med profesjonell driftsmodell har en utforming av tilbudet som stiller færre krav til brukernes initiativ og egeninnsats. Der har man ordinært ansatte med ansvar for den individuelle bistanden, og kvinnes kontaktperson har ansvar for regelmessige samtaler og progresjon i «saken». Kvinnene følges i utstrakt grad til møter med eksterne instanser og på boligvisninger. Sentrene har ordinært ansatte miljøarbeidere med ansvar for et sosialfaglig basert miljøarbeid blant beboerne. Sentrene har et ganske omfattende tilbud av miljøaktiviteter, man feirer høytider og noen sentre tilbyr også feriereiser.<sup>64</sup> Miljøarbeiderne skal bidra med stabilitet, struktur og innhold i beboernes hverdag og til å skape et godt sosialt miljø beboerne imellom. En miljøarbeider begrunner sin rolle slik:

*Kvinnene, når de kommer, de er slitne, forvirra og veldig redde. Det er viktig å ha en trygg person i miljøet som de kan forholde seg til i stedet for å være alene. Og man kan avlaste kvinnene, passe barn, alt det praktiske, matlaging. Jeg opplever det veldig som en stabiliserende faktor i miljøet, som en trygg faktor. Det er en stabiliserende faktor i forhold til traumene. (...) Vi kan hjelpe dem til å forholde seg*

<sup>64</sup> Sentrenes aktivitetstilbud har selvsagt sammenheng med personalressurser. Driftsmodell synes likevel å spille en viktig rolle. Miljøarbeiderne ved sentrene med profesjonell driftsmodell, som har klart flest miljøaktiviteter, er i mange tilfeller er alene på jobb, mens vaktene på sentrene med tradisjonell driftsmodell som oftest to og to sammen.

*til hverandre på en OK måte. De har opplevd vold og har ulik bakgrunn: etnisitet, alder, kultur. Det kan føre til konflikter blant kvinnene og barna. Vi er en buffer mot konflikter mellom kvinnene.*

En bruker som har benyttet senteret i løpet av en periode med omorganisering og utvikling av tilbudet, peker på endret forståelse av kvinnenes initiativ som selve essensen i forandringene hun har sett:<sup>65</sup>

*... de [ansatte] tar mer initiativ. Før var det sånn at hvis det er noe, så må du bare si fra. Det gjør ikke en kvinne som har vært utsatt for vold. Det skjønner kritesenteret nå. De oppmunttrer og inviterer. De sier: Kom igjen nå, bli med på det eller på det. Eller: Nå skal vi det. Eller: Skal vi hjelpe deg med å få ungene på skolen? Du kan slippe å stresse, uten at de spør om du er sliten nok. De vet at du er her for en grunn. Og de har mer midler til å finne på ting. De utsatte spør ikke om hjelp. De er jo usynlige. Man skal ikke være til bry. Vi føler at vi er i veien. Da nytter det ikke at skjønneste «Marie» [leder] kommer og sier at du må bare si fra. Det går inn det ene øret og ut det andre. Der har kritesenteret kommet seg, med å spørre: Vil du vi skal hjelpe deg? Og du trenger ikke forklare hvorfor. Å vente at kvinnene skal be om noe, det er mangel på kunnskap.*

Brukerne ved sentrene med profesjonell driftsmodell setter stor pris på den omfattende hjelpen. Den individuelle bistanden – i form av samtaler, informasjon og praktisk hjelp – trekkes fram av mange som den viktigste hjelpen. Som vi har sett verdsetter kvinnene samstemt miljøaktivitetene høyt og vil gjerne ha enda mer av slike tiltak.

Sammenligningen ovenfor peker på driftsmodell og forståelse av hjelp til selvhjelp som en vesentlig årsak til variasjoner i sentrenes bistand til brukerne. Et ensidig fokus på disse faktorene innebærer imidlertid en forenkling som utelater vesentlige nyanseringer. Det er også viktige variasjoner mellom sentrene i utvalget med profesjonell driftsmodell.

To av sentrene med profesjonell driftsmodell har det klart mest omfattende tilbudet til brukerne, både innen individuell bistand og miljøarbeid. Ved disse sentrene finner vi i overveiende grad felles oppfatninger av brukernes initiativ og egeninnsats blant personalet. Ved disse sentrene er organisatoriske endringer (overgang fra tradisjonell til profesjonell driftsmodell) blitt fulgt opp i felles fora for faglige spørsmål, i form av veiledning eller opplæring som eksplisitt har siktet mot å endre ansattes holdninger og praksis. Vi finner det Laugerud (2009) omtaler som et helhetlig perspektiv på endring, forstått som en langvarig prosess bestående av både planlegging, gjennomføring og innarbeiding av endringene.

Brukerne ved disse to sentrene er på den ene siden svært fornøyde med den omfat-

<sup>65</sup> Kvinnen var beboer i 2002/2003 og 2008, samt dagbruker gjennom hele perioden.

tende bistanden de får. På den annen side er det nettopp ved ett av disse sentrene en sterkt strukturert bistand og streng praktisering av regler som synes å balansere hårfint og i noen tilfeller vippe over mot det kvinnene kan oppleve som «overstyring». Praktiseringen av regler og rutiner kan for kvinnene få fellestrekk med overgrepssituasjonen, at de blir «presset ned» og føler seg «i fengsel» og i neste omgang stiller spørsmål ved om tilbudet er til for ansatte eller for brukerne.

Ved de to andre sentrene med profesjonell driftsmodell er det ingen felles forståelse av brukernes initiativ og egeninnsats. Dette fører til ulik praksis og i noen tilfeller konflikter internt om hva kvinnene skal mestre på egenhånd. Den individuelle bistanden og miljøarbeidet har en noe løsere struktur og et mindre omfang enn ved sentrene beskrevet ovenfor. Ledere peker på at omorganisering ikke er et hokus pokus i seg selv: Det er ofte tidligere «frivillige vakter», kanskje fremdeles i «frivilligmodus», som går over i ordinære stillinger. En leder bemerker ironisk at å gå over fra vakt til ordinært ansatt i seg selv verken gir endret personlighet eller bedre kvalifikasjoner. Uten et helhetlig fokus på forandring, kan organisatoriske endringer (omorganisering) ta form av en (motvillig) tilpasning hvor endringene til en viss grad kun skjer på papiret (op. cit). Vi får et senter der den gamle modellen lever videre side om side med den nye, i en slags parallelstruktur, noe som lett kan føre til uenighet og konflikter. Dette synes å være tilfelle ved disse to sentrene. Omorganiseringen har ikke blitt fulgt opp gjennom felles fora for veiledning eller opplæring, og ulik forståelse og praksis lever side om side.

### 10.4.3 Organisering og kunnskap

Krisesentrene ble etablert som en del av kvinnebevegelsen og med et ideologisk grunnlag som la vekt på «flat struktur» og erfaringsbasert kompetanse, det som vanligvis kalles for tradisjonell driftsmodell. Når stadig flere sentre har gått over til en profesjonell driftsmodell, har det også ført til større vekt på formell kunnskap (fra utdanning) (Stefansen 2006). Arbeidsmiljøstudien viser at ulike synspunkter på kompetansespørsmålet kan være en del av konfliktbildet ved krisesentrene (Laugerud 2009).

Fra en side sett er det mulig å si at utformingen av hjelpetilbudet ved sentrene med profesjonell driftsmodell i større grad avspeiler faglig kunnskap om vold, sammenlignet med sentrene med tradisjonell driftsmodell. Å være utsatt for overgrep over tid kan føre til lav selvtilitt, en atferd preget av «usynlighet», frykt for å «være til bry» og manglende initiativ (Herman 1995). Sentrene med profesjonell driftsmodell stiller mindre krav til kvinnes initiativ og egeninnsats. Tilbudet reflekterer også en forståelse av miljøarbeidets potensial: miljøarbeid og aktiviteter er en godt egnet arbeidsmetode (framfor samtaler og terapi) når det gjelder omsorg, læring, opplevelse av mestring og deltakelse i et fellesskap (Halvorsen 2006).

Hvis vi samtidig antar at ansatte ved sentrene med tradisjonell driftsmodell har mindre kunnskap om vold og voldens konsekvenser enn ansatte ved sentre med profe-

sjonell driftsmodell, er det et bilde som ikke nødvendigvis er riktig. Ved begge sentrene med tradisjonell organisering forteller ansatte at de ser et stort behov for å videreutvikle tilbudet. De ønsker å kunne følge kvinnene mer på eksterne møter og på boligvisning, å gi mer oppfølging etter oppholdet og å utvide tilbudet til barn. De får imidlertid lite gehør for dette internt og viser til sentrenes styringsmodell: De som innehar makt til å utforme tilbudet (styret, krisesentergruppa og «frivillige vakter») har ikke nødvendigvis den beste kunnskapen om brukernes behov. Dette handler blant annet om en organisasjonsmodell hvor viktige avgjørelser kan bli tatt som flertallsbeslutninger på allmøte, hvor ordinært ansatte er i mindretall. I tillegg pekes det på generell skepsis mot endringer.<sup>66</sup>

Å forstå situasjonen som en konflikt mellom formell og erfaringsbasert kunnskap ville være misvisende. Medarbeideren som i størst grad tematiserer dilemmaet, har ingen helse- eller sosialfaglig utdanning. Ansatte med slik utdanning understreker at de først fikk kunnskap om vold og konsekvensene av vold etter at de kom til krisesenteret, gjerne med en «bratt læringskurve». Vold og overgrep som temaer er i liten grad integrert i helse- og sosialfagsutdanningene i Norge (Sogn 2007; Øverlien og Sogn 2007). Kompetanse innen miljøarbeid handler også mer om sunn fornuft og allmenn innsikt i brukernes behov enn om formalkunnskap (Halvorsen 2006). Når ansatte ønsker at kunnskap i større grad skal ligge til grunn for arbeidet, dreier det seg om erfaringsbasert kunnskap heller enn kunnskap basert på formell utdanning.

Sentrene med tradisjonell driftsmodell befinner seg dermed i en paradoksal situasjon. På den ene siden er fokuset på erfaringsbasert kunnskap en viktig del av deres ideologiske grunnlag. På den annen side kan det være mulig å forstå situasjonen slik at selve driftsmodellen bidrar til å hindre at nettopp slik kunnskap integreres i arbeidet. Ordinært ansatte, som i størst grad erverver seg erfaringsbasert kunnskap, har i praksis begrenset innflytelse på den konkrete utformingen av tilbudet. Det er ikke nødvendigvis en konflikt mellom formell og erfaringsbasert kunnskap. Det kan også forstås som et utslag av intern maktkamp om hvem sine erfaringer og synspunkter som skal være gjeldende.

