



LUNDS
UNIVERSITET

Lunds universitet
Sociologiska institutionen

“Penna, papper och telefon.. det är mitt vapen”
*En kvalitativ studie om trygghetskonsulenters sociala
arbete för att skapa trygghet i bostadsområden*

Cam Eliasson & Jonathan Thim
Kandidatuppsats SOCK10, 15 hp
Sociologi: Kandidatkurs för examensarbete
Vårterminen 2022
Handledare: Britt-Marie Johansson
Antal ord: 15 526

Abstrakt

I Sverige är diskussionen gällande trygghet väl omdebatterat och integreras huvudsakligen i kriminalpolitiken. Diskursen som råder i svensk politik gällande trygghet handlar om att arbeta för att minska brottsligheten och öka tryggheten, men trygghet i sig handlar inte bara om brott och oro för brott – som fenomen är begreppet komplext, mångfacetterat och situationsbundet. Trygghetsbegreppet är unikt för svensk politik, utan motsvarighet i den anglofona världen. Internationell forskning om socialt arbete för att skapa trygghet i bostadsområden är gles, och vi har inte hittat någon forskning om trygghetskonsulenters arbete i Sverige. Den aktuella uppsatsen har som syfte och frågeställning att undersöka hur vi kan förstå det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden utifrån trygghetsbegreppets (kriminal)politiska, fysiska samt sociala aspekter. Syftet uppnås genom: utförda intervjuer med en trygghetsjour, som arbetar med störningsärenden och trygghetsskapande åtgärder; genom koppling till tidigare forskning inom ämnet; och genom analys utifrån teorier om situationell brottsprevention, rutinaktiviteter, social kontroll, samt vertikal och horisontell tillit. Den aktuella uppsatsen visar på att det finns många faktorer som påverkar hur (o)trygg en individ kan känna sig och att trygghetsskapande arbete inte endast innefattar brottsförebyggande åtgärder. Den centrala slutsatsen om hur trygghetsjouren arbetar trygghetsskapande i bostadsområden handlar om synlighet, där jouren blir kapabla vaktare som kan förhindra beteenden som uppfattas som otrygga, såväl som att kommunicera och bygga relationer med hyresgäster för att visa att trygghetsjouren finns för att stödja och hjälpa till med allt som får en hyresgäst att känna sig otrygg. Därutöver visar analysen att trygghetskonsulenterna antar rollen som *kämpar* för såväl hyresgäster och fastighetsbolag, samt att trygghetskonsulenterna växlar mellan att utöva informell och formell social kontroll i sitt arbete. Vidare tyder analysen på att hyresgästerna har en hög horisontell tillit till trygghetsjouren, vilket indikerar att trygghetskonsulenterna främst uppfattas i egenskap av medmänniska snarare än auktoritär figur.

Nyckelord

trygghet, socialt arbete, trygghetsjour, trygghetskonsulent, bostadsområden

Tack

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare, Britt-Marie Johansson, för det inspirerande engagemang och stöd hon uppvisat under arbetets gång, samt för tålamodet hon haft under den tid vi spenderat på att formulera uppsatsens slutliga syfte. Vi vill även tacka familj, vänner, nära och kära för deras stöd under skrivandet, som varit till stor hjälp. Slutligen vill vi tacka den intervjuade trygghetsjouren, och särskilt de fyra trygghetskonsulenterna för deras intresse, deltagande och öppenhet under intervjuerna, utan deras hjälp hade denna uppsats inte varit möjlig.

Cam Eliasson & Jonathan Thim, Lunds Universitet.

Maj 2022

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	s. 1
1.1 Bakgrund	s. 2
1.1.1 Trygghetsdefinitioner	s. 2
1.2 Problemformulering & Syfte	s. 4
1.3 Frågeställning	s. 5
1.4 Avgränsning	s. 5
2. ÖVERSIKT AV TIDIGARE FORSKNING	s. 6
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	s. 11
3.1 Situationell brottsprevention	s. 11
3.2 Rutinaktivitetsteorin	s. 12
3.3 Social kontroll	s. 13
3.4 Vertikal & Horisontell tillit	s. 14
4. METOD	s. 14
4.1 Metoddiskussion	s. 15
4.2 Urval	s. 16
4.3 Intervjustrategi & Genomförande	s. 16
4.4 Metodologiska alternativ	s. 17
4.5 Reliabilitet & Validitet	s. 18
4.6 Etisk diskussion	s. 19
5. ANALYS	s. 20
5.1 Översikt av trygghetsjourens arbete	s. 20
5.2 Trygghetskonsulenternas definition av trygghet	s. 24
5.3 Jourens arbete utifrån trygghetsbegreppets (kriminal)politiska aspekt	s. 24
5.3.1 Arbete med samtal och störningar	s. 25
5.3.2 Trygghetsvandringar	s. 27
5.3.3 Olovlig andrahandsuthyrning	s. 29
5.4 Jourens arbete utifrån trygghetsbegreppets fysiska aspekt	s. 29
5.4.1 Arbete med samtal och störningar	s. 30
5.4.2 Trygghetsvandringar	s. 30
5.4.3 Olovlig andrahandsuthyrning	s. 32
5.5 Jourens arbete utifrån trygghetsbegreppets sociala aspekt	s. 33
5.5.1 Arbete med samtal och störningar	s. 34
5.5.2 Trygghetsvandringar	s. 39
5.5.3 Olovlig andrahandsuthyrning	s. 40
6. SLUTSATSER	s. 41
7. AVSLUTANDE DISKUSSION	s. 42
REFERENSLISTA	s. 45
BILAGOR	s. 49

1. Inledning

“Öka tryggheten”. Denna fras har under senare år blivit allt vanligare inom svensk politik, och genomsyrar även vardagen vi lever i. Trygghetsbegreppet är ett högt värderat symboliskt och konceptuellt verktyg i svensk politisk retorik som används för att legitimera olika kriminalpolitiska lösningar då det konnoteras med välmenande och universlitalitet, samt ger politiska partier möjligheten att genom retorisk användning av begreppet införliva känslor av nationell stolthet hos allmänheten (Hermansson, 2018). Begreppet är dessutom historiskt knutet till idén om *folkhemmet* – en strävan efter att skapa ett samhälle som främjar samarbete och gemenskap genom ökad trygghet (Airas & Truedsson, 2020). Idag används idén om folkhemmet av populistiska partier för att främja nationalistisk retorik inom ramen för kriminalpolitiska lösningar (Airas & Truedsson, 2020). På grund av den geopolitiska kopplingen till Sverige är ordet trygghet, och i viss utsträckning även det medföljande konceptet, oöversättligt och utan direkt motsvarighet i den engelsktalande världen (Airas & Truedsson, 2020).

Trygghetsskapande i vardagen har otaliga former. Det finns exempelvis appar som skickar GPS-signaler till användarens utvalda kontakter när en mentol-sprej som kopplas till appen blir använd, eller när man trycker på en knapp likt ett trygghetslarm – men i mobilen (Rådmark, 2021). Vidare har Skånetrafiken upprättat en telefonlinje som syftar till att bidra till ökad trygghet före, under, eller efter resa med tåg eller buss (se Skånetrafiken, u.å.). Även Stockholms Lokaltrafik (SL) har en trygghetscentral som personer kan ringa eller chatta med om de känner sig otrygga i SLs kollektivtrafik (Stockholms Lokaltrafik, u.å.) Antalet gatlyktor och den fysiska utformningen av bostadsområden planeras med trygghet i åtanke (Sahlin [Red.], 2010) samtidigt som privata säkerhetsbolag och trygghetskonsulenter i trygghetsjourer arbetar för att skapa trygghet hos individerna som lever i bostadsområdena (www.securitas.se; Störningsjouren i Göteborg, u.å.).

Trygghetskonsulenter arbetar med fastighetsbolag via en jourtjänst, där de svarar på samtal från hyresgäster som upplever störningsmoment (exempelvis höga ljud eller obehöriga i trappuppgången), och vid en pågående störning åker till platsen i syfte att stoppa störningen (Störningsjouren i Göteborg, u.å.). Ytterligare arbetsuppgifter innefattar bland annat trygghetsvandringar, och att undersöka oriktiga hyresförhållanden där personer som inte är skrivna på hyreskontraktet under längre tid uppehåller sig i en bostad.

I denna studie utgår vi från empirisk data i form av intervjuer med en sådan trygghetsjour som arbetar kvälls- och nattetid, i syfte att undersöka hur vi kan förstå det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden.

1.1 Bakgrund

Många ord används när man pratar om trygghet, som alla innehar olika nyanser, vilket kan vara förvirrande. I det engelska språket finns flera ord syftande till att beskriva trygghet och säkerhet. Något som kan ses som motsatsen till upplevelsen av *safety* samt *security* är *fear of crime*, vilket ofta är det man talar om i den internationella diskussionen kring trygghet. *Safety* och *security* ska dock inte ses som synonymer, då *safety* används i bredare mening av 'det säkra' medan *security* är en begränsad inriktning med fokus på tekniska och operationella faktorer (Tryggare Sverige, 2018). Trygghetsbegreppet i sig är svårdefinierat och som fenomen omfattar det många delar i individens liv, såsom individers livsvillkor samt hur individer ser på livsvillkoren (Heber, 2008).

I Sverige finns det tendenser att tala om trygghet mestadels som en känsla utan att precisera upplevelsen i det hela snarare än den faktiska säkerheten. Teoretisk och språklig begreppsförvirring, likt den anglosaxiska begreppsförvirringen, präglar i viss utsträckning den svenska litteraturen (Tryggare Sverige, 2018). I diskussioner rörande trygghet förekommer ofta både negativt konnoterade begrepp såsom rädsla, oro och risk, samt positivt konnoterade begrepp såsom tillit och säkerhet. Trots att begreppen delvis avser olika grader av en känsla så används exempelvis begreppen 'otrygghet', 'rädsla' och 'oro' ofta synonymt (Heber, 2008; Tryggare Sverige, 2018).

1.1.1 Trygghetsdefinitioner

Uppsatsens författare har utforskat myndigheters och stiftelsers dokument i sökandet efter en definition av trygghet. I utforskandet har det blivit uppenbart att det råder olika, men också snarlika, definitioner av vad trygghet som begrepp innebär. Nedan följer en genomgång av framstående offentliga aktörers egna definitioner av trygghetsbegreppet.

Svenska Akademiens Ordbok (SAOB, 2008) definierar rent grammatiskt trygghet som "något som innebär, erbjuder eller medför säkerhet, beskydd eller hjälp" och "förhållandet, tillståndet eller belägenheten att vara (mer eller mindre) fri från fara, hotande eller störande

förhållanden eller händelser”. Otrygghet definieras vidare som “*opålitlighet, otrohet*”, “*(tillstånd av) osäkerhet, försätta någon i osäkra förhållanden*” och “*tillståndet att icke känna sig trygg, ängslan, oro*” (SAOB, 2008).

Enligt regeringskansliet (2015) är målet med kriminalpolitiken att minska kriminaliteten samt öka människors trygghet, där rättsväsendet ska arbeta mot den enskildes rättssäkerhet och rättstrygghet. Myndighetsutövning ska vara enhetlig, förutsägbar och bedrivs med hög kvalitet, vilket medför rättssäkerhet. Rättstryggheten definieras som att enskilda individer samt andra rättssubjekt ska vara skyddade mot brottsliga angrepp på liv, hälsa, frihet, integritet såväl som egendom. I regeringens nationella brottsförebyggande program är begreppet trygghet centralt, dock definieras begreppet inte konkret. Regeringen skiljer på brottsförebyggande och trygghetsskapande arbete, då det inte är givet att individers upplevelser av trygghet direkt är länkade till den faktiska risken att bli utsatt för brott (Regeringens Skr.2016/17:126). Även polisen (2018) har målet att genom sitt arbete minska brottsligheten och öka tryggheten i samhället, men polisen definierar inte heller vad trygghetsbegreppet innebär.

Boverket definierar trygghet som “*den känsla som utlöses när en individ tolkar en fysisk miljöns utformning och användning genom att sinnesintryck kombineras med såväl egna erfarenheter, som med att andra individers eller mediers beskrivningar av risken för att utsättas för brott eller hotfulla situationer*” (Boverket, 2022). Boverket motiverar sin definition med bakgrund av att de vanligt förekommande definitionerna gällande trygghetsbegreppet inte berör relationen mellan den byggda miljön och säkerhet eller trygghet. Trygghet definieras beroende på vem som tillfrågas samt i vilket sammanhang, där Boverket (2010) menar på att det är av vikt att ha en förståelse för individers personliga upplevelser av trygghet.

Brottsförebyggande rådet (Brå) genomför årligen Nationella trygghetsundersökningen (NTU) som syftar till att öka kunskapen kring brottslighet och otrygghet i samhället. NTU undersöker människors utsatthet för brott, upplevelser av oro samt otrygghet likväl förtroende för rättsväsende och brottsutsatta individers erfarenheter av kontakt med rättsväsendet (Brottsförebyggande rådet, 2022). I sina årliga rapporter med sammanställningar från NTU talar Brå alltså om otrygghet samt oro för brott, inte trygghet. Varken i sina rapporter eller på sin hemsida (www.bra.se) definierar Brå trygghetsbegreppet, men Brå menar på att otrygghet

samt oro för brott är ett komplext och svårämnt fenomen. NTU kan emellertid bidra med indikationer som är centrala för området genom att ställa flera olika typer av frågor för att fånga flera aspekter av (o)tryggheten i samhället (Brottsförebyggande rådet, 2021).

En utredning som tillsattes av Svensk Försäkring var verksam mellan juni 2017 och december 2018 var Trygghetskommissionen. Trygghetskommissionen definierade trygghet som *“individens upplevelse av sin egen eller närståendes säkerhet”*. Säkerhet definierades som *“individens eller någon närståendes faktiska risk att utsättas för brott och ordningsstörningar”* (Trygghetskommissionen, 2018).

