



Socialhögskolan

Magisterkurs, SOA 203

Vårterminen 2003

Vad skall vi ha brottsofferjouren till?

Författare: Ulrika Skeppstedt

Handledare: Kerstin Svensson

Abstract

The purpose with this research is to comprehend the function of a local Victim Support Service in comparison to other local organisations, and also to receive a deeper understanding of the function role of the crime victim in the supportive work, and with this information interpret and analyse the work with crime victim on a local level. The research is based on six qualitative interviews, previous research and other relevant literature. The material was analysed based on theories of interaction and previous research.

Central questions were

- What function do Victim Support Service has in relation to cooperative partners?
- What do the crime victim centre and the other authorities supportive work include?
- What function do the role of the crime victim have?
- Is the crime victim role considered to be a group phenomenon, related to a specific group or is it situationrelated, which could appear to anyone?

The result of the study showed that the function of the crime victim centre, in relation to other public sector organisations, could be both of a complement and of an alternative and that the centre fills the empty space that the public sector cannot fill. The crime victim role is partly a practical need but it could also derive from a human perspective with an urge of categorising the group in relation to oneself.

Förord

Jag vill med dessa inledande ord tacka de personer som möjliggjort föreliggande uppsats. Kerstin Svensson, min handledare. Tack för all hjälp, kritik och kommentarer. Du har verkligen ställt upp och varit ett ovärderligt stöd för mig.

Tack till brottsofferjouren, socialtjänsten, polismyndigheten och kvinnojouren. Min största tacksamhet vill jag dock rikta till de personer inom respektive verksamhet som ställde upp på mina intervjuer.

Jag vill också tacka Brottsofferfonden för möjligheten att få arbeta i Fil dr. Kerstin Svenssons forskningsprojekt ”Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer”. Tack, det har varit både lärorikt och spännande.

Jag vill rikta ett speciellt tack till mamma; du finns alltid tillhands när jag behöver dig. Till den viktigaste personen i mitt liv; Fredrik. Tack för att du ställt upp och trott på mig. Tack också för all uppmuntran!

Ulrika Skeppstedt

Innehållsförteckning

<u>1. INLEDNING</u>	6
<u>1.1 PROBLEMFÖRMULERING</u>	6
<u>1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR</u>	7
<u>1.3 TIDIGARE FORSKNING</u>	7
<u>1.4 CENTRALA BEGREPP OCH DEFINITIONER</u>	9
<u>1.5 METOD</u>	10
<u>1.5.1 VAL AV METOD</u>	10
<u>1.5.2 URVAL</u>	12
<u>1.5.3 KONTAKT MED INTERVJUPERSONERNA</u>	13
<u>1.5.4 PRESENTATION AV INTERVJUPERSONERNA OCH KOMMUNEN</u>	14
<u>1.5.5 REFLEKTIONER OM INTERVJUERNAS</u>	15
<u>1.5.6 ANALYSMETOD</u>	16
<u>1.5.7 UNDERSÖKNINGENS TROVÄRDIGHET</u>	16
<u>1.5.8 AVGRÄNSNING</u>	18
<u>1.5.9 NÅGRA ETISKA ASPEKTER</u>	18
<u>1.6 FORTSATT FRAMSTÄLLNING</u>	19
<u>2. BROTTSOFFER</u>	20
<u>2.1 HISTORIK OM UPPKOMSTEN AV BROTTSOFFER</u>	20
<u>2.2 BILDEN AV ETT BROTTSOFFER</u>	21
<u>2.3 KATEGORISERINGAR OCH FÖRESTÄLLNINGAR OM BROTTSOFFER</u>	22
<u>2.3 SAMMANFATTANDE REFLEKTIONER</u>	23
<u>3. BROTTSOFFERARBETE</u>	24
<u>3.1 INGÅR STÖDINSATSER FÖR BROTTSOFFER I DET SOCIALA ARBETETS SFÄR?</u>	24
<u>3.2 FRIVILLIGA SOCIALA ORGANISATIONERS FUNKTION I RELATION TILL OFFENTLIGA</u>	
<u>INSATSER</u>	25
<u>3.3 CENTRALA AKTÖRER INOM BROTTSOFFERARBETE</u>	26
<u>3.2.1 RÄTTSVÄSENDETS, SJUKVÅRDENS, BROTTSOFFERMYNDIGHETEN OCH MASSMEDIAS</u>	
<u>ROLL</u>	26
<u>3.2.2 POLISENS ROLL</u>	28
<u>3.2.3 SOCIALTJÄNSTENS ROLL</u>	28

<u>3.2.4 FRIVILLIGA SOCIALA ORGANISATIONERS ROLL</u>	29
<u>3.3 SAMMANFATTANDE REFLEKTIONER</u>	31
<u>4. AKTÖRERNAS ROLLER OCH UPPFATTNINGAR OM BROTTSOFFERARBETET</u>	32
<u>5. AKTÖRERNAS BILD AV BROTTSOFFERROLLEN</u>	38
<u>6. TEORI OCH ANALYS</u>	41
<u>6.1 EN TEORETISK ANSATS</u>	41
<u>6.2 TOLKNING OCH ANALYS</u>	43
<u>6.2.1 SAMMANFATTNING</u>	48
<u>7. SLUTKOMMENTAR</u>	49
<u>KÄLLFÖRTECKNING</u>	51
<u>BILAGA 1 INTERVJUGUIDE</u>	54

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Brottsofferjourer är en tämligen ung företeelse i Sverige. Under 1980- talet startades enskilda jourer men den verkliga tillväxten skedde på 1990-talet (Svensson 2002). Deras uppgift är att ge ett medmänskligt stöd åt de individer som blivit utsatta för brott och brottsofferjourernas funktion i relation till myndigheter skall ses som ett komplement (Larsson & Stub 1998). Vad ska vi då ha brottsofferjouren till? Å ena sidan kan man se jouren som ett komplement där samhällets resurser inte räcker till. Eller kanske för de som ogärna av olika anledningar söker sig till myndigheter. Å andra sidan kan man betrakta socialt brottsofferarbete som en samhällelig angelägenhet som ska vara befriad från lekmän och frivilliga organisationer. Den ena uppfattningen är kanske realistisk och den andra möjligen idealistisk. I en svart-vit värld vill högern krympa den offentliga sektorn och vänstern utöka och bevara den. Dessutom gjordes det under 1990-talet stora offentliga besparingar inte minst inom det sociala arbetets sfär. Det är därför lätt att debatten om brottsofferarbete får ideologiska förtecken och ger därmed utrymme för politisk pajkastning. Jag har för avsikt att ställa mig utanför ett sådant förfarande.

Det finns ingen avgränsad och klar definition om vem eller vilka som kan betraktas som brottsoffer. Brottsofferbegreppet definieras ej heller i lagstiftningen utan den juridiska benämningen på den individ som blivit utsatt för ett brott är målsägande (Lindgren m.fl. 2001). I en trivial mening kan brottsoffer ses som individer som blivit utsatta för ett brott och målsägande är därmed en delmängd av brottsoffren, d.v.s. de fall som anmäls och eventuellt går vidare till domstol och en rättsprocess. Men om vi problematiserar begreppet och frågar oss om alla som blivit utsatta för brott är offer är svaret dålika trivialt sant? Ordet offer bär med sig en föreställning om ett hjälpsökande och skyddsbehov vilket kanske inte är en lämplig beskrivning av alla som blivit utsatta för brott? Målsägande är i den juridiska processen den aktiva parten även om denne exempelvis i en rättegång företräds av en ombudsman såsom åklagare etc. I begreppet offer ligger snarare en association till passivitet.

Jag tror det är viktigt att försöka förstå och tolka de olika aktörernas synsätt på stödarbete med brottsoffer, brottsofferrollen och dessutom skälen till den diskrepans mellan aktörernas

uppfattningar som eventuellt föreligger. Jag tror också att offerrollen är en grundbult i förståelsen av stödarbete. För att alla aktörerna ska bli ett lag och skall lyckas arbeta mot samma mål är det viktigt att alla lagmedlemmar vet vad målet består i eller åtminstone har en gemensam uppfattning av målet. Vad består brottsofferjourens och dess nära samverkanspartners stödarbete av i ett lokalt sammanhang? Har de ett gemensamt perspektiv? Är det så att den ideella föreningen brottsofferjouren eller myndigheterna därför eller trots det, kompletterar, motverkar eller konkurrerar med den andra partens insatser eller arbete?

Utgångspunkten för denna studie är att, i ett lokalt sammanhang, förstå, beskriva och tolka olika aspekter av stödarbetet och brottsofferrollen. Individens upplevelse av jouren, dess samverkanspartners och aktörernas rollfördelning har sannolikt betydelse för individens sociala relationer, känslomässiga upplevelser och interaktion med det omgivande samhället. I studien kommer jag därför att använda ett interaktionistiskt perspektiv som teoretisk utgångspunkt, då det ger möjlighet att, ur olika aspekter, förstå dynamiken och samspelet mellan individen och dennes omgivning.

1.2 Syfte och frågeställningar

Mitt syfte i studien är att dels förstå vilken funktion en lokal brottsofferjour har i förhållande till andra lokala organisationer och dels förstå brottsofferrollens funktion i brottsofferarbetet för att med hjälp därav försöka tolka och analysera brottsofferarbetet i ett lokalt sammanhang. Centrala frågeställningar är:

*vilken funktion fyller brottsofferjouren i relation till nära samverkanspartners?

*vad består brottsofferjourens respektive de andra organisationers brottsofferarbete av?

*vilken funktion fyller brottsofferrollen?

*är brottsofferrollen betraktad som ett gruppfenomen, knutet till en specifik grupp eller till en situation som vem som helst kan hamna i?

1.3 Tidigare forskning

Den norske kriminologen Nils Christie (2001) skrev 1986 att alla offer inte betecknas som brottsoffer. Brottsofferbegreppet förknippades då ofta med olika brott exempelvis våld och stöld och med specifika förövare. Dessutom tycktes det finnas föreställningar att vem som är

ett brottsoffer beror på hur agenten handlar och reagerar. Kvinno- och familjevårdsforskaren Margareta Hydén (2001) menar att i tidigare forskning har misshandlade kvinnor ofta kategoriserats som hjälplösa utan förmåga att göra motstånd vilket medför att man inte har några förväntningar på kvinnan som därmed berövas sin autonomi och sin värdighet som människa. Det som återstår är att andra bättre lämpade övertar ansvaret för kvinnan. Hydén har visat att misshandlade kvinnor som lämnat sina män genomgår en s.k. motståndsprocess vilken kan pågå flera år. Denna process ser nödvändigtvis inte likadan ut för alla. Lundasociologen Malin Åkerström (2001) har beskrivit hur brottsoffer kan motsätta sig de utmärkande egenskaper offret tillskrivs vilket också påvisar att offer inte är en objektiv kategori då de utsatta kan ha olika uppfattningar om brottsofferrollen.

Åkerström (1990) konstaterade redan på 1990- talet att företrädare från både brottsoffer- och kvinnojourer var måna om och gärna underströk värdet av det ideella inslaget i verksamheterna. Det frivilliga draget förmodas skydda föreningarna mot myndigheternas möjlighet till kontroll vilket därmed garanterar deras oberoende och möjlighet att forma verksamheten utan formella styrningar. Sociologen Anna Ryding (2001) har under senare tid undersökt hur brottsofferjourer använder ”tiden till retorisk resurs” (s. 164) för att beskriva verksamheten i förhållande till myndigheterna. Jourerna understryker i Rydings studie att stödpersonerna har mer tid till att lyssna på brottsoffren, att de snabbt kommer i kontakt med offren och att de finns tillgängliga över relativt lång tid. Aspekter som författaren menar ofta saknas i myndigheternas arbete. Hon visar också hur stödpersonerna använder olika tillvägagångssätt för att undvika överbelastning etc. vilka påminner om myndigheternas formella ärendehandläggning t.ex. i form av fasta telefontider.

Det finns lite forskning om brottsofferjouren och dess kontext, de dominerande forskarna inom området är för närvarande brottsofferforskaren Magnus Lindgren och sociologen Malin Åkerström. Kerstin Svensson (2002), forskare inom socialt arbete, menar att: ”Det är en begränsad kunskap vi har tillgänglig i den hittills producerande forskningen på området. Studierna rör framförallt enskilda jourers utveckling och förhållningssätt bland de aktiva i jouren” (s. 11). Svensson har nyligen gjort en kartläggning av samtliga brottsofferjourer och stödpersoner i Sverige vilket är en delrapport från det nu pågående forskningsprojektet ”Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer”. Lindgren (1997, 2001) beskriver olika aktörers roller i brottsofferarbetet utan att närmare beröra samverkansarbetet. Åkerström

(1990) konstaterade tidigt i brottsofferjourernas historia att samarbete med andra organisationer är något de strävar efter, ett samarbete som har både för och nackdelar. Exempelvis innebär samarbetet med polisen att jouren kan kontakta brottsoffer via polisanmälningar, jourerna kan ha funktionen som en förmedlande resurs till myndigheterna. En nackdel med samarbetet är att de riskerar att bli myndigheters förlängda arm, d.v.s. att myndigheter lämpar över brottsoffer till jourerna.

1.4 Centrala begrepp och definitioner

Det är enligt min uppfattning ofta relevant att i det sociala arbetets kontext försöka definiera för arbetet centrala begrepp eller åtminstone göra ett tappert försök att avgränsa dem till mer förståeliga och hanterbara koncept. Jag tror att klargöranden av begreppsmässiga frågor är viktiga för det praktiska sociala arbetet såväl som för den interna personliga förståelsen av ämnet. I denna studie är begreppen brottsoffer, socialt arbete, frivilligt socialt arbete, samt roll centrala. Ovannämnda begrepp är svåra att entydigt definiera men jag menar också att vaga definitioner, om de används ödmjukt, inte bara är något negativt då det kan innebära att verksamheten bakom begreppet är levande och föränderligt och inte som hos entydiga begrepp fast och fixerad.

Jag kommer att resonera om brottsofferbegreppets olika perspektiv under rubriken: *Bakgrund om brottsoffer*. Därefter följer ett avsnitt som heter *Bakgrund om brottsofferarbete* där bl.a. begreppet socialt arbete kommer att diskuteras och huruvida stödarbetet med brottsoffer ingår i det sociala arbetets sfär. Dessutom försöker jag klargöra frivilligsektorns funktion i relation till offentliga insatser.

Med anledning av att syftet med denna studie bl.a. är att förstå de olika aktörernas roller i brottsofferområdet är det relevant att kort försöka definiera begreppet roll. Det sker emellertid på en generell nivå vilket innebär att jag varken försöker fördjupa eller problematisera begreppet. Jag är medveten om andra perspektiv men p.g.a. enkelhet och överskådlighet funnit Repstad (1998) mest lämplig att tolka rollbegreppet utifrån.