## 10.5 Informasjonsarbeid

### 10.5.1 Sentrenes informasjonsarbeid

Krisesentrene markedsfører seg på ulikt vis. Noen har laget brosjyre om virksomheten som andre tjenester kan dele ut til publikum. I tillegg har mange etter hvert fått informative elektroniske hjemmesider. Mange sentre benytter lokalavisene for å informere om virksomheten. Noen har regelmessige annonser i mediene. Flere ansatte i hjelpe-

<sup>66</sup> I følge NKVTS-kartleggingen mener 15 av 25 ledere ved sentre som har «frivillige vakter» at vaktene har liten eller ingen motivasjon til kompetanseutvikling (Jonassen, Sogn et al 2008).

apparatet er bekymret over budskapet i noen av medieoppslagene, fordi de mener at innholdet kan bidra til å støte bort brukere og samarbeidspartnere:

*De er synlige i mediebildet. De profilerer seg i avisa, får fokus på krisesenteret. Budskapet er for øvrig ofte at krisesenteret er fullt og at det er mange kvinner med minoritetsbakgrunn. Spesielt kommer slike oppslag i forbindelse med høytidene.*

Krisesentersekretariatet er en av krisesentrenes medlemsorganisasjoner hvor virksomheten er basert på den såkalte «plattformen», et dokument hvor vold mot kvinner forstås i et kjønns- og maktperspektiv og som et resultat av maktforholdene i samfunnet. Samfunnsendring er derfor et mål for arbeidet og utadretta informasjonsarbeid utgjør følgelig en sentral del av Krisesentersekretariatets virksomhet. En av sosialtjenesteinformantene er imidlertid kritisk til formen på utspillene:

*Folk flest vet om krisesenteret. Det er ofte oppslag i lokalavisen. Men de fleste oppslagene er via sentral presse. [Innspillene] har ofte preg av kamp. Jeg skulle ha likt at det kom i en mer «delikat» innpakning. Krisesentrene er altfor ofte i forsvarsposisjon.*

## 10.5.2 utfordringer i informasjonsarbeidet

Undersøkelsen viser at å oppsøke krisesenter ikke nødvendigvis står på repertoaret over mulige løsninger for voldsutsatte, selv ikke for kvinner utsatt for svært alvorlige overgrep. Dette peker på behovet for informasjon om både *målgruppen* og *innholdet* i sentrenes tilbud. Hvem er krisesentrenes beregnet for? Hva gir krisesentrene hjelp til? Hva kjennetegner krisesentrene som hjelpetilbud?

Informasjonsarbeid handler også om å formidle kunnskap om vold, at det ikke bare dreier seg om fysiske overgrep, men at psykisk vold, trusler, seksuelle overgrep og økonomisk utnyttning er alvorlige overgrep og «nok» til å søke hjelp på krisesenter. Noen sentre i utvalget legger stor vekt på psykisk vold i informasjonsbrosjyrene. Et senter i en tidligere studie definerte målgruppen som «kvinner som føler at de lever i uverdige forhold» (Jonassen og Eidheim 2001). Alternativ til Vold definerer målgruppen for noen av sine tiltak som «kvinner som lever i vanskelige parforhold» (Alternativ til vold 2007). Dette begrunnes med at vold defineres forskjellig, avhengig av kulturbakgrunn og at «vold» kan oppleves stigmatiserende og gjøre det vanskelig å oppsøke tilbudet.

Det kan også være behov for informasjon spesielt rettet mot minoritetsbefolkningen. Sentrale samarbeidspartnere kan være kommunenes introduksjonsprogram og organisasjoner/andre fora i minoritetsbefolkningen. Det kan også være en fordel å benytte personer med minoritetsbakgrunn i dette arbeidet, fordi de kan ha større «moralsk troverdighet» overfor målgruppen. Å invitere kvinner som deltar i norskkopp-

læring til sentrene, kan også ha positive effekter. En studie av nyankomne kvinner gift med etnisk norske menn, viser at kvinnene i ettertid lettere oppsøker tjenester hvor de har vært på besøk under norskopplæringen (Nadim og Tveit 2009).

Ansatte i hjelpeapparatet er en annen viktig målgruppe i informasjonsarbeidet. Til tross for at §4 i Kommuneloven pålegger kommunen å drive aktiv informasjon om virksomheten i kommunen, ser vi det som viktig at krisesentrene er pådrivere i informasjonsarbeidet, både overfor kommunalt ansatte og ansatte i andre tjenester som møter voldsutsatte personer. Det synes å være behov for bedre informasjon om sentrenes tilbud, arbeidsmetoder og ideologisk grunnlag. Mens krisesentrene har vært gjennom en utvikling med stadig færre «frivillige vakter» og større vekt på formell kunnskap, synes hjelpeapparatets oppfatninger ikke å være endret i samme grad (Jonassen 1987; Stefansen 2006). Skepsisen er imidlertid til dels gjensidig, siden enkelte krisesentermedarbeidere også er tilbakeholdne når det gjelder samarbeid med offentlige hjelpeinstanser (Laugerud 2009; Stefansen 2006). Mer informasjon og tettere samarbeid kan ha positiv innvirkning på gjensidige «fordommer».

Det synes i særlig grad å være behov for informasjon om krisesentrenes samtaletilbud, både overfor potensielle brukere og hjelpeapparatet. Det er lite kunnskap om muligheten for å komme til samtale med noen som har kunnskap om vold, uten at det kreves en endelig beslutning om brudd og uten at det settes i gang noe kvinnen selv ikke har «kontroll» over.

## 10.6 Oppsummering og kommentarer

Ulik livssituasjon blant krisesentrenes brukere taler for en differensiering av tilbudet gjennom å videreutvikle og «rendyrke» egenarten ved både botilbudet og samtaletilbudet. Hjelpebehovet for kvinner som utelukkende kommer til samtale er ofte begrenset til samtaler om «hovedproblemet», om vold, reaksjoner på vold og hvilke rettigheter de har til hjelp. Beboerne har ofte et mer omfattende hjelpebehov – «fra A til Å for å klare seg» i samfunnet. Dette retter fokus mot sentrenes sentrale rolle som henvisende instans til andre tjenester og til forskriftshjemlet individuell plan som virkemiddel i arbeidet.

Økt andel brukere med minoritetsbakgrunn stiller nye krav til kunnskap i krisesentrenes arbeid. Brukerstudien viser at det særlig handler om områder som forståelse av vold, kulturelle, tradisjonelle og religiøse forestillinger om brudd og tilværelsen som enslig (skilt) kvinne og kvinnenes sikkerhet. Kulturforståelse handler imidlertid også om hjelpernes bevissthet om egen kulturell ballast, når det gjelder forståelsen av hjelp til selvhjelp og av rollen som hjelper. Det er behov for metoder i arbeidet som inkluderer sensitivitet og tilpasning overfor brukerne, både når det gjelder hjelpen som gis og utformingen av rollen som hjelper.

Mens en kartlegging av hjelpetilbudet ved sentrene i utvalget ville gitt et bilde preget av fellestrekk, viser vår studie at det er store forskjeller i hvilken bistand brukerne faktisk får, og at det er systematiske forskjeller sentrene imellom. Studien av de seks krisesentrene hjelper oss også med å identifisere hva som «gjør en forskjell». Sentrale spørsmål synes å være: Er den individuelle bistanden en del av etablerte rutiner ved senteret, eller baseres bistanden i større grad på brukernes eget initiativ? Utgjør miljøarbeid en integrert del av senterets hverdag, eller dreier det seg om enkeltstående aktiviteter basert på personalets ad hoc initiativ? Følges omorganisering opp gjennom opplæring og veiledning som kan gi personalet en felles visjon for arbeidet? Svarene på disse spørsmålene synes å ha større betydning for hvilken bistand brukerne i realiteten får, enn hvilken bistand sentrene har tilbud om.

Krisesentrene synes å stå overfor en stor utfordring når det gjelder kunnskap om tilbudet, både blant folk generelt, ansatte i det øvrige hjelpeapparatet og potensielle brukere. Det er behov for informasjonsarbeid med fokus på tilbudets innhold og målgruppe, og i særlig grad om muligheten for å komme til uforpliktende samtale på krisesentrene.

# 11 Hovedfunn og utfordringer

## 11.1 Innledning

Med utgangspunkt i de store endringene som har funnet sted i brukersammensetningen ved krisesentrene, har vi i denne studien forsøkt å besvare disse spørsmålene: Hvilke årsaker kan endringene i sammensetningen av krisesentrenes brukere ha og hvilke konsekvenser har endringene for sentrenes bistand og informasjonsarbeid? Vi har tatt utgangspunkt i et sammensatt datamateriale i form av statistikk om krisesentrene og befolkningen generelt, og ved en egen surveyundersøkelse. Videre har vi intervjuet brukere og ansatte ved utvalgte sentre og representanter for politi og sosialtjeneste. I dette kapitlet vil vi oppsummere våre funn og gjøre en vurdering av hvilke implikasjoner vi mener disse har for innholdet i krisesentertilbudet og for sentrenes informasjonsarbeid i tiden som kommer.

## 11.2 Hovedfunn

### 11.2.1 Kjennetegn ved dagens krisesenterbrukere

#### **Stabil bruk, men færre kvinner med norsk opprinnelse**

Tilstrømningen til krisesentrene har vært stabil og ligget på omtrent samme nivå siden midten av 1980-årene, med rundt 1800 kvinner som årlig benytter krisesentrenes botilbud. Det har imidlertid skjedd store endringer i sammensetningen av sentrenes brukere. Siden 2001 har antallet beboere med minoritetsbakgrunn blitt nærmere fordoblet, mens antallet beboere med norsk opprinnelse har blitt bort imot halvert. Samtidig har botiden ved sentrene økt. Vel 2000 kvinner bruker årlig krisesentrene som dagtilbud. Mens antallet dagbrukere med minoritetsbakgrunn har hatt en jevn økning siden 2003, har antallet dagbrukere med norsk opprinnelse gått tilbake.