Stiftelsen Tryggare Sverige avgränsar begreppen säkerhet och trygghet till att beröra dess koppling till brott och ordningsstörningar (Tryggare Sverige, u.å.). Säkerhet definieras som den faktiska risken att utsättas för brottsliga handlingar eller ordningsstörningar, tryggheten är en subjektiv känsla förankrad i hur individen upplever den faktiska risken. Vidare menar Tryggare Sverige (u.å.) på att det i huvudsak finns fyra faktorer som påverkar individens trygghet och belyser vikten av att dessa faktorer kan operationaliseras för att kunna genomföra åtgärder i det trygghetsskapande arbetet. De fyra faktorerna är; individens känsla av kontroll; tillit till samhället och andra människor; anhörigas och andras säkerhet; samt individens tro på sin egen och andras förmåga att förhindra brott och hantera eventuella konsekvenser av att utsättas för brott.

1.2 Problemformulering & Syfte

Trygghet är som påpekats ovan en omdebatterad politisk fråga. Hur begreppet används och definieras beror på vilka mål som eftersträvas, och vilka omständigheter som råder. Det är utifrån olika offentliga aktörers definitioner av trygghet tydligt att begreppet oftast behandlas ur ett kriminalpolitiskt perspektiv med betoning på trygghet i förhållande till brott. Arbeta för att skapa trygghet behöver dock inte vara begränsat till detta kriminalpolitiska perspektiv, och trygghet som en subjektiv känsla är inte nödvändigtvis bunden till brott. Forskning kring trygghetskonsulenters sociala arbete för att skapa trygghet i bostadsområden är till synes obefintlig – när vi sökte på “trygghetskonsulent” via Lunds Universitets digitala databas LUBsearch (www.lub.lu.se/en/find/lubsearch) så fick vi den 26 maj 2022 inte ett enda sökresultat. Även internationell forskning om det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden är gles, men som visas under presentationen av tidigare forskning nedan är

även det sociala arbetet internationellt präglad av det kriminalpolitiska perspektivet. Detta är inte förvånande, både med hänsyn till trygghetens brottsinriktade fokus i svensk politik, och att trygghet som begrepp inte har en direkt motsvarighet i det engelska språket. För att fylla denna kunskapslucka är syftet med den aktuella uppsatsen således att *utifrån trygghetsbegreppets (kriminal)politiska, fysiska och sociala aspekter undersöka hur vi kan förstå det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden.*

1.3 Frågeställning

Den frågeställning som uppsatsen använder sig av för att nå syftet är som följer:

- *Hur kan vi förstå trygghetsjourens sociala arbete för att skapa trygghet i bostadsområden utifrån trygghetsbegreppets (kriminal)politiska, fysiska samt sociala aspekter?*

1.4 Avgränsning

Genom syftet har “det sociala arbetet för att skapa trygghet” avgränsats till sådant arbete som utförs i bostadsområden. En vidare avgränsning i detta spår är dock att studien endast utgår från empiri som insamlats hos en trygghetsjour, vilket innebär att det sociala arbetet som andra trygghetsjourer (eller liknande verksamheter) utför inte nödvändigtvis representeras i analysen. Avgränsningen har gjorts på grund av geografiska och tidsmässiga begränsningar. Vidare handlar det här arbetet inte om trygghet i sin helhet, utan undersöker hur man kan förstå det sociala arbetet att skapa trygghet i bostadsområden utifrån tre aspekter av trygghet som under insamlingen av tidigare forskning identifierats och anses vara relevanta för det etablerade syftet. Dessa aspekter är de (kriminal)politiska, fysiska, och sociala aspekterna.

Politiken och den samhälleliga diskursen kring trygghet upptäcktes under arbetets gång vara centrerad kring brottsförebyggande arbete, fokus ligger ofta på kriminalitet när politiken diskuterar trygghet. Trygghets-diskussionen i sig har blivit väl omdebatterad och har hamnat högt upp på den politiska agendan, där det stora målet med kriminalpolitiken i sin helhet är att minska brottsligheten samt öka tryggheten (Regeringskansliet, 2015). Kriminalpolitiken har således varit en betydande del i hur trygghet som fenomen har vuxit sig stort. Därav har vi funnit det relevant att undersöka det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden utifrån trygghetens kriminalpolitiska aspekt.

Ytterligare en aspekt har framkommit särskilt relevant i vårt utforskande av empiri rörande trygghet, nämligen den fysiska miljön och dess utformning. Den fysiska aspekten har påvisats utgöra en betydande del i hur trygga eller otrygga människor känner sig, inte minst i sina bostadsområden (jfr. Litzén, 2006; Tryggare Sverige, 2018; Ceccato et al., 2019). Av detta skäl har uppsatsen inkluderat trygghetens fysiska aspekt som en viktig del i diskussionen om hur socialt arbete kan påverka tryggheten i bostadsområden. Aspekten syftar alltså till hur miljöns fysiska utformning påverkar upplevda känslor av (o)trygghet.

Trygghetsbegreppets sociala aspekt menas i detta arbete handla om interaktioner med och mellan människor och på vilka sätt det sociala livet påverkar upplevd trygghet. Vi har således avgränsat oss till att inte behandla försäkringar samt hälso- och sjukvård utan den sociala aspekten i egenskap av hur man förhåller sig till andra människor. Enligt Litzén (2006) innefattar social trygghet de känslor en individ har inför andra människor i bostadsområdet. Här vill vi uppmärksamma att social trygghet kan tolkas som att en individ besitter ett starkt kontaktnät och har ett funktionellt socialt liv, men det är något som vi inte behandlar i den aktuella uppsatsen. Fokus ligger som sagt på det sociala livet i bostadsområdet i form av interaktioner med och känslor för andra människor, och hur dessa påverkar tryggheten.

2. Översikt av tidigare forskning

Arbete och åtgärder som syftar till att skapa trygghet och förebygga brott i bostadsområden är inte okända studieobjekt inom forskningen. Forskning om socialt arbete som syftar till att skapa trygghet i bostadsområden verkar dock i sociologisk doktrin vara begränsat till ett brottsförebyggande perspektiv, utifrån vad vi upptäckt i vår insamling av tidigare forskning (jfr. Glancey et al., 2012; Sahlin [Red.], 2010; Tryggare Sverige, 2018; Walby & Lippert, 2014). Detta inte minst internationellt, där det svenska begreppet 'trygghet' inte har någon direkt motsvarighet (Airas & Truedsson, 2020; Hermansson, 2018).

I delar av den anglofona världen – bland annat Storbritannien, Australien, och Kanada – finns det så kallade Community Safety Officers (CSO) vars uppdrag är att genom patrullering och relationsbygge förhindra brottslighet och antisocialt beteende i parvis tilldelade grannskap (Glancey et al., 2012; Walby & Lippert, 2014). Dessa aktörer är inte fullständiga poliser, men anställs och utbildas av kommuner eller liknande offentliga myndigheter, och bistår med

arbete som inte kräver polisiärt ingripande – exempelvis att prata med ungdomsgäng eller anordna olika myndighetskommittéer (Glancey et al., 2012).

Walby och Lipperts (2014) studie undersökte CSOs arbete i västra Kanada och jämförde skillnaderna med arbetet i Australien och Storbritannien. Författarna visade att västkanadensiska CSO genomgick en utveckling som avvek från den originella brittiska utformningen av CSO, driven av faktumet att man arbetade utifrån en ansats som menar att tecken på oordning bör undanröjas för att förhindra brott. Detta arbetssätt ledde enligt författarna till att man även började inkludera anti-graffiti-kampanjer och reglerandet av störningar i sitt arbete. Det kom senare lokala ändringar i CSO-verksamhetens uppdrag där uppgifterna anpassades efter uppdragsgivarens egna mål, vilket ledde till att arbetet inte längre tillägnades samhället snarare än en särskild aktör (Walby & Lippert, 2014). Även Glancey et al. (2012) påpekade att lokala variationer i CSOs uppgifter uppstod i Australien eftersom behoven i olika bostadsområden skilde sig åt, och möjligtvis på grund av att deras roll inte var särskilt specificerad. Befolkningens förväntningar av CSOs visade sig gå utanför ramarna för deras arbete, då personer ofta valde att ringa dem före polisen. Glancey et al. (2012) menade på att detta exemplifierade den suddiga distinktionen mellan polis och CSO med hänsyn till den relativt oklara specifikationen av en CSOs arbetsuppgifter i Australien. Walby och Lippert (2014) slutledde utifrån sin studie att institutioners adaptationer av lokalt främmande, kriminalpolitiskt drivna åtaganden som syftar till att skapa trygghet kan ge upphov till praxis som skiljer sig från den ursprungliga intentionen, vilket till viss del sammanfaller med påpekandet om lokala variationer i Glancey et al. (2012) ovan.

En studie gjord i den sydafrikanska staden Durban argumenterade att sammanhållning i gemenskapen och sociala åtgärder för att skapa trygghet samt förebygga brott hade en positiv inverkan på lokala känslor av stolthet och trygghet i bostadsområden (Marks & Bonnin, 2010). Författarna undersökte samhällsnyddsgruppers (*community safety groups*) arbete i Durban och påvisade att stora delar av den lokala polisens vardagliga uppgifter i praktiken uppfylldes av sådana grupper. Arbetet som utfördes var beroende på området, men innefattade alltjämt brottsförebyggande element som författandet av rapporter om trasiga gatlyktor och även envarsgripanden i de fall – vilket enligt författarnas empiriska material var ofta – då polisen var oförmögna eller ovilliga att ingripa. Envarsgripanden ledde i vissa fall till att medlemmar av samhällsnyddsgrupperna hamnade i våldsamma slagsmål eller till och med eldstrider med misstänkta gärningsmän (Marks & Bonnin, 2010).

Gemensamma faktorer för samhällsnykksgrupperna var deras övergripande vilja att skapa sammanhållning mellan de boende i bostadsområden och förmedla känslor av trygghet, samt att deras tillkomst motiverades av brottslig aktivitet i de berörda bostadsområdena (Marks & Bonnin, 2010). Lows (2001) studie om diskursen kring rädsla för och oro om brott bland individer som flyttat till *gated communities* i USA kan ses i kontrast till Marks och Bonnin (2010). Individer valde, istället för att främja gemenskap och tillsammans förebygga brott i bostadsområdet, att flytta till inhägnade bostadsområden utrustade med en miljö som kunde förebygga brott åt dem – garageportar, murar, och social avskildhet från grupper som ansågs vara farliga (Low, 2001).

Stiftelsen Tryggare Sverige, som är en partipolitiskt och religiöst obunden NGO (*non governmental organization*), har publicerat ett antal rapporter med direkt koppling till trygghet. Syftet med Tryggare Sverige, som drivs utan bakomliggande vinstintresse, är att inom det brottsförebyggande området främja utveckling och förbättra hjälp till brottsutsatta. I rapporten *Trygghet i samhället* (2018) sammanställde stiftelsen forskning, beprövade erfarenheter kring definitionen av trygghetsbegreppet såväl som faktorer som påverkar tryggheten i samhället. Rapporten underströk att trygghetsbegreppet går att beakta i en mängd olika kontexter, men att rapporten avgränsat sin definition till trygghet i relation till brott och ordningsstörningar. I Sverige har det brottsförebyggande arbetet sedan en lång tid tillbaka arbetat med social brottsprevention, vilket är en typ av prevention som syftar till att minska potentiella gärningspersoners motivation till att begå brott (Tryggare Sverige, 2018). Dock förutsätter den sociala brottspreventionen långsiktiga effekter, och tar dessutom inte hänsyn till andra orsaksfaktorer till att brott begås. Då den enskilda individen måste förändra sitt egna tankesätt genom den sociala brottspreventionen är det således den enskilda individen som ges allt ansvar. Situationell brottsprevention, som ofta ställs i kontrast till social brottsprevention, lägger inte enbart fokus på potentiella gärningspersoner utan även på potentiella brottsutsatta individer eller föremål. Situationella brottspreventiva åtgärder har även påvisats vara länkade med en minskad förflyttningseffekt – att brottsligheten flyttas till en annan plats. Det situationella perspektivet har således blivit mer aktuellt i dagens samhälle (Tryggare Sverige, 2018).

Inom forskningsvärlden låg fokus fram till 1995 på den sociala brottspreventionen, varefter forskningsområdet inom det situationella perspektivet växte fram och koncentrationen skiftade till att minska möjligheterna och öka riskerna med att begå brott.

Forskningsfältet skiftade alltså fokus till att uppmärksamma de tillfälligheter som utnyttjas av gärningspersoner för att begå brott. Vidare har rädslan för brott att göra med den generella situationen i samhället, där geografiska och platsspecifika förhållanden samt skillnader mellan olika människor och grupper kan påverka rädslan för brott (Tryggare Sverige, 2018). Tryggare Sverige (2018, s. 65) skriver: *“Ser vi att en plats 1) ger oss skydd samtidigt som den kan 2) ge oss kontroll över andras närvaro och aktiviteter samt 3) erbjuder möjliga lösningar då problem uppstår, känner vi oss tryggare än när något av detta saknas.”* Boverket (2010) utmärker i anslutning till detta gemensamma kännetecken för platser som upplevs vara trygga. Dessa kännetecken menas vara att platserna: går att överblicka och orientera sig i; är befolkade och ger kontakt med omgivningen; att det finns en blandning av vägar och bebyggelse; samt att platserna är välskötta. Tryggare Sverige (2018) menar att när ett bostadsområde har en blandning av funktioner och användningsområden skapas förutsättningar för en blandning av olika människor som vistas i området, och därmed ökar tryggheten. Att fler människor rör sig i ett område har å ena sidan visats öka den upplevda tryggheten, då det finns individer som kan ingripa om något sker, men har å andra sidan också visats orsaka känslor av otrygghet (Boverket, 2010).