Repstad (1998) menar att roller styr individens miljö och att vi inte ens reflekterar över detta utan följer de rådande system i vår omgivning likt ett "handlingsprogram" (s. 48). Han ger begreppet roll följande sociologiska betydelse: "en uppsättning normer och förväntningar på

vad man ska göra och hur man ska bete sig när man befinner sig i en bestämd social position” (a.a. s. 49). Relationen mellan begreppen normer och förväntningar kan beskrivas som, när förväntningar får en viss stadga, d.v.s. att samma förväntningar uppstår i samma situation kan man kalla dem för normer. Normer och förväntningar kan uttalas öppet och ofta införlivas de som en del av den egna verklighetsuppfattningen. Exempelvis pratar vi om olika yrkes- och brukarroller och syftar då på att specifika regler är bundna till hur personer i en given position uppför sig och agerar. Varje roll är förbunden med formella, informella, uttalade, och outtalade normer. Med avvikande normer menar Repstad att vissa individer har avvikande uppfattning avseende vad som förväntas av olika roller i jämförelse med folkmajoriteten i samhället. Han påpekar att vad som är normalt skiftar från miljö till miljö och därmed vad som upplevs vara avvikande. Det finns flera förklaringsmodeller till avvikande rolluppfattningar. En psykologisk förklaring innebär att människan inte låter sig styras av normer och förväntningar utan drivs istället av sina impulser och drifter, d.v.s. att människan är driftstyrd. En sociologisk tolkning innebär att det avvikande beteendet sätts in i ett socialt sammanhang, d.v.s. sviktande socialisering till samhället. Ett tredje perspektiv är den s.k. stämplingsteorin som innebär att det avvikande beteendet cementeras genom att individer stämplas eller stigmatiseras som avvikare (a.a.).

1.5 Metod

Metod är läran om hur man insamlar, planerar, behandlar, analyserar och tolkar data på ett organiserat sätt. Genom att nyttja olika metoder kan vi förbättra och öka vår färdighet att göra nya upptäckter, se skälen bakom omständigheter, uppfattningar bakom handlingar och de kollektiva eller sociala mönstrens betydelser för individers och grupperns åsikter och handlingar. Med stöd av metoder kan man fokusera uppmärksamheten kring ett specifikt fenomen på ett mer samlat och planerat sätt än vad som är vanligt i andra livssituationer (Halvorsen 1992). Jag kommer nedan att försöka redogöra för metodval, urval, kontakt med intervjupersonerna, reflektioner om intervjuerna, analysmetod, studiens tillförlitlighet, studiens avgränsning, etiska aspekter samt fortsatt framställning.

1.5.1 Val av metod

I forskningsvärlden finns det flertalet metoder och tillvägagångssätt för att inhämta information om olika fenomen och företeelser. Den centrala uppdelningen i kvalitativ och kvantitativ forskning belyser Merriam (1994) som följer:

Sammanfattningsvis kan vi dock säga att man med ett kvalitativt angreppssätt har som främsta syfte att förstå innebörden av en viss företeelse eller upplevelse. Till skillnad från kvantitativ forskning (som så att säga plockar isär en företeelse för att studera dess komponenter, vilka sedan blir de variabler som studeras) strävar man inom kvalitativ forskning efter att förstå hur alla delarna samverkar för att bilda en helhet (s. 30).

Min kvalitativa utgångspunkt för denna studie är således att förstå, beskriva och tolka olika aspekter av stödarbete och rollen som brottsoffer i ett lokalt sammanhang. Brottsoffrets upplevelse av jouren och dess samverkanspartners får sannolikt betydelse för dennes sociala relationer, känslomässiga upplevelser och interaktion med det omgivande samhället. Jag menar om en individ ej blir bemött/behandlad med respekt och empati i en utsatt situation kan det medföra olika konsekvenser (t.ex. utanförskap, stigmatisering etc.) för den utsatte. Därmed kan man också se mitt perspektivval som den utsattes vilket Eliasson (1987) menar att det är vad forskare måste göra i den sociala forskningen. Hon menar att i den sociala forskningsdisciplinen har traditionellt de svagare parterna haft en marginell chans att göra sig hörda. ”De betraktas utifrån och deras svagheter, tillkortakommanden och eventuella förbättringar klassificeras och etiketteras, både av forskare och behandlare” (a.a. s. 26). Jag fokuserar alltså fenomenet, brottsoffer, och jag kommer att sträva efter att belysa en helhetsförståelse av jourens och andra samverkanspartners perspektiv på stödarbetet och brottsofferrollen i de sammanhang som beskrivs. Därmed har jag motiverat varför kvalitativ forskningsmetod är lämplig för att uppnå mitt syfte.

Eftersom min undersökningsgrupp är en specifik grupp som verkar i ett gemensamt sammanhang har undersökningen likheter med en kvalitativ fallstudie. ”En kvalitativ fallstudie är en intensiv och holistisk beskrivning och analys av ett begränsat fenomen /..” (Merriam 1994 s. 11). Genom att fokusera en enda företeelse eller situation bemödar man sig att försöka klarlägga samspelet mellan relevanta förhållanden som utmärker företeelsen eller situationen. Merriam menar att en kvalitativ fallstudie har fyra olika karaktärsdrag:

Fallstudier är partikularistiska i det att de inriktas på en specifik situation eller företeelse. De är deskriptiva och de är heuristiska – d.v.s. de ger insikter om den företeelse som undersöks. De filosofiska grunderna för fallstudier kommer ifrån ett kvalitativt forskningsparadigm snarare än

ett kvantitativt. Kvalitativ metod är induktiv, vilket innebär att den fokuserar på process, förståelse och tolkning snarare än att vara deduktiv och experimentell (a.a. s. 34-35).¹

I en fallstudie har man ofta flera olika datainsamlingsmetoder såsom observationer, fältanteckningar och intervjuer (Halvorsen 1992). Min ursprungsplan med uppsatsen var att observera det arbete stödpersonerna utför med brottsoffer men de jourer jag kontaktade ville, av olika skäl, ej medverka till att jag deltog i arbetet därför föll den metoden. Jag såg inget annat alternativ än att omarbete min uppsatsplan vilket innebär att mitt material främst består av intervjuer och tidigare forskning.

Starrin & Renck (1996) menar att kvalitativ intervju är en metod för att ”utröna, upptäcka, förstå, lista ut beskaffenheten eller egenskapen hos någonting” (s 53), målet med intervjun är således att ”upptäcka företeelser, egenskaper eller innebörder” (s. 55). Den kvalitativa intervjun är därför den bästa förutsättningen för att stilla den nyfikenhet som har väckts ur och beskrivs i syftesbeskrivningen. Jag har använt mig av en ostrukturerad intervjuguide då det är svårt att förutspå vilka följdfrågor som är relevanta i intervjusammanhanget men också p.g.a. att det blir en mer avspänd intervjusituation om intervjun mer påminner om ett informellt samtal. Jag har använt bandspelare i intervjuerna för att kunna slappna av i intervjun vilket möjliggjorde ett aktivt lyssnade samt medvetenhet om bl.a. undertoner och kroppsspråk. Respondenterna verkade inte störas av bandspelaren.

Datainsamlingen består av både primär och sekundärdata. Det förra grundas på intervjuer och den senare är tidigare forskning samt annan relevant litteratur inom området. Den teoretiska utgångspunkten, interaktionism, har jag använt för att förstå det undersökta fenomenet. Dock har jag medvetet undvikit källor från Internet då dess överskådlighet är begränsad och dess tillförlitlighet kan vara osäker.

1.5.2 Urval

Kontakten med den lokala brottsofferjouren inleddes efter att jag ringt runt till olika jourer och presenterat mig och mitt dåvarande uppsåt med uppsatsen (v.g. se ovan). Trots att det inte var möjligt att få delta i arbetet som observatör fick jag ändå störst gehör för mitt valda

¹ Några ordförklaringar: partikularistisk kan översättas som enskilt eller specifikt, deskriptiv innebär beskrivande, heuristisk innebär tolkning, induktiv kan förklaras i termer av erfarenhetsbaserad, deduktiv innebär logiskt giltig, min kommentar.

uppsatsämne av den jour som ingår i denna studie. Halvorsen (1992) skriver att de flesta kvalitativa intervjuer brukar väljas strategiskt då syftet är att få information från typiska eller så olika undersökningsenheter som möjligt, författaren påpekar också att strategiskt urval är strävbart om urvalet är litet. Man kan se mitt urval som strategiskt då det både är litet och att jag på förhand velat komma i kontakt med givna intervjupersoner men mitt urval har också varit ovisst eftersom jag inte vetat vilka jouren främst samarbetar med.

Med avseende på urvalet har jag kontaktat brottsofferjouren i en specifik kommun och genomfört en intervju vilken delvis syftade till att ta reda på vilka de främst samarbetar med. Urvalet skedde således med en snöbollsmetod, d.v.s. ”från en informant får man namnet på andra informanter som det kan vara lämpligt att intervjuas” (Halvorsen 1992 s. 102). Jag är medveten om metodens disposition för skevhet, då jouren kan föreslå personer de har ett gott samarbete med, men bedömer den risken som obetydlig då respondenterna representerar olika organisationer med skilda ram- och regelverk etc.

1.5.3 Kontakt med intervjupersonerna

Efter att mitt ursprungliga syfte ändrats kontaktade jag åter nämnda jour och fick tillfälle att genomföra en intervju med ordföranden i föreningen. Hon uppgav då att de särskilt samarbetar med polis, socialtjänst och kvinnojour, uppgifter som har använts för att få kontakt med för respektive organisation representativa personer, varav två är brottsofferjourens kontaktpersoner inom polismyndigheten respektive socialtjänsten och den tredje är ideellt verksam inom kvinnojouren. Jag har således genomfört intervjuer med kontaktpersonen på socialtjänsten samt ordföranden på kvinnojouren. Brottsofferjourens kontaktperson på polisen och tillika brottsoffersamordnare är långtidssjukskriven och därför ej disponibel för en intervju. Dock har jag utfört en intervju med en polisman som är särskilt engagerad i polisens brottsofferbete. Övriga två intervjupersoner har valts på merit av lång erfarenhet och inom det aktuella ämnesområdet. En av dem är enhetschef inom socialtjänsten och den andra är polisinspektör på närpolisavdelningen och kommer därför ofta i direktkontakt med brottsoffer. Totalt har sex intervjuer gjorts och alla intervjupersoner är verksamma i samma kommun.

1.5.4 Presentation av intervjupersonerna och kommunen

För att garantera intervjupersonernas anonymitet har jag fingerat deras namn och undvikit att röja den ort där de är verksamma. Som tidigare nämnts har jag intervjuat sammantaget sex personer, en kvinna från brottsofferjouren, en kvinna från kvinnojouren, två kvinnor från socialförvaltningen samt tvåpolismän.

Anna är ordförande i brottsofferjouren och är förtidspensionerad från ett tidigare yrkesarbete i sjukvården. Hon hyste en vilja att aktivera sig i en ideell organisation och valet föll på brottsofferjouren där hon varit aktiv i sju av de tio år som jouren existerat. Hon uppger att hon lägger mellan 5-20 timmar i veckan på arbetet i brottsofferjouren.

Annica är ordföranden på den relativt nystartade kvinnojouren på orten. Hon arbetar dessutom heltid på en skola. Hon berättar att hon lägger ungefär 6 timmar i veckan på arbetet i kvinnojouren.

Daniel är polisinspektör på närpolisavdelningen och har närmre 40 års erfarenhet av polisycket. Han sitter i den lokala brottsofferjourens styrelse och representerar där polismyndigheten. Han har även ansvar ur ett polisiärt hänseende att medverka i utbildningen av nya stödpersoner samt som vittnesstöd. Daniels engagemang i jouren utgår alltså från hans yrkesroll som han därför sköter under arbetstid.

Erik är tillika polisinspektör på närpolisavdelningen och har varit yrkesverksam i 25 år som polis. Han är inte direkt inblandad i brottsofferarbetet. Dock kommer han, liksom Daniel, ofta i direktkontakt med brottsoffer när ett brott har skett.

Christina är socialsekreterare på ovannämnda socialförvaltning. Hon är också brottsofferjourens kontaktperson. Har jouren några frågor så är det Christina de skall kontakta. Hon gick ut socionomutbildningen 1992 och arbetat på samma socialförvaltning sedan 1995.

Berit är enhetschef på (vuxen) socialförvaltningen. Hon gick socionomutbildningen i mitten av 1980-talet. Berit har arbetat på den aktuella socialförvaltningen sedan 1991 och varit chef på densamma sedan 1996.

Kommunen där samtliga respondenter är verksamma ligger i södra Sverige. Jag kallar den för A-stad. Den totala befolkningen år 2001 uppgick, enligt kommunens hemsida, till 48 519 personer. Enligt det lokala brottsförebyggande rådets statistik för år 2002 anmäldes 11 084 brott vilket avser samtliga brott.

1.5.5 Reflektioner om intervjuerna

Den kvalitativa undersökningen avser att komma fram till troliga förklaringar av det undersökta fenomenet samt öka förståelsen för detsamma (Halvorsen 1992). Studiens metodval grundar sig på att det var okänt vilken information som respondenterna skulle framföra under intervjuerna. Dessutom ville jag undvika att styra intervjupersonerna alltför mycket och istället ge dem möjlighet att utveckla sina individuella resonemang och argument vilket är kännetecknande för en kvalitativ intervju. Dock har jag indirekt styrt intervjupersonerna eftersom jag har använt en tematiserad intervjuguide med öppna frågor. Alla intervjupersoner har blivit intervjuade utifrån samma tema. Intervjusituationen har samtidigt påmint om ett informellt samtal vilket möjliggjort en del naturliga följdfrågor. Halvorsen (a.a.) påpekar att nackdelen med tematiserad intervjuguide är att det kan bli svårt att klassificera materialet men han anser att styrkan med den informella intervjun överväger eventuella svårigheter.

Både brottsofferarbetet och intervjupersonerna har varit okända för mig vilket jag upplevt som en fördel. Hade området och respondenterna varit bekanta för mig sedan tidigare, antingen som brottsoffer eller som kollegor, tror jag det hade försvårat min strävan efter objektivitet, jag hade kunnat hyst förutfattade meningar etc.

Som tidigare nämnts har sex intervjuer genomförts dock har p.g.a. sjukdom intervjun med kvinnojourens representant skett via telefon. Detta förfaringssätt kan medföra att värdefull kontextuell information gått förlorad vilket jag är medveten om och förhåller mig till. Dessutom är polisens brottsoffersamordnare tillika brottsofferjourens kontaktperson långtidssjukskriven vilket självklart är otursamt men å andra sidan fick jag möjlighet att intervjua den polisman som också är särskilt engagerad i brottsofferjouren och jag tror därför inte att jag gick miste om någon relevant information.

1.5.6 Analysmetod

Merriam (1994) förklarar att analysen är en process som syftar till att skapa ett meningssammanhang samt att nå trovärdiga konklusioner och empiriskt grundade generaliseringar. Hon skriver också att i fallstudier, inte sällan i form av deskriptiva rapporter, finns det olika sätt att analysera och tolka det insamlade materialet. Fallstudier har generellt lite av analys av materialet vilket i princip innebär att man överlämnar tolkningen åt läsaren.

Jag har strävat efter att inte enkom skriva en deskriptiv rapport utan parallellt försökt analysera materialet. Processen har konkret inneburit att intervjuerna skrivits ut i sin helhet, lästs upprepade gånger för att därigenom försöka urskilja relevanta mönster. Samtidigt har jag försökt vara öppen för om det förekommer några underordnade strukturer och läst relevant litteratur. Utifrån mitt syfte och frågeställningar har intervjumaterialet kategoriserats. Jag har försökt lyfta upp kategorierna en nivå genom att inte prata om frågor och svar, utan istället resonera om respondenternas utsagor och vad de säger. Det blir alltså en form av analys redan här men med en väl redovisad empiri och analysen består därmed i att materialet samlas ihop och struktureras. Därefter har jag i analys- och tolkningsavsnittet försökt lyfta materialet ytterligare en nivå med hjälp av det interaktionistiska perspektivet och diskutera det respondenterna berättar i förhållande till teori och tidigare forskning för att därmed skapa ett meningssammanhang av det undersökta området.