#### **Brukere med minoritetsbakgrunn har mer omfattende behov for bistand**

Mens brukere med minoritetsbakgrunn er i flertall blant beboerne og er de som har lengst botid på sentrene, er kvinner med norsk opprinnelse den største gruppen blant dagbrukerne, både i form av antall og ved at de avlegger flere besøk. Både beboere og dagbrukere har behov for hjelp i en lengre tidsperiode enn før. Årsaken synes å være økningen i antallet brukere med minoritetsbakgrunn. Denne gruppen har behov for hjelp på flere områder og i et lengre tidsrom enn brukere med norsk opprinnelse.

## **Antallet krisesenterbrukere med minoritetsbakgrunn øker mer enn økningen i innvandrerbefolkningen skulle tilsi**

Det finnes ikke noe klart mønster i hvor høy andel av majoritets- eller minoritetskvinner i ulike regioner som oppsøker krisesentrene. I 2007 utgjorde kvinner med norsk opprinnelse på krisesentrene 0,17 promille av den etnisk norske befolkningen, mens kvinnene med minoritetsbakgrunn utgjorde 2,25 promille av innvandrerbefolkningen. Korrigert for kjønn og alder, har kvinner med minoritetsbakgrunn 10 ganger høyere risiko enn kvinner med norsk opprinnelse for å bli beboer på et krisesenter. Av disse har imidlertid nærmere en av tre vært utsatt for vold av norske menn.

### **11.2.2 Hvilke årsaker kan endringene ha?**

#### **Endringer i befolkningssammensetningen**

Når vi sammenligner krisesenterstatistikken med befolkningsstatistikken, finner vi at kvinner med minoritetsbakgrunn er sterkt overrepresentert på krisesentrene. Økningen i andelen brukere med minoritetsbakgrunn har også vært større enn økningen av andelen personer med innvandrerbakgrunn i befolkningen. Endringer i befolkningssammensetningen gir dermed ingen tilstrekkelig forklaring på endringene i bruker-sammensetningen ved krisesentrene.

#### **Sosiokulturelle endringer**

Kvinner i Norge har fått en sterkere økonomisk posisjon de siste 30 – 40 årene. Samtidig har endringer i holdninger til voldsbruk og utsatthet for vold og i synet på skilsmisse, ført til at brudd framstår som den eneste akseptable løsningen på dilemmaene som det å være utsatt for mishandling innebærer. Dette bidrar sannsynligvis til at etnisk norske kvinner bryter ut av mishandlingsforhold på et tidligere stadium enn før, og at de i større grad kan bryte ut av et mishandlingsforhold på egenhånd, uten bistand fra et krisesenter.

Blant kvinner med minoritetsbakgrunn gjenfinnes i større grad faktorer som er forbundet med større risiko for overgrep, som dårligere levekår generelt, større forskjeller i makt og status mellom menn og kvinner og sterkere grad av økonomisk avhengighet. Kvinner med bakgrunn fra samfunn eller grupper hvor skilsmisse er forbundet med skam, kan ikke basere seg på støtte i eget nettverk i en bruddsituasjon. Dette bidrar sannsynligvis til at kvinner med minoritetsbakgrunn i større grad vil ha behov for bistand fra krisesenter når de bryter ut av et mishandlingsforhold. At flere kvinner med minoritetsbakgrunn oppsøker krisesentrene kan også ses som et uttrykk for at de integreres i storsamfunnet og tar del i kvinnefrigjøringen på samme måte som etnisk norske kvinner har gjort.

Blant krisesentrenes beboere er det en sterk overvekt av kvinner uten inntektsgivende arbeid og som mottar ulike former for trygd og offentlige overføringer. Vi finner

samme mønster både på 80-tallet og på 2000-tallet, til tross for at kvinner generelt har fått en sterkere økonomisk posisjon i denne perioden. Fra en slik synsvinkel synes krisesentrenes botilbud å fange opp noenlunde samme brukergruppe som før: kvinner som er økonomisk avhengige av ektefelle/partner, uten ressurser til å klare seg på egenhånd på boligmarkedet og som ikke kan basere seg på støtte i eget nettverk i en bruddsituasjon. Krisesentrenes botilbud benyttes som en «siste utvei» av kvinner som ikke ser andre muligheter.

### **Endringer i det ordinære hjelpeapparatet**

I de ulike handlingsplanene mot vold i nære relasjoner har det vært et mål å ruste opp hjelpeapparatet for å gi adekvat hjelp. Det er kjent at kompetansen på dette feltet varierer sterkt mellom kommuner og tjenester. Vi har rettet søkelyset mot de to offentlige tjenestene som krisesenterets brukere har mest kontakt med, politiet og sosialkontorene.

Politiet har opprettet egne stillinger som familievoldskoordinatorer og er pålagt offentlig påtale i saker som gjelder vold i nære relasjoner. De har fått muligheter for å verne voldsutsatte personer gjennom ulike ordninger som voldsalarm, besøksforbud, hemmelig adresse etc. I sosialtjenesten ser det ut for at fokus på denne typen saker er alt fra ikke eksisterende til stor satsing på området. De kommunene som har valgt å fokusere på tematikken, har satt i gang kompetansehevingstiltak og samarbeider på tvers av tjenester, og har i ett tilfelle opprettet egen stilling som kommunal familievoldskoordinator. I kontrast til dette har vi funnet sosialkontor som sier rett ut at de ikke ser det som sin oppgave å jobbe med voldsproblematikk, men ser vold i nære relasjoner utelukkende som et symptom på andre sosiale problemer.

Til tross for manglende fokusering på familievold i sosialtjenesten og etterlysning av kompetanseutvikling både i egen og andre tjenester, mener representanter for både sosialtjenesten og politiet at et kvalitativt bedre hjelpeapparat er en av grunnene til at kvinner med norsk opprinnelse sjeldnere enn før oppsøker krisesentrene. Vår vurdering er at endringene i politiets håndtering av familievoldssaker ser ut til å ha bedret bistanden til de utsatte. Når det gjelder sosialtjenesten, finner vi store forskjeller fra kommune til kommune.

## **11.3 Anbefalinger**

Mange av våre anbefalinger sammenfaller med intensjonene i den nye krisesenterloven, slik de kommer til uttrykk i innstilling til Odelstinget (nr. 130 (2008-2009)). Det gjelder både innholdet i tilbudet, samarbeid på tvers av tjenester, bruk av individuell plan, tilrettelegging for svakstilte grupper, bruk av tolketjeneste, kommunens ansvar for å skaffe bolig til vanskeligstilte, informasjon om virksomheten og krav om god kva-

litet på tilbudet, både i form av fysisk sikring av bygninger, og for øking av krisesentermedarbeidernes kompetanse.

### **Styrking av samtaletilbudet**

En sentral utfordring for krisesentertilbudet i framtida er å styrke samtaletilbudet som en integrert, men likevel selvstendig del av virksomheten. Mange voldsutsatte kvinner har først og fremst behov for samtaler og veiledning knyttet til «hovedproblemet», det vil si overgrepene de har vært utsatt for. De trenger å snakke med noen som har kunnskap om vold, om voldens konsekvenser og om rettigheter som voldsutsatt. De trenger informasjon om juridiske spørsmål knyttet til skilsmisse og samvær og kanskje henvisning til advokat. Nettopp slike samtaler utgjør sentrenes «spisskompetanse». Blant kvinnene som oppsøker krisesentrene utelukkende for samtale (som ikke benytter seg av botilbudet), er det en klart størst andel etnisk norske kvinner. Hvorvidt sentrene lykkes i å styrke samtaletilbudet, kan derfor ha stor betydning for brukersammensetningen i framtida.

### **Betydningen av et lavterskel botilbud**

Krisesentrenes botilbud er i mange tilfeller «siste utvei» for kvinner som ikke har andre muligheter i en bruddsituasjon. Når krisesentertilbudet blir et lovpålagt ansvar for kommunene, er det derfor av stor betydning at det fortsetter å være både et botilbud og et lavterskeltilbud, det vil si med minst mulige hindre for kvinner som trenger «et sted å komme til» i en akuttsituasjon.

### **Tverrfaglig samarbeid og individuell plan**

Krisesentrenes beboere befinner seg ofte i en svært vanskelig livssituasjon og har behov for bistand «fra A til Å» for å klare seg. Det handler om samtaler, praktisk og emosjonell støtte, informasjon, hjelp til kontakt med andre tjenester og sosialt nettverk. For kvinner med lite kunnskap om rettigheter, hjelpeapparatet og det norske samfunnet generelt, er denne bistanden spesielt viktig.

Et opphold på krisesenter er en viktig – men likevel bare den første – «etappe» i en lengre reetableringsprosess. Det er derfor nødvendig med sterkere fokus på sentrenes rolle som henvisende instans, på deltakelse i tverrfaglig samarbeid og på individuell plan som virkemiddel i arbeidet. Dette bidrar til å sikre kvinnene viktig oppfølging og støtte også i tiden *etter* oppholdet på krisesenter. Tverrfaglig samarbeid hører derfor hjemme som et sentralt tema i kompetanseheving av krisesenteransatte, og er dessuten et ønsket tema blant deltakerne på den pågående krisesenterutdanningen (kompetansehevingsprogrammet) (Vold, van der Weele, og Nordmo 2009).

## Kulturforståelse

En stor andel brukere med minoritetsbakgrunn stiller krav til kulturforståelse i kriesentrenes arbeid. For kvinner med bakgrunn fra grupper eller samfunn med mer familieorienterte verdier, kan det å bryte ut av et mishandlingsforhold innebære å etablere en tilværelse i kontrast til overordnede verdier. I tillegg til de rent praktiske og økonomiske utfordringene, kan det stille kvinnene overfor store sosiale, moralske, sikkerhetsmessige og identitetsmessige utfordringer.

Vår studie viser at kulturforståelse handler om svært viktige spørsmål for kvinnene: Hva regnes som vold og overgrep? Hvilke omkostninger innebærer brudd og skilsmisse? Hvordan kan ansatte støtte kvinnene i bruddprosessen? Hvordan kan ansatte støtte når kvinnene ønsker å involvere familien? Hvilken betydning har det om det dreier seg om brudd med ektefelle/partner eller med egen familie? Hvilken betydning har kvinnenes kulturbakgrunn for risikobildet? Hvordan opplever kvinnene å etablere en tilværelse på egenhånd i Norge? Hvilken støtte trenger de for å mestre en tilværelse i det norske samfunnet? Hvordan kan ansatte hjelpe kvinnene til å forstå reaksjoner på vold og å ivareta eget velvære og helse? Hvordan kan ansatte støtte kvinnene i å utvikle ny identitet og finne mening i en tilværelse ganske annerledes enn de hadde tenkt seg? Hva innebærer «hjelp til selvhjelp» i møte med kvinner med en annen kulturbakgrunn? Spørsmålene peker på sentrale temaer for kriesentrenes fagutvikling og kompetanseheving framover.