Litzén (2006) skrev i sin licentiatuppsats, som syftade till att beskriva och analysera oro för brott i en urban miljö, att oro för att bli utsatt för en kriminell handling inte dominerar individers livsvärld. Oron är dock en viktig emotionell samt kognitiv aspekt hos individer i dagens samhälle. Oron att utsättas för brott är, för den stora majoriteten av befolkningen, en vardagsaspekt som påverkas av tid, plats och situation. De konsekvenser som oron leder till är olika typer av riskreducerande strategier, och strategierna anpassas till de aktuella situationerna som individen befinner sig i (Litzén, 2006; Tryggare Sverige, 2018). Detta är en observation som även Bislev (2004) gjorde i sin studie om gated communities i USA. Trenden att bygga och flytta till gated communities var enligt författaren inte beroende på ökad risk för brott, utan snarare en ökad riskmedvetenhet som drevs vidare av marknadsintressen (Bislev, 2004). Trots att dessa riskreducerande strategier kan influera och till och med begränsa människors frihet så genomför ofta individen sina planerade aktiviteter och låter inte sin frihet bli begränsad (Litzén, 2006). En mindre grupp individer där oron för brott får allvarigare konsekvenser finns dock, där rädslan starkt påverkar individens vardagliga aktiviteter. Författaren menar därmed att medvetenhet om dessa två grupper är av stor betydelse för att ur ett trygghetsskapande perspektiv kunna genomföra trygghetsskapande åtgärder (Litzén, 2006).

Brandén och Sandberg (2021) påpekade i sin studie om trygghetsvandringar i Sverige att borttagning av graffiti, reparation av trasiga objekt som bänkar, ljusnivåer, samt förhindrandet av lösdriveri i bostadsområden gavs mycket uppmärksamhet. Enligt författarna var detta för att införliva känslor av stolthet över sitt bostadsområde, och främja invånarnas samarbete att hålla det rent vilket skapar gemenskap. Brandén och Sandberg (2021) anmärkte att eftersom invånarna under vandringarna tog ledningen i framförandet av vilka trygghetskapande åtgärder som borde tas, så omformulerades de lokala brotts- och trygghetsfrågorna till konkreta situationella och tekniska problem, snarare än abstrakta politiska eller sociala sådana. Invånarnas deltagande var centralt för vandringarna, som användes i egenskap av ett demokratiskt verktyg för att främja lokal trygghet (Brandén & Sandberg, 2021). Myndigheter i Sverige har presenterat trygghetsvandringar som en effektiv metod, utformad för att kunna tillämpas i olika miljöer över hela landet (Brandén & Sandberg, 2021; Ceccato & Petersson, 2019). Trygghetskapande åtgärder kan exempelvis innefatta god belysning vid viktiga platser i ett bostadsområde, såsom gångstråk och entréer, vilket ökar känslor av trygghet då det blir lättare att orientera sig i och få en överblick av rummet (Boverket, 2010). Forskning har även visat att under sommar, vår och under dygnets ljusa timmar upplevs buskage och grönska som något positivt för människor, till skillnad från den negativa upplevelsen av dessa faktorer under dygnets mörka timmar (Boverket, 2010).

Sahlin ([Red.], 2010) påvisade därutöver att trygghetsinriktade partnerskap mellan allmännyttan och lokala aktörer i Göteborg främjat ekonomiska intressen samt saknat ett demokratiskt element då de boendes intressen sällan representerades inom samverkansarbetet, exempelvis i form av ett utskott bestående av hyresgäster. Medan invånarna var delaktiga i arbete som påbörjades av partnerskapen, så var de sällan inblandade i beslutsprocesserna som påverkade deras egen tillvaro i bostadsområdet. Istället utgjordes mycket av invånarnas delaktighet i form av disciplinering, antingen där aktörer från partnerskapet skolade invånare eller där invånare skolade andra invånare (Sahlin [Red.], 2010).

Härnbro et al. (2021) menade i sin artikel *Social tjänst till salu: Om socialt arbete i upphandlingens tid* att ett utbud av sociala metoder och tjänster skapas genom upphandling. En beställare, som exempelvis en kommun, kan genom en upphandling sätta ramar för hur ett konkret och praktiskt socialt arbete ska genomföras.

Det sociala arbetet som är tänkt att utföras, vem som ska utföra det och hur det ska utföras anges samt formas i upphandlingsförfaranden. Upphandlingar specificerar bland annat de metoder och tjänster som efterfrågas, krav på kunskaper och krav på kvalitet i genomförandet, samt även hur kraven följs upp. Det sociala arbetet kräver enligt författarna ofta någon form av kvantifiering, såsom tidsfaktorn. Men utförare, i artikelns fall socialarbetare, tolkar framförallt upphandlingen som ett ramverk. Vilket socialt arbete som är möjligt samt tillåtet avgörs delvis av ramverket, som också innebär viss administration men inte alltid kan fånga klienternas behov. Utförare tycktes enligt författaren få en relativt passiv roll då cheferna skriver avtalen med beställarna och då utföraren ska förverkliga de beställda uppgifterna till handling (Härnbro et al., 2021).

Den tidigare forskning som presenteras ovan har valts ut på grund av dess relevans för det aktuella syftet. Medan forskningen både i Sverige och internationellt bidrar med värdefulla insikter om socialt arbete för att skapa trygghet i bostadsområden, är dessa insikter på grund av det underliggande kriminalitetsinriktade perspektivet begränsade till att vara i förhållande till brott. Delar av CSOs arbetsuppgifter innefattade hantering av störningar, eller att tala med ungdomsgrupper. Sådana uppgifter kan i utsträckning anses vara brottsförebyggande, men handlar det exempelvis om enstaka fester eller ett gäng ungdomar som väsnas så antar arbetet en form som kan liknas mer med trygghetskonsulenters arbetssätt, snarare än ordningsvaktens. Sådana skillnader belyses dock inte i den tidigare forskningen, vilket har skapat en kunskapslucka om hur socialt arbete för att skapa trygghet i bostadsområden kan förstås i förhållande till andra faktorer än brott.

3. Teoretiska utgångspunkter

3.1 Situationell brottsprevention

Situationell brottsprevention är en typ av brottslig prevention som syftar till att förändra situationen där ett brott begås. Denna typ av strategi innefattar styrning, utformning eller manipulation av miljön på ett systematiskt och varaktigt sätt. Situationsbaserad brottsprevention försvårar alltså möjligheten för att ett brott ska ske och minskar även lönsamheten för gärningspersoner (Ceccato et al., 2019; Ceccato & Petersson, 2019). Den aktuella uppsatsen har valt att bredda på begreppet till att innefatta situationella åtgärder som syftar till att öka tryggheten på en viss plats. Då trygghet och oro för brott ofta går hand i hand är den situationella brottspreventionen relevant att diskutera.

Ceccato och Petersson (2019, s. 10) menar på att det går att “/.../ ‘tänka situationellt’ och ‘bygga in’ säkerhet och trygghet /.../” i planering och utformning av bostadsområden. Det görs genom att reflektera kring faktorer som kan påverka människors rörlighet samt möjligheter till människors agerande för allas trygghet och säkerhet. Exempel på konkreta faktorer för att situationellt öka tryggheten kan vara att tänka på utformning av fasader, lokalisering av byggnader, gator och affärer och dylikt (Ceccato & Petersson, 2019). Uppsatsens analys kommer närmare att behandla detta, bland annat i koppling till trygghetens fysiska aspekter.

3.2 Rutinaktivitetsteorin

Cohen och Felson (1979) eftersträvade i sin artikel “*Social change and crime rate trends - A routine activity approach*” att förklara den brottsliga ökningen efter andra världskriget, förklaringen blev rutinaktivitetsteorin. Teorin menar på att tre komponenter, när de sammanfaller i tid och rum, leder till att ett brott kan uppstå. Dessa tre komponenter är motiverade gärningspersoner, lämpliga offer samt avsaknad av kapabla väktare. En kapabel väktare är enligt teorin en entitet – ordningsvakt, polis, kamera eller dylikt – som genom fysisk närvaro och övervakning avvärrer brottsliga handlingar. Denna entitet stävjar gärningspersonens motivation att begå brottsliga handlingar på grund av risk för att upptäckas (Cohen & Felson, 1979). Författarna definierar rutinaktiviteter som alla återkommande och förekommande aktiviteter som tillgodoser grundläggande behov för befolkningen och för individen, oavsett biologiskt samt kulturellt ursprung. Att rutinaktiviteterna är återkommande och förekommande gör dessa aktiviteter till en del av det vardagliga livet. Rutinaktiviteter kan således innefatta allt från arbete, tillhandahållande av föda och boende, fritid, social interaktion och lärande (Cohen & Felson, 1979).

Rutinaktivitetsteorin och situationell brottsprevention som begrepp inkluderas i detta arbete eftersom trygghet i tidigare forskning samt vår empiriska insamling har visat sig vara situationellt. Upplevd trygghet är beroende av plats, tid, och situation (Litzén, 2006; Tryggare Sverige, 2018) vilket innebär att en individ kan uppleva trygghet och otrygghet på samma plats, beroende på de rådande omständigheterna. Rutinaktivitetsteorin är i denna kontext användbar för att analysera delar av trygghetsjourens arbete – exempelvis trygghetsvandringar – där trygghetskonsulenterna genom fysisk närvaro samt socialt relationsskapande och dialog arbetar för att skapa trygghet i bostadsområden.

Den kapabla väktarens roll enligt rutinaktivitetsteorin är relevant för denna del av trygghetsjourens arbete, och kommer därmed appliceras genom ett trygghetsskapande perspektiv i analysen.

3.3 Social kontroll

Social kontroll är ett samhällsfenomen som syftar till att förmedla och upprätthålla moraliska värden hos människor genom normer (Elias & Scotson, 2010; Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Sådan moralisk disciplinering delas ofta in i formell och informell social kontroll (Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Formell social kontroll uttrycks exempelvis genom rättsväsendet, där lagarna representerar moraliska värden som ska upprätthållas. Denna form av social kontroll kan även innefatta regler som författats av någon slags organisation, medan informell social kontroll ofta uttrycks i normer eller sedvänjor som exempelvis upprätthålls genom stigmatisering eller social exklusion i det fall att normerna bryts (Elias & Scotson, 2010; Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Uttryck av social kontroll diskuteras i Baumgartners (1988) teori om den moraliska ordningen i grannskap, som handlar om hur förortsbor i USA hanterar konflikter. En variation som vi anser vara särskilt relevant för detta arbete är användningen av *kämpar*, där personer istället för att direkt konfrontera varandra om konflikter väljer att blanda in en tredje, mer auktoritär part som utför konfrontationen åt en medan man själv förblir anonym (Baumgartner, 1988).

Stigmatisering, som utgör en typ av informell social kontroll, innefattar att införliva en känsla av skam mot och hos en person som brutit mot normer eller sedvänjor. exempelvis genom skvaller, vilket senare kan leda till social exklusion (Elias & Scotson, 2010). Gruppkarisma och grupp-skam är sociala förhållanden som ger uttryck för stigmatiseringen genom en slags moralisk hegemoni. Den etablerade, moraliskt överlägsna gruppen upprätthåller sina moraliska värderingar genom stigmatisering mot individer som bryter mot normerna (Elias & Scotson, 2010). Den etablerade gruppen har därmed en gruppkarisma som individer får ta del av, så länge de underkastar sig samt upprätthåller gruppens moraliska värderingar. Individer som inte följer de moraliska värderingarna stigmatiseras och utesluts, och tar därmed del av grupp-skammen som tilldelas vad den etablerade gruppen anser vara moraliskt underlägsna individer (Elias & Scotson, 2010).

Vi har valt att använda oss utav dessa teorier om olika former av social kontroll eftersom de exemplifierar och belyser förhållandet mellan hyresgästernas motivationer för att upprätthålla trygghet genom särskilda regler, och trygghetsjourens arbete för att hjälpa hyresgäster att känna sig trygga utifrån normativa och moraliska värderingar.

3.4 Vertikal & Horisontell tillit

Litzén (2006) menar att *tillit* är en betydelsefull aspekt som belyser hur det sociala livet i den urbana miljön kan influera oron för brott och därmed upplevda känslor av otrygghet. Här kan man skilja mellan vertikal och horisontell tillit, där den vertikala tilliten handlar om förtroende till centrala institutioner och aktörer i samhället. Om medborgarna upplever att samhällsinstitutionerna inte kan kontrollera kriminaliteten uppstår det ur den förlorade tilliten en ökning av oro för brottslighet. Den horisontella tilliten, som sker dagligen, berör tillit som finns och uppstår i samspelet samt i relation till andra människor. Om tilliten är svag eller icke-existerande så ökar sannolikheten för att uppleva oro för att utsättas för brott (Litzén, 2006). I uppsatsen kopplas den vertikala och horisontella tilliten bland annat till den, utifrån trygghetskonsulenternas erfarenheter, uppfattade villigheten att kontakta jouren istället för polisen. Tillit är dessutom särskilt relevant att beakta på grund av dess koppling till den kriminalpolitiska användningen av trygghetsbegreppet.

4. Metod

Vi har valt att nyttja en kvalitativ forskningsmetod under insamlingen av den empiriska datan som senare kommer tolkas och analyseras. Ett kvalitativt arbetssätt innebär att forskaren antar ett tolkningsinriktat perspektiv och därigenom undersöker den sociala verkligheten som deltagare i en särskild miljö upplever (Bryman, 2018). Denna metod är fördelaktig för att undersöka sociala fenomen mer ingående. Detaljrikedomen som metoden främjar är dock även en av dess nackdelar, då en kvalitativ analys är tidskrävande och således oftast bara omfattar ett fåtal observationer, intervjuer, eller dylikt (Bryman, 2018; Denscombe, 2017).