1.5.7 Undersökningens trovärdighet

Det bör påpekas att det inte kan dras några generella slutsatser utifrån det empiriska materialet då respektive intervju skett vid ett enda tillfälle samt att dess urval är litet. Det är inte heller syftet med en kvalitativ fallstudie vilkens funktion är att utveckla en helhetsförståelse av det undersökta fenomenet (Merriam 1994). Uppsåtet är att lokalisera mönster och tendenser som möjliggör en kategorisering av respondenternas upplevelse och uppfattning av brottsofferområdet.

Halvorsen (1992) skriver att begreppen validitet och reliabilitet är väl använda begrepp inom forskningen. Det förstnämnda begreppets betydelse är giltighet eller träffsäkerhet, validiteten anses vara hög om de data som insamlats är relevanta för det undersökta problemet. Den senare innebär att resultatet från empirin skall vara tillförlitligt, för att uppnå hög reliabilitet

skall resultatet bli detsamma oavsett vem som utfört intervjuerna (a.a.). Studien baseras på en kvalitativ metod där validiteten/trovärdigheten är en viktig aspekt. Reliabiliteten har inte samma betydelse inom den kvalitativa forskningen utan är främst väsentlig inom den kvantitativa sfären (Merriam 1994).

Validering i kvalitativ forskning, metod och analys omfattar granskning av trovärdigheten, att man har empiriska stöd för sin analys och att den tolkning man gjort av stoffet är rimlig (Kvale 1997). Jag har hela tiden bemödat mig med att ge läsaren insyn i min studie, genom att jag försökt vara tydlig i mina metodval, resonemang och tolkningar. Den inre validiteten kan relateras till hur väl resultaten överensstämmer med verkligheten (Merriam 1994). Under processens gång har jag haft en dialog med min handledare som varit mina kritiska ögon och kommit med värdefulla synpunkter.

Det är viktigt att vara medveten om den s.k. intervjuareffekten vilket innebär att respondenternas svar kan påverkas av olika faktorer såsom att de vill göra ett gott intryck, inte vill framstå som okunniga eller låta sig styras av hur intervjuaren har vinklat frågorna (Halvorsen 1992). Även min ovana som intervjuare kan påverka studiens trovärdighet. Det är svårt för att inte säga omöjligt att förhålla sig objektiv och självklart vill jag tro att intervjupersonerna inte i någon betydelsefull mening blivit påverkade av intervjuens kontext. En annan synpunkt avseende validitet är ovannämnda snöbollsmetod vilken är en lämplig metod om man vill få tillträde till slutna miljöer men det kan också innebära att man får ett för undersökningen skevt urval (a.a.).

Sammantaget anser jag att studien har hög validitet, är pålitlig. Jag har under intervjuerna ställt relevanta frågor som berört mitt syfte där intervjupersonerna har haft möjlighet att vidareutveckla sina synpunkter och upplevelse av brottsofferområdet. Jag har under resans gång hela tiden strävat efter tydlighet och att ge läsaren insyn i mitt arbete samt haft en fortlöpande dialog med min handledare. Dock kan min förförståelse, min ovana som intervjuare, eventuell intervjuareffekt samt urvalet påverkat resultatet något som jag försökt undvika genom en medvetenhet om fenomenen.

1.5.8 Avgränsning

Det är svårt att göra en avgränsning och att välja ut det som ska lyftas fram då en företeelse alltid tycks hänga ihop med något annat. Men för att möjliggöra en förståelse av det undersökta fenomenet måste en avgränsning ske eftersom att hantera dess helhet är omöjlig. Jag har avgränsat min studie genom att intervjua ordföranden i brottsofferjouren samt de respondenter som främst samarbetar med densamma. Mitt urval kan ses både som en begränsning och som en möjlighet. Det lilla urvalet på sex intervjuer som representerar två olika myndigheter och två frivilliga sociala organisationer kan tyckas snävt men det är inte nödvändigt att förståelse och tillförlitlighet ökar med ett större material. Åskådligheten och förtroendet med det begränsade materialet har emellertid kvalitativa fördelar när jag vill förstå brottsofferområdet i ett lokalt sammanhang och när de respondenter jag intervjuat tycks vara centrala aktörer i den undersökta kommunen.

1.5.9 Några etiska aspekter

Eliasson (1987) skriver att ur ett forskningsperspektiv är det hennes övertygelse att "allt engagerat kunskapssökande tar sin början i något subjektivt upplevt; egna eller andras upplevelse av att något är otillfredsställande, problematiskt, svårhanterligt, svårbegripligt, fascinerande" (s. 14). Jag har inga egna erfarenheter av det föreliggande ämnesområdet och upplever mig därför i min naivitet ha en fördel då jag kan se fenomenet med oförstörda ögon. Men ingen är ett blankt ark utan vi har alltid en viss förförståelse, teorier och fördomar som präglar våra uppfattningar om en företeelse eller ett fenomen. Min naiva hypotes avseende brottsofferjourens stödarbete är att de jouraktiva främst är äldre ensamstående damer som har ett behov av att känna sig behövda efter att barnen är utflugna och de själva gått i pension.

Jag tycker det är viktigt att poängtera att man inte får tro att det finns en objektiv sanning skild från den subjektivt upplevda. Alla perspektiv är subjektiva och forskaren liksom andra kategoriserar verkligheten utifrån sin egen, subjektiva, erfarenhet och förförståelse. Vad som är viktigt är därför att ta på sig så många relevanta (något som bestäms av en subjektiv förförståelse) perspektiv som möjligt. Ett brett och mångfasetterat perspektiv och en medvetenhet därom är därför en nödvändighet för en optimal objektivitet och en förutsättning för att förstå det kontextuella sammanhanget.

Jag vill även kort nämna några sedvanliga etiska aspekter avseende förhållningssätt gentemot respondenter. Repstad (1999) skriver om ett antal etiska regler som forskaren skall förhålla sig till; information, konfidentialitet och nyttjande. Regler jag också tagit i beaktande på så vis att jag innan intervjuerna har försäkrat mig om att intervjupersonerna medverkat frivilligt och informerat om syftet med uppsatsen. Jag har garanterat att varken uppge orten som ingår i undersökningen eller intervjupersonernas namn, dock kommer deras yrkestitel att uppges eftersom den kan vara av vikt för undersökningen. För att säkra respondenternas anonymitet har jag överhuvudtaget inte använt deras faktiska namn, i vare sig bandinspelningar, utskrift eller dyl. Ytterligare anledningar till den totala anonymiseringen av intervjupersonerna är, trots deras offentliga position i kommunen, att jag ej funnit deras identiteter relevanta och att det dessutom skulle kunna ha en hämmande effekt avseende deras villighet att dela med sig av sina synpunkter och upplevelser inom brottsofferområdet. Intervjumaterialet har ej skickats till intervjupersonerna för godkännande.

Det bör även omtalas att jag är anställd under perioden 030401-030630 som projektassistent i Kerstin Svenssons, fil dr på Socialhögskolan, Lund, forskningsprojekt ”Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer”. Mina arbetsuppgifter i nämnda projekt är att insamla empiri vilket innebär att de intervjuer jag utfört och använt i denna uppsats tillhör forskningsprojektet. Därför har bandinspelningar samt utskrift av intervjuerna överlämnats till Kerstin Svensson. Jag har informerat samtliga intervjupersoner om min koppling till nämnda forskningsprojekt.

1.6 Fortsatt framställning

Nu när läsaren fått bekanta sig med ämnet, tidigare forskning och metoddiskussion följer två kapitel med mycket innehåll. Det bör noteras att den texten grundas till stor del av tidigare forskning. Läsaren får bl.a. ta del av kort historik om brottsoffrets uppkomst samt olika perspektiv på brottsofferbegreppet. Begreppet socialt arbete kommer att diskuteras och huruvida stödarbetet med brottsoffer ingår i den sfären. Därefter följer en redogörelse om frivilligt socialt arbete och dess betydelse samt olika centrala aktörer och dess roller inom brottsofferområdet. Kapitlen avslutas med kommentarer. När läsaren är förbi dessa avsnitt presenteras två kategorier baserade på respondenternas utsagor, d.v.s. de utgör studiens empiri. I nästföljande kapitel återfinns teoretisk utgångspunkt samt att jag kommer att försöka analysera vad som framkommit i kapitlen 2-5 med hjälp av det teoretiska perspektivet och

tidigare forskning, därför kommer grunddragen i teorin presenteras först i anslutning till analysen. Uppsatsen avslutas sedermera med en slutkommentar.

2. Brottsoffer

2.1 Historik om uppkomsten av brottsoffer

Före rättssamhället, d.v.s. innan vi hade en offentlig rättsapparat var ansvaret att bevara lag och ordning ålagda medborgarna, skedde ett brott var det i första hand en konflikt mellan de berörda parterna. Grundidén var att den kriminelle skulle reparera eller återställa den skada brottet åsamkat. I somliga fall ingick det att den utsatte personligen skulle hämnas den kränkning han drabbats av. Kunde offret inte själv utföra hämningsaktionen anstod det en familjemedlem att garantera att rättvisa skipades. Vedergällningen mot den kriminelle skulle motsvara det angrepp som offret blivit utsatt för och därmed ge en upprättelse vilken skulle motsvara värdet av det stulna och/eller det fördärvade. Sedermera övertog staten åliggandet att ersätta den enskildes oförrätter, skipa rättvisa och skydda medborgarna (Lindgren m.fl. 2001).

I slutet av 1800-talet flyttades uppmärksamheten från brottet till den kriminelle som fick utstå åtskilliga granskningar utifrån olika perspektiv såsom biologiska, psykologiska och sociologiska. Fokuseringen på den kriminelle kvarstod i många år. I USA väcktes intresset för dem som varit utsatta för brott under 1960-talet. Brottsoffer fick uppmärksamhet i Sverige under 1970-talet främst genom den s.k. våldtäktsdebatten, vilken utmynnades i den statliga utredningen *Sexuella övergrepp*, SOU 1976:9, där de kvinnliga debattörerna undrade varför våldtäktsmännen fick hjälp medan dennes offer överhuvudtaget inte fick någon hjälp. Dock kvarstod fokus på den kriminelle och dennes behov (Lindgren 1997, Lindgren m.fl. 2001). Under 1980-talet började man även uppmärksamma de människor som blivit utsatta för brott. Riksorganisationen för kvinnojourer i Sverige (ROKS) och Brottsofferjourernas riksförbund (BOJ) uppstod samtidigt som antalet kvinno- och brottsofferjourer ökade. Den här utvecklingen har fortsatt under 1990-talet, bl.a. har brottsofferjourer och kvinnojourer under denna period ökat kraftigt i antal. Samtidigt bildades Brottsoffermyndigheten och Rikskvinnocentrum vilket har ytterligare stärkt ett brottsofferperspektiv. Parallellt med detta framåtskridande har nya lagar tillkommit och gamla setts över. Kunskapsutvecklingen

avseende brottsoffer och dennes situation fortgår alltså allteftersom man ökat fokuseringen om offrens reaktioner och behov (Lindgren 1997).

2.2 Bilden av ett brottsoffer

Den typiska bilden av ett brottsoffer är en individ som blivit utsatt för ett tillgrepps- och/eller våldsbrott (Lindgren m.fl. 2001). Christie (2001) menar att ett idealiskt offer är ”en person eller kategori av individer som – när de drabbas av brott – lättast får fullständig och legitim status som offer” (s. 47). Han exemplifierar detta med en gammal försvarslös kvinna som, är på väg att hjälpa sin sjuka syster, blir nerslagen och rånad av en okänd buse som använder pengarna till diverse rusmedel. Christie beskriver det idealiska offret utifrån fem egenskaper:

1. Offret är svagt. Sjuka, gamla eller mycket unga människor passar särskilt bra som idealiska offer.
2. Offret är upptaget med ett respektabelt projekt: att ta hand om sin syster.
3. Hon är på en plats som hon inte kan klandras för att vara på på gatan under dagtid.
4. Gärningsmannen är stor och ond.
5. Gärningsmannen är okänd och har ingen personlig relation till offret (a.a. s. 48).

Ett annat exempel som står i motsatsförhållande, d.v.s. icke idealiskt offer, till den äldre kvinnan och som inte lika självklart får statusen som ett idealiskt offer, är mannen på krogen som blir nerslagen och rånad av en bekant. Christie menar att orsaken till att han inte kan få statusen som det idealiska offret är:

- Han är stark.
- Han ägnar sig inte åt något respektabelt projekt.
- Han kan och borde ha skyddat sig genom att inte vara där.
- Han är lika stor som gärningsmannen.
- Och han står gärningsmannen nära (a.a. s. 48).

Christie påstår alltså att det idealiska offret är svagt i förhållande till förövaren vilken offret inte har en relation till samt att offret i någon form har försökt skydda sig själv. Svensson (2002) menar att den status offret får beror på både gemene mans uppfattning om människan och hennes handlingar samt den bild vi har på förövaren. Den nerslagna kvinnan tycks därmed få sympati medan i det andra exemplet är det icke idealiska offret inte är värd samma sympati. Mannen på krogen betraktas alltså som ett icke idealiskt offer då han anses själv ha skuld i händelsen eftersom han inte borde gå på krogen och bli berusad.

Åkerström (2001) menar att alla som blivit utsatta för brott inte vill betrakta eller definiera sig som brottsoffer. Författaren har visat att en misshandlad kvinna inte uppfattar sig som ett brottsoffer då hon anser sig inblandad i våldet genom att hon agerat provokativt och själv använt våld. Svensson (2002) menar att genom denna studie har Åkerström påvisat att brottsoffer inte är en objektiv kategori och att brottsoffer kan ha olika uppfattningar om brottsofferrollen.

2.3 Kategoriseringar och föreställningar om brottsoffer

Brottsoffer har fått alltmer uppmärksamhet vilket innebär att man inte enbart riktar fokuseringen mot en viss företeelse utan också att man skapar en kategori av individer (Åkerström 1990). Hon menar att när en specifik grupp kategoriseras och etiketteras förväntas de också att känna och uppleva samma saker. När gruppen kategoriserats och blivit allmänt omtalad och känd medför det konsekvenser för gruppen. Exempelvis kan de motsätta sig generella kännetecken och attribut och den förenklade bild de ger av gruppen eller en anpassning av desamma. Åkerström menar att det är naturligt att stödpersonerna som arbetar i både brottsoffer- och kvinnojourer ser de som varit utsatta för brott som en kategori vilka man tillskriver olika egenskaper; ”föreställningar om vilka som ingår, om deras typiska reaktioner och lämpliga åtgärder för att komma tillrätta med deras problem” (a.a. s. 62).

Åkerström (1990) menar att efter att de individer som blivit utsatta för brott kategoriserats som brottsoffer kategoriseras brottsoffren såsom; ”de äldre, kvinnorna och de ensamstående” (a.a. s. 63). En konkret och typisk bild av ett offer är ”väskryckta äldre damer” (a.a. s. 63). Hon skriver att vid olika sammankomster diskuterar jourmedlemmar brottsoffer som t.ex. inte fått någon hjälp, ersättning, är rädda etc. vilket självklart förstärker bilden av de mest behövande. Åkerström påstår att; ”Bilden av de mest behövande offren lärs ut eller förmedlas i sådana sammanhang /.../ Detta kan leda till att man får en aning stereotyp bild av brottsoffer och vissa förväntningar på dessas behov” (a.a. s. 63). Exempelvis har personerna inom jouren olika föreställningar om brottsoffrens reaktioner när de blivit utsatta för ett brott vilka påminner om sorg- och krisarbete och dess olika faser, t.ex. chock-, reaktions-, bearbetnings-, och återhämtningsstadiet.

