

Fråga om våld | Organisatoriska strategier och professionell kommunikativ praktik inom Försäkringskassan

Våld i nära relation är ett allvarligt samhällsproblem, men eftersom mindre än 40% av de som drabbas söker hjälp är det svårt för samhället att gripa in. För att tackla detta förväntas professionella inom den svenska välfärdsstaten i ökande utsträckning identifiera och hantera frågor om våld i nära relation när de möter klienter. Det finns dock lite forskning om hur professionella gör det på bra och effektivt sätt och hur klienters förutsättningar att berätta om våld faktiskt ser ut. Detta projekt bidrar till att ta fram systematisk, empirisk kunskap på detta område genom att undersöka hur handläggare pratar om våld med klienter inom ramen för Försäkringskassans underhållsstöd för separerade föräldrar.



Projektets upplägg:

Projektet kombinerar två kvalitativa metoder: tematisk analys av 10-20 intervjuer med handläggare, och samtalsanalys av ca 250 telefonsamtal (inkommande och utgående) mellan handläggare och klienter.

Projektet löper över tre år. Det innehåller tre arbetspaket: 1) **intervjuer** med handläggare för att undersöka deras perspektiv och strategier; 2) inspelning av **telefonsamtal** för att undersöka faktisk praktik; och 3) utveckling av **kommunikationsworkshops** samt anonymiserade träningsresurser för att återföra resultaten till Försäkringskassan och sprida dem effektivt.

Projektet har utformats i samverkan med Försäkringskassan för att säkerställa undersökningens relevans och genomförande. Resultaten kommer användas i kommunikationsworkshops med handläggare och vi kommer utveckla anonymiserade träningsresurser som kan användas storskaligt bortom projektets löptid.

Projektet undersöker:

- 1) **Handläggares perspektiv och strategier:** a) Vilka utmaningar ser de i hanteringen av våld i nära relation och vilka är deras strategier för att fråga om det? b) Hur uppfattar de institutionella förändringar och organisatoriskt stöd relaterat till våld i nära relation?
- 2) **Handläggares kommunikativa praktik:** c) I vilken utsträckning frågar handläggare om våld och hur har detta förändrats sedan underhållsstödsreformen? d) Hur tar handläggare upp möjligt våld med klienter och vilka samspelsmässiga konsekvenser får olika sätt att formulera detta? e) Hur förklarar handläggare regler för underhållsstöd och hur relaterar det till våld i nära relation?
- 3) **Klienternas kommunikativa praktik:** f) Vad kännetecknar deras berättelser om våld och förutsättningar för att berätta? g) Hur kan kategoriseringar vara en del av detta berättande?
- 4) **Relationen mellan idéer och faktisk praktik:** h) Hur förhåller sig handläggares syn på samtalsmässiga utmaningar och strategier till faktiska samtal?

KONTAKT

Stina Fernqvist, docent, projektledare

stina.fernqvist@uu.se

Inst. för socialt arbete

Marie Flinkfeldt, docent

marie.flinkfeldt@uu.se

Inst. för socialt arbete



UPPSALA
UNIVERSITET