För att uppnå syftet har vi valt att genomföra semistrukturerade intervjuer med fyra personer. Dessa arbetar på en trygghetsjour och har därmed värdefull erfarenhet av socialt arbete för att skapa trygghet i bostadsområden. Intervjuerna har transkriberats, varefter de har analyserats. Analysmetoden ligger i linje med "*experience near*" och "*experience distant*"-praxis (Dalen, 2015), där vi både direkt utgår från vad intervjupersonerna säger (*experience near*), och

tolkar deras svar utifrån den tidigare forskningen, de tre trygghetsaspekterna som definieras i avgränsningen ovan, samt de valda teorierna (*experience distant*). Analysen delas utefter de tre trygghetsaspekterna i syfte att besvara den aktuella frågeställningen på ett holistiskt sätt (Denscombe, 2017).

4.1 Metoddiskussion

Fördelen med att genomföra intervjuer är att det ger oss som forskare möjlighet att gå in på djupet och ta del av människors erfarenheter och tankar gällande ett ämne som vi själv väljer (Denscombe, 2017). I anslutning till det aktuella syftet är det nödvändigt att samla information och erfarenheter av det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden från förstahandskällor, för att kunna förstå hur arbetet utförs i praktiken. Därutöver kan informanter genom intervjuer artikulera egna reflektioner, och förtydliga saker på ett mer naturligt sätt än vad exempelvis enkätundersökningar eller frågeformulär tillåter (Denscombe, 2017). Frågeställningen behandlar dessutom ett komplext socialt fenomen vilket sätter krav på en viss utförlighet i svaren, företrädesvis från nyckelpersoner som är insatta i ämnet – något som intervjuer är särskilt lämpade för (Bryman, 2018; Denscombe, 2017). Särskilt fördelaktigt för semistrukturerade intervjuer är dess flexibilitet, i den mån att intervjupersonen utifrån den öppna strukturen tillåts besvara frågorna fritt, dock fortfarande centrerat kring det särskilda tema som frågan behandlar (Denscombe, 2017).

Nackdelen med att genomföra intervjuer är, utöver den tidsmässiga investering som beskrevs ovan, att datan utgörs av vad någon säger snarare än deras handlingar (Denscombe, 2017). Det är exempelvis inte säkert att intervjupersonen talar sanning, och att avgöra huruvida en person talar sanning kan vara komplicerat. Intervjupersonerna i denna uppsats anses vara särskilt tillförlitliga i enlighet med metodologisk praxis (Denscombe, 2017) då de är nyckelpersoner vars arbete utgör del av den aktuella frågeställningen. Då eventuella osanningar kan vara svåra att utröna kommer intervjuerna i detta arbete innehålla vissa nära besläktade frågor, samt utföras med fyra personer som samtliga är nyckelpersoner, för att kunna jämföras med varandra i syfte att kontrollera kontinuiteten i intervjupersonernas information.

Ytterligare en risk med intervjuer är den så kallade intervjuareffekten, som innebär att egenskaper som utseende eller beteende hos den som intervjuar riskerar att påverka informanten och hur denne besvarar frågorna (Bryman, 2018; Denscombe, 2017). Medan vårt beteende i form av exempelvis kroppsspråk eller tonfall går att påverka under intervjun, kan andra faktorer vara oundvikliga vilket innebär att hänsyn bör tas till att intervjumaterialet i den aktuella uppsatsen kan ha påverkats av intervjuareffekten.

4.2 Urval

Intervjuerna genomfördes med fyra personer med fast anställning som trygghetskonsulent hos en trygghetsjour. Därmed är intervjupersonerna så kallade nyckelpersoner som på grund av sina erfarenheter inom det studerade ämnesområdet anses vara experter (Bryman, 2018). Intervjupersonerna har sammanlagt 23 års erfarenhet av att arbeta som trygghetskonsulenter, med en jämn spridning av år mellan sig, vilket styrker deras status som nyckelpersoner. Urvalet är ett målinriktat sådant då intervjupersonerna kontaktades specifikt utifrån den aktuella frågeställningen (Bryman, 2018). Intervjuerna begränsades till fyra personer eftersom vi för att kunna uppnå undersökningens syfte ville intervju nyckelpersoner med fast anställning som trygghetskonsulenter. Ytterligare faktorer som ligger till grund för det begränsade urvalet är, som nämndes i avgränsningen, geografiska och tidsmässiga sådana.

4.3 Intervjustrategi & Genomförande

Intervjupersonerna kontaktades via telefon, varigenom fysiska träffar bestämdes för att genomföra intervjuerna. Intervjuerna gjordes på intervjupersonernas arbetsplats, i syfte att främja deras personliga bekvämlighet och på grund av läglighet då individerna kort efter intervjuerna skulle påbörja sina arbeten. Inför intervjuerna informerades intervjupersonerna muntligt i enlighet med forskningsetiska principer (Denscombe, 2017) om syftet med intervjuerna, hur intervjuerna kommer användas, att deltagandet är frivilligt, att deras identiteter till största möjliga grad kommer förbli anonyma, och tillfrågades om intervjuerna fick spelas in. Totalt genomfördes tre separata intervjutillfällen med fyra personer. De första två intervjuerna (IP1 och IP2) gjordes enskilt med en intervjuperson i taget. IP1 och IP2 närvarade dock i samma rum vid varandras intervjutillfällen då de hölls på deras arbetsplats, vilket är anledningen till att vi under den tredje intervjun valde att intervju IP3 och IP4 samtidigt. Vi anser inte att detta har påverkat intervjuernas trovärdighet, eftersom IP1 och IP2 respektive IP3 och IP4 arbetat i par under längre tid och således känner varandra väl.

Dessutom berörde frågorna sådant som ingår i deras vardag, och var inte känsliga på ett sätt som ger upphov till tillbakadragenhet. Under de första två tillfällena närvarade båda forskare vid intervjuerna, medan en av oss på grund av förhinder inte kunde närvara vid det tredje intervjutillfället.

Intervjuerna var semistrukturerade (Bryman, 2018), där vi på förhand utformade en intervjuguide (Bilaga #1) med frågor som skulle ställas till intervjupersonerna. Det semistrukturerade upplägget valdes eftersom vi ville ge intervjupersonerna möjlighet att utveckla egna resonemang, uttrycka egna åsikter, och kunna svara på frågan i den utsträckning de ansåg vara nödvändig, samtidigt som dessa resonemang skulle förhålla sig till de teman vi valt ut i de enskilda frågorna (Denscombe, 2017). Frågorna delades in i tre delar, som ordnades på ett sådant sätt att intervjupersonen successivt fick vänja sig vid intervjuprocessen. Dessa tre delar var: "Trygghetsjouren", som berörde frågor om jourens övergripande arbete; "Trygghetsbegreppet", som berörde frågor om intervjupersonens egna tankar om trygghet och trygghetsjourens användning samt tillämpning av begreppet; och slutligen "Trygghet i praktiken", som berörde intervjupersonernas egna erfarenheter inom arbetet. Frågorna i intervjuguiden täckte närliggande ämnesfrågor eftersom vi under intervjutillfällena inte fastställt uppsatsens frågeställning, och således ville skapa utrymme för en rad olika frågeställningar inom ämnesområdet.

4.4 Metodologiska alternativ

En metod som med fördel hade kunnat användas för att besvara frågeställningen är deltagande observation, där forskaren följer med de studerade människorna i deras vardagliga liv för att senare kunna analysera meningarna bakom de observerade handlingarna (Denscombe, 2017). Vi har inför arbetet för den aktuella uppsatsen valt att inte göra detta på grund av etiska och social-ekologiska skäl. Vår eventuella närvaro löpte stor risk för att störa den naturliga interaktionen mellan trygghetskonsulenterna och hyresgästerna. Detta då vi både ur etisk ståndpunkt hade behövt förklara för hyresgästen varför vi närvarar (Denscombe, 2017), samt att hyresgästerna likt intervjuareffekten hade kunnat påverkas av att det befinner sig 3-4 personer utanför dörren och ringer på. Under trygghetsvandringar hade denna risk inte varit lika stor, dock fick vi inga möjligheter att delta i några trygghetsvandringar under arbetets gång.

Det kan utifrån uppsatsens syfte argumenteras att intervjuer med hyresgäster vore lämpliga att utföra. Vi har dock valt att inte göra detta, både på grund av tidsmässiga skäl, men även eftersom hyresgästernas utsagor rimligen skulle riskera beskriva det sociala arbetets *effekter*, snarare än att bidra till hur vi kan förstå arbetet i sig självt. Även om hyresgäster kan vara del av det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområdet, argumenterar vi för att deras erfarenhet av detta arbete i denna undersökning endast skulle vara begränsad till de enstaka tillfällen den enskilde hyresgästen har varit i kontakt med trygghetsjouren.

Vidare hade materialet med trygghetskonsulenterna istället för intervjuer kunnat samlas in genom frågeformulär. Denna metod är dock inte lika effektiv som intervjuer gällande insamling av personliga erfarenheter, åsikter och reflektioner på grund av den begränsade kontakten med intervjupersonen vilket förhindrar svaren från att förtydligas eller utvecklas på ett naturligt sätt (Denscombe, 2017). Frågor i formulär löper även risk för att missförstås av svars personer i det fall att de är tvetydigt eller undermåligt formulerade. Under en intervju kan forskaren i sådana fall tydliggöra vad som efterfrågas direkt.

Utanför ramen för kvalitativ forskning hade frågeställningen varit svår att besvara, då den kräver ett visst djup av förståelse som statistiska data och kvantitativt material inte tillåter (Denscombe, 2017). Trygghet är som påpekats ovan en komplex företeelse, vilket innebär att det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden rimligen kan antas vara nyanserat på ett sätt som inte endast kan undersökas genom statistiska data. Däremot vore exempelvis enkätundersökningar en fördelaktig metod för att undersöka de effekter det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden har hos de påverkade personerna. En enkätundersökning hade bland annat möjliggjort mätningen av ett stort antal hyresgästers åsikter om en trygghetsjour; hur ofta individer från olika åldersgrupper, bostadsområden, eller delar av Sverige hamnat i kontakt med en trygghetsjour; och huruvida trygghetsjourers arbete har fått långvariga effekter. Sådant kvantitativt material hade både krävt mindre tid för insamling, och dess validitet hade varit enklare att säkerställa (Denscombe, 2017).

4.5 Reliabilitet & Validitet

Den kvalitativa forskningens tillämpning av reliabilitet är komplicerad eftersom personliga erfarenheter och åsikter är föremål för ständig förändring och utveckling (Bryman, 2018).

Även om den aktuella uppsatsens undersökning skulle genomföras av någon annan, med samma trygghetskonsulenter och ordagrant replikerade intervjufrågor, är risken stor för att svaren – och således de efterföljande tolkningarna samt slutsatserna – skulle skilja sig från den aktuella uppsatsens. Detta delvis på grund av intervjuareffekten, men också med anledning av den sociala världens ständiga utveckling och påverkan på individer (Denscombe, 2017; Bryman, 2018). Med hänsyn till dessa faktorer är det således svårt att uppfylla någon extern reliabilitet – alltså hur väl undersökningen kan replikeras. Den interna reliabiliteten – frågan om huruvida forskarna som utför studien kommer överens om tolkningarna av materialet – är dock mindre komplicerad att uppnå (Bryman, 2018). I den aktuella uppsatsen har vi haft ständig kontakt gällande tolkningar av intervjumaterialet, och därigenom säkerställt att tolkningarna som presenteras i uppsatsen delas gemensamt av författarna.

Validitet behandlar frågan om huruvida slutsatserna som presenteras hänger ihop med det insamlade materialet (intern validitet), och om resultaten är generaliserbara (extern validitet) och därmed kan förklara något utanför de särskilda omständigheter i vilka undersökningen gjordes (Bryman, 2018). Den interna validiteten är förhållandevis enkel att uppnå inom kvalitativ forskning, och eftersträvas i den aktuella uppsatsen genom ständig reflektion över våra subjektiva uppfattningar om ämnet och den sociala verklighet som studeras. Medan det är omöjligt att helt exkludera våra subjektiva uppfattningar – dessa är trots allt del av tolkningen – så är det möjligt att kontrollera i vilken grad dessa uttrycks genom att falla tillbaka till intervjumaterialet (Bryman, 2018). Den externa validiteten är däremot svåruppnådd inom kvalitativ forskning, delvis på grund av det begränsade urval som ofta råder i kvalitativa studier (Bryman, 2018). Den aktuella uppsatsen är inget undantag för detta, och hänsyn bör därmed tas till att de presenterade slutsatserna på grund av det begränsade urvalet inte representerar en generell social verklighet.

4.6 Etisk diskussion

I förarbetena till uppsatsen diskuterade vi vårt ömsesidiga intresse av att utforska hur man kan arbeta trygghetsskapande. Därav tog vi kontakt med en chef för trygghetsjouren som godkände att vi kunde genomföra intervjuer med några som arbetar på jouren. Därefter togs den första kontakten med trygghetskonsulenterna. Den trygghetsjour som vi intervjuat har anonymiserats – vi använder orden trygghetsjour eller jour för att beskriva denna verksamhet,

som arbetar med störningsärenden och trygghetsskapande åtgärder i bostadsområden. Jouren har anonymiserats av etiska skäl (Denscombe, 2017) då syftet med uppsatsen är att förstå det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden. Det är därav inte av vikt att fastställa exakt var jouren är verksam. Det är dock nämnvärt att jouren är belägen och arbetar i en större stad i Sverige. Av samma ovanstående skäl har vi även anonymiserat de fastighetsbolag som trygghetsjouren arbetar eller har arbetat för. Intervjupersonerna anonymiserades redan vid insamlingstillfället och tilldelades namnen IP1, IP2, IP3 och IP4. Anonymiseringen av intervjupersonerna skedde av etiska skäl (Denscombe, 2017) då ingen av trygghetskonsulenterna i största möjliga mån skall kunna identifieras och kopplas till sin arbetsplats. Det är omöjligt att utlova total anonymitet (Denscombe, 2017), i detta fall främst då en anställd vid samma trygghetsjour som läser uppsatsen skulle kunna identifiera en intervjuperson genom särskilda uttryck eller erfarenheter som presenteras. För att uppnå konfidentialitetskravet i behandlingen av empirisk data (Denscombe, 2017) informerades intervjuerna om att inspelningarna av deras intervjuer endast kommer att höras av oss i syfte att transkriberas och sedan raderas, vilket vi har gjort.