2.3 Sammanfattande reflektioner

Brottsofferrollen framkallar medkänsla och engagemang men också passivitet och ansvarsfrihet. Rollen som offer är inte entydigt tilltalande då det tycks som att människan har ett grundläggande behov av att kontrollera sitt liv och inte enbart ses som ett passivt och hjälplöst offer (Sahlin & Åkerström 2001). Hydén (2001) visar exempelvis hur misshandlade kvinnor genomgår en motståndsprocess mot mannen och att bli misshandlad vilket torde gälla alla som blivit utsatta för ett brott. Jag menar att brottsoffer inte vill tillskrivas olika beteckningar såsom svag och hjälplös som behöver beskyddas utan de strävar efter att leva ett självständigt liv där de har tagit kontroll över sin situation. Svensson (2002) menar att de individer som vänder sig till brottsofferjouren har godtagit sin roll som brottsoffer vilket också är villkoret för att erhålla stöd och hjälp av jouren. Om den brottsdrabbade söker sig till jouren förutsätter det att vederbörande godkänner sammanhanget. Hon menar att begreppet brottsoffer är relaterat till gärningen men att rollen de facto uppstår i kontakten med brottsofferjouren.

En intressant frågeställning i sammanhanget är huruvida offer behövs. Christie (2001) menar att offer behövs när de förändrar situationen till det bättre för de individer som lider. Därför bör offer som inte betraktas som offer ses som offer. Men genom att vi uppfattar människor som blivit utsatta för brott som offer kan det medföra en ökad rädsla för att bli utsatt för brott. Författarens argumentation pekar på att de idealiska offren inte är de som oftast blir verkliga offer. Tvärtom är mannen i baren ett vanligare offer än den nerslagna äldre kvinnan. Däremot är de idealiska offren mycket räddare för att bli utsatta för ett brott och därmed bli ett offer. Christie menar att de verkliga offren troligen får en mer riktig bild om riskerna att bli utsatt för ett brott då de är ute mer på gatorna och därmed både ser och upplever att det även pågår andra aktiviteter än enbart kriminalitet. De äldre kvinnorna får däremot oftare sin information via media och kan inte kontrollera upplysningarna som förmedlas, utan den bild de får av samhället är att kriminalitet är den främsta aktiviteten vilket självklart ökar deras rädsla. Författaren menar att de idealiska offren kan få mer makt över sina liv och ett ökat socialt liv om man inte ger dem uppmärksamhet. De skulle sannolikt utsättas för fler brott men de skulle också vara mindre rädda för att bli ett offer (a.a.).

Lindgren m.fl. (2001) påpekar att fokuseringen kring brottsoffer också kan ha en baksida då det finns en fara att "uppmärksamheten blir till retorik utan reellt innehåll". (s. 81).

Författarna menar att brottsoffer har fått ett stort symboliskt värde i samhället men det behöver inte med automatik innebära att omständigheterna för brottsoffer blir bättre. Tvärtom kan vanmakten hos brottsoffer öka då samhället inte kan hålla vad det uppfattas som det lovat vilket kan försämra tilltron för samhället i sin helhet eftersom brottsoffren ej får den hjälp och det stöd i en krissituation de trodde var samhälleligt prioriterad.

3. Brottsofferarbete

3.1 Ingår stödinsatser för brottsoffer i det sociala arbetets sfär?

En väsentlig fråga är om ”insatserna för brottsoffer räknas som socialt arbete när det inte är insatser som riktas mot fattiga eller utslagna grupper i samhället”? (Svensson 2002 s. 7). Bergmark (1998) har gjort en granskning av den litteratur som försökt begreppsbestämma socialt arbete och funnit 23 olika definitioner! Förutsättningen i alla definitionsförsök är att hitta en gemensam egenskap för socialt arbete som avgränsar området på ett rimligt vis och som alla kategorier av berörda aktörer kan acceptera. Men när man problematiserar ämnet uppstår svårigheter att upprätthålla denna intention eftersom dels de verksamheter, som anser sig eller uppfattas ägna sig åt socialt arbete, kan ha helt olika arbetsuppgifter och dels att de som praktiserar socialt arbete har en uppsjö av uppfattningar om vad som är det centrala i arbetet t.ex. ”Vad som är dess yttersta syfte och vilka perspektiv och förhållningssätt som utmärker ett ’gott’ eller ’sant’ socialt arbete” (a.a. s. 142). Bergmark menar att dessa skiljaktigheter inte går att sammanlänka med hjälp av definitioner vilket skulle innebära att det förmodligen är omöjligt att nå konsensus över detta komplexa begrepp. Det kommer att finnas grupper som inkluderas i den eventuella definitionen som inte håller med och/eller verksamheter/grupper som inte motsvarar de uppställda kriterierna som fastlagts men som ändå gör anspråk på att ägna sig åt socialt arbete (a.a.).

Payne (2002) menar att begreppet socialt arbete är en social konstruktion som skapas i en specifik social kontext, d.v.s. i de samhällen vi lever i, utifrån historia, traditioner, kunskap, förväntningar, målsättningar, fördomar m.m. Payne menar alltså att socialt arbete blir till i de sammanhang det utövas. Meeuwisse och Swärd (2000) för liknande resonemang och menar att socialt arbete kan förstås utifrån tre olika perspektiv. Begreppet kan antingen bindas till definitioner eller utmärkande egenskaper, till historiska företrädare och trender eller till de förhållanden där socialt arbete bedrivs.

Svensson (2002) menar att om man utgår ifrån Paynes tanke att socialt arbete blir till i det sammanhang det utövas och från Meeuwisses och Swärds att socialt arbete kan knytas till dess reella tillämpning så kan insatserna för brottsoffer ses som socialt arbete (a.a.). En entydig definition tycks vara en utopi varför vi får nöja oss med en pluralistisk definition av socialt arbete som en social konstruktion beroende av sitt sammanhang och sin kontext. Därför kan man se brottsofferarbetet och dess insatser för brottsoffer som ett socialt arbete trots att det inte är primärt riktat mot socialt utslagna individer och grupper i samhället.

3.2 Frivilliga sociala organisationers funktion i relation till offentliga insatser

En frivillig organisation uppstår ur ömsesidiga intressen och/eller idéer, den har ofta någon form av offentlig status samt organisatorisk ram. Organisationen kännetecknas dels av en självvald uppslutning där man har ett privat medlemskap samt att den ej syftar till privat ekonomisk vinst. Arbetet inom organisationen kan ske avlönat eller oavlönat och verksamheten kan finansieras på olika sätt, bl.a. insamlingar eller offentliga bidrag. Många frivilliga organisationer bedriver sin verksamhet med avlönade anställda och ekonomiska resurser från den offentliga sektorn. Skillnaden mellan en frivillig organisation och en offentlig är att den frivilliga ej uppkommit genom myndighetsbeslut samt att dess verksamhet kan avslutas utan myndighetsbeslut (Blennberger 1993). Blennberger skriver att sedan slutet av 1980-talet har efterfrågan på frivilligt socialt arbete ökat i Sverige och dess primära syfte är ökad välfärd för individer och grupper. Skillnaden mellan en frivillig organisation och en frivillig social organisation är alltså att den sistnämnda har som ”intention och handling en primär välfärdsinriktning” (a.a. s. 60) medan den förstnämnda omfattar frivilliga organisationer som inte har ”direkt brukarrelation med direkta hjälpinsatser” (a.a. s. 42).

Blennberger presenterar en modell som beskriver de frivilliga sociala organisationernas relation till det offentliga utifrån följande rollkategoriseringar: ”avantgarde, komplement, alternativ och ersättning” (a.a. s. 43). Den förstnämnda rollen innebär att en frivillig social organisation kan se sin verksamhet som ett pionjärarbete för offentliga insatser. Organisationen uppfattar sig då som det sociala arbetets avantgarde och betraktar därför inte sin verksamhet som ett territorium som skall skyddas utan strävar efter att få uppmärksamhet då man påsikt kanske vill bedriva verksamheten i det offentliga. Med den andra rollen avses komplement till myndigheternas insatser. Med den tredje rollen, alternativ, menar författaren

att om den frivilliga sociala organisationens verksamhet är ett alternativ till det offentliga föreligger det också någon form av konkurrensförhållande. Detta förutsätter att verksamhetens insatser är av samma slag men har en annan karaktär än de motsvarande inom det offentliga området. Insatserna kan därmed få delvis olika innehåll vilket kan bättre uppfylla de olika stöd- och hjälpbehov som finns i samhället. Den fjärde och sista rollen, ersättning, handlar om att de frivilliga sociala organisationerna tar över en offentlig verksamhet. Detta är emellertid ett ovanligt fenomen i Sverige där ersättning snarare är en fråga om privatisering. Företrädare för frivilligorganisationerna menar att de inte vill ersätta den offentliga verksamheten vilket snarare tyder på att de inte vill att den garanterade välfärdsnivån skall sjunka och ersättas av eventuella frivilliginsatser (a.a.). Det bör noteras att ovanstående rollfördelningar eller kategoriseringar är förenklade modeller varför den ena inte förutsätter eller utesluter den andra. Tvärtom är det vanligt att exempelvis alternativ och komplement är frekvent förekommande inom en verksamhet. Blennberger (1993) ger följande exempel: ett natthärbärge är ett komplement till kommunens behov och för individerna är det ett alternativ.

3.3 Centrala aktörer inom brottsofferarbete

Svensson (2002) skriver att från att tidigare uteslutande fokuserat på rättskipning har kriminalpolitiken sedan 1980-talet även satt brottsförebyggande arbete i fokus. Inom brottsofferområdet finns det ett stort antal aktörer såsom; polis, åklagare, domstol, målsägandebiträde, kriminalvård, brottsoffermyndigheten, hälso- och sjukvård, socialtjänsten, en mångfald av ideella organisationer samt media (Lindgren m.fl. 2001). Inledningsvis kommer kortfattat de aktörer som inte ingår i studien att beskrivas.

3.2.1 Rättsväsendets, sjukvårdens, brottsoffermyndigheten och massmedias roll

Åklagarens uppgift är att bedöma om det föreligger ett brott och huruvida den bevisning som finns mot den misstänkte är tillräcklig för att väcka åtal. Domstolens uppgift är att döma i målet och därmed bedöma värdet av bevisföringen. Målsägandebiträdet är offrets juridiska ombud. Kriminalvårdens roll i brottsofferarbetet är bl.a. att verkställa straffpåföljder, ge samhällsskydd samt att arbeta för att återfallskriminaliteten minskar (Lindgren m.fl. 2001).

Den svenska sjukvården regleras i Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) i vilken det framgår att; ”Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela

befolkningen”. Förutom att ha behandlingsskyldighet har offentliga läkare också skyldighet att utfärda rättsintyg (Lindgren m.fl. 2001). Sjukvårdspersonal kan enligt Sekretesslagen (1980:100) inte anmäla misstänkta misshandelsfall utan samtycke från det möjliga offret. Om straffskalan för brottet överstiger ett fängelsestraff på två år får sekretessen brytas enligt Sekretesslagen 7 kapitlet 1 § och 14 kapitlet 2 §. Också om en underårig misstänks fara illa har sjukvården skyldighet att anmäla till berörd socialnämnd (Lindberg m.fl. 2001, Sekretesslagen 1980:100). De brottsoffer som söker sig till sjukvården gör detta främst p.g.a. olika fysiska åkommor och det är viktigt att sjukvårdspersonalen med kunskap och ett empatiskt förhållningssätt kan hantera och vågar fråga om vederbörande blivit utsatt för misshandel (Lindgren m.fl. 2001).

Brottsoffermyndigheten² tillkom 1994 och ”är en expertmyndighet inom brottsofferområdet vars huvudsakliga uppgifter är att främja brottsoffers rättigheter, att bevaka deras behov och intressen samt att handlägga och besluta i ärenden om brottsskadeersättning” (Lindgren m.fl. 2001 s. 189). Ansvaret för brottsofferfonden är också myndighetens ansvar. Syftet med fonden är att med ekonomiska medel stödja de verksamheter som främjar brottsoffers situation. Fonden finansieras främst av dömda lagöverträdare, varje dömd person skall betala ett engångsbelopp om 500 kronor om brottet ingår i fängelsestraffskalan.

Den tredje statsmakten, massmedias, funktion är att kritiskt undersöka och rapportera om betydelsefulla händelser som sker i vårt samhälle. När media uppfyller sin rapporteringsskyldighet bidrar de till att öka den allmänna förståelsen för de utsattas behov. Dock kan det ibland finnas behov av att skydda de utsatta och deras anhöriga mot närgångna journalister. Eftersom de berörda ofta behöver lugn och ro vid en traumatisk händelse och att de i stresstillstånd kan göra uttalande som de senare inte står för eller kan ta tillbaka. Media regleras av tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, sekretesslagen och i brottsbalkens lagar avseende yttrandefriheten. Dessutom har pressens huvudorganisationer³ framställt etiska regler för press, radio och TV. Där framgår bl.a. att den enskildes privata integritet skall respekteras något som även omfattar brottsoffer. Att media skall ta hänsyn till

² Det bör noteras att brottsoffermyndigheten inte tillhör de frivilliga organisationerna utan är en fristående myndighet, min kommentar.

³ De organisationer som ingår är Publicistklubben, Svenska Journalistförbundet, Svenska Tidningsutgivareföreningen, Sveriges Tidskrifter, Sveriges Radio, Sveriges Television, Utbildningsradion och Radioutgivareföreningen (Lindberg m.fl. 2001).

den enskildes privatliv är inte enkom för att någon kan ta skada av publiciteten utan också för att journalister generellt skall respektera människors integritet (Lindgren m.fl. 2001).

3.2.2 Polisens roll

Lindgren m.fl. (2001) skriver att brottsoffrens medverkan är ett viktigt led i polisiära brottsutredningar samt i det brottsförebyggande arbetet eftersom utan offrens upplysningar och delaktighet skulle inte många brott komma till polisens vetskap än mindre skulle brott klaras upp och brottslingar skulle därför inte kunna ställas till svars. Trots detta har polisen i allmänhet inte betraktat offrens delaktighet som ett relevant förhållande i polisens arbete. De senaste 15 åren har dock inneburit att även den polisiära organisationen uppmärksammat offrens utsatta situation vilket har yttrat sig i bl.a. flertalet rapporter från Rikspolisstyrelsen⁴ vilka fokuserat på brottsoffrens behov, införande av s.k. brottsoffersamordnare som finns på de flesta polismyndigheter, utbildning inom brottsofferfrågor m.m. I det stödande bemötandet har polisen en viktig uppgift eftersom polisen oftast är den första och inte sällan den enda myndighetsperson som brottsoffret kommer i kontakt med. Mötet mellan offret och polisen är viktig ur både brottsoffrets och polisens perspektiv. Med avseende på mötet kan det vara första gången den utsatte möter en polis och det är då viktigt med ett inkännande bemötande för den som blivit utsatt för ett brott. För polisen kan den aktuella situationen vara ett rutinarbete medan det för offret kan det vara en traumatisk och livsavgörande händelse. Ur brottsutredningssynpunkt kan det vara av vikt att återkomma för att erhålla kompletterande uppgifter om händelsen, ofta minns offret mer och bättre när en tid förflutit. Lindgren m.fl. (a.a.) menar att det är viktigt att polisen ger offret korrekt information, bl.a. om brottet kommer att föranleda en brottsutredning och hur utredningen förlöper, ersättningsmöjligheter, om vilka myndigheter och frivilliga organisationer det finns och vilket stöd respektive verksamhet kan erbjuda den brottsdrabbade m.m.