## Rutiner for bruk av tolk

Når samtale er den viktigste metoden i kriesentrenes arbeid, og mange brukere ikke behersker norsk, er det stort rom for forbedring når det gjelder rutiner for bruk av tolk. Det er også behov for opplæring i vanlige tolkereglene, om å ikke gi barn en oversetterrolle i voksnes samtaler og om særlige utfordringer knyttet til bruk av tolk i samtaler med traumatiserte.

## Mer hjelp til å finne bolig

Boligsituasjonen kan være en viktig årsak til at kvinner benytter seg av kriesentrenes botilbud. Likevel får stadig færre brukere hjelp til å finne bolig. Ved enkelte sentre bor kvinner på senteret utover tiden de har behov for på grunn av mangel på bolig, samtidig som arbeidet er organisert på en måte som gir lite rom for å bistå kvinnene i å finne ny bolig. Bolig er et kommunalt ansvar, og et tettere samarbeid mellom kriesentrene og andre kommunale instanser kan være en fordel for alle parter.

## Informasjonsarbeid

Kriesentrene står overfor store utfordringer når det gjelder informasjon om tilbudet, både overfor potensielle brukere og ansatte i andre tjenester. Det er behov for informasjon om tilbudets innhold, særlig når det gjelder muligheten for å komme til samtale.

Det er også behov for informasjon om tilbudets målgruppe. Dette handler også om kunnskap om vold, at det ikke bare dreier seg om alvorlige, fysiske overgrep, men at vold også er andre typer overgrep. Ansatte i andre tjenester har behov for bedre kunnskap om hvilken bistand sentrene gir og hva rollen som hjelper på krisesenter innebærer. Utfordringen er å «normalisere» og «avmystifisere» både det å være utsatt for vold og krisesentrene som hjelpetilbud.

### **Ivaretagelse av personalet**

Krisesentrenes medarbeidere står i en krevende arbeidssituasjon. De jobber kontinuerlig med mennesker i alvorlig krise og med store behov for hjelp. Medarbeidernes erfaring, fagbakgrunn og hvorvidt de får opplæring og veiledning varierer. Det kan også være ulike oppfatninger av medarbeidernes rolle og i noen tilfeller interne motsetninger og konflikter blant de ansatte (Laugerud 2009).

Laugeruds studie viser også hvordan arbeidsmiljøet kan bedres. Det handler om et grunnleggende HMS-arbeid og at medarbeiderne har en felles visjon for arbeidet, en visjon som avspeiler seg både i tilbudet som sådan og i ansattes roller. Slike temaer har derfor sin naturlige plass i kompetanseheving av krisesenteransatte. Det etterspørres også av deltakerne i krisesenterutdanningen (Vold, van der Wee, og Nordmo 2009). Arbeidsmiljøstudien danner et godt grunnlag for å utvikle konkrete «arbeidsverktøy» som kan være til hjelp for det enkelte senter i dette arbeidet.

### **Kompetanseheving**

Til slutt i anbefalingene som omhandler sentrene, vil vi oppsummere hvilke områder som peker seg ut som sentrale i fagutvikling og kompetanseheving av krisesentrenes ansatte. Viktige temaer er tverrfaglig samarbeid og individuell plan, kulturforståelse, bruk av tolk, samt HMS-arbeid og arbeidsmiljø. Det er også viktig å avklare hvem som skal ha ansvaret for kompetanseheving av sentrenes personale i framtida, og at tiltakene står i forhold til sentrenes kunnskapsbehov.

### **Forslag til endringer i krisesenterstatistikken**

Kategorien «dagbruker» i krisesenterstatistikken omfatter både 1) kvinner som utelukkende kommer til samtale og 2) kvinner som får bistand etter å ha bodd på krisesenter. Undersøkelsen tyder på at det dreier seg om ganske ulike grupper med forskjellige hjelpebehov. Dagbrukergruppen kan derfor med fordel skilles i to separate kategorier.

Brukerregistreringen omfatter ikke opplysninger om dagbrukernes tilnytning til arbeidslivet, noe som kunne gi nyttig informasjon for å sammenligne kvinner som utelukkende kommer til samtale med beboerne.

Brukerregistreringen omfatter heller ikke opplysninger om brukernes oppholdsstatus i Norge, noe som spiller en avgjørende rolle for hvilke rettigheter kvinnene har når det gjelder økonomisk støtte, helsehjelp, norskopplæring, etc. Oppholdsstatus er også en

viktig indikator for hvor mye bistand kvinnene trenger fra krisesenteransattes side, for å få nødvendig hjelp fra andre instanser. Registrering av brukernes oppholdsstatus kan derfor gi nyttig informasjon både om kvinnes hjelpebehov og om sentrenes arbeid.

### **Sterkere fokus på vold i nære relasjoner i det øvrige hjelpeapparatet**

Både politiet og representanter for sosialtjenesten etterlyser mer kunnskap om vold i nære relasjoner både i egen og andre tjenester. Kompetanse på feltet, vold i nære relasjoner, synes å være et behov på tvers av tjenester i hjelpeapparatet. I handlingsplanene mot vold i nære relasjoner har dette vært et gjennomgangstema. I den siste handlingsplanen mot vold i nære relasjoner, «Vendepunkt», handler hele 10 tiltak om styrking av samarbeidskompetanse og kunnskap i hjelpeapparatet (Justis- og politidepartementet 2007).

Vår anbefaling er at søkelyset rettes spesielt mot sosialtjenesten for å få dem på banen i saker som gjelder vold i nære relasjoner. Manglende økonomisk livsgrunnlag er en viktig årsak til at kvinner oppsøker krisesentrenes botilbud. Økonomisk bistand står derfor sentralt for at kvinnene skal oppleve det mulig å gjennomføre et brudd. Sosialtjenesten/NAV er derfor en sentral instans for mange av krisesentrenes brukere. I tillegg mener vi at sosialtjenesten bør komme sterkere på banen som en instans som bistår voldsutsatte med opplysninger om deres rettigheter og muligheter for bistand.

Nå når kommunene gjennom ny lov har fått det formelle ansvaret for krisesenter-tilbudene, bør en kunne forvente at dette vil bidra til at tilbudet i langt sterkere grad enn før, integreres i de øvrige delene av hjelpeapparatet.

# Litteratur

- Ahnfelt, Ellen. 1987. *Kvinnemishandling - fra privat problem til offentlig ansvar. En dagsordenbyggingssprosess*. Institutt for statsvitenskap, Universitetet i Oslo, Oslo.
- Alsaker, Kjersti. 2008. *Quality of life among women who have experienced intimate partner violence*. University of Bergen, Norway, Bergen.
- Anstorp, Trine, Beate Indrebø Hovland, og Elisabeth Torp. 2003. *Fra skam til verdighet. Teologisk og psykologisk arbeid med vold og seksuelle overgrep*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Austnes, Karianne Bergset. 2008. *Å skape mening og mestring. En kvalitativ studie av kvinner med utenlandsk opprinnelse utsatt for vold i nære relasjoner i Norge*. Institutt for sosialantropologi, Universitetet i Bergen, Bergen.
- Bang, Susan. 2003. *Rørt, rammet og rystet. Faglig vekst gjennom veiledning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Barne- og likestillingsdepartementet. 2007. *Handlingsplan mot tvangsekteskap 2008-2011*. edited by Barne- og likestillingsdepartementet. Oslo.
- Berntsen, Kristin. 2008. *Ny i Norge prosjektrapport*. Oslo Krisesenter, Oslo.
- Bredal, Anja og Julia Orupabo. 2008. *Et trygt sted å bo. Og noe mer. Evaluering av botilbudet til unge som bryter med familien på grunn av tvangsekteskap*. Institutt for samfunnsforskning, Oslo.
- Dahl, Solveig. 2001. «Kvinner, menneskerettigheter og helse.» *Linjer, Psykososiale senter for flyktninger*.
- Dalen, Monica. 2004. *Intervju som forskningsmetode – En kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Daugstad, Gunnlaug. 2008. *Ekteskap over landegrensene. Ekteskapsmønster og transnasjonale familieetableringer i perioden 1990-2007*. Statistisk sentralbyrå, Oslo-Kongsvinger.
- Dyrlid, Linda og Berit Berg. 2008. *Menneskehandelens ofre – fra utnyttning til myndiggjøring: evaluering av ROSA-prosjektet*. NTNU Samfunnsforskning, Trondheim.
- Ericsson, Kjersti. 1993. «Kvinner som handlende offer» *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskap* Nr. 2.
- Eriksen, Ingunn. 2000. «Kan hun ikke bare gå?» *Embla*.
- Frønes, Ivar. 2001. «Skam, skyld og ære i det moderne.» in *Skam – perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*, edited by T. Wyller. Oslo: Fagbokforlaget.