Eftersom trygghetsjouren dagligen arbetar med människor i olika situationer fanns risk för att intervjuerna under intervjuerna skulle ta upp specifika exempel från sitt arbete för att belysa sina resonemang. Detta var vi medvetna om, och bestämde således i förväg att sådana exempel endast skulle presenteras i arbetet i det fall att exemplet anses vara tillräckligt allmänt för att inte kunna knytas till en särskild person.

5. Analys

5.1 Översikt av trygghetsjourens arbete

Den trygghetsjour vi har intervjuat har varit verksam sedan 2015 och arbetar kvälls- och nattetid under årets alla dagar (IP1). IP1 berättade att jouren startades då ett fastighetsbolag lade ut en upphandling för en verksamhet som skulle arbeta socialt och pedagogiskt med bland annat störningsärenden samt trygghetsskapande åtgärder. Enligt samtliga intervjupersoner anställde fastighetsbolaget tidigare ett väktarbolag som åkte ut på störningsärenden, som inte skötte arbetet enligt fastighetsbolagets önskan. Fastighetsbolaget eftersökte långsiktiga lösningar gällande trygghetsskapande åtgärder samt ett mer socialt bemötande (IP4).

IP1 menade på att väktarna tog lång tid att anlända vid uttryckning, och att informationen i deras rapporter var undermålig. Trygghetskonsulenternas uppfattning av fastighetsbolagets önskan om en mer pedagogisk aktör belyses i följande utdrag:

“/.../ Dom va mycket mer fyrkantiga. /.../ jag tror dom kom med batong å sånt, [I: Mm] /.../ det va mer provokation så vi skulle skapa trygghet på annorlunda sätt, [I: Mm] därför skulle vi bland annat utbilda oss, för o kunna... ta den sociala biten bättre... /.../ jag tror det va brist på det, så därför så... för som min kollega sa... många blir provocerade av polisen – dom blir det också av väktare... [I: Mm] så om vi kommer in å e mitt emellan... /.../ ” (IP2)

Härnbros et al. (2021) resonemang om utförarens passiva roll i förhållande till upphandlingar gäller för trygghetsjouren, då utföraren – i detta fall trygghetskonsulenterna – inte hanterar förhandlingarna med beställaren (IP1) utan istället fokuserar på att utföra arbetet. Vidare fanns enligt IP1 en ekonomisk motivation från fastighetsbolagets sida att välja just den aktuella trygghetsjouren, då deras tjänster var den billigaste utav de som uppfyllde upphandlingens krav (IP1). Detta stödjer Sahlins ([Red.], 2010) observation att trygghetsskapande partnerskap mellan fastighetsbolag och andra aktörer formas utefter ekonomiska intressen.

Trygghetskonsulenterna jobbar alltid i lag om två personer (IP1), och arbetsuppgifterna inkluderar att ta emot samtal från hyresgäster gällande störningar, genomföra trygghetsvandringar, utreda oriktiga hyresförhållanden samt rapportera tillbaka allt som görs och händer till fastighetsbolagets fastighetsägare, även samtal som inte leder vidare till uttryckningar:

“Trygghetsjouren är den långa armen för inför hyresgästerna så att säga, när [FASTIGHETSBOLAG 1] stänger sitt kontor och [FASTIGHETSBOLAG 2], för vi arbetar för [FASTIGHETSBOLAG 2] också, och det är ju fastighetsägare som hyr ut lägenheter. Så att när dom har stängt sitt kontor vid fyra-femtiden på eftermiddagen så tar vi över sen vid halv åtta till och då ringer dom oss om störningar, om grannar som orsakar ljud /.../ granne som mår dåligt en granne som har psykisk ohälsa /.../ Alltså vi hjälper folk med

störningar det i först första hand. Sen förmedlas information vidare genom att skriva en rapport, alla samtal noteras [I: okej] och skickas.

I: Så även samtal som inte leder vidare till något?

IP1: Ja, så är det. Allting noteras, för att om inte ja det är vad är det mer vi inte svarar på?/.../” (IP1)

“/.../ Vi hanterar störningar, kväll o nattetid... vi åker ut för hyresgäster som behöver hjälp... det e ju, vi e ju jour så... det ska vara lite mer brådskande ärenden, felanmälan sköter vi till exempel inte /.../ Vi hjälper människor som störs utav sina grannar, framförallt hög musik o bankande ljud /.../ Det kan också vara våld i hemmet, och andra störmoment. Det e störmoment i fokus, kvälls o nattetid.” (IP2)

Om en störning är pågående efter klockan 22.00 så åker jousen ut till störningsadressen i syfte att konstatera störningen eller inte, samt att eventuellt samtala med störande hyresgäster:

“/.../ då ringer vi ju på den grannen som stör och så ber vi dom dämpa sig och så pratar vi om trivselreglerna att man bör ta extra hänsyn efter 22.00. Och så skriver vi en störningsanmälan till [FASTIGHETSBOLAG] och så får dom agera. Vi agerar inte. Det enda vi gör det är att vi konstaterar /.../ skriver en rapport, vad säger uppringaren? Vad säger hyresgästen som stör?/.../” (IP1)

Trygghetsjousen har även prioriterade adresser, vilket innefattar en kontinuerligt uppdaterad lista på adresser med särskilda, ofta långtgående, störningsärenden. Prioriterade adresser skickas alltid från fastighetsägarna, och om jousen får ett störningssamtal från en prio-adress innan klockan 22.00 så kan de åka ut redan då (IP1; IP2; IP3; IP4). Under ett arbetspass kan trygghetskonsulenterna även själva prioritera en adress om flera uppringare ringer om en och samma störning:

“/.../ det är inte vi som bestämmer vilka adresser som är prioadresser... utan det är själva fastighetsägaren som bestämmer vilka som är prioadresser /.../ Sen kan vi själva välja eller växla upp dom till prio just... idag om flera ringer från den adressen /.../” (IP3)

Under uttryckningar går jouren till den lägenhet eller plats där en eller flera hyresgäster agerar störande, de lyssnar och observerar för att kunna bekräfta en eventuell störning eller ej, för att sedan samtala med vederbörande hyresgäster om fastigheternas trivselregler. Slutligen rapporteras alla observationer och interaktioner till fastighetsägarna (IP1; IP3).

Trygghetsjouren genomför även kontinuerligt trygghetsvandringar som en viktig och centrerad del av sitt arbete. I sina intervjuer beskrev samtliga intervjupersoner hur deras trygghetsvandringar går till. De får alltid en beställning på var, när, och hur länge vandringarna ska ske. Trygghetsvandringarna exemplifieras i följande utdrag:

“Asså trygghetsvandringar kan vara i garage, källarplan, det kan vara på gården, det kan vara i trapporna, på vindarna eh... ja dom vill att [FASTIGHETSBOLAG] där dom vill att hyresgäster kan se att [FASTIGHETSBOLAG] bryr sig. Vi är deras långa arm på gårdarna. Vi jobbar inte så mycket med uttryckningar just då. Vi är ju på plats kanske tjugo-trettio minuter... oså går vi där på området, på gården /.../ Vi är där för att folk ska se att vi finns där så att säga... så att... att vi finns där för hyresgäster att komma ner o ställa frågor när dom ser oss /.../” (IP1)

Ytterligare en arbetsuppgift som trygghetskonsulenterna har i sitt arbete för trygghetsjouren är att undersöka så kallade olovliga andrahandsuthyrningar:

“/.../ vi har oriktiga uttryckningar... olovliga. Där folk... inte bor. Men hyr ut till vänner och.. ja.. för o tjäna pengar. /.../ du måste vara där ett visst antal dagar per månad för att räknas som ett boende, annars ska du inte bo där du ska inte ha kontraktet /.../ det går till ungefär som en uttryckning men det kommer alltid en beställning från [FASTIGHETSBOLAG], det är inte en uppringare liksom /.../ vi åker innan 22. Så ska vi ut och ta reda på vem som finns där; vem öppnar dörren.” (IP1)

Uppgiften skiljer sig från övriga då syftet i första hand är att tjäna fastighetsbolaget snarare än hyresgästerna. I andra hand kan dock även denna uppgift tjäna hyresgästerna beroende på hur närvaron av en obehörig påverkar deras upplevelse av trygghet.

5.2 Trygghetskonsulenternas definition av trygghet

I de genomförda intervjuerna med trygghetsjouren berättade intervjupersonerna om hur de själva definierar trygghetsbegreppet. Alla intervjupersoner anmärkte på begreppets bredd och svårigheterna med att definiera trygghet:

“Det är en känsla, en väldigt viktig känsla om jag säger så /.../ trygghet är väldigt brett, det är svårt att kunna asså... boxa in trygghet om man säger så /.../ /.../ Trygghet är nåt man tar med sig vart man än går känns det som. Och det är en sak man alltid tänker på, vart man än är.” (IP3)

Intervjupersonerna IP1 och IP2 definierade trygghetsbegreppet i sina intervjuer utifrån ett bostadsperspektiv och i direkt koppling till trygghetsjourens sociala arbete. IP2 beskrev det så här: *“Att man känner sig trygg... att man... skapar en känsla av ofara... att man skapar en känsla av, ett stöd. /.../ Eliminera faror /.../ Vi tar hand om deras orosmoment.”* IP1 talade i liknande drag om trygghet utifrån hyresgästers oro: *“Hmm... Det är ju svårt de där med trygghet... Det är att man ska känna sig säker i sitt boende /.../ Trygghet är ju allt det som gör att du inte känner oro i din fastighet.” (IP1)*

Dessa definitioner av trygghet tar del av den i Sverige allmänt använda kopplingen till brott, men innefattar även faktorer som inte är kopplade till brott – oro i ens fastighet kan som påpekats ovan utgöras av höga ljud eller okända personers närvaro. Definitionerna som presenterats utifrån intervjuerna är dock ingen “officiell” formulering, men indikerar att det sociala arbetet som trygghetsjouren utför inte begränsas till exempelvis det brottsinriktade arbete som utgjorde grunden för CSOs verksamhet i Australien respektive Kanada (jfr. Glancey et al., 2012; Walby & Lippert, 2014). Analysen kommer framöver att utforska trygghetsjourens sociala arbete för att skapa trygghet i bostadsområden utifrån trygghetsbegreppets kriminalpolitiska, fysiska, och sociala aspekter.

5.3 Jourens arbete utifrån trygghetsbegreppets (kriminal)politiska aspekt

Trygghetsbegreppets kriminalpolitiska aspekt syftar till den retoriska tillämpning som generellt medföljer debatt och diskussion om trygghet i svensk politik idag. Den kanske mest framstående politiska användningen av ordet trygghet kommer från Sveriges Regering, som uttrycker en strävan för att öka tryggheten genom att minska brottsligheten

(Regeringskansliet, 2015). Detta analytiska avsnitt kommer med hänsyn till trygghetsbegreppets huvudsakligen kriminalpolitiska användning (Hermansson, 2018; Airas & Truedsson, 2020) som presenterats ovan att undersöka trygghetsjourens arbete i förhållande till brott och brottsförebyggande åtgärder.

5.3.1 Arbete med samtal och störningar

De störningsärenden som jouren behandlar anmäls alltid av hyresgäster via telefon. Medan majoriteten av anmälda störningar verkar relaterade till höga ljud, så förekommer det även enligt IP2:s påpekande ovan anmälningar om våld i hemmet. Sådana anmälningar prioriteras, och kan leda till att jouren anmäler händelsen vidare till lämpliga myndigheter eller verksamheter:

“/.../ barn i fara går före allt. Kvinnor i fara går före allt. En kvinna får stryk, misshandlas av en man eller en annan kvinna /.../ jag har varit på uttryckningar där en man fått stryk av en kvinna. Det också. Vi åker ju på det för det är mer allvarlig karaktär. /.../ Alltid barn i fara ringer vi sociala jouren, människor som far illa ringer vi sociala jouren. /.../ Vi kan ringa polisen och göra en anmälan också. Så går det vidare den vägen. Så vi jobbar mycket med polis, securitas och sociala jouren.” (IP1)

Beskrivningen av hur trygghetskonsulenterna agerar vid uttryckningar som berör anmält våld är till ytan motsägelsefull:

“/.../ vissa grejer hanterar vi ju inte [I: mm]. Våld, för det är ju polisen. Barn i fara hanterar vi inte, vi är inga psykologer.. det är ju sociala myndigheter /.../ naturligtvis ser vi ju det, observerar det skriver ner det och så ringer vi sociala jouren, polisen och så vidare. /.../ Vi griper ju inte några kriminella. Vi kan göra det men vi vill inte. Det är inte vårt arbete... men vi ingriper ju om någon far illa.” (IP1)

IP1 påpekade att trygghetskonsulenterna ingriper om någon far illa, vilket kan tolkas som att genom fysisk påverkan avbryta en våldsam situation. Med hänsyn till hur intervjupersonerna beskriver sitt bemötande under uttryckningar är det dock mer rimligt att definitionen av “ingriper” i utdraget ovan hänvisar till att kontakta en lämplig instans, exempelvis polisen:

“/.../ vi arbetar ju lågaffektivt. Våldigt lågaffektivt. Vi tar inte två steg bak vi tar femton steg bak om det ska behövas. /.../ om någon är väldigt så aggressiv så tar vi tre steg bak ja men då, han ville inte lyssna han tar inte till sig. /.../ Då får vi antingen ringa polisen, securitas eller så skriver vi i rapporten att personen inte vill lyssna på oss. /.../ vi lagför ju inte någon. Jag har penna o papper. Penna, papper och telefon.. det är mitt vapen.” (IP1)

IP2 använde också ordet lågaffektivt för att beskriva jourens bemötande gentemot personer under uttryckningar, och IP4 samt IP3 belyste vikten av en lågaffektiv mentalitet vid uttryckningar. Uttryckningar är reaktiva åtgärder från trygghetsjourens sida. Att ingripanden endast görs vid pågående situationer är ett handlings sätt som delvis resonerar med situationell brottsprevention, eftersom trygghetskonsulenterna genom ingripandet förändrar situationen som ger upphov till våld och samtidigt minskar gärningspersonens upplevda lönsamhet med våldshandlingar (Ceccato et al., 2019) då polis tillkallas och kan ingripa. Lönsamheten med att utöva våld minskar ytterligare på grund av rapporterna som trygghetskonsulenterna skickar till fastighetsbolagen, då dem kan leda till att hyresgästen förlorar sin bostad:

“/.../ e hyresgästen.. våldsbenägen, utåtagerande, hotar, så.. kan det innebära att, eh, den personen förlorar.. sitt boende, beroende på.. vilken grad av hot det har varit eller ja...” (IP2)

Vidare kan trygghetskonsulenterna under uttryckning anses fungera som kapabla väktare, som enligt rutinaktivitetsteorin avvärjer motiverade gärningspersoner från att begå brottliga handlingar genom fysisk närvaro (Cohen & Felson, 1979). Om misshandel hypotetiskt utgör del av hyresgästernas vardag i hemmet, skulle lägenheten vara en lämplig miljö för rutinaktivitetsteoriens tre komponenter att samlas (Cohen & Felson, 1979). Genom att ingripa under uttryckningen uppfylls rollen som kapabel väktare av trygghetskonsulenterna, vilket kan förhindra fortsatt våld. I verkligheten är detta visserligen en komplicerad situation, och enligt utdragen ovan är ett rimligt antagande att trygghetskonsulenterna skulle kontakta polisen i en sådan situation.

Trygghetskonsulenternas agerande under uttryckningar om anmält våld går inte att jämföra med CSOs i Australien och Kanada eftersom studierna inte undersökte deras agerande i situationer (Glancey et al., 2012; Walby & Lippert, 2014).

Däremot finns både likheter och skillnader med arbetet som Marks och Bonnin (2010) undersökte i Durban. De samhällsskyddsgrupper som studerades svarade också på samtal om särskilda händelser i bostadsområdena – deras “uttryckningar” var dock till skillnad från trygghetsjouren särskilt inriktade mot brottslig aktivitet, exempelvis misshandel, rån, eller även mord (Marks & Bonnin, 2010). Deras bemötande var därtill konfrontativt jämfört med trygghetskonsulenternas, då samhällsskyddsgruppernas medlemmar vid många tillfällen misshandlat gärningspersoner, och personligen utförde envarsgripanden. Här bör dock hänsyn tas till faktumet att polisen i Durban enligt Marks och Bonnins (2010) studie ofta var ovilliga eller oförmögna att ingripa, vilket gav upphov till skapandet av samhällsskyddsgrupper.

Medan jourens uttryckningar inte är begränsade till endast brottsliga situationer, så belyser uttryckningarna underliggande moraliska värderingar som ska upprätthållas i syfte att främja trygghet i bostadsområdet. Inom den kriminalpolitiska aspekten handlar dessa värderingar, på grund av brottsfokuset, om vad som är lagligt och inte. Kopplat till diskussionen om våld i hemmet främjar trygghetsjourens uttryckningar formell social kontroll då de aktivt samarbetar med polisen och sociala myndigheter i syfte att förhindra fortsatt våld genom att påbörja processen av rättslig tillämpning (Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Trygghetskonsulenterna utövar med hänsyn till deras lågaffektiva bemötande inte formell social kontroll i brottsfall, men arbetar för att möjliggöra dess utövning av en annan aktör – exempelvis polisen.

5.3.2 Trygghetsvandringar

Inom ramen för jourens trygghetsvandringar är trygghetskonsulenternas funktion som kapabla väktare mest framstående utifrån det kriminalpolitiska perspektivet. Inte endast i brottsförebyggande bemärkelse, men även i en trygghetskapande sådan:

“/.../ vi försöker synas och prata med så många människor, som möjligt, lokalt då... å visa helt enkelt att, vi finns här, om något... om nån skulle behöva nå hjälp eller så.” (IP2)

Genom att fysiskt närvara i bostadsområdet och visa upp sin verksamhet kan trygghetskonsulenterna – medvetet eller ej – förhindra en motiverad gärningsperson från att begå en brottslig handling, då denne riskerar att upptäckas. Särskilt relevant för detta resonemang är faktumet att trygghetskonsulenterna har personliga larm som kopplas till polisen: *“Vi har larm som vi trycker på om vi blir attackerade eller nåt sånt o då kommer*

polisen direkt. /.../ så hör dom vad vi säger.. så kommer dom, det e en sån GPS-puck.” (IP1). Den potentiella gärningspersonen är inte nödvändigtvis medveten om detta, och huruvida polisen anländer “direkt” kan vi inte bekräfta. Däremot är trygghetskonsulenternas innehav av sådana larm ytterligare tecken på trygghetsjourens bidrag till utövandet av formell social kontroll samtidigt som det styrker deras kapacitet som kapabla väktare.

Vandringarna kan liknas till hur CSOs har visat sig arbeta. CSOs patrullerade bostadsområdena, detta gjordes dock konstant till skillnad från jourens trygghetsvandringar, då patrullering utgjorde grunden för deras arbete (Glancey et al., 2012; Walby & Lippert, 2014). Likt trygghetskonsulenterna arbetade även CSOs parvis, och hade en kvällsjour som de boende kunde ringa för att anmäla händelser, varefter CSO tog sig till platsen (Walby & Lippert, 2014). I Kanada utvidgades deras uppgift till att även inkludera samtal med ungdomar, vilket trygghetskonsulenterna ofta gör under vandringar (IP3 & IP4). Trygghetsvandringarna kan även beställas i samband med en händelse i området: *“Om det har hänt någonting, någon har blivit slagen, rånad våldtagen på den gården.. /.../ vi kommer dit och går där.. Så att [FASTIGHETSBOLAG] har sagt att vi ska vara där i två veckor åt gången /.../” (IP1).*

Detta är möjligen ett sätt för fastighetsbolaget att skapa tillit genom trygghet, vilket resonerar med trygghetsbegreppets kriminalpolitiska användning. Resonemanget stöds av anmärkningen från IP1 ovan att hyresgäster ska se att fastighetsbolaget bryr sig. Trygghetsvandringarna som jouren utför är således inte endast ett verktyg för hyresgästernas trygghet, utan även för fastighetsbolagets relationsbygge med hyresgästerna.

Ökning av antalet brott har ett samband med otryggheten (Litzén, 2006). Under förutsättning att människor faktiskt blir medvetna om ökningen av brottsligheten så kan även människors rädsla för brott öka. Undantag finns där otryggheten ökar trots en minskad brottslighet, där det kan vara fråga om att exempelvis media uppmärksammat en brottslig händelse. Det centrala i diskussionen kring trygghet handlar dock om att otrygghet inte berör faktiska risker, utan primärt handlar om upplevelser samt känslor (Litzén, 2006; Tryggare Sverige, 2018; Low, 2001). IP3 nämnde i sin intervju ett tillfälle då det hade uppstått spänningar mellan polisen och allmänheten. Då åkte trygghetsjouren dit, samtalande med människorna som vistades på platsen, försökte lugna situationen, och arbetade förebyggande då en grupp ungdomar ville kasta stenar på polisen (IP3).

5.3.3 Olovlig andrahandsuthyrning

Hyresgäster som olovligen hyr ut sin lägenhet i andrahand riskerar att förlora sitt boende (IP1). Trygghetsjourens uppgift att åt fastighetsbolaget undersöka om olovlig uthyrning sker är tydligt kopplad till formell social kontroll, med hänsyn till att trygghetskonsulenterna under denna uppgift ämnar utreda ett regelbrott som dessutom kan vara olagligt (Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Skillnaden i arbetet är också tydlig för trygghetskonsulenterna:

“Ja, oså ta reda på vem som bor i... dom hära lägenheterna. Vilket inte är jätteroligt om jag ska vara ärlig /.../ Det är lite så... bland det sämsta. Att gå o knacka på o liksom bli... jaga information på ett annat sätt.” (IP4)

I likhet med deras arbete i förhållande till brott utövar inte trygghetsjouren den formella sociala kontrollen – som i detta fall skulle vara att vräka en person – utan möjliggör snarare dess utövning genom att skicka en rapport till fastighetsbolaget. Medan denna aspekt av jourens arbete främst tjänar fastighetsbolaget, så finns en för hyresgästerna trygghetsskapande aspekt, inte minst utifrån det brottsförebyggande perspektivet, då trygghetsjouren genom att möjliggöra fastighetsbolagets utövning av formell social kontroll bidrar till kontrollen över vilka som uppehåller sig i bostadsområdet. Vid olovlig andrahandsuthyrning är det en för fastighetsbolaget okänd person som bor i en lägenhet, vilket kan innebära fara för andra hyresgäster beroende på vem personen är. Trygghetskonsulenternas arbete med olovlig andrahandsuthyrning kan därmed i utsträckning anses vara brottsförebyggande samt trygghetsskapande.

5.4 Jourens arbete utifrån trygghetsbegreppets fysiska aspekt

Trygghetsbegreppets fysiska aspekt syftar främst till att den fysiska miljön i ett bostadsområde är av betydande vikt för den upplevda tryggheten (Tryggare Sverige, 2018; jfr. Ceccato et al., 2019), och mycket litteratur inom ämnet handlar om fysiska åtgärder för att öka upplevda känslor av trygghet. Eftersom folk lever och spenderar mycket av sin tid i bostadsområden är det viktigt att planera miljöns utformning för att ingiva känslor av trygghet. Exempelvis dåligt underhållna gångbanor, bristfällig belysning, nedskräpning, samt vildvuxna buskage kan utlösa känslor av otrygghet eller rädsla då det kan uppfattas som att ingen har kontroll över området (Brandén & Sandberg, 2021; Ceccato et al., 2019).

Överskådligheten och miljöns utseende spelar utifrån de tidigare presenterade kännetecknen en stor roll i hur trygg en miljö upplevs vara (Boverket, 2010; Tryggare Sverige, 2018).

5.4.1 Arbete med samtal och störningar

Trygghetsjouren ämnar inte att utforma bostadsområdets fysiska miljö, vilket innebär att en analys av deras arbete med samtal och störningar i förhållande till trygghetsbegreppets fysiska aspekt i vårt fall blir komplicerad och närmast spekulativ. Med hänsyn till kontakten trygghetskonsulenterna har med hyresgäster och fastighetsbolag, kan deras rapporter ha inflytande på eventuella beslut som fastighetsbolaget gör gällande den fysiska miljön i bostadsområdet. Det är inte orimligt att flertalet rapporter om hyresgäster som känner sig otrygga på grund av dålig belysning skulle motivera fastighetsbolaget att åtgärda saken. En anmärkning från IP4 kan handla om just detta: *“Vi har varit på en del gårdar o så där där dom har sågat ner träden för att det känns otryggt.”*. Det är dock oklart vad som menades med “dom”, och huruvida trygghetskonsulenterna har skickat rapporter om att hyresgästerna tyckte att träden skapade otrygghet i det aktuella området. Utöver det potentiella inflytandet trygghetsjouren har genom sina rapporter, tyder inget på att de är inblandade i den fysiska utformningen av bostadsområden under arbetet med samtal och störningar.

5.4.2 Trygghetsvandringar

För att utforska hur tryggt vissa specifika platser eller bostadsområden upplevs kan trygghetsvandringar genomföras av olika lokala aktörer – exempelvis polis – i samarbete med medborgare (Brandén & Sandberg, 2021). Denna typ av trygghetsvandringar innefattar att en grupp människor går igenom ett område och systematiskt inspekterar området ur trygghetssynpunkter för att ömsesidigt utbyta tankar och åsikter samt sprida information och diskutera idéer. Denna metod har som tidigare nämnts utpekats av svenska myndigheter för att vara effektiv (Ceccato & Petersson, 2019; Brandén & Sandberg, 2021). Under vandringen noterar medverkande personer eventuellt otrygga platser eller utrymmen samt de fysiska omständigheter som bidrar till den upplevda otryggheten vid platsen. Trygghetsjourens trygghetsvandringar skiljer sig alltså åt i jämförelse med denna typ av trygghetsvandringar utifrån deras beskrivning av uppgiften, då vikten läggs vid att synas och göra sig tillgänglig för hyresgästerna i bostadsområdet (IP1) samt svara på aktuella händelser:

“/.../ Sen har vi trygghetsvandringar till exempel, där det kan vara otryggt i... i gårdar, källare, obehöriga kanske på plats o när jag menar obehöriga kan det vara ungdomar; kanske lite busiga också, röker kanske... skräpar ner på gården, högljudda, stör allmänt eh... då är vi på plats /.../” (IP3)

Anpassning av den fysiska miljön i trygghetsskapande syfte är en situationell åtgärd som sammanfaller med den situationella brottspreventionens förutsättning att situationer och miljöer där kriminella handlingar sker är mer förutsägbara än individer (Ceccato et al., 2019; Ceccato & Petersson, 2019). Att installera belysning på en viss plats är ett exempel på en situationell åtgärd som påvisats ha en positiv effekt på trygghet. Delvis eftersom det reducerar kriminalitet genom att öka möjligheterna för social kontroll, men även då belysning skapar förutsättningar för god överskådlighet i exempelvis bostadsområden, och således bidrar till ökad upplevd trygghet (Tryggare Sverige, 2018; Ceccato et al., 2019). Trygghetsvandringarna som jouren gör har ett mindre fokus på fysiska aspekter som kan bidra till känslor av (o)trygghet i ett bostadsområde, såsom belysning. Däremot kan trygghetskonsulenterna observera hur ett område ser ut om det har relevans för den beställda vandringen. IP1 berättade att om jouren exempelvis ska trygghetsvandra vid en gård så kan man i den fysiska miljön se att personer har varit på platsen: *“/.../ vi ser spåren... cigaretterna, fimparna, nötter de skitat ner överallt... det är skadegörelse /.../”*.