3.2.3 Socialtjänstens roll

Lindgren m.fl. (2001) skriver att socialtjänstens område innefattar olika verksamheter, exempelvis vård- och omsorg samt individ- och familjeomsorg vilka regleras av socialtjänstlagen. Det framgår i socialtjänstlagens portalparagraf att det är socialtjänsten som bl.a. har det yttersta ansvaret för kommuninvånarnas hjälp- och stödbehov. Socialtjänstens ansvar gentemot brottsoffer har förstärkts betydligt. Den nya socialtjänstlagen (2001:453)

infördes den 1 januari 2002. Författarna skriver att lagskärpningen avseende brottsoffer infördes sex månader tidigare, d.v.s. den 1 juli 2001, den framgår i socialtjänstlagens 5 kapitel 11 §:

Socialnämnden bör verka för att den som utsatts för brott och dennes anhöriga får stöd och hjälp. Socialnämnden bör härvid särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp i hemmet kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Socialtjänsten har alltså det yttersta ansvaret för kommunens medborgare, och numer förtydligas och utökas socialtjänstens ansvar till att alla brottsoffer bör få hjälp och stöd. Lindgren m.fl. (2001) menar att det är många medborgare som inte har kunskap om socialtjänstens arbete och har därför inte vetskap om socialtjänstens skyldigheter avseende hjälp- och stödinsatser. Myndighetens ansvar är bl.a. att bistå med stödsamtal, tillfälligt ekonomiskt bistånd, olika praktiska insatser såsom tillfällig bostad etc.

3.2.4 Frivilliga sociala organisationers roll

Det finns en mängd av frivilliga organisationer som är verksamma inom brottsofferområdet men jag har valt att avgränsa mig till de vanligast förekommande såsom Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS), Sveriges kvinnojourers riksförbund (SKR) och Brottsofferjourernas Riksförbund (BOJ). Jag poängterar åter att detta är ett ytterst litet urval av de organisationer som kan förekomma inom brottsofferarbetet⁵.

De första svenska kvinnojourerna bildades 1978 och det finns ca 120 kvinnojourer och 15 tjejjourer spridda över hela Sverige, de flesta jourer är anslutna till ROKS. ROKS bildades 1984 och är en partipolitiskt och religiöst obunden organisation vilken upprätthåller de samlade kvinnojourernas gemensamma intressen. Organisationen har ca 6000 medlemmar⁶, ROKS driver frågor om våld och förtryck mot kvinnor, bevakar offentliga utredningar och uppmuntrar forskning inom deras intresseområden m.m. Sveriges kvinnojourers riksförbund (SKR) bildades 1996 och är precis som ROKS en ideell partipolitiskt och religiöst obunden

⁴ Lindgren m.fl. 2001 uppger flera rapporter angående brottsoffer och deras situation.

⁵ Övriga frivilliga organisationer som ofta är verksamma med brottsoffer och dennes situation är bl.a. Rädda barnen, Barnens rätt i samhället, Riksorganisationen för anhöriga till våldsdödade, Riksorganisationen mot sexuella övergrepp, Samverkan mot alkohol och rus i trafiken m.fl. (Lindgren m.fl. 2001).

⁶ Antalet kvinnojourer samt medlemmar i organisationen tros ej stämma idag då siffrorna är hämtade från Lindgren m.fl. vars bok utkom 2001.

organisation vilken består av 30 kvinnojourer och ca 1000 medlemmar⁷. Alla kvinnojourer kan ansluta sig till SKR samt att alla kan vara medlemmar såväl kvinnor som män. SKR är verksam med kvinnofrågor utifrån ett brett perspektiv, d.v.s. för ett jämställt samhälle utan våld. Deras arbete skall kännetecknas av respekt för alla människors lika värde, socialt ansvar, hederlighet och öppenhet. Förutom arbetet med kvinnorna uppmärksammar SKR särskilt barnen som lever i våldsamma miljöer, de anser att varje barn måste ses som en individ med sina behov av hjälp och stöd. (Lindgren m.fl. 2001).

Kvinnjourerna erbjuder bl.a. utsatta kvinnor stödsamtal, moraliskt stöd, social gemenskap, juridisk hjälp, stöd i kontakten med diverse myndigheter. De som är engagerade i jouren har förutom olika stödjande funktioner också en uppgift som kontaktkvinna till de utsatta kvinnorna. Åtskilliga jourer bedriver samtals- eller stödgrupper för kvinnor som varit utsatta för sexuella övergrepp i barndomen eller vuxen ålder. Jourerna har oftast en skyddslägenhet där de kan erbjuda kvinnan och eventuella barn en tids boende. Alla jourer har en kristelefon som är bemannad vissa tider, övrig tid finns telefonsvarare. Jourerna ägnar sig även åt information och ger utbildning till de yrkesgrupper som kan komma i kontakt med utsatta kvinnor. Syfte med informationen och utbildningen är att öka kunskaperna om mäns våld mot kvinnor. För att kunna ge hjälpsökande kvinnor adekvat hjälp krävs ett bra samarbete med bl.a. polis och socialtjänst (Lindgren m.fl. 2001).

Den första försöksverksamheten för brottsoffer startades i Malmö i början av 1980-talet och den första brottsofferjouren startades i Södertälje 1984 (Larsson & Stub 1998). Brottsofferjourernas Riksförbund (BOJ) som bildades 1988 och vars ändamål var/är bl.a. att frambringa förutsättningar för att de lokala jourerna skall få ekonomisk hjälp från kommunerna, genom debatter arbeta för att offrens behov blir tillgodosedda. BOJ är även remissinstans i kriminalpolitiska frågor. På en central nivå skall BOJ utveckla samarbetet med myndigheter och andra organisationer samt medverka till att stödpersoner får utbildning. År 2000 hade organisationen ca 8 500 medlemmar⁸. De lokala brottsofferjourerna är religiöst och partipolitiskt obundna och bedrivs ideellt. Jourernas väsentligaste uppgifter är att hjälpa och stödja människor som blivit utsatta för brott, ge information samt öka förståelsen för

⁷ Se not 6.

⁸ Enligt Svenssons (2002) kartläggning hade Sverige sommaren 2002, 105 aktiva brottsjourer, antalet medlemmar ligger mellan 8-9000.

brottsoffren i samhället. Stödpersonernas främsta uppgifter är framförallt att vara en medmänniska som kan lyssna, vara vittnesstöd under en eventuell rättegång, stöd i kontakt med myndigheter, slussa vidare i de fall den utsatte behöver professionellt samtalsstöd m.m. Stödpersonerna har avlagt tystnadslöfte. De anser sig emellertid inte ha tillräckliga kunskaper om barn utan de hänvisas vidare till t.ex. Rädda barnen (Lindgren m.fl. 2001).

3.3 Sammanfattande reflektioner

Jag har ovan försökt beskriva olika centrala aktörer och deras roller i förhållande till brottsofferarbetet. Lindgren m.fl. (2001) menar att arbetet inom brottsofferområdet kan förbättras om de olika aktörerna i ett lokalt sammanhang tar större del i att stödja de som utsatts för brott. Dock är det inte helt oproblematiskt då aktörerna agerar utifrån olika positioner i samhället och har därmed olika perspektiv vilket kan försvåra samverkansarbetet. Exempelvis är polis, åklagare och domstol statliga institutioner medan socialtjänst och hälso- och sjukvård återfinns inom kommunal- och landstingssfären, dessutom tillkommer olika privata och/eller ideella organisationer med respektive utgångspunkter och perspektiv. Trots att det finns många olika resurser i samhället vilka kan hjälpa och stödja brottsoffer, anser författarna att de brister i avseende samverkan. Åkerström (1990) skriver att ett framträdande drag i jourernas arbete är att de i stor omfattning samarbetar med olika myndigheter vilket de också strävar efter. Men samarbetet fungerar inte helt friktionsfritt, det finns risker att jourerna blir det offentliga förlängda arm vilket kan medföra att jourerna får alltför stort ansvar. Det bör i sammanhanget noteras att brottsofferjourernas främsta uppgift är att betrakta som ett komplement till myndigheternas arbete (Larsson & Stub 1998). Fördelarna med samarbetet innebär bl.a. ekonomiska vinster för jourerna samt att de har en förmedlande funktion, d.v.s. att jourerna är behjälpliga i kontakter med andra instanser och myndigheter (a.a.).

De olika aktörerna verkar, som ovannämnts, utifrån olika positioner i samhället men de är också verksamma i olika organisationer där samarbetet kan vålla problematik. Inom flertalet av dessa organisationer bedrivs det också människobehandling i olika former vilket innebär att de "har till uppgift att bedöma och sortera och att på olika sätt påverka dem, deras beteenden och livsförhållanden" (Lundström & Sunesson 2000 s. 64). Författarna använder begreppsparet resursperspektivet respektive regelperspektivet vilket förklaras i följande:

Ett viktigt utmärkande drag för alla organisationer är att de kontrollerar resurser av olika slag. För människobehandlande organisationer gäller det resurser som på olika sätt efterfrågas eller är betydelsefulla för klienterna/patienterna. Kontroll över resurser innebär därför i sin förlängning också möjligheter till maktutövning gentemot klienterna (a.a. s. 65).

Ryding (2001) har jämfört de jouraktiva med professionella yrkesutövare och observerat att brottsofferjourer strukturerar sitt arbete på liknande sätt som myndigheternas formellt handlägger sina ärenden. Exempelvis kan brottsoffer kontakta juren på vissa telefontider, övriga tider finns telefonsvarare, tider får bokas och stödpersonerna avgör när samtal kan äga rum etc. Författaren menar att skillnaden mellan den professionelle och den frivillige är att den förstnämnde är avlönad. Svensson (2002) menar att; ”Den hjälpsökande erbjuds då en offerroll där stödpersonerna har tolkningsföreträde för när och var kontakten skall ske lika väl som vilken hjälp som är möjlig och lämplig” (s. 75). Avseende jourernas kontroll över resurser består de främst av tillgång till en stödperson som lyssnar på den brottsdrabbade och som kan ge för dem adekvat information (a.a.).

4. Aktörernas roller och uppfattningar om brottsofferarbetet

En del av mitt syfte i föreliggande arbete är att förstå brottsofferjurens stödarbete med brottsoffer samt vilka verksamheter de främst anser sig samarbeta med. Anna på den lokala brottsofferjouren berättar dels om syftet med arbetet och dels om dess reella innehåll;

Att stötta människor, att kunna gå tillbaks till ett vanligt liv igen efter att ha varit utsatta för brott. /.../ Det kan vara alltifrån ett samtal på 5-10 minuter och det kan vara samtal i ett år, kanske en gång i veckan. Du hjälper att fylla i papper till myndigheter /.../ Det kan vara försäkringsbolag, kontakter med sjukhus, kontakter med kronofogde, socialförvaltning, polis och ofta i slutändan också brottsoffermyndigheten.

Anna berättar att de har alltid har bemannat två timmar per dag, därefter finns det telefonsvarare som de lyssnar av regelbundet. Hon uppger att hon arbetar mellan 5-20 timmar i veckan och att en stor del av samtalen sköts per telefon från hemmet. Avseende deras samarbetspartners menar hon att de har ett brett samarbete med flera olika aktörer inom diverse områden;

Polis, försäkringsbolag. Jag tar dom inte i rättvis ordning, det är bara dom jag kommer på spontant. Socialförvaltningen, klart. Åklagare får vi klart ta kontakt med ofta, sjukhus, kvinnojouren. /.../ Det kan vara allt kring, även kyrkan, alltså allting kring där brottsoffret kan få nån form av hjälp. Även klart Brottsoffermyndigheten eller Brottsoffrenas riksförbund. /.../ Det är liksom allt kan man säga, försäkringskassan, nån som behöver hjälp med kurator, det är väldigt mycket kan man säga, runt omkring, man får nästan vara beredd och ringa var som helst för att

hjälpa ett brottsoffer. /.../ Och sen tingsrätten, för vi startade vittnesstöd verksamhet nu förra året /.../

Brottsofferjouren har således ett stort kontaktnät bland skilda aktörer inom brottsofferarbetets sfär och är behjälpliga med olika för brottsoffret angelägna kontakter. Anna menar dock att de främst samarbetar med den nystartade kvinnojouren, polisen och socialförvaltningen.

Vi träffar kvinnojouren och det är inte mer än några veckor sen vi hade kvinnojourens styrelse här så vi la upp riktlinjer på hur vi ska samarbeta. Och givetvis polisen, det är den viktigaste myndigheten /.../ Utan deras stöd och deras hjälp och samarbete så hade det här inte fungerat /.../ Ja, ja och sen då soc. Det är ju väldigt viktigt, det är ju liksom en förutsättning för att det ska fungera /.../.

Anna är nöjd med hur samarbetet med de berörda myndigheterna för tillfället utvecklas; *Mycket bra. Det fungerar mycket bra. Men tillägger; Kvinnojouren är så pass nytt så det vet man ju inte hur det kommer att bli /.../.* Hon berättar att jouren har kontaktpersoner på både polismyndigheten och socialförvaltningen, vilka de kan kontakta vid behov. *Här i A-stad har vi Rudolf⁹, heter han som vi kan ringa och kontakta (polisen, min kommentar) /.../. Där har vi också en, Christina heter hon som hjälper oss där (socialförvaltningen, dito) /.../.*

Efter att fått vetskap om jourens stödarbete, deras främsta samverkanspartners och fått namn på aktuella kontaktpersoner är det angeläget att förstå de övriga intervjupersoners uppfattning om den ideella brottsofferjouren och dess arbete. Annika på kvinnojouren beskriver deras samarbete som följer;

/.../ dom kan ju komma i kontakt med kvinnor som behöver ha vårt stöd och vårt skydd därför vi har det på ett annat sätt, va, och det kan vara vice versa. Det är inte så det löper parallellt alltid /.../ Man ställer ju upp ideellt på sånt som man vill, som man känner för och som man vill arbeta för och arbeta med /.../ Jag tror att man använder mera av sina erfarenheter som person, som människa /.../ vi har ju ingenting annat att gå efter egentligen.

Polisen Daniel som bara har positiva erfarenheter av brottsofferjouren uppfattar inte dess arbete som komplement utan snarare som ett uppföljningsarbete som tar vid när respektive myndighet har gjort sitt;

/.../ när det gäller brottsofferjouren så fungerar det jättebra, har gjort det de senare åren. /.../ Brottssofferjouren har funnits under många år och har fungerat klanderfritt, och gör det

⁹ Rudolf är den långtidssjukskrivne brottsoffersamordnaren på polisen, min kommentar).

fortfarande /.../. Det här ideella tycker jag är jättebra, sen kan dom väl få en, skulle väl haft en dusör för sitt arbete, va. /.../ men dom måste ha bättre stöd från samhället. /.../ Jag tror inte att dom ska vara anställda utan dom gör det här helt ideellt för att dom känner för det och det tror jag är väldigt viktigt.

Polisen Erik bekräftar trots sin bristande erfarenhet på området kollegans beskrivning och uppmärksammar de ideellt arbetandes personliga engagemang;

Jag måste erkänna min okunnighet där (om brottsofferjouren, min kommentar) men jag känner till för lite om brottsofferjouren. /.../ Ja, brottsofferjouren den, ja det är hemskt att sitta och erkänna det men (skrattar), där måste ju vara människor som kan rycka in liksom och ställa upp för brottsoffer och hur heltäckande det är, det vågar jag inte säga va. /.../ en ideellt jobbande människa egentligen, skulle inte, skulle egentligen inte vara nån skillnad på det här jobbet, va /.../ dom måste brinna för att göra det här jobbet, va /.../ sen får jag hoppas att jag inte gör ett sämre jobb än en ideellt jobbande gör.