- Gundersen, Frants, Ulla Haslund, Arnt Even Hustad, og Reid Jone Stene. 2000. *Innvandrere og nordmenn som offer og gjerningsmenn*. Statistisk sentralbyrå, Oslo–Kongsvinger.
- Gaasø, Kirsti. 2004. *Sosialhjelpsbruk blant innvandrere*. in *Innvandrere i Norge – Hvem er de og hvordan går det med dem?*, edited by L. Østby. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Halvorsen, Terje. 2006. *Miljøarbeid - teori og praksis*. vol. 2. utgave. Bergen Fagbokforlaget.
- Henriksen, Kristin. 2006. «Innvandrerkvinnene i Norge. Hvem er de og hvordan går det med dem?» *Magasinet*.
- Herman, J. L. 1995. *I voldens kølvand*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hydén, Margareta. 1995. *Kvinnomishandel inom äktenskapet: mellan det omöjliga och det möjliga*. Stockholm: Liber.
- Haaland, Thomas. 1995. *Frivillige organisasjoner mot vold. Evaluering av organisatoriske forhold*. NIBR, Oslo.  
– 1997. *Hjelp til voldsofre i Oslo*. NIBR (Prosjektrapport 1997:29), Oslo.
- Haaland, Thomas, Sten-Erik Clausen, og Berit Schei. 2005. *Vold i parforhold – ulike perspektiver. Resultater fra den første landsdekkende undersøkelsen i Norge*. Norsk institutt for by- og regionforskning, Oslo.
- Innst. O. nr. 130. 2009. *Innstilling til Odelstinget fra familie- og kulturkomiteen (2008-2009)*. edited by B.-o. likestillingsdepartementet. Oslo.
- Interdepartemental arbeidsgruppe. 1983. *Tiltak mot kvinnemishandling. Et handlingsprogram*. Sosialdepartementet, Justisdepartementet, Forbruker- og administrasjonsdepartementet, Oslo.
- Isdal, Per. 2000. *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Jareg, Kirsti og Zarin Pettersen. 2006. *Tolk og tolkebruker: to sider av samme sak*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Jonassen, Wenche. 1987. *Vennetjeneste eller offentlig tiltak? En analyse av organisering og drift av krisesentrene*. NIBR Oslo.  
– 1989. *Kvinner hjelper kvinner. En evaluering av krisesentrene*. NIBR (Rapport 1989:4), Oslo.  
– 1989a. *Kvinnemishandling. Hvem rammes og hvorfor holder de ut?* Norsk institutt for by- og regionforskning, Oslo.  
– 2004. *Krisesentrene 2003 – en kommentert statistikk*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.  
– 2007a. *Arbeid med voldsutsatte kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn – erfaringer fra et kompetansutviklingsprogram*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, Oslo.
- Jonassen, Wenche og Christopher Bratt. 1999. *Kunnskapsstatus om brukere av krisesentrene*. Norsk institutt for by- og regionforskning, Oslo.

- Jonassen, Wenche og Frøydis Eidheim. 2001. *Den gode vilje. Mishandlede kvinners erfaringer med hjelpeapparatet*. Norsk institutt for by- og regionforskning, Oslo.
- Jonassen, Wenche, Hanne Sogn, Vigdis Mathisen Olsvik, og Ole Kristian Hjemdal. 2008. *Kunnskap – kvalitet - kapasitet. En nasjonal utredning om krisesentrenes kompetanse og tilgjengelighet*. NKVTS, Oslo.
- Jonassen, Wenche og Kari Stefansen. 2003. *Ideologi eller profesjonstenkning? En statusrapport om krisesentrene*. Høgskolen i Oslo, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Oslo.
- Justis- og politidepartementet. 2001. *Regjeringens handlingsplan «Vold mot kvinner»*. Justis- og politidepartementet, Barne- og familiedepartementet, Sosial- og helsedepartementet, Oslo.
- 2004. *Handlingsplan. Vold i nære relasjoner (2004-2007)*. Oslo.
- 2007. *Vendepunkt. Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2008-2011*. edited by J.-o. politidepartementet: Justis- og politidepartementet.
- Kalve, Trygve. 2004. *Innvandrere i Norge – Hvem er de og hvordan går det med dem?* in 2004/66, edited by L. Østby. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Kirkeberg, Mats Ivar. 2009. «Sosiale indikatorer for innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre.» *Økonomi og levekår for ulike lavinntektsgrupper*. 2008.
- Kleven, Laila og Sandra Lien. 2007. *Rapportering fra krisesentrene 2006*. Statistisk Sentralbyrå, Oslo.
- Krisesentersekretariatet. 2009. *Årsrapport 2008, Rosa*. Krisesentersekretariatet, Oslo.
- Kuhnle, Stein, Aksel Hatland, og Tor Inge Romøren. 1994. *Den norske velferdsstaten*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Laugerud, Solveig. 2007. *En splittet offeropplevelse. Et offerperspektiv på seksuelle overgrep og rettssystemet*. Det juridiske fakultet, Universitet i Oslo, Oslo.
- 2009. *Smertefulle endringsprosesser. En undersøkelse av arbeidsmiljøet ved utvalgte krisesentre*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, Oslo.
- Leira, Haldis. 2003. *Det gode nærvær. Kulturens psykologiske betydning*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Lie, Benedicte. 2004a. *Ekteskapsmønstre i der flerkulturelle Norge*. Statistisk sentralbyrå, Oslo.
- Madsen, Diana Højlund og Rachel Moni Eapen Paul. 2005. *Fanget mellom lov og liv. Rapport om voldsramte minoritetskvinder i Norden*. Center for ligestillingsforskning ved Roskilde universitetscenter, Roskilde.
- Mühleisen, Wenche og Åse Røthing. 2009. *Norske seksualiteter*. Oslo: Cappelen Damm.
- Nadim, Marjan og Marianne Tveit. 2009. *En fot innenfor? Integrering og samfunnsdeltakelse blant kvinner som har innvandret til Norge gjennom ekteskap med en norsk mann*. Fafo, Oslo.

- Nafstad, Ida. 2009. *Ødeleggelse, skapelse og opprettholdelse*. in *Bokserie 1/2009*. Oslo: Institutt for kriminologi og rettssosiologi.
- Nersund, Ranita og Hege Govasmark. 2009. *Rapportering fra krisesentrene 2008*. Sentio Research Norge, Trondheim.
- Nilsen, Sigrun og Lisa Ormset Prøis. 2002. *Fra krisesenter til eget lokalmiljø. Hva skal til for å reetablere kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn som bryter ut av mishandlingsforhold?* Oslo Krisesenter, Oslo.
- Noack, Turid og Svenn-Erik Mamelund. 1997. «Som man måler får man svar.» *Samfunnsspeilet* Nr. 3.
- NOU 2003:31. *Retten til et liv uten vold. Menns vold mot kvinner i nære relasjoner*. Oslo.
- Olsen, Bjørn. 2008. *Arbeid*. Statistisk sentralbyrå, Oslo-Kongsvinger.
- Olsen, Marianne. 1998. «Der vi bor der gråter alle damene». *En rapport om tiltak for barn på Oslo krisesenter*. Barne- og familiedepartementet, Oslo.
- Ot.prp. nr. 96. 2009. *Om lov om kommunale krisesentertilbud (2008-2009)*. edited by B.-o. likestillingsdepartementet. Oslo.
- Pape, Hilde og Kari Stefansen. 2004. *Den skjulte volden? En undersøkelse av Oslobefolkningens utsatthet for trusler, vold og seksuelle overgrep*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress og Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring, Oslo.
- Politidirektoratet. 2008. *Politiets arbeid med vold i nære relasjoner. En veiledning fra Politidirektoratet*. Politidirektoratet, Oslo.
- Puchta, Claudia og Jonathan Potter. 2004. *Focus group practice*. London: Sage Publications.
- Rådet for psykisk helse. 2007. *Psykisk helse i et flerkulturelt samfunn*. Rådet for psykisk helse, Oslo.
- Saur, Randi. 2007a. *Møte med familievold i sosialtjenesten. Sosialarbeiderens forståelse og handlemåter*. Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag, Oslo.  
– 2007b. *Vold i nære relasjoner - Forslag til felles opplæringstiltak for ansatte i relevante hjelpetjenester*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, Oslo.
- Schechter, Susan. 1982. *Women and Male Violence. The Visions and Struggles of the Battered Womens' Movement*. Boston: South End Press.
- Schou, Line, Grete Dyb, og Sidsel Graff-Iversen. 2007. *Voldsutsatt ungdom i Norge – resultater fra helseundersøkelser i seks fylker*. Folkehelseinstituttet og Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, Oslo.
- Skjorten, Kristin. 1994. *Voldsbilder i hverdagen. Om menns forståelse av kvinnehandling*. Oslo: Pax forlag.

- Skogøy, Elin. 2003. *Bokollektivet. Prosjektrapport for Bokollektivet, et botilbud for unge minoritetskvinner utsatt for tvangsekteskap eller vold i ekteskapet*. Oslo Kriesesenter 2000–2002, Oslo.
- 2006. «De får meg til å føle at jeg hører til blant folk.» *Krisesentrenes arbeid med kvinner utsatt for menneskehandel*. Krisesentersekretariatet, Oslo.
  - 2008. *Arbeid med voldsutsatte kvinner med minoritetsbakgrunn*. NKVTS, Oslo.
- Skårderud, Finn. 2001. «Tapte ansikter. Introduksjon til skampsykologi I, Beskrivelse.» in *Skam – perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*, edited by T. Wyller. Oslo: Fagbokforlaget.
- Sogn, Hanne. 2007. *Undervisning om vold ved universiteter og høyskoler*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, Oslo.
- Solberg, Anne. 2001. *Fokus på unge brukere på krisesenter*. NIBR, Oslo.
- Sonkin, Daniel Jay, Del Martin, og Leonore E. Auerbach Walker. 1985. *The Male Batterer: A Treatment Approach*. in *Focus on Men*. New York: Springer.
- Sosial- og helsedirektoratet. 2007. *Individuell plan 2007. Veileder til forskrift om individuell plan*. Sosial- og helsedirektoratet.
- Steen-Johnsen, Kari og Hilde Lidén. 2009. *Evaluering av handlingsplan mot tvangsekteskap. Første delrapport, juni 2009*. Institutt for samfunnsforskning, Oslo.
- Stefansen, Kari. 2006. «Krisesentrene i Norge – fra sosial bevegelse til profesjonalserte hjelpetiltak.» *Nordisk sosialt arbeid* 26.
- Stene, Reid J. 2003. «Vold og trusler i 20 år.» *Samfunnsspeilet* 01/01.
- Stjernø, Steinar. 1982. *Omsorg som yrke*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Treider, Marit. 2007. *Hva med barna? Om voldsutsatte barn med minoritetsbakgrunn og deres livssituasjon og hjelpebehov*. NTNU, Trondheim.
- van der Gaag, Nikki. 2007. *Because I am a girl: the state of the world's girls*. Plan UK, London.
- van der Weele, Judith. 2005. *Psykologtjeneste på Oslo Krisesenter – et samarbeidsprosjekt mellom Oslo Krisesenter og Alternativ til Vold år 2002-2004*. Oslo Krisesenter og Alternativ til Vold, Oslo.
- 2006. «Styrk den indre veggen. Arbeid med stabilisering og kontroll av gjenopplevelser.» in *Dissosiasjon og relasjonstraumer: integrering av det splittede jeg*, edited by T. e. a. Anstorp. Oslo: Universitetsforlaget.
- van der Weele, Judith og Annika With. 2008. *Sommerfuglkvinnen: Kurshefte for kvinner som lever vanskelige liv*. Alternativ til vold, Oslo.
- Vatnar, Solveig Karin Bø. 2009. *An Interactional Perspective on Help-Seeking Women Subject to Intimate Partner Violence*. Faculty of Medicine, University of Oslo, Oslo.
- Vold, Mary, Judith van der Weele, og Gudrun Nordmo. 2009. *Krisesenterutdanning. Rapport til Styringsgruppe*. Ressurssenter for vold og traumatisk stress Øst, Oslo.
- WHO. 2005. *WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women*. World Health Organization, Geneva.