Det sociala arbetet som trygghetsjouren utför i relation till trygghetens fysiska aspekt berör alltså de syften som trygghetsvandringarna har. Om en vandring berör exempelvis ungdomsgång och jouren åker till platsen utan att stöta på några människor, så kan fysiska tecken såsom nedskräpning vara viktig information att inkludera i rapporten till fastighetsägaren då nedskräpning bland annat är en aspekt av den fysiska miljön som påverkar upplevd trygghet (Ceccato et al., 2019). Detta går att jämföra med CSOs i Kanada som inkluderade anti-graffiti-kampanjer i sitt arbete baserat på ansatsen att en dåligt vårdad miljö kan leda till ökad risk för brott, och därmed ökad otrygghet (Walby & Lippert, 2014).

Upplevelserna av en trygg och attraktiv miljö kan vidare påverkas och förändras av dygnets samt årstidernas skiftningar. Exempelvis kan buskage kring gångstråk upplevas som otrygga platser under dygnets mörka timmar, särskilt under höst och vinter, då överblicken över området blir lidande.

Under ljusa förhållanden upplevs dock buskage och grönska som nämnts ovan vara positivt (Boverket, 2010). I intervjuerna med jouten framstod framförallt årstidernas växlingar som påverkan på det sociala arbetet:

“ /.../ negativt är på vintrarna när det mörknar redan klockan två [I: mm] och vi kommer dit halv åtta det är bekmörkt för o se oss. ‘Jasså är trygghetsjouten här? Det har jag inte sett.’ Nej men det är klart, ni ser våra mörka jackor ni ser två personer gå på en gård .. oftast är det jättekallt knappt någon ute halv åtta. Men desto mer på somrarna. /.../ då syns vi på ett annat sätt. Vi är ute mer på somrarna än på vintrarna.. Vi får mycket trygghetsvandringar på somrarna. Vi syns desto mer [I: mm] jaja... Vi trygghetsvandrar för att vi ska synas.. och dämpa oron för vissa personer.. ja... äldre uppskattar oss när vi kommer där ‘jaa ja men va bra att ni är här’ kan dom säga /.../” (IP1)

Årstidernas påverkan handlar framförallt om joutens synlighet under vintertid och att det försvårar den sociala kontakten med människorna som vistas i området. Samtliga intervjupersoner berättade att jouten under somrarna får fler beställningar på trygghetsvandringar vid och omkring gårdar. Anledningen bakom detta menades vara att fler människor är ute på sommaren, framförallt barn och ungdomar som umgås på gårdarna: *“/.../ Barn och ungdomar kommer ju hösten o sommaren.. för då hänger dom på gårdarna eller så hänger dom i trapphusen /.../” (IP4)*. IP1 nämnde även att fler människor har öppna fönster och balkonger under den varma årstiden, vilket medför att oväsen enklare färdas in i hyresgästernas lägenheter. Trygghetsjouten får således många störningsärenden och trygghetsvandringar under somrarna som berör just att människor umgås på gårdarna. Med tanke på att jouten endast arbetar kvälls- och nattetid blir trygghetsvandringarnas syfte – att öka tryggheten genom trygghetskonsulenternas synlighet – mer uppnåeligt under somrarna när det är ljust en stor del av dygnet.

5.4.3 Olovlig andrahandsuthyrning

Trygghetsjoutens arbete med att utreda oriktiga hyresförhållanden syftar egentligen inte heller till att jouten ska förändra den fysiska miljön, men likt trygghetsvandringarna så kan tecken i den fysiska miljön hjälpa trygghetskonsulenternas utredningar: *“/.../ vi kollar brevlåda postlåda,. Stämmer namnen? Är det fler namn? Det kan stå alla möjliga namn på*

tejp så /.../” (IP1). Den fysiska aspekten i arbetet med olovliga andrahandsuthyrningar berör alltså främst de tecken som visar att en viss person är boende i en lägenhet. I och med att dessa uppdrag handlar om att ta reda på vem den boende är kan indikationer såsom namn på dörren och brevlådan hjälpa trygghetskonsulenternas utredningar.

5.5 Jourens arbete utifrån trygghetsbegreppets sociala aspekt

Vilka samt hur många människor som vistas i den fysiska miljön är också en viktig del i hur tryggt ett bostadsområde upplevs. Om ett bostadsområde besitter en mix av funktioner påverkas enligt den presenterade forskningen ovan inte bara användningen och bruket av miljön, utan även vilka eller hur många människor som vistas där (Tryggare Sverige, 2018; Boverket, 2010). Många människor kan således innebära ökad trygghet i den mån att det finns fler som kan ingripa, dock kan även otrygghet skapas ur faktumet att det vistas okända personer i bostadsområdet (Boverket, 2010). I intervjuerna med jouren berättade tre av trygghetskonsulenterna att de själva anser att närvaron av många människor ökar den upplevda tryggheten: *“Många människor ger ju trygghet.”* (IP4).

“/.../ det rör sig mycket människor o det tycker jag e en trygghet, jag tycker det e snarare mer otryggt... för en utsatt person att befinna sig i ett ställe där det inte finns några människor... Här tror jag det e många som ingriper om d- om det skulle hända nåt /.../” (IP2)

“/.../ Du har så mycket som har öppet på natten. O det är därför folk är där, vilket gör det tryggt. Än att vara på ett ställe där du inte ser en enda människa, går jag så o det kommer en person så tänker jag direkt ‘oh vem är det?’ /.../” (IP3)

Att många människor vistas i ett område kan öka den upplevda tryggheten då mycket folk på en plats ger förutsättningar till en god informell social kontroll. Den informella sociala kontrollen bidrar till en naturlig övervakning, där individer kan ingripa om något händer och se till att normerna följs (Tryggare Sverige, 2018; Larsson & Engdahl [Red.], 2011).

5.5.1 Arbete med samtal och störningar

I det dagliga livet vistas vi kring och med olika typer av individer och grupper, där sociala interaktioner nästintill är oundvikliga. I och med det allt mer växande sociala livet har just sociala aspekter visat sig påverka hur trygga människor känner sig, som exempelvis specifika beteenden eller individer som i det offentliga rummet bidrar till känslor av otrygghet (Litzén, 2006). Mycket av det trygghetsskapande arbetet har således blivit centrerat kring trygghetens sociala aspekter. En viktig del i jourens sociala arbete handlar om att lyssna på människor som ringer in och visa att de kan infinna stöd i trygghetsjouren:

“ /.../ Sen har vi en annan sida där vi kan vara en röst i nattetid... Till exempel... Där folk ringer in, vill bara prata ut [I: mm] kan vara om allt möjligt... Det kan vara fråån... friska där dom mår bra egentligen men inte haft någon att prata med på länge sen kan det vara sjuka människor som även vill prata med en... Och där kommer mycket psykisk ohälsa in... Men en röst i natten är vi även, det är bara den, en minut kan betyda jättemycket för dom /.../” (IP3)

Den betydelsefulla aspekten *tillit* belyser det sociala livets påverkan på känslor av trygghet samt oro för brott i den urbana miljön (Litzén, 2006). Att hyresgäster som mår dåligt ringer in till trygghetsjouren för att prata ut om sina upplevelser indikerar att det finns en hög tillit inför att jouren lyssnar på och ger stöd åt de personer som ringer:

“/.../ Då åker vi för o hjälpa den personen som mår dåligt /.../ oavsett klockslag. För att den där personen inte mår bra. Asså, oro... vi skapar trygghet. Vi tar bort de där oro- vi försöker ta bort oro, orosdelen som gör att folk mår dåligt i sina hem. Vi finns där för dom, vi berättar att är du otrygg i ditt hem ring oss prata med oss, vi kan göra något åt saken, vi kommer o besöker dig /.../ Absolut, allt för att hyresgästerna ska må bra /.../” (IP1)

Trygghetsjouren har inte några befogenheter och kan endast kommunicera trivselregler till störande hyresgäster samt förmedla informationen vidare till fastighetsägare (IP1). Trots detta faktum påpekar samtliga av trygghetskonsulenterna att de ofta får samtal som egentligen är polisärenden. IP1 berättade exempelvis om ett samtal där en hyresgäst ringt trygghetsjouren angående ett inbrott som hyresgästen bevittnade.

När IP1 frågade hyresgästen varför hen hade ringt till jouren istället för polisen fick IP1 till svar att trygghetsjouren svarar på samtal och att hyresgästen hellre ville prata med dem. IP3 uttryckte att jouren ofta måste utbilda människor som ringer in till jouren gällande vem de ska kontakta, men att det har att göra med den föreställning som finns gällande samtal till polisen:

“/.../ 100% att folk ringer oss istället för att ringa till polisen. För dom tänker ‘jag kan ba ringa o säga detta sen avslutar jag samtalet’. Men till polisen tänker dom ‘okej jag måste säga mitt namn, vem jag är... det leder till någonting’ /.../ Vi till och med förklarar för folk att du kan va anonym till polisen, du kan lägga ett anonymt tips /.../” (IP3)

IP4 och IP1 menade på att det kan finnas en uppfattning att polisen inte agerar och att individer därför väljer att ringa trygghetsjouren istället. *“/.../ Sen så tror jag att det finns en bild antingen vill man inte störa polisen för dom har annat o göra eller att polisen kommer inte /.../” (IP4).* Tilliten till trygghetsjouren, utifrån de upplevelser som trygghetskonsulenterna haft, verkar alltså vara hög från hyresgästernas håll. Den vertikala tilliten som människor har till centrala samhällsaktörer (Litzén, 2006) verkar dubbelt i detta fall, där jouren uppfattas som en agerande aktör som tar hyresgästernas problem på allvar, till skillnad från polisen. Tilliten till jouren verkar hög, i och med att de ofta får samtal som egentligen ska till polisen – därav verkar tilliten till polisen vara lägre.

Utifrån intervjuerna med trygghetsjouren så verkar responsen från hyresgäster indikera att trygghetsjouren är en mer *önskad* kapabel väktare (Cohen & Felson, 1979) än polisen. IP1 sade i sin intervju att polisen både kan vara provocerande och trygghetsingivande men också göra folk rädda med sin närvaro. IP4 menade att jouren är en annan typ av aktör som arbetar på ett mjukare sätt:

“ /.../ trygghetsjouren jagar en annan typ av trygghet. Vi är ju inte polisen eller /.../ väktare liksom utan vi... är en till aktör om man säger, en mjukare aktör. Och att vi alltid kommer två också är ju också en trygghet i sig. Utåt sett /.../ Just det att man... är en annan typ av aktör och att det förs en dialog vilket också gör att det blir säkert för båda ändar... Vi tar inte något parti /.../” (IP4)

Även IP2 beskrev trygghetsjouren som en annan typ av aktör, där jouren blir ett mellanläge för hyresgäster att vända sig till. “ /.../ dom tror, att dom straffar personer mycket mer om dom ringer till polisen o då är vi ett mellanläge /.../”. Den uppfattade låga vertikala tilliten till polisen kan dels ha gjort att den vertikala tilliten för jouren som offentlig aktör har ökat, men samtidigt understryker trygghetskonsulenterna att de är en annorlunda aktör. Därav hade kunnat tänkas att hyresgästerna inte ser jouren som en faktisk institution eller offentlig aktör, utan uppfattar dem som vanliga människor som hjälper till när problem sker. Det hade kunnat innebära att det finns en horisontell tillit från hyresgästernas sida gentemot trygghetsjouren. Jouren framställer dessutom sig själva, genom sin klädsel, som civilpersoner men med logotyper som identifierar dem som trygghetskonsulenter:

“Just det att vi är civilklädda. Vi har regnjacka eller väst som bevisar att vi är trygghetsjouren /.../ Sen inget annat som är på oss de... Civilklädda helt vanligt som du är ute på stan så är vi klädda.” (IP3)

Faktumet att trygghetsjouren inte klär sig i någon väktare-liknande klädsel kan bidra till att hyresgäster ser människorna som jobbar på jouren som faktiska människor, och inte endast som sitt yrke. IP1 beskrev att vakterna som tidigare jobbade med fastighetsbolagets störningsärenden kom “/.../ med kläder o var väldigt provocerande /.../ västar och batonger och pepparsprej och dom... ja... folk blev rädda.”