Av en delvis annan lite undvikande uppfattning är socialsekreteraren Christina som menar att brottsofferarbete bl.a. på grund av kontinuiteten bör ske i offentlig regi. Hon ifrågasätter också om det är ett arbete som bör ske oavlönat;

Min uppfattning om deras stödarbete, jag vet faktiskt inte, jag har inte varit innanför den dörren /.../. Jag tycker jag har sån liten del i det att, det är som jag säger jag visar mej för lite, jag är för lite aktiv i det, va. Jag behövde nog vara mer aktiv, det är kanske bra att du kom hit (skrattar). /.../ Men det jag tycker är fel med det är att det är ett ideellt arbete, därför då blir det att man inte orkar till slut. Man gör det på sin fritid och då blir det för tungt. /.../ För det är ju jobbiga saker. /.../ Jag tycker det skulle lyda under kommunen, alltså, jag tycker det.

Christinas chef på socialförvaltningen, Berit medger brister i samarbetet och utvecklar det ideologiska temat när hon säger om jourens verksamhet är nödvändig så beror det på en brist hos socialförvaltningen;

/.../ Jag vet var dom finns och jag vet hur deras broschyr /.../ ser ut och jag vet att vi har ett samarbete på nåt sätt med dom /.../ jag har hört i alla fall så verkar dom vara seriösa och det handlar om en, ja jourverksamhet, alltså folk kan ringa dit och prata och få goda råd och så vart man kan vända sej eller bara prata av sej en stund. /.../ personligen undrar jag om det behövs en brottsofferjour /.../ jag menar att min privata politiska inställning är ju den att samhället ska ta hand om människor som mår dåligt /.../ jag tycker att socialtjänsten i det här fallet och även polisen och psykiatrin har ju, tycker jag då, det största ansvaret och ska ta det då. Det är kul att människor engagerar sej och hjälper sina medmänniskor, det tycker jag är jättebra. Men dom ska inte behöva det egentligen.

Det har tidigare framgått att Daniel sitter med i brottsofferjourens styrelse och representerar polismyndigheten. Daniel berättade då också att socialförvaltningen inte är representerad vid

styrelsemötena; *Man har nåt möte med socialnämndens ordförande eller nån från socialen en eller två gånger om året, inget tidsbestämt. Man försöker bara ha den kontakten för att förklara för socialen hur man jobbar och vad dom behöver på brottsofferjouren /.../. Vilket jag finner intressant med avseende på att de på socialförvaltningen intervjuades inställning till brottsofferjourens ideella verksamhet. Christina som menar att det ideella inslaget kan bli betungande i längden och Berit som anser att brottsofferarbetet är socialförvaltningens, polismyndighetens och psykiatrins ansvar.*

Ingen uttalar några direkta samarbetsproblem. Daniel påpekar dock; *Vad brottsofferjouren och socialen har för samarbete, det är väl inte mycket mer än att det är socialnämnden som står för pengarna till brottsofferjouren /.../ jag tror inte att socialen har fattat hela vidden med brottsofferjourens arbete. Som framgår ovan är socialförvaltningens enhetschef Berit tveksam till jourens arbete, ett resonemang hon vidareutvecklar; *Soc. runt om i landet är väldigt snabba till att ge lite pengar dit och hoppas att dom gör en stor del av jobbet, det tycker absolut inte jag och det lyfter jag gärna fram överallt att det är vi som har huvudansvaret, det är vi som skall göra det. /.../. Berit menar att finns det behov av och underlag för ideella verksamheter som brotts- och kvinnojourer så anser hon att; /.../ så sköter inte vi vårt jobb ordentligt, för då är vi inte tillräckligt öppna för nya lösningar eller öppna för att ta emot människor på andra sätt än vi gör idag. Berit poängterar att det är hennes personliga åsikt. I sammanhanget påpekar hon; *Dom är bara ett komplement, dom är aldrig nånsin skyldiga, vi ska aldrig nånsin försöka skjuta över jobb till dom /.../. Även Christina är tveksam till det ideella inslaget i brottsofferjouren dock av andra skäl, hon tror att ideellt arbete blir för betungande i längden då arbetet sker på fritiden.***

Det blir i sammanhanget naturligt att reflektera över varför inte en representant från socialförvaltningen sitter med på brottsofferjourens styrelsemöten. Beror det på iverkännande gentemot det arbete jouren utför och att socialtjänsten därmed blundar för eller inte inser sina egna brister i avseendet brottsofferarbete? Eller beror det kanske på att brottsoffer har en ovilja att söka sig till myndigheter som polis och socialförvaltning och vad beror det i så fall på? Daniel tror att; *Det beror rätt ofta på en rädsla för nånting, rädsla kanske för den som har utsatt människan för brott eller så är det genant överhuvudtaget att visa att jag var så dum så jag blev utsatt. Berit tror att anledningen till att människor inte gärna tar kontakt med socialförvaltningen beror på*

Man har inga vägar rakt in i socialtjänsten, utan man måste gå igenom nånting som en del betraktar som en förnedringsprocess för att kunna få hjälp. /.../ Soc. som tyvärr har ett skamfilat rykte fortfarande, att vi stjal barn och så vidare (skrattar) /.../ det gör nog att väldigt många brottsoffer har inga möjligheter att få hjälp i dom flesta kommuner /.../.

Förutom Daniel så är alla respondenter ense om att brottsofferjouren är ett komplement till framförallt polismyndigheten och socialförvaltningen. Daniel uttrycker sin avvikande uppfattning om jourens arbete; *Komplement är det inte så, utan det är en uppföljning va, av det jobb vi egentligen skulle ha gjort. Förr fanns inte brottsofferjouren men då hade vi mycket bättre tid och vi kunde fortsätta och engagera oss mer utåt /.../. Är det måhända myndigheternas resurs- och tidsbrist som utgör en grogrund för jourens existens och överlevnad? Eric säger; /.../ vi skulle gärna vilja räckt till lite mer, va men när vi inte har den möjligheten /.../ så har dom kanske större chans och mer tid och förmåga att, alltså, fortsätta med det här jobbet eller den här människan.*

För att förstå brottsofferjourens ideella verksamhet är det i sammanhanget lämpligt att också beskriva hur de andra aktörerna uppfattar sina roller i förhållande till brottsofferarbetet.

Annika framhåller den stödjande funktionen; *Att lyssna, att försöka stärka kvinnorna till självhjälp.*

Daniel anser att för närvarande har polisen varken tid eller resurser för att utföra något egentligt brottsofferarbete; *Det största brottsofferarbetet vi gör, det är egentligen när vi skriver en anmälan om brott. /.../ Det är i stort sett vad vi har för brottsofferarbete idag när man ringer till polisen.*

Kollegan Erik kompletterar bilden av polisens situation;

Det brottsofferarbete jag kommer i kontakt med, det är när man kommer till ett ärende så är det den korta stunden som man är där. Man ska komma dit och ska sätta sej in i problem som varat länge, det kan vara ett familjebråk. /.../ Man ska skapa ett förtroende för de inblandade parterna. /.../ Sen kan man naturligtvis komma till en brottsplats där det varit ett inbrott, där står en ledsen målsägande och det är samma sak där /.../ man kommer ju inte bara dit som polisman för man kommer dit som medmänniska med. Man har ju samma värderingar om man är privatperson eller polis /.../ Alla ska vi hjälpas åt, man ska inte komma in där som en barsk myndighetsperson för man är en medmänniska som ska hjälpa dom och göra så gott det går i situationen.

Christina beskriver sin roll i arbetet runt ett brottsoffer och nämner också att hon ibland kan ha en handledande funktion för dem som är verksamma på brottsofferjouren;

När dom ringer hit så handlar det om att jag då ska ta reda på vad det gäller, vad de i brottsofferjouren vill veta. Och det handlar om offret vad vi kan hjälpa dom med. Eftersom vi då är uppdelade i olika arbetsområden, vem de kan ta kontakt med. Det är det som är vårt jobb. Plus att jag kan stötta dom från brottsofferjouren som ringer, va. Kanske de mår lite dåligt och behöver prata av sig.

Berit beskriver mer generellt socialtjänstens stödjande funktioner;

Ja, det är lite olika då va, dels den enklaste formen, är ju då att man bara går och pratar med en socialsekreterare /.../ sen har vi såna här externa insatser i form av kontaktpersoner /.../ men framförallt då så har vi ju interna insatser, då har vi ett gäng terapeuter /.../ och där jobbar dom då med samtal och dit kan man gå. /.../. Sen har vi annat större då, stöd och boende, arbetsrehabilitering och allt sånt.

Som tidigare nämnts har den nya Socialtjänstlagen (5 kapitlet 11 §) skärpts avseende stöd och hjälp till brottsoffer. Det har enligt Berit inte medfört någon förändring i socialförvaltningens arbete. Hon säger; *Alltså, det har inte förändrats ett skvatt, vi vet att den finns men vi har inte gjort nåt av den överhuvudtaget. Utan vi jobbar med brottsoffer på samma sätt som vi jobbar med vem som helst som kommer hit och talar om att dom ha ett behov av nånting.*

Är brottsofferjourens funktion som medmänniska nödvändig i dagens effektiviserade och rationaliserade samhälle? Det finns kanske inte någon annan som kan ta sig an ett brottsoffer med behov att prata med någon som har tid att lyssna, behov av hjälp med att fylla i papper eller att få kontakt med myndigheter och andra instanser? Uppgifter som menas vara centrala i jourens verksamhet och som därmed torde utgöra ett komplement till myndigheternas arbete. Utifrån aktörernas roller i brottsofferarbetet och i relation till brottsofferjouren tycks deras funktion vara berättigad då ingen aktör uppger att de har någon form av samordnande ombudsmannafunktion t.ex. i avseendet att hjälpa brottsoffer fylla i diverse blanketter eller vara behjälpliga i kontakter med olika organisationer. Dock kan brottsoffer vända sig till socialtjänsten vid behov av stödsamtal men Berit tror, som antytts, ovan att människor ofta är rädda för att utsättas för en granskande ”förnedringsprocess” och undviker därför att kontakta myndigheten. Trots att socialtjänstlagen har skärpts uppger Berit att det i realiteten inte har medfört någon förändring i deras brottsofferarbete. Genom respondenternas utsagor tycks den lokala brottsofferjouren därmed fylla ett tomrum.

5. Aktörernas bild av brottsofferrollen

Den andra delen av mitt syfte är att förstå brottsofferrollens funktion i brottsofferarbetet. För att komma dithän bör man först problematisera frågan; vad är ett brottsoffer? Alla respondenter, förutom Berit, anser att ett brottsoffer är, kort och gott, en individ som blivit utsatt för ett brott. Daniel anser att det är skillnad om man blivit utsatt för ett våldsbrott eller ett tillgreppsbrott; */.../ för det (våldsbrott, min kommentar) är riktat mot mej personligen och det tycker jag är ett grövre brott, det är ett brott mot liv och hälsa.* Berit har däremot svårt för offerbegreppet;

/.../ offer är ett småäckligt ord nästan, jag tycker faktiskt det. Offer för omständigheterna till exempel så hemskt det är. Någon som inte har makt överhuvudtaget att göra nåt åt sin situation., Offer för omständigheter, det finns väl för fan ingen som är offer för sina omständigheter. Alla har möjligheter att förändra sitt liv på ett eller annat sätt även om det är pytte, pyttesmå små steg /.../ även om det bara skulle ske i huvudet så är det ändå en förändring /.../ men om man ska använda det i traditionell mening så är det väl nån som blivit utsatt för brott mot person eller sak.

Den stereotypa bilden av brottsoffer tycks vara någon som blivit utsatt för ett brott vilket kan drabba vem som helst. Berit anser att offerbegreppet ger bilden av att människan är maktlös och inte har kontroll över sitt liv. Istället menar Berit att om man blir utsatt för ett övergrepp så har man makt i det avseendet att man kan göra motstånd;

Om du blir utsatt för ett våldtäktsförsök eller våldtäkt och du ligger helt passiv så kan det vara att göra motstånd för att, eftersom våldtäkt är en aggressionshandling och inte en sexuell handling, så är passivitet ett sätt att komma undan för det är inte det han vill, han vill ha motstånd. En annan typ av motstånd som kvinnor kan göra är att gallskrika, man kan slå eller man kan bara tänka att så fort du släpper mej ska jag döda dej din djävul eller så fort jag kommer loss ska jag ringa polisen, det är också motstånd. Att man inte bara lägger sej och tänker att, jaha det här händer mej och det var nog inte så mycket mer att vänta för jag är inte värd mer. Det är ett offer för mej. Nästan alla som blir utsatta för nånting har dom här motståndstankarna eller agerandet. /.../ på det sättet kan dom förändra sin syn på sej själva från viljelösa offer till starka kvinnor eller barn eller män eller vilka det nu är som gjort motstånd mot en förövare /.../.

Enligt Berits utsaga tycks det således finnas en paradox i offerbegreppet eftersom den schablonmässiga bilden av ett offer associeras ofta till en hjälplöshet och en oförmåga att påverka sin situation medan Berit menar att vi alltid kan påverka vår tillvaro, har ett val.

Om vi leker med tanken att brottsoffer, med utgångspunkt från den stereotypa bilden, är viljelösa och maktlösa med bristande förmåga att kontrollera sina liv blir det i sammanhanget

intressant att fundera på vilken funktion offerbegreppet fyller och om den är viktig. Christina menar att funktionen är en beteckning; */.../ för att du ska veta vem du pratar om i ett sammanhang /.../ nån har blivit utsatt för ett brott och det är den här personen och den här personen som är offer för det här brottet. Det är precis som vi har benämningar, alltså vi har klienter, patienter och kunder /.../*. Christina uppfattar inte att individer stämplas när olika benämningar används utan att det snarare underlättar när man pratar om människor; *hur ska du beskriva det annars. Säg ett brott som har blivit begånget, offret betecknar att det är den personen, jag tycker det är en bra beskrivning*. När människor eller grupper kategoriseras till ett fack så har vi också stämplat individen eller gruppen utifrån våra föreställningar och erfarenheter vilket kan medföra att vederbörande får bära ett stigma som kan prägla individens fortsatta liv. Daniel beskriver företeelsen som; */.../ är man ett offer då räknas man som helt under isen /.../ offer, det är bara dom sämsta som blir offer så jag tycker det är fel ord egentligen*. Berit filosoferar över andra möjliga motiv till varför människor tycks hysa ett behov av att kategorisera individer;

/.../ jag tror väl att det fyller nån slags samhällelig funktion, att det finns människor som blir utsatta för olika saker för då känner vi andra oss mer ypperligare. /.../ Det är viktigt att kunna säga, jag lever ett halvtaskigt liv men inte så jobbigt som hon där som blir misshandlad. Alltså, för att kunna göra jämförelser. Tror jag att det alltid behövs människor som mår dåligt och människor som mår bra. Och jag tror det är därför vi människor har behållit det samhälle som vi har med stora skillnader /.../ vi har byggt ett sånt samhälle som bygger på skillnader /.../ så jag tror det behövs människor som far illa för att vi andra ska må bra /.../

Det kanske finns ett medvetet eller omedvetet behov av att dela in och jämföra individer i förhållande till sig själv och att offerrollen därför inte bara fyller en praktisk funktion, d.v.s. att beteckna människor och grupper. Således kan offerbegreppet vara viktigt och fylla flera funktioner.

Alla respondenterna är av uppfattningen att vem som helst kan bli brottsoffer, oavsett grupptillhörighet, socialgrupp, ursprung, kön etc. När de resonerar om olika gruppers utsatthet kan man dock skönja ett mönster. Anna påbrottsofferjouren menar att oavsett vilken grupptillhörighet man tillhör kan man bli ett brottsoffer men tillägger; */.../ missbrukare där händer det väldigt mycket. Dom slåss sinsemellan, polisanmälning hit och polisanmälning dit, kan bli mycket svårt att reda ut ibland. Det är en grupp som utsätter andra för våld men även själva blir hårt utsatta. Det kan man säga att de är en liten klick för sej själv /.../*. Erik

kompletterar bilden av missbrukare som besvärliga men tillägger att man inte får stämpla människor i ett nedlåtande syfte även om det kan vara svårt;

/.../ när dom (missbrukare, min kommentar) kommer, ringer och beklagar sej att då hade jag dom och dom där hemma och, vad fan, när jag vaknade så var plånboken borta, va. Okej, visst har han eller hon själv satt sej i detta för man får inte vara så godtrogen och slarvig men man får också akta sej att gå för mycket in på det hållet och för det är, om det är en buse, en missbrukare eller det är en fullt vanlig normal människa så är det, man för inte ta bara ytan man måste ta människan bakom /.../ Men sen kan man ju bli helvetes förbannad vid nåt tillfälle /.../.

Daniel anser inte att missbrukare som blir utsatta för brott förtjänar sympati men polisen är ändåtvungna att följa vissa rutiner;

Där är mycket missbrukare och kriminella som blir utsatta för brott i vår egen kommun. Det finns många exempel på det. Å andra sidan så har de inte riktigt vår medömkan men däremot när vi skriver anmälningar och sånt så måste vi följa rutinerna ändå. /.../ jag vet inte nån riktigt tungt kriminellt belastad som har velat anmäla sej själv till brottsofferjouren.

Det intressanta mönstret är hur respondenterna associerar till missbrukare när de funderar runt brottoffers grupptillhörighet. Det tycks som att missbrukare och kriminella är svårare att föreställa sig som brottsoffer eftersom de själva utför brott och därmed skapar offer. Men det är också en grupp som är enkel att förhålla sig till och sambandet är kanske att brottsoffer och kriminella är enkla kategorier att klassificera och förhålla sig till. Respondenterna verkar alltså inte primärt associera brottsoffer till välbemedlade medborgare.

Polismännen tror dock att välbärgade människor löper mindre risk än utsatta grupper. Daniel tror förvisso att förmögna kan bli utsatta för brott men att; */.../ den välbärgade råkar inte ut för så mycket, va som en utsatt grupp, men det finns. Det är bara det att den välbärgade inte visar utåt vad dom blivit utsatta för /.../ dom vill gärna dölja det. Du har en status utåt, jag är välbärgad, har en position i samhället /.../.* En slutsats som sammanfaller med Eriks uppfattning om att högre samhällsklassers odds att bli utsatta för brott är relativt mindre; */.../ dom mer så kallade, ja mer välbärgade /.../ har mer ordnade förhållande, va på många vis, va och dom har större chans att klara sej undan allt det här, va dom skyddar sej nog på ett annat vis tror jag /.../.* Det verkar rimligt att dom som har mer resurser och kanske ett bättre socialt kontaktnät har större förutsättningar att klara sig utan extern hjälp. Berit menar dock att vem som helst kan bli ett brottsoffer och resonerar som följer;

/.../ människor som lever ett mer utsatt liv, det vill säga ekonomiskt, missbrukare befinner sej i farliga miljöer av olika orsaker. Det är klart att dom utsätter sej för större risker, alltså det finns ju riskmiljöer. Men människor som hamnar i ekonomiskt obestånd eller missbruk kan ju vara vem som helst så går man ett steg längre så hamnar man där i alla fall att det kan vara vem som helst. Jag menar, jag kan bli missbrukare, jag kan göra nånting som gör att jag förlorar jobbet och får taskig ekonomi. Alltså det kan hända vem som helst i ett oövertygat ögonblick eller lite obetänksamhet, dåligt flyt eller vad det nu kan bero på /.../.

Till syvende och sist tycks det som att alla människor kan hamna i en prekär position och därmed kan alla bli utsatta för brott. Det sociala förhållandet och materiella resurser är emellertid, enligt utsagorna, faktorer som kan påverka sannolikheten att bli ett brottsoffer.

Enligt respondenterna kan funktionen med offerrollen ses som en praktisk beteckning men ordets negativa konnotationer av hjälplöshet och oföretagsamhet kan också medföra en risk för stämpling. En psykologisk faktor till att använda begreppet kan vara att höja sin egen status eller självkänsla.

6. Teori och analys

I detta kapitel avser jag att presentera min teoretiska utgångspunkt vilken baseras på en generell interaktionistisk teori. Därefter kommer jag att försöka knyta ihop kapitel 2-5 med hjälp av teori och tidigare forskning.

6.1 En teoretisk ansats

Goffman (1974) beskriver sin teori som ett sociologiskt perspektiv varur han menar att man kan studera det sociala samspelet mellan individer. Hans generella interaktionistiska teori, d.v.s. "hur individen presenterar sig själv och sin aktivitet inför andra i en vanlig arbetssituation, hur han styr och kontrollerar den uppfattning som de andra bildar sig om honom och vad han kan och inte kan göra medan han genomför sitt framträdande inför dem" (a.a. s. 9), beskrivs utifrån en teatermetafor. Jag anser att Goffmans dramaturgiska liknelse är ett väsentligt inslag i analysen eftersom det interaktionistiska perspektivet kan ge infallsvinklar för förståelsen av samspelet mellan de olika aktörer som är verksamma inom brottsofferområdet.

Goffmans teatermetafor utgörs av skådespelare och deras uppträdande inför publik vilken kan förstås som att han synliggör individer och deras agerande inför andra människor. Skådespelet förs både på scenen, den främre regionen, där det eftersträvansvärda

uppträdandet uppvisas och bakom kulisserna där skådespelaren slappnar av, förbereder framförandet samt förbättrar eventuella krackeleringar i masken vilket kan återkopplas till den verkliga interaktionen mellan individen och omgivningen.

Goffman menar att föreställningen kan ta olika gestaltningar, den kan genomföras gemensamt med en grupp människor eller av tvågrupper som kommunicerar eller spelar mot varandra. Han anser att det första alternativet är idealet, när individerna agerar som ett team och framträder utifrån ett gemensamt intresse vilket också fyller funktionen som en sammanhållande länk. I många interaktionssituationer är teamets medlemmar beroende av samarbete för att möjliggöra och upprätthålla en definition av situationen d.v.s. en gemensam delvis underförstådd uppfattning om eller upplevelse av det kontextuella sammanhanget. Det är viktigt att de medlemmar som ingår i teamet är både pålitliga och kan uppträda korrekt. Den andra vanligare varianten är när medlemmar med olika funktioner i den sociala inramningen delas upp i tvåolika team där de utför rutiner inför varandra. Goffman menar att empirisk erfarenhet tyder på att i interaktionistiska situationer finns en svårförklarad tendens till polarisering. Ofta tycks interaktionen mellan tvåteam fungera så att det ena teamet är det agerade och det andra får vara åskådare något som kan bero på vilka som definierar situationen och därför känner sig säkra och dominerar framträdandet och vilka som är de övriga, publiken. För att skydda uppträdandet finns möjlighet att destruktiv information undanhålls som inte passar in i dramaturgin. Exempelvis strategiska hemligheter, avsikter och karaktärsdrag som döljs inför publiken för att teamet ska kunna uppnå ett visst mål (a.a.).

De aktörer som är verksamma inom brottsofferområdet betraktar jag som kollegor, trots att de tillhör olika organisationer samt har olika yrkestitlar. Goffman (1974) definierar kollegor som följer: "Kollegor kan definieras som personer som utför samma slags rutin inför samma slags auditorium men som inte agerar tillsammans, som teammedlemmar gör, vid samma tidpunkt och plats inför samma speciella auditorium. Kollegor /.../ är förenade i en ödesgemenskap" (s. 142). Eftersom kollegorna upplever samma slags situationer och måste uppvisa ett liknande beteende kommer de också att bli medvetna om varandras svårigheter och skilda perspektiv och oavsett respektive verksamhets fackspråk kommer de att kunna förstå varandra. Avseende kommunikationen mellan två team, menar Goffman att, de försöker bibehålla sina roller, så tillvida de inte inser att de ingår i samma team och inte behöver spela inför varandra. Det sedvanliga förfarandet är dock att man försöker bevara sina

roller och teamen försöker undertrycka sin ärliga uppfattning om både det egna och det andra teamet. Kort sagt; under interaktionen håller teamen färgen för varandra.

Offerbegreppet och att de som blivit utsatta för brott kategoriseras som brottsoffer kan illustreras med följande citat; ”Ibland ger man publikmedlemmarna en kodbeteckning som gör dem till fullständigt opersonliga objekt och hänför dem på så vis till en abstrakt kategori” (Goffman 1974 s. 153). När en person uppträder inför andra kommer vederbörandes handlingar att påverka den gemensamma definitionen av situationen. Individen kan medvetet uttrycka sig på ett särskilt sätt eftersom traditionen inom vederbörandes grupp eller status kräver den formen av uttryck och inte för att åstadkomma någon speciell reaktion hos de andra. När en person får kontakt med andra människor försöker de i regel skaffa upplysningar om vederbörande. Dessa uppgifter om den berörda individen bidrar till att definiera situationen och därmed vet de också hur de bör agera. Utifrån tidigare erfarenheter kan de utgå ifrån en kategorisering där vissa människotyper befinner sig i vissa miljöer (a.a.). Utifrån ovanstående ses tydliga kännetecken på kategoriseringar och därmed möjligen stigmatiseringar av grupper som brottsoffer vilket kan ske omedvetet men även uttalat av såväl hjälparen som den hjälpsökande.

6.2 Tolkning och analys

Efter att resonerat utifrån olika aspekter om brottsoffer och brottsofferarbete är det hög tid att knyta ihop kapitel 2-5 och analysera materialet. I empirin har jag strukturerat och resonerat om utsagorna vilket är en form av analys eftersom jag inte bara deskriptivt refererat intervjuernas frågor och svar. I detta kapitel kommer jag att försöka lyfta materialet ytterligare en nivå genom att med hjälp av ett interaktionistiskt perspektiv tolka och analysera det respondenterna berättar i förhållande till teori och tidigare forskning och därmed skapa ett meningssammanhang av det undersökta området.

Goffman (1974) menar att man kan betrakta olika aktörer som kolleger, trots att de inte ingår i samma arbetslag eller team då de är förenade i en ”ödesgemenskap”. Oavsett verksamhet, perspektiv, svårigheter och fackspråk kommer kollegerna enligt författaren att förstå varandra då de arbetar för samma sak. Respondenterna kan därför betraktas som kollegor då deras gemensamma nämnare består i att stödja brottsoffer. Däremot uppfattar jag att förståelsen mellan aktörerna för varandras verksamheter och roller inte präglades av ett gemensamt

perspektiv, tvärtom tycks det förekomma skilda uppfattningar om roll- och uppgiftsfördelningen vilket kan medföra samarbetsproblem. Goffman menar att det vanligaste syndromet, när kollegor möts, är att hålla färgen för varandra om både sin egen och den andras verksamhet. När respondenterna agerat inför mig, har jag uppfattat att de befunnit sig bakom scenen då de inte behövt hålla färgen för mig eftersom jag inte är en kollega. De bilder som framsprungit ur intervjuerna tyder på att samverkansarbetet kring brottsoffer inte är helt friktionsfritt. Exempelvis ifrågasätter Berit brottsofferjourens nödvändighet, Christina anser att jourens arbete ska vara en offentlig service medan Daniel uppfattar att samarbetet mellan jouren och socialtjänsten brister. Emellertid uppfattar Anna att samarbetet fungerar utmärkt med övriga aktörer dock med ett förbehåll gällande kvinnojouren då den är nystartad.

Den ultimata arbetssituationen och måluppfyllelsen uppstår när en grupp individer agerar som ett team och framträder utifrån det gemensamma intresset vilket också har en för teamet sammanhållande funktion. Det är dock vanligare att två team framträder och utför rutiner inför varandra vilket kan orsaka motsättningar mellan teamen (Goffman 1974). Respondenterna tycks inte agera som ett team bakom kulisserna, utan snarare är varje aktörs verksamhet ett team där de internt fördelar roller som de, utan ett gemensamt manus, spelar upp inför och med/mot varandra. I offentligheten på scenen präglas däremot framträdandet av en teamkänsla hos ensemblen. Risken är emellertid överhängande att de missar den gemensamma nämnaren, nämligen det lokala brottsofferarbetet som torde förena dem. I slutändan är det brottsoffren som förlorar på en icke optimal samordning av möjliga resurser. Lindgren m.fl. (2001) menar att samverkansarbetet mellan aktörerna kan förbättras avsevärt om alla tar större del i brottsofferarbetet. Aktörerna i brottsofferarbetet i A-stad har inget direkt samverkansarbete vilket Daniel bekräftar när han berättar att de inte har några gemensamma samverkansmöten. Daniel uppger att polisen har ett gott samarbete med jouren, exempelvis sitter Daniel med på jourens styrelsemöte, utbildar nya stödpersoner etc. Vilket förvisso också kan tolkas som att det är polisens otillräcklighet som utgör grunden i deras positiva inställning till jourens arbete. Däremot är socialtjänstens förhållande till brottsofferjouren inte av samma positiva karaktär. Det finns ingen regelbunden kontakt dem sinsemellan, socialtjänsten deltar ej i jourens styrelsemöte, Berit ifrågasätter jourens existens, brottsofferjourens kontaktperson; Christina erkänner ett bristande engagemang, hon tycker att hon visar sig för lite etc. Åkerström (1990) har i tidigare studier påvisat att myndigheter har

en tendens att slussa över människor till ideella organisationer. Eftersom Berit bestämt uttrycker att stöd av människor är främst socialtjänstens, polisens och psykiatrins ansvar är det emellertid en praxis som inte kan styrkas i föreliggande undersökning åtminstone inte avseende socialtjänsten. Socialtjänstens förhållande till jouren förefaller vara platoniskt och tycks präglas av ett visst revirtänkande.

I sammanhanget är det intressant att fundera på Anna och hennes, jämfört med övriga respondenter, odelat positiva uppfattning om det övergripande samarbetet dememellan. Antingen beror den på att Anna uppträdde på scenen under intervjun, kanske för att, möjligen omedvetet, dölja brottsofferjourens strategiska hemligheter, t.ex. att genom en välvillig och positiv inställning till myndigheter förvissa sig om att erhålla de ekonomiska bidrag vilka jourens existens är beroende av. Eller beror den på att myndigheterna har definierat situationen, d.v.s. sig själva som skådespelarna vilket innebär att brottsofferjouren är publiken och därmed obemyndigad till och därför omedveten om myndigheternas förehavanden bakom kulisserna.

Brottsofferjourens funktion är att agera medmänniska, att stödja och hjälpa de individer som blivit utsatta för brott med exempelvis praktiska förehavanden som att fylla i blanketter eller bara finnas till och lyssna. I Rydings (2001) studie har brottsofferjourer framhävt att stödpersonerna bl.a. har mer tid till att lyssna på brottsoffren och att de snabbt kommer i kontakt med offren vilket är funktioner som ofta beskrivs som bristfälliga i myndigheternas arbete. Berit berättar att jouren är bemannad två timmar dagligen och därefter lyssnas telefonsvararen av regelbundet varför en kontakt med brottsoffret kan komma till stånd snabbt. Ryding menar att jourerna utformar sitt arbete på ett sätt som påminner om myndigheters formella handläggning. Tendensen finns då Berit nämner att stödpersonerna utför de flesta telefonsamtalen från hemmet vilket kan tolkas som att det är stödpersonerna som bedömer och avgör när stödsamtal och möten bör eller kan ske. Brottsofferjouren bedriver alltså en form av människobehandling vilket också innebär att de har kontroll över resurser, bl.a. i form av stödpersonernas tillgänglighet (Svensson 2002, Lundström & Sunesson 2000).

Det tycks alltså som att brottsofferjourens arbete i förhållande till nära samverkanspartners främst består i att vara behjälplig med att fylla i papper, kontakta olika myndigheter och

organisationer samt att lyssna och stödja i egenskap av medmänniska. Det går dock inte att säga att jouren fungerar enkom som ett komplement till myndigheterna, vilket de flesta respondenterna verkar ense om, då dess funktion tycks mer komplex än så. Blennbergers (1993) modell för att skildra de frivilliga sociala organisationernas förhållande till de offentliga insatserna är avantgarde, komplement, alternativ och ersättning (v.g. se rubrik 3.2). Självklart kan man betrakta jourens arbete som ett komplement. Framförallt till socialtjänstens insatser men likväl till polismyndigheten som oftast har den första kontakten med människor som blivit utsatta för brott och därför direkt och påtagligt får uppleva individernas behov av stöd och hjälp. Daniel menar emellertid att jourens arbete snarare är ett uppföljningsarbete som tar vid efter respektive myndighets insatser. Utifrån det perspektivet är det myndigheternas resurs- och tidsbrist som utgör en grund och kanske förutsättning för jourens arbete. En annan möjlig roll som jouren kan ha är att de är ett alternativ till de offentliga insatserna. Bl.a. utifrån Berits utsaga att människor tror att de skall genomgå en ”förnedringsprocess”, kan man anta att det finns de som trots ett föreliggande hjälpbehov undviker socialtjänsten. Blennberger menar att om en ideell verksamhet utgör ett alternativ till de offentliga insatserna så föreligger det också ett nödvändigt konkurrensförhållande. Det är sammantaget uppenbart att någon form av diskrepans existerar mellan socialtjänsten och övriga aktörers beskrivning av brottsofferjouren och dess funktioner vilket tydligt framgån i en jämförelse med Berits och Christinas respektive utsagor.

Brottsofferjourer kan svårligen beskrivas som ett avantgarde eller förtrupp trots att de i viss mån bryter mark runt en bortglömd eller undanskymd företeelse nämligen brottsoffrens situation. Brottsofferjouren har inte heller officiellt övertagit någon offentlig verksamhet och ersätter därmed inte de offentliga insatserna åtminstone inte i någon formell mening.

Utifrån ovanstående tycks jourens funktion ha flera dimensioner i förhållandet till det offentliga, d.v.s. som komplement, uppföljning och alternativ. Komplement och uppföljning i bemärkelsen att det offentliga varken har tid eller resurser att vara behjälpliga att fylla i papper, kontakta olika instanser och agera medmänniska. Något som kan tolkas som att jouren p.g.a. resursbrist bjuds in att spela manusets mindre viktiga roller något som inte innebär att man automatiskt har tillträde till förtrogenheten bakom scenen vilket de inte heller efterstavar. Alternativ, då socialtjänsten, för många, har negativa förtecken och därför ger upphov till en motvilja men också som Lindgren m.fl. (2001) menar, att gemene man inte är

upplysta om socialtjänstens ansvar över kommuninvånarnas stöd- och hjälpbehov. Det är uppenbart att företeelsen brottsofferjourer framsprungit ur ett hjälpbehov som de offentliga instanserna ej lyckats fylla. Det är en annan fråga om jourerna lyckas uppfylla detsamma.

Den stereotypa bilden av ett brottsoffer tycks vara någon som blivit utsatt för ett brott något som kan drabba vem som helst. Christie (2001) menar att idealiska offer är svaga i relation till förövaren vilket innebär att deras tillskrivna status som offer legitimeras. Motsatsförhållande föreligger avseende icke idealiska offer (v.g. se rubrik 2.2). Respondenterna ger en relativt samstämmig bild av kategorin idealiska offer medan t.ex. missbrukare och kriminella komplicerar bilden. De tycks snarare betraktas som icke idealiska offer då de själva gör skada och därmed skapar brottsoffer. En bild som överensstämmer med Åkerströms (1990) uppfattning; att aktörerna har föreställningar om vem och vilka som kan vara brottsoffer. Det finns också en paradox i offerbegreppet då den schablonmässiga bilden ofta förknippas med hjälplöshet och oförmåga medan Berit menar att människan alltid har ett val. En parallell till Berits utsaga är Hydéns (2001) tes om den motståndprocess som misshandlade kvinnor genomgår.

Åkerström (1990) menar att den uppmärksamhet som riktats mot brottsoffer har medfört att en grupp individer ha blivit satta i ett fack, en kategorisering som individen kan motsätta sig. Hon menar också att det är naturligt att de verksamma inom det aktuella undersökningsområdet upplever individer som varit utsatta för ett brott som en kategori. Enligt respondenternas utsagor kan offerrollen fylla flera funktioner, dels som en praktisk användning och dels ett behov av att kategorisera och jämföra människor i relation till sin egen situation. Svensson (2002) skriver att om en individ söker sig till brottsofferjouren för att erhålla hjälp och stöd förutsätter det att vederbörande har godtagit rollen som offer. Hon menar därför att den som utsatts för ett brott blir ett offer först i kontakten med jouren och inte vid brottstillfället. Trots att alla respondenter är ense om att vem som helst kan bli utsatt för ett brott menar en del att socialt nätverk och materiella resurser är faktorer som kan påverka sannolikheten att bli ett brottsoffer något som förnekas av andra. Oenigheten behöver inte bero på skilda uppfattningar och erfarenheter utan på bristande teamsamverkan med medföljande språkförobistringar.

Tillämpat på brottsofferbegreppet kan man med hjälp av Goffmans interaktionistiska teori och teatermetaforer beskriva brottsoffer som den utvalda men passiva publiken medan aktörerna i brottsofferarbetet är skådespelarna som också avgör vilka som får tillgång till föreställningen, d.v.s. avgör vilka som är berättigade att inneha epitetet brottsoffer.

Tidigare har det konstaterats att det inte är möjligt eller kanske ens önskvärt att ge en entydig definition på begreppet socialt arbete. Istället kan man betrakta socialt arbete som en social konstruktion beroende av sin kontext, d.v.s. att ett socialt arbete utförs i de sammanhang det uppstår samt i dess faktiska användning. Utifrån detta perspektiv tycks således brottsofferarbetet ingå i det sociala arbetets sfär trots att det inte uppenbart är riktat mot de svaga personer eller grupper som begreppet främst förknippas med. Dock har det under resans gång visat sig att brottsoffer inte främst associeras till välbemedlade individer utan tvärtom till just svaga eller maktlösa grupper. Därför är det också rimligt att betrakta brottsofferrollen som en, av många kategorier i socialt arbete.

6.2.1 Sammanfattning

Syftet med studien är således att förstå brottsofferjourens funktion i förhållande till samverkanspartners och vidare förstå brottsofferrollens betydelse i brottsofferarbetet. Med hjälp av empiri, interaktionistisk teori och tidigare forskning har jag försökt tolka och analysera brottsofferarbetet i ett lokalt sammanhang.

Sammantaget är det lokala brottsofferarbetet en tämligen komplex företeelse med en inte alltid fruktsam inre dynamik. Aktörerna agerar inte som ett team utan som enskilda enheter utan en gemensam uppfattning eller definition av arbetet och dess kontext. Brottsofferjouren tycks ha två funktioner i förhållande till de offentliga insatserna, som komplement och alternativ. Jourens stödarbete består främst av att vara behjälplig med att fylla i papper och agera medmänniska, uppgifter som offentliga instanser ej tillgodoser. Ur det perspektivet är det tid- och resursbrist hos de offentliga verksamheterna som utgör grogrunden för jourens existens. Dock kan jouren också utgöra ett alternativ då vissa grupper av människor undviker socialtjänsten p.g.a. rädsla för att utsättas för en ”förnedringsprocess”.

Alla kan bli utsatta för ett brott men sannolikheten för att bli ett brottsoffer beror trots det på vem man är. Det är svårare att tänka sig välbemedlade medborgare som offer jämfört med

individer från utsatta grupper. Vilket också är intuitivt rimligt då de i regel har ett bättre ekonomiskt såväl som socialt skyddsnät. Här finns emellertid en ambivalens i bilden med avseende på utsatta grupper som missbrukare och kriminella vilka själva är förövare då brottsoffer associeras som hjälp- och viljelösa. Det finns också en paradox i offerbegreppet eftersom individen alltid har en viss autonomi som kan motiveras med att vederbörande väljer att ta emot hjälp. Brottsofferrollens funktion i brottsofferarbetet är troligen att den har en praktisk användning för de verksamma vilket också innebär att de har tolkningsprivilegiet att bedöma vem som är ett brottsoffer. Det är också en förutsättning för att erhålla stöd och hjälp av brottsofferjouren oavsett om den utsatte definierar sig som ett brottsoffer eller ej. Det framkommer också att det finns en tendens bland människor att jämföra och kategorisera sina medmänniskor i förhållande till sin egen livssituation.

Således fyller brottsofferjouren i dagens samhällssituation en reell och behövlig men inte optimal funktion. Någonstans är brottsofferjourens legitimitet beroende av de offentliga insatsernas otillräcklighet.

7. Slutkommentar

Efter att gjort ett tappert försök att uppnå arbetets syfte och besvarat dess frågeställningar har min förståelse för ämnesområdet ökat men det återstår naturligtvis många frågor att besvara. Det hade exempelvis varit intressant att göra en liknade undersökning baserad på brottsoffer och deras perspektiv avseende de olika aktörernas funktioner och roller inom brottsofferarbetet.

Det är fortfarande min generella uppfattning att brottsofferarbete, om förutsättningarna finns, bör bedrivas i offentlig regi. Mina delvis idealistiska skäl är att svaga grupper inte ska behöva vara utelämnade till andras välvilja eller tillfälliga opinioner med kanske brister i kontinuitet, godtycke och rättsäkerhetsproblem som följd. Ur ett pragmatiskt perspektiv är jag efter min studie mer benägen att gilla läget. Eftersom välfärdsstaten inte tycks ha råd att tillmötesgå de sociala behov som uppenbarligen finns har brottsofferjouren en faktisk funktion som komplement och alternativ till det offentliga att fylla. Ett vanligt argument mot frivilligarbete är emellertid att det inbjuder till neddragningar i det gemensamma, offentliga arbetets sfär.

Offerbegreppet klingar illa i mina öron då det har en nedvärderande klang. Av praktiska, administrativa och ibland rättighetsgrundande skäl tillmåter man individer och grupper epitet de själva inte skulle beskriva sig eller vilja bli beskrivna under. Det beror säkert i flertalet fall inte på ovilja utan på obetänksamhet men till det sociala arbetets sfär, i vid bemärkelse, söker sig troligen också människor som har för avsikt att självterapeutiskt bekräfta sig själva på utsattas och svagas bekostnad. Därför menar jag att det är viktigt att klargöra vilka konnotationer begrepp och i synnerhet tillmälen bär på. Kanske det lite till mans vore nyttigt att rannsaka våra bakomliggande motiv till varför vi använder vissa begrepp.

Källförteckning

Bergmark, Åke (1998) *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Blennberger, Erik (1993) Begrepp och modeller i *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt*. SOU 1993:82. Stockholm: Fritses.

Christie, Nils (2001) Det idealiska offret. i Åkerström, Malin & Sahlin, Ingrid (red) *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Den undersökta kommunen (2002) *Brott i polisområde....* Lokala Brottsofferrådet.

Eliasson, Rosmari (1987) *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.

Goffman, Erving (1974) *Jaget och maskerna*. Stockholm: Prisma.

Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod. Teori, forskning, praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Hydén, Margareta (2001) Misshandlade kvinnors uppbrott: en motståndsprocess. i Åkerström, Malin & Sahlin, Ingrid (red) *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa intervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, Eva & Stub, Laila (1998) *Handbok för stödpersoner*. Stockholm: Brottsofferjourernas Riksförbund.

Lindgren, Magnus (1997) *Brottsofferarbetet i Sverige – en kunskapsöversikt*. Umeå: Brottsoffermyndigheten.

Lindgren, Magnus, Pettersson, Karl-Åke & Hägglund, Bo (2001) *Brottsoffer. Från teori till praktik*. Stockholm: Jure.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2000) Socialt arbete utförs i organisationer. i Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red) *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Merriam, Sharan, B (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2000) Vad är socialt arbete? i Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune och Swärd, Hans (red) *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Payne, Malcolm (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Repstad, Pål (1998) *Sociologiskt perspektiv i vård, omsorg och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Repstad, Pål (1999) *Närhet och distans. Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Ryding, Anna (2001) Tiden som retorisk resurs – om brottsofferjourers gränssättningar. i Åkerström, Malin & Sahlin, Ingrid (red) *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Sekretesslagen (1980:100).

Socialtjänstlagen (2001:453).

Starrin, Bengt & Renck, Barbro (1996) Den kvalitativa intervjun. i Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red) *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Svensson Kerstin (2002) *Brottsofferjourer och stödpersoner. En kartläggning av brottsofferjourerna i Sverige 2002*. Meddelande från Socialhögskolan.

Åkerström, Malin (1990) *Dilemman i frivilligjourer – exempler kvinno- och brottsofferjourer*. Research report. Lund: Lunds universitet, Sociologiska institutionen.

Åkerström, Malin (2001) Annie – en motberättelse. i Åkerström, Malin & Sahlin, Ingrid (red) *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Sahlin, Ingrid & Åkerström, Malin (2001) Inledning, i Sahlin, Ingrid & Åkerström, Malin (red) *Det motspänstiga offret*. Studentlitteratur. Lund

www.....se Den undersökta kommunens hemsida. 2003-05-24

Bilaga 1 Intervjuguide

Stödarbetet.

- *Vad består ert stödarbete av?
- *Vad skulle Ni kunna förändra, d.v.s. förbättra?
- *Vilka myndigheter och/eller frivilliga organisationer samverkar Ni främst med?
- *Upplever Du att samarbetet fungerar tillfredsställande, på vilket sätt?
- *Vilken roll har Ni i jämförelse med dem ni samarbetar med?
- *Hur ser den ideala rollfördelningen ut för brottsofferarbetet?

Brottsofferrollen.

- *Hur vill du beskriva vem som är ett brottsoffer?
- *Finns det några gemensamma drag bland brottsoffer?
- *Är de som har kontakt med brottsofferjouren speciella på något sätt, eller är de representativa för brottsoffer i allmänhet?
- *Vilken funktion tror Du brottsofferrollen har?
- *Är det en specifik grupp av människor som är brottsoffer eller kan vem som helst hamna i den situationen?
- *Vad är skillnaden på målsägande och brottsoffer?
- *Är begreppet offer viktigt, på vilket sätt?
- *De brottsoffer som inte tar kontakt med Er, vad tror Du att det beror på?

Allmänna frågor.

- *Hur betraktar Ni samverkanspartnerna och dess arbete generellt?
- *Anser Du att alla instanser drar åt samma håll? Sker det sker medvetet eller omedvetet?
- *Fördelar och nackdelar med ideellt arbete jämfört med det offentliga?
- *Är det något enligt din uppfattning som myndigheten missar eller inte kan utföra som kan utföras ideellt?
- *Vilka blir stödpersoner inom den frivilliga organisationen?
- *Finns det något problem i samarbetet mellan myndigheter och frivilliga organisationer?