- Wyller, Trygve. 2001. *Skam – perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Østby, Lars. 2004. *Innvandrere i Norge - Hvem er de, og hvordan går det med dem? Del II Levekår*. Statistisk sentralbyrå, Oslo.
- Øverlien, Carolina, Marit Jacobsen, og Are Evang. 2009. *Barns erfaringer fra livet på krisesenter. En landsomfattende studie om flukten, oppholdet og forestillinger om fremtiden*. NKVTS, Oslo.
- Øverlien, Carolina og Hanne Sogn. 2007. *Kunnskap gir mot til å se og trygghet til å handle*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, Oslo.
- Øya, Tormod. 2007. *Ung i Oslo - levekår og sosiale forskjeller* Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring, Oslo.
- Aas, Geir. 2009. *Politiinngrep i familiekonflikter. En studie av ordenspolitiets arbeid med familiekonflikter/familievoldssaker i Oslo*. Institutt for Kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo, Oslo.

# Vedlegg 1: Omnibus: Spørsmål til kvinner om vold og krisesenter

**Har du noen gang, etter at du fylte 15 år, vært i kontakt med et krisesenter?**

(Les opp)

- Nei, aldri
- Ja, har kontaktet dem på telefon
- Ja, har vært på besøk på dagtid
- Ja, har bodd på krisesenter

Hvis nei, aldri kontaktet eller oppsøkt et krisesenter:

**Ville du vurdert å oppsøke et krisesenter, dersom du ble utsatt for vold, trusler eller følte deg grovt krenket?**

Ja

Nei

Vet ikke

Hvis nei eller vet ikke på å vurdere å oppsøke et krisesenter:

**Hva er de viktigste grunnene til at du ikke ville ha oppsøkt et krisesenter?**

(Uhjulpet, kryss for en eller flere)

- Ville heller søkt hjelp hos venner eller familie
- Ville heller søkt hjelp hos andre hjelpeinstanser
- Ville syntes det var flaut å be om hjelp for denne typen problem
- Krisesentrene har brukere jeg ikke kan identifisere meg med
- Tror ikke at krisesentrene er profesjonelle nok
- Krisesentrene drives av ekstreme feminister
- Krisesentrene er ikke bra for barn
- Vet ikke nok om krisesentertilbudet
- Klarer meg sjøl

Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_

**Har du, etter at du fylte 15 år**

- ...vært utsatt for trusler som gjorde at du ble redd?
- ...vært utsatt for fysisk vold eller overgrep?
- ...vært utsatt for handlinger som gjorde at du følte deg grovt krenket?

Ja

Nei

## Vedlegg 2: Brev til brukere/informanter

Til krisesenterbrukere som vurderer å delta  
i forskningsprosjekt

Dato

### **Forskningsprosjekt om endringer i krisesentrenes brukergrupper**

Sammensetningen i krisesentrenes brukergrupper er blitt radikalt endret. På fem år har antallet kvinner med minoritetsbakgrunn økt fra 32 til 54 prosent. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) har fått i oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet å gjennomføre en studie for å belyse disse endringene og vurdere hvilke konsekvenser dette får for ulike brukergruppers behov for informasjon, hjelp og oppfølging.

Vi har bedt seks krisesentre i ulike deler av landet om å delta i forskningsprosjektet og planlegger å intervju mellom seks og åtte brukere ved hvert senter. I tillegg vil vi intervju daglig leder, en ansatt og noen av krisesentrenes samarbeidspartnere. Vi håper du vil la deg intervju og dele din erfaring med oss. Brukernes synspunkter og vurderinger står sentralt i undersøkelsen og vil på sikt kunne bidra til å forbedre krisesentertilbudene.

Det er frivillig å delta i prosjektet. Intervjuet vil foregå i et avskjermet lokale og det vil bli sørget for tolk ved behov. Sosialantropolog, Elin Skogøy, vil foreta intervjuene, som vil ta mellom en til to timer.

Opplysningene du gir gjennom intervjuet vil bli konfidensielt behandlet, på den måten at de oppbevares på et trygt sted og omskrives slik at ingen vil kunne gjenkjenne at informasjonen kommer fra deg. Kun de to forskerne som arbeider med prosjektet vil ha tilgang til intervjumaterialet.

Det er viktig å understreke at du også kan trekke deg fra intervjuet under veis, dersom du ønsker det.

Vi håper på et positivt svar og ser frem til å møte deg.

Vennlig hilsen

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress

Sosiolog Wenche Jonassen  
Prosjektleder

Sosialantropolog Elin Skogøy  
Prosjektmedarbeider

## Vedlegg 3: Intervjuguide for krisesentrene brukere

Informasjon om prosjektet

Formål: at *alle* kvinner skal få god hjelp ved sentrene

Opplysning om at deltakelse i prosjektet er frivillig og kan avbrytes når intervjupersonen ønsker det.

### Personlig info

Hvor langt opphold til nå:

Første opphold?

Dagbruker el. døgnbruker:

Dagbrukere: Hvor bor du nå?

Etnisk bakgrunn:

Oppholdsstatus i Norge:

Språkkunnskaper:

Arbeid/aktivitet/egen inntekt?

Type overgrep: (partnervold/tvangsekteskap/menneskehandel/nyankommen)

### Kunnskap/forestillinger om tilbudet på forhånd

Hvordan kom du hit? Var det noen som hjalp deg hit?

Visste du om at krisesentrene fantes før du kom hit?

Hvem hadde evt. fortalt deg om det?

Kjenner du noen som har vært på krisesenter tidligere?

Hvis ja: hva har de fortalt deg om oppholdet?

Hvordan trodde du krisesenteret var, på forhånd?

Hvem trodde du krisesentrene var beregnet for, før du kom hit?

Stemte de tankene/bildene du hadde av krisesenteret? Er det slik du forestilte deg på forhånd?

Hva er evt. annerledes?

### Bistand

Hva får du hjelp til her på krisesenteret?

Hva tenker du er den viktigste hjelpen du har fått?

Er det noen typer hjelp som er spesielt viktig for deg (informasjon/bistand vedr. opphold, økonomi, bolig, etc.)?

Får du god hjelp her?

Er det noe som kunne bli bedre?

Noe du synes er ikke bra?

Deltar du i noen av sentrenes tilbud? (grupper, miljøtiltak, turer, etc.)

Hvis ja, hvordan synes du det er?

### **Risikobilde**

Er det noen du frykter? I tilfelle, hvem?

Hva gjør du for å beskytte deg?

Får du noe hjelp når det gjelder beskyttelse? (følge ute, alarm, besøksforbud el l.)

### **Bistand fra andre instanser**

Oppsøkte du andre hjelpeinstanser *før* du kom til krisesenteret? Evt. hvilke?

Hvordan opplevde du bistanden fra andre instanser? Sammenlignet med bistanden fra krisesenteret?

Har du blitt satt i kontakt med andre instanser *etter* at du kom til krisesenter? Hvilke?

Hvilke erfaringer har du med dem? Får du god hjelp? Hvorfor? Hvordan? Hvorfor ikke?

### **Nettverk og alternativer**

Hvis du ikke hadde søkt hjelp på krisesenter, hvem andre kunne ha hjulpet deg?

Er det noen andre som også har hjulpet deg i det siste?

Får du støtte for å søke hjelp på krisesenter fra din familie? Venninner? Andre?

Får du hjelp fra din familie? Venninner? Andre?

Har du kontakt med din familie? Venninner? Andre?

### **Hjelperrollen**

Hvordan vil du beskrive forholdet mellom deg og de som jobber her?

Hva er «en god medarbeider» på krisesenter, etter din oppfatning?

Er det forskjell mellom de som jobber her og i andre hjelpeinstanser, synes du?

Hvis ja, på hvilken måte?

Opplever du at de ansatte forstår din situasjon – som utsatt for vold, evt. minoritetsbakgrunn?

Er det noe du mener de kunne ha behov for mer kunnskap om? Evt. hva?

### **Forholdet til andre beboere**

Pleier du å gjøre noe sammen med andre som bor her?

Hvis nei, hvorfor ikke?

Hvis ja, i tilfelle, hvem?  
 Hva gjør dere sammen?  
 Hvorfor er akkurat dere mest sammen? Hva gir det deg?  
 Er det noen du tror du kommer til å holde kontakten med etter at du har flyttet?

Hvordan opplever du det er å leve tett sammen med kvinner med samme eller annet morsmål? Hvordan påvirker det fellesskapet at ikke alle kvinner snakker godt norsk?  
 Hvordan opplever du det er å leve tett sammen med kvinner med samme eller annen kulturell bakgrunn/land?  
 Samme eller annen religion?  
 Er det mulig å være anonym her, hvis man ønsker det?

Hvordan opplever du det er å evt. tilhøre en brukergruppe i mindretall på senteret?  
 Hvordan synes du forholdet/miljøet mellom kvinnene på senteret er?

### **Fysisk utforming**

Hvis du kunne bygge et nytt senter som stod ferdig i morgen, hvordan ville det være innredet?

Kan du beskrive en vanlig dag på kjøkkenet?  
 Lager dere mat sammen noen ganger? Hvor ofte? Evt. hvorfor ikke?  
 Hvordan går det å dele kjøkken for deg? Hva synes de andre?  
 Hvordan fungerer renholdet av kjøkkenet?

Hvordan bruker dere stua? (samtaler, TV, gjøre ting sammen)  
 Hvordan er det å dele TV? Bli enige om kanalvalg?  
 Kommer det andre – som ikke bor her – innom/gjennom stua?  
 I tilfelle, hvordan opplever du det?

### **Barn**

Har du med barn?  
 I tilfelle *ja*, hvor mange? Alder?  
 Hvordan er det for deg å være her med barn? Hva fungerer bra? Ikke så bra?  
 Hvordan opplever barna dine det er å være her?  
 Hvordan er forholdet mellom barna på senteret?  
 Hvordan er forholdet mellom barn og voksne på senteret?

Hvis *nei*:  
 Er det mange barn her?  
 Hvordan opplever du det at det er barn her?

Hva fungerer bra? Ikke så bra?

Hvordan er forholdet mellom barn og voksne på senteret?

### **Krisesenter som hjelpetiltak**

Hvis du var sjef her en uke, er det noe du ville forandre i måten senteret drives på?

Noe du absolutt ikke ville forandre?

Er krisesenter noe du vil anbefale til andre kvinner i en lignende situasjon som deg? Til andre kvinner? Hvorfor? Hvorfor ikke?

Hvorfor – tror du – at det er færre etnisk norske kvinner som oppsøker krisesenter?

Mest positive og mest negative erfaring under oppholdet?

## Vedlegg 4: Intervjuguide daglig leder

Info om prosjektet

Deltakelse i prosjektet er frivillig og intervjupersonen kan trekke seg når hun måtte ønske det

### Leder

Hvor lenge har du vært leder ved senteret?

Har du jobbet på krisesenter før denne jobben?

Hvilken fagbakgrunn/realkompetanse har du?

### Senterets arbeid

Hvor mange rom/senger har senteret?

Hvor mange stillingshjemler/ansatte?

Frivillige?

Hvilke ordinære hjelpetilbud/aktiviteter har senteret?

Har dere/har hatt spesielle aktiviteter el. prosjekter overfor spesielle målgrupper?

Er noen stillinger rettet mot spesielle målgrupper?

Hvor mange kommuner dekker senteret?

Antall innbyggere?

Lengste reisevei?

### Økonomi

Hvordan synes du senterets økonomiske rammer er?

Opplever du at de økonomiske rammene legger begrensninger på arbeidet? Evt. Hvordan?

Hvis du hadde mer penger til rådighet, hva ville du bruke dem til? Konkrete tiltak du ville sette i gang?

### Dagtilbud

Har dere noen gruppetilbud?

Hvem benytter gruppetilbudet (dag- døgndagbrukere?)

Hvilke tilbud har senteret til dagbrukere?

Hvilken type «bestilling» eller hjelpebehov har dagbrukere? Skiller det seg fra beboere?

Hvor stor del av tiden går med til arbeid med dagbrukere?

Hvem bruker dagtilbudet mest? Skiller dagbrukere seg fra beboere på noen måte (f. eks. livssituasjon, trusler, alvorlighetsgrad, etc.)?

Hvor bor dagbrukerne?

Er det mange som fortsatt bor sammen med utøver?

Utadrettet informasjonsarbeid

Gjøres det?

Hvordan?

Av hvem?

Hvor? Overfor hvem?

Evt. hvorfor ikke?

Hva fungerer bra i dette arbeidet? Ikke så bra?

Har dere noen spesielle ønsker/planer når det gjelder informasjonsarbeid?

Er det en egen budsjettpost?

### **Fagutvikling**

Hva er den viktigste ressurs eller kvalifikasjon for ansatte på krisesenter, etter din mening?

Hvilken rolle spiller det å være kvinne, i seg selv?

Hvilken rolle spiller formelle kvalifikasjoner i arbeidet, etter din oppfatning? For deg som leder? For andre medarbeidere?

Har dere rutiner for veiledning av ansatte?

I tilfelle, hvilke kvalifikasjoner har veileder?

Deltakelse på seminarer/konferanser?

Videre- etterutdanning blant personalet?

Andre tiltak med sikte på fagutvikling i regi av senteret de siste årene?

### **Brukersammensetningen ved senteret**

Har du sett endringer i fordelingen mellom etnisk norske kvinner og kvinner med minoritetsbakgrunn ved sentret i tiden mens du har vært her?

Hvis ja, hva tror du disse endringene skyldes?

Ved mange sentre er det færre etnisk norske brukere enn tidligere, hvorfor tror du?

Hvor søker voldsutsatte kvinner som ikke kommer til krisesenter hjelp, tror du?

### **Konsekvenser for arbeidet**

Hvilke konsekvenser mener du endringer i brukermassen har hatt for senterets arbeid?

Er det brukergrupper som har særlige behov for bistand? (opphold, økonomi, bolig, sikkerhet, etc.?)

Hvilke særlige utfordringer eller hjelpebehov møter dere blant:

- Nyankomne kvinner i transnasjonale ekteskap?
- Kvinner utsatt for tvangsekteskap?
- Kvinner utsatt for menneskehandel?
- Asylsøkere/beboere på mottak
- (jfr. Anja Bredals nye rapport:) de yngste kvinnene med minoritetsbakgrunn
- Kvinner utsatt for/truet med kjønnslemlestelse
- Etnisk norske kvinner?
- Er det andre grupper som skiller seg ut? Nye problemstillinger i arbeidet?

Kvinnens oppholdsstatus – er det en viktig problemstilling for mange? Fordeling siste år?

Mht. sikkerhet, er det noen vesentlig forskjell i utfordringene i samarbeidet med kvinner med minoritetsbakgrunn etter hvorvidt det dreier seg om partnervold eller overgrep fra foreldre/egen familie?

Er det forskjeller mellom ulike brukergrupper i hvorvidt dere involverer politiet når det gjelder sikkerhet?

Opplever dere spesielle utfordringer mht nettverk/isolasjon/ensomhet i samarbeidet med (unge) kvinner med minoritetsbakgrunn?

Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn har gjennomgående lengre oppholdstid ved krisesentrene, hvorfor?

Ser du behov for nye typer bistand overfor noen brukergrupper? I tilfelle hvilken?

### **Hjelperollen**

Hva forventer brukerne, generelt sett, av senterets medarbeidere som hjelpere?

Er det noen grupper som har spesielle forventninger til medarbeiderne?

Hvis forskjeller, hvilke? Hvorfor, tror du?

Opplever dere spesielle utfordringer som hjelpere overfor spesielle brukergrupper?

### **Fysisk utforming**

Hvis du kunne få et nytt nybygd senter i morgen, hvordan ville det fysisk se ut?

Hva ville være annerledes sammenlignet med nå?

Hva ville være annerledes for de som jobber her?

Hva ville være annerledes for beboerne? Voksne? Barn?

Hva ville være annerledes når det gjelder sikkerhetstiltak?

### **Miljøet på senteret**

Hvordan forholder beboerne seg til hverandre?  
Finner kvinnene her støtte i hverandre? Evt. hvordan?  
Evt. hvorfor ikke?  
Hva fungerer bra mellom beboerne?  
Hva fungerer mindre bra mellom beboerne?  
Hvis det oppstår konflikter, hva går disse ut på?  
Hva gjør dere evt. som ansatte i slike situasjoner?  
Ser dere at det dannes nettverk som varer etter oppholdet?

Felles kjøkken – deling og rengjøring, hvordan fungerer det?  
Stue, TV – deling og rengjøring, hvordan fungerer det?  
Ser du noen behov for endringer på dette området?

### **Tolk**

Hvor ofte?  
Hva koster det årlig?  
Er det egen budsjettpost?  
Er det tilgjengelige tolker på de språkene dere trenger, når dere trenger det?  
Hvordan fungerer bruk av tolk?  
(fra egne grupper, taushetsplikt, frykt for sladder?)  
Bruker dere telefontolk?  
I tilfelle, hvordan fungerer det?  
Fordeler/ulemper med telefontolk?

### **Samarbeid med eksterne instanser**

Hvilke eksterne instanser samarbeider dere oftest med?  
Har dere faste samarbeidsrutiner eller sak til sak samarbeid?  
Samarbeider dere med spesielle enkeltpersoner i tjenestene eller hvem som helst?

Kan du gi ett eksempel på godt samarbeid? Ett eksempel på dårlig samarbeid?  
Hva skyldes forskjellene, etter din mening?  
Hvilken rolle spiller organisatoriske forhold og hvilken rolle spiller personlige faktorer, etter dine erfaringer?

Opplever dere forskjell i samarbeidet mellom tjenester fra kommune til kommune?  
Innen tjenester i samme kommune? Fra person til person?  
Har det betydning for samarbeidet om kommunen ligger nært eller lengre borte fra krisesenteret?  
Opplever dere at det er forskjell på bistand fra etatene overfor forskjellige brukergrupper?

Hvordan samarbeider dere konkret med *sosialetaten*?

Opplever dere at sosialetaten har tilstrekkelig kompetanse om vold mot kvinner? Om ulike brukergruppers behov?

Hvis ikke, hvor skorter det?

Endringer de siste årene?

Har omorganiseringen mellom sosialetaten og NAV hatt konsekvenser? For samarbeidet? For brukerne?

Er det forskjeller i samarbeidet etter hvorvidt det dreier seg om etnisk norske kvinner eller kvinner med minoritetsbakgrunn?

Hvordan samarbeider dere konkret med *politiet*?

Opplever dere at politiet har tilstrekkelig kompetanse om vold mot kvinner? Om ulike brukergruppers behov?

Er det forskjeller i samarbeidet etter hvorvidt det dreier seg om etnisk norske kvinner eller kvinner med minoritetsbakgrunn?

Hvis ikke, hvor skorter det?

Endringer de siste årene?

### **Utfordringer i arbeidet**

Hva mener du er nødvendige tilpasninger i tilbudet for at alle kvinner som har behov for tilbudet skal oppsøke kriesesenter?

Hva mener du er nødvendige tilpasninger i arbeidet for at alle kvinner som oppsøker kriesesenter skal få god bistand?

## Vedlegg 5: Intervjuguide krisesentermedarbeidere

Info om prosjektet

Deltakelse i prosjektet er frivillig og intervjupersonen kan trekke seg når hun/han måtte ønske det

Hvor lenge har du vært ansatt?

Tidligere erfaring fra krisesenter?

Hvilken stillingsbetegnelse/funksjon har du?

Jobber du heltid eller deltid?

Hvilke faglige kvalifikasjoner/realkompetanse har du?

### Arbeidet

Kan du beskrive «en vanlig dag på jobben» for deg?

Hva er dine viktigste arbeidsoppgaver?

Hvilke arbeidsoppgaver trives du best med?

Er det noe du synes er vanskelig med jobben?

Hvis du har hatt en dårlig dag på jobben, hva har f. eks. skjedd da?

### Brukergrupper

Har du sett endringer i brukergruppene på krisesenteret den tiden du har jobbet her?  
I tilfelle, hvilke?

Hvorfor – tror du – at det er færre etnisk norske kvinner som oppsøker krisesenter?

Hvilke konsekvenser mener du disse endringene har (hatt) for ditt arbeid? For senteret?  
For kvinnene her? For hjelpeapparatet ellers?

### Dagbrukere

Har dere noen gruppetilbud?

Hvem benytter gruppetilbudet (dag- døgnbrukere?)

Hvilke tilbud har senteret til dagbrukere?

Hvilken type «bestilling» eller hjelpebehov har dagbrukere? Skiller det seg fra beboere?

Hvor stor del av tiden går med til arbeid med dagbrukere?

Hvem bruker dagtilbudet mest? Skiller dagbrukere seg fra beboere på noen måte (f. eks. livssituasjon, trusler, alvorlighetsgrad, etc.)?

Hvor bor dagbrukerne?

Er det mange som fortsatt bor sammen med utøver?

### **Bistand**

Hva mener du er den viktigste hjelpen kvinnene får på krisesenter?

Ser du noen spesielle behov for bistand for kvinner fra ulike brukergrupper? (overgrep, oppholdsstatus, økonomi, bolig, sikkerhet, etc.)

Hvilke særlige utfordringer eller hjelpebehov møter dere blant:

- Nyankomne kvinner i transnasjonale ekteskap?
- Kvinner utsatt for tvangsekteskap?
- Kvinner utsatt for menneskehandel?
- Asylsøkere/beboere på mottak
- (jfr. Anja Bredals nye rapport:) de yngste kvinnene med minoritetsbakgrunn
- Kvinner utsatt for/truet med kjønnslemlestelse
- Etnisk norske kvinner?
- Er det andre grupper som skiller seg ut? Nye problemstillinger i arbeidet?

Kvinnens oppholdsstatus – er det en viktig problemstilling for mange? Fordeling siste år?

Mht. sikkerhet, er det noen vesentlig forskjell i utfordringene i samarbeidet med kvinner med minoritetsbakgrunn etter hvorvidt det dreier seg om partnervold eller overgrep fra foreldre/egen familie?

Er det forskjeller mellom ulike brukergrupper i hvorvidt dere involverer politiet når det gjelder sikkerhet?

Opplever dere spesielle utfordringer mht nettverk/isolasjon/ensomhet i samarbeidet med (unge) kvinner med minoritetsbakgrunn?

Kvinner med etnisk minoritetsbakgrunn har gjennomgående lengre oppholdstid ved krisesentrene, hvorfor?

Ser du behov for nye typer bistand overfor noen brukergrupper? I tilfelle hvilken?

Ser du noen forskjeller i ditt arbeid overfor ulike brukergrupper?

### **Hjelperollen**

Hva er din viktigste rolle/funksjon overfor kvinnene her?

Hvilke forventninger møter du blant kvinnene til deg som hjelper?

Er det forskjeller i hvilke forventninger kvinnene har til deg som hjelper? Evt. hvilke?

Fra hvem?

### **Kompetanse/fagutvikling**

Har du deltatt på relevant kurs/konferanser de siste årene? Hvilke?

Er det rutiner for veiledning for ansatte?

Hvordan syns du veiledningen fungerer?

Er det noen spesielle utfordringer/problemstillinger i arbeidet hvor du føler du har behov for mer kompetanse? Evt. hvilke?

### **Miljøet**

Er kvinnene som bor her til støtte for hverandre?

I tilfelle, hvordan i praksis?

(f. eks. identifikasjon, nettverk, psykisk støtte, praktisk hjelp)

Hvem blant kvinnene er mest sammen?

Hvis det oppstår irritasjon mellom kvinnene, hva kan det i tilfelle skyldes?

Hva gjør dere som ansatte i slike situasjoner?

### **Fysisk utforming**

Hvis du kunne tegne et nytt senter som stod ferdig i morgen, hvilke endringer ville du foreta?

Felles kjøkken/bad – hvordan fungerer det?

Felles oppholdsrom/TV-stue – hvordan fungerer det?

### **Tolk**

Bruker dere tolk i arbeidet?

Hvordan fungerer det for deg å bruke tolk?

Har dere fått noen form for opplæring i bruk av tolk?

Er det tilgjengelige tolker?

Er tolkene kvalifiserte, etter din mening?

Hvordan fungerer det med tolk (egne grupper, taushetsplikt, etc.)?

### **Utfordringer i arbeidet**

Hvis du var sjef for et kritesenter for en dag, hva ville du gjøre?

Hva mener du er nødvendige tilpasninger i tilbudet for at alle kvinner som har behov for tilbudet skal oppsøke kritesenter?

Hva mener du er nødvendige tilpasninger i arbeidet for at alle kvinner som oppsøker kritesenter skal få god bistand?

## Vedlegg 6: Intervjuguide tjenesteytere

Informasjon om prosjektet

Formål: Forklare årsaken til økningen i brukergrupper med minoritetsbakgrunn ved krisesentrene og påpeke konsekvenser for krisesentrenes og andre tjenesters arbeid med brukerne.

### Tjenesteyters bakgrunn:

Kjønn

Utdanning

Stilling

Hvor lang tjenestetid i nåværende jobb?

Hvor mye og hvilken type erfaring med vold i nære relasjoner

### Arbeidets art

Hvor ofte støter man på saker som gjelder vold i nære relasjoner i politiarbeid/i sosialtjenesten?

Hvem henvender seg til politiet/sosialtjenesten i denne typen saker? (Kvinnen sjøl, pårørende, venner/bekjente, naboer, utøver, hjelpeapparatet, krisesentrene.)

Hvordan arbeider politiet/sosialtjenesten med denne typen saker?

### Samarbeid med krisesentrene/andre tjenester

Etatens oppfatninger av krisesentrene

Dine personlige erfaringer med/synspunkter på krisesentrene som hjelpetjeneste

Har dine synspunkter på krisesentrene som hjelpetjeneste endret seg over tid?

Politiets/sosialkontorets rolle i denne typen saker versus krisesenteret?

Hvor ofte er du/din tjeneste i kontakt med krisesentrene?

Hvilken karakter har denne kontakten?

Gi eksempler på gode/mindre gode samarbeidsrelasjoner med krisesentrene

Hvor ofte henviser din etat voldsutsatte kvinner til krisesentrene?

Er det behov for å styrke eller endre samarbeidsrelasjonene til krisesenteret? I så fall, hvilke endringer ønsker du?

Hvilke andre tjenester har du/din tjeneste kontakt med i forbindelse med saker som gjelder vold i nære relasjoner?

Hvilken karakter har kontakten med andre tjenester?

Ser du muligheter for forbedringer av samarbeidet med andre tjenester i denne typen saker?

### **Publikums syn på krisesentrene**

Ditt inntrykk av voldsutsatte kvinners syn på krisesentrene

Kvinnenes kjennskap til hvilken bistand de kan få på sentrene

Andre klienters oppfatning av krisesentrene

### **Voldsutsatte kvinner – endringer i brukersammensetningen**

Krisesentrene har fått store endringer i brukersammensetningen.

Har du noen synspunkter på hvorfor etnisk norske kvinner i mindre grad enn før bor på krisesentrene?

Har det vært lignende endringer i sammensetningen av klientgruppen, voldsutsatte kvinner i din tjeneste?

Hvis det har vært endringer i egen tjeneste på hvilke klientgrupper som utsettes for vold i nære relasjoner, hvilke konsekvenser har dette fått for måten du/din tjeneste håndterer denne typen saker på.?

Har eventuelle endringer i klientgruppene hatt betydning for måten din tjeneste samarbeider med krisesentrene på?

Gis det ulik behandling av personer med minoritetsbakgrunn anhengig av oppholdskriterier?

Hva er ditt inntrykk av publikums/kvinnens oppfatninger av krisesenteret som et hjelpe-tilbud?

### **Informasjon fra krisesenteret til publikum + andre tjenester som arbeider med vold i nære relasjoner**

Kjenner du til hvilke informasjonskanaler krisesentrene bruker rettet mot publikum generelt, og mot tjenesteapparatet?

Hvordan vurderer du krisesentrenes informasjon om sitt hjelpetilbud til publikum generelt og rettet mot din tjeneste?

Har du forslag til forbedringer av krisesentrenes markedsføring og informasjonsarbeid?

### **Vurderinger**

Hvis rammebetingelsene (økonomi, stillinger etc.) lå til rette for det, hvilke tiltak mener du burde settes i verk i din tjeneste for bedre å kunne håndtere saker som gjelder vold i nære relasjoner på best mulig måte?

Hvilke forbedringsmuligheter ser du for krisesentrenes arbeid med personer som utsettes for vold i nære relasjoner?

Hvilke endringer ønsker du når det gjelder andre tjenesters håndtering av denne typen saker?

**Andre synspunkter**

Er det sider ved dette temaet (endringer i brukergrupper ved krisesentrene) vi ikke har vært innom, som du mener det er viktig å si noe om?

Hvis det skulle dukke opp spørsmål, som vi trenger å utdype, kan vi få ta kontakt på et senere tidspunkt?

Det siste tiåret har det skjedd store endringer i hvem som benytter krisesentrene. Antallet kvinner med minoritetsbakgrunn øker, samtidig som stadig færre kvinner med etnisk norsk bakgrunn oppsøker sentrene. Denne studien gir en beskrivelse av endringene i brukersammensetningen samtidig som det pekes på mulige årsaker til endringene. Søkelyset rettes blant annet mot endringer i befolkningsutviklingen, sosiokulturelle endringer og endringer i folks oppfatninger av vold og av krisesentrene som hjelpetilbud. Krisesentrene synes å spille en særlig viktig rolle for voldsutsatte kvinner som er uten arbeidsinntekt og som har svake sosiale nettverk, der de ikke kan påregne støtte i en bruddsituasjon.

Fra 1. januar 2010 pålegger «Lov om kommunale krisesentertilbud» kommunene å ha krisesentertilbud til kvinner, barn og menn. Denne rapporten gir kunnskap om innholdet i krisesentertilbudet og viser hvordan brukerne opplever hjelpen de mottar. Rapporten vil kunne være et viktig grunnlag for kommunenes videre utforming av krisesentertilbudet i årene som kommer.

Kirkeveien 166 (bygning 48)  
N-0407 Oslo  
Tlf.: +47 22 59 55 00  
Faks: +47 22 59 55 01  
e-post: [postmottak@nkvts.unirand.no](mailto:postmottak@nkvts.unirand.no)

ISBN 978-82-8122-028-7 (Trykk)  
ISBN 978-82-8122-029-4 (Pdf)  
ISSN 0809-9103