Gällande frågan kring hur trygghetsjouren praktiskt arbetar med trygghet svarade IP2 såhär:

“Genom att vi lyssnar, och... e mycket mer flexibla, asså vi har inga... till exempel, om en hyresgäst känner sig rädd o orolig så f- eh hos polisen så e de vissa kriterier... [I: mm] om någon utsätter dom för direkt fara, eller nånting liknande för att dom ska åka ut, i vårt fall e det inte så utan vi kan skraddarsy en... en uttryckning om man säger så, utifrån den uppringarens rädsla /.../ det händer i hennes värld och då ska vi ta det på allvar, vi ska lyssna henne, vi ska försöka få henne på bättre tankar... vem det än e som ringer så försöker vi skraddarsy en... trygghetspaket om man säger så. /.../”

Uppfattningen som trygghetskonsulenterna har om hyresgästernas villighet till att kontakta jouren innefattar alltså att jouren är en annan typ av aktör, som inte är lika allvarlig som polisen. Uppfattningen innefattar även att hyresgästerna blir tagna på fullt allvar, oavsett den bakomliggande anledningen för deras samtal. Vidare verkar dock hyresgäster och allmänheten inte vara särskilt medvetna kring hur trygghetsjouren arbetar. En intressant reflektion är att jouren själva arbetar för att inte vara provocerande på något sätt, bland annat genom att presentera sig i civil klädsel. Detta kan å ena sidan minska känslor av provokation och otrygghet (IP1) men verkar å andra sidan inte ha varit tillräckligt effektivt för hyresgästernas distinktion mellan trygghetsjouren och väktare:

“ /.../ det är ju fortfarande idag vi får samtal där folk tror att vi är securitas /.../ jag tror det är en väldigt svår process att få bort men securitas är inte securitas för dom som frågar, utan det är ju att det är en säkerhet. Asså jag tror att man bara har slått ihop securitas och säkerhet det är... man vill ju ringa till säkerhetsbolaget /.../” (IP4)

I anknytning till den tidigare forskningen finns här en parallell till att befolkningens förväntningar av CSOs i Australien gick utanför ramarna för deras uppgifter (Glancey et al., 2012). Likt trygghetskonsulenternas beskrivning så valde de boende att tillkalla CSOs istället för polisen eftersom medvetenheten kring CSOs arbetsuppgifter var låg. Att CSOs kontaktades på grund av deras svarsfrekvens eller skillnader i uppringarens upplevda allvarlighetsgrad av att kontakta CSO jämfört med polisen går dock inte att säga utifrån den presenterade forskningen.

Hyresgästernas uppvisade villighet att kontakta trygghetsjouren tyder dessutom på deras vilja att upprätthålla olika moraliska värden genom social kontroll. Den typ av social kontroll som efterfrågas verkar utifrån observationerna ovan i många fall vara informell snarare än formell (jfr. Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Detta stödjer resonemanget att hyresgästerna uppfattar trygghetsjouren som enskilda människor snarare än en offentlig aktör. Särskilt relevant för resonemanget är att trygghetsjouren som argumenteras ovan inte utövar formell social kontroll i brottsfall, men vid varje uttryckning kanaliseras däremot den informella sociala kontrollen, som hyresgästerna vill utöva mot störande grannar, genom trygghetskonsulenterna – samtidigt som den formella sociala kontrollen uttrycks genom upprätthållandet av fastighetsbolagens trivselregler (jr. Larsson & Engdahl [Red.], 2011).

Störningar under kvälls- och nattetid är utifrån intervjumaterialet som presenterats normbrytande förfaranden i de bostadsområden som trygghetskonsulenterna är verksamma i, och normbrytande individer sanktioneras ofta genom informell social kontroll i syfte att förhindra det normbrytande beteendet (Elias & Scotson, 2010; Larsson & Engdahl [Red.], 2011). Genom att ingiva en känsla av skam hos den störande grannen via konfrontation om dennes normbrytande beteende kan hyresgästerna både upprätthålla sina moraliska värderingar, samt varna den störande grannen att fortsatt normbrytande beteende förverkar dennes rätt att ta del av normlydande hyresgästers gruppkarisma (Elias & Scotson, 2010). Det kan sedan leda till stigmatisering vilket inom ramen för trygghetsjourens arbete med störningar kan betyda att den normbrytande grannens lägenhet blir en prioriterad adress. I sin tur kan detta vid fortsatt konstaterade störningar leda till böter och slutligen vräkning (IP1). Bara vetskapen om att andra är medvetna om det normbrytande beteendet kan enligt en trygghetskonsulents erfarenhet ibland vara tillräckligt för att införliva en känsla av skam:

“/.../ Sen när det gäller konflikter och sånt tror jag att det är oftast viktigast är att någon annan har hört att man bråkar, vilket gör att det är lite pinsamt eller lite jobbigt så att man backar av den anledningen.” (IP4)

Upprätthållandet av hyresgästernas moraliska värden är således tydligt inom trygghetskonsulenternas arbete med störningar. Formen i vilken detta sker är dock inte typisk – oftast utövas denna typ av informell social kontroll av “vanliga” individer, i bemärkelsen att dessa inte utför någon specificerad arbetsuppgift (Elias & Scotson, 2010), medan den i trygghetsjourens fall utövas av aktörer med viss auktoritet i egenskap av trygghetskonsulent. Detta kan, i samband med faktumet att hyresgästerna använder trygghetsjouren för att sköta konfrontationen, liknas vid Baumgartners (1988) *kämpar*, vilka enligt teorin om den moraliska ordningen i förortsgrannskap är en tredje part med någon form av auktoritet som löser konflikter åt andra, antingen i hemmet eller i bostadsområdet. Kämpar tillkallas då en individ vill förbli anonym eller av någon annan anledning inte personligen vill delta i en konfrontation (Baumgartner, 1988). Sådant resonerande framkom också under intervjuerna utifrån trygghetskonsulenternas erfarenheter:

“/.../ Vissa är ju anonyma när dom ringer, för dom vågar inte uppge sitt namn. /.../ ‘jag kommer få stryk’ asså dom är ju rädda. /.../ dom är ju offentliga. Offentliga rapporter. /.../ Då kan jag få reda på att du.. har ringt in.. om mig.. /.../ o då kan det bli en hotbild. /.../” (IP1)

5.5.2 Trygghetsvandringar

Trygghetsjouren får som tidigare nämnt särskilda uppdrag av fastighetsbolagen där de ska vandra i ett visst område, för att synas och för att uppfylla det syftet som fastighetsägarna har. Det kan exempelvis handla om att ett ungdomsgäng ofta brukar hänga på en gård i ett bostadsområde, då åker trygghetsjouren dit för att samtala med ungdomarna. IP3 nämnde att jouren vid sådana situationer inte bara försöker avvisa ungdomarna från gården, utan samtala och eventuellt hitta en lösning för ungdomarna att umgås någon annanstans:

“/.../ vi försöker prata med dom... hitta en lösning... kanske till och med hitta en lösning där dom kan vara någonstans o inte bara ‘ut, nu är vårt jobb klart’ utan [I: ja] har ni någonstans att gå, det finns fritidsgårdar där, vi försöker ändå hänvisa dom till andra ställen inte bara ut från platsen nu är vårt jobb klart. Ändå försöker prata med dom, ungdomar som sagt dom vet inte bättre dom vill bara ha någonstans att vara. Där är vi då och skapar trygghet ju.” (IP3)

“Mm, trygghetsvandringar... är något som [FASTIGHETSBOLAG] brukar... skicka oss på, dom brukar berätta specifikt var vi ska vandra o vad syftet e... dom utförs genom att vi tar oss dit fysiskt... vi uppfyller dom krav o mål som fastighetsägaren önskar, och vi försöker synas och prata med så många människor, eh som möjligt, lokalt då... o visa helt enkelt att, vi finns här, om något... om nån skulle behöva nåt hjälp eller så.” (IP2)

Trygghetskonsulenterna kan under trygghetsvandringar, likt arbetet med störningar, förmedla den etablerade gruppens – normlydande hyresgäster i bostadsområdet (Elias & Scotson, 2010) – moraliska värderingar till okända personer i egenskap av kämpar. Konfrontationen, exempelvis att ge högljudda ungdomar en tillsägning eller att avvisa dem från platsen, sköts av kämparna vilket innebär att hyresgästerna inte behöver bli personligt inblandade (Baumgartner, 1988).

Enligt en intervjuperson kan trygghetskonsulenternas samtal med okända personer vara tillräckligt för att dessa ska ta del av outsidersgruppens – den grupp som normbrytande personer inordnas i av den etablerade gruppen – gruppskam, vilket innebär att känna skam för att ha brutit mot den etablerade gruppens normer och tillskrivas det rykte som medföljer normbrytande beteende (Elias & Scotson, 2010):

“/.../ när vi trygghetsvandrare kanske... då e det ju andra människor, ibland som inte ens bor i området... men, till o med då har, har dom vart oftast samarbetsvilliga... jag tror det beror just på att vi kommer, å inte provocerar utan vi, jobbar lågaffektivt [I: Mm] så dom typ skäms...” (IP2)

Synlighet – det stora syftet med jourens trygghetsvandringar – har också en relevans till Cohen och Felsons (1979) rutinaktivitetsteori, där trygghetskonsulenternas synlighet bidrar till funktionen av kapabel väktare som vid sin närvaro kan förhindra att brott eller ordningsstörningar begås. Men synligheten bidrar inte bara till det faktum att trygghetsjouren är en kapabel väktare, det bidrar också till att människorna i bostadsområdet blir *medvetna* om att det rör sig en kapabel väktare i området. Detta i sin tur kan göra att människor känner sig mer trygga, när de faktiskt ser att det finns en kapabel väktare som kan ingripa om något skulle hända.

5.5.3 Olovlig andrahandsuthyrning

Arbetet med olovliga andrahandsuthyrningar är som tidigare nämnt en lite annorlunda uppgift i jouren, men som också kan skapa trygghet: *“/.../ sen har vi andrahands här i trygghetsjouren... det är också för att skapa trygghet i trapphuset... bland annat /.../” (IP3)*. I intervjuerna tog jourens andra trygghetsskapande arbeten större fokus, men arbetet med andrahandsuthyrningar kan man tänka sig skapar trygghet i att alla i fastigheten ska veta vilka som bor där. Att vara medveten om vilka ens grannar är kan kännas tryggare än att inte ha någon aning. Vidare är arbetsuppgiften av mer brottsinriktad natur, där fastighetsägarna i första hand ska veta vilka som uppehåller sig i deras fastigheter. Arbetet med olovliga uthyrningar blir dock svårt att analysera utifrån den sociala aspekten, då hyresgästerna inte är involverade på samma sätt i den här delen av jourens arbete.

Trygghetskonsulenterna antar rollen av kämpar åt fastighetsbolagen, men till skillnad från deras roll som kämpar åt hyresgästerna under uttryckning utövar trygghetskonsulenterna här ingen informell social kontroll, utan förespråkar snarare normer som kan bli föremål för formell social kontroll om dem bryts.

6. Slutsatser

Uppsatsen har syftat till att undersöka hur vi kan förstå det sociala arbetet med att skapa trygghet i bostadsområden utifrån tre trygghetsaspekter (kriminalpolitiska, fysiska, och sociala). Intervjuerna med trygghetsjouren har gett oss värdefulla insikter när det gäller deras typ av socialt arbete. En slutsats vi kan härleda därav är att trygghetsskapande åtgärder inte måste syfta till brottspreventiva åtgärder, det är möjligt att arbeta socialt i bostadsområden för att öka tryggheten då trygghet inte nödvändigtvis endast är bundet till kriminalitet. Utanför ramen för brott så växlar trygghetskonsulenterna mellan att utöva formell och informell social kontroll, eftersom de både upprätthåller fastighetsbolagets regler, men även hyresgästernas normer kring störande beteende med hänsyn till trygghetskonsulenternas sociala bemötande i arbetet (jfr. Larsson & Engdahl [Red]., 2011). I denna bemärkelse är trygghetskonsulenterna kämpar (Baumgartner, 1988) för både hyresgästerna och fastighetsbolagen, med skillnaden att fastighetsbolagen inte förblir anonyma under konfrontationen. I rollen som kämpar för hyresgästerna (och i utsträckning även fastighetsbolagen) upprätthåller trygghetskonsulenterna de normlydande hyresgästernas status som etablerade (Elias & Scotson, 2010). Genom konfrontation hotas den störande grannen eller okända personen att exkluderas från att ta del av de etablerades gruppkarisma, vilket kan leda till dennes internalisering av gruppskam och även stigmatisering, exempelvis i form av att anmälningar gällande den störandes adress prioriteras (jfr. Elias & Scotson, 2010). Växlingen mellan formell och informell social kontroll kan möjligen kopplas till att hyresgäster verkar ha en hög horisontell tillit (Litzén, 2006) till trygghetsjouren, eftersom de genom utövandet av informell social kontroll tar del av hyresgästernas gruppkarisma. Tilliten till jouren influeras möjligen också av att jourens arbete i viss utsträckning används som ett politiskt verktyg för relationsbygge mellan hyresgästerna och fastighetsbolagen.

Utifrån den fysiska aspekten är det tydligt att trygghetsjourens arbete inte berör den fysiska miljön i någon större utsträckning. Jouren kan dock ha betydligt inflytande på miljöns utformning genom sina rapporter till fastighetsbolagen, beroende på hyresgästernas

anmälningar. Trygghetsjourens arbete ämnar inte påverka den fysiska miljön, men den fysiska miljön påverkar trygghetsjourens sociala arbete för att skapa trygghet i bostadsområden, exempelvis genom årstidernas skiftningar och hur dessa påverkar trygghetskonsulenternas synlighet.

Jourens sociala arbete handlar i grund och botten om synlighet, vilket genomsyrar hela verksamheten. Det sociala trygghetsskapande arbetet är att trygghetskonsulenter visas i bostadsområden, samtalar med människorna som bor där och visar för hyresgäster att jouren finns som stöd. Det är mest framstående att trygghetskonsulenter genom att synas fungerar som kapabla väktare enligt rutinaktivitetsteorin under trygghetsvandringarna (Cohen & Felson, 1979). Detta gäller även under utryckningar, då trygghetskonsulenter genom sin närvaro bryter rutinaktiviteterna och kan ingripa, vilket dessutom sammanfaller med den situationella brottspreventionens syfte att ändra förutsättningarna för, samt gärningspersonens upplevda lönsamhet av, brottsliga handlingar (Ceccato et al., 2019). Kopplat till detta främjar trygghetsjouren även utövning av formell social kontroll (Larsson & Engdahl [Red.], 2011) men utövar själva inte sådan social kontroll i förhållande till brott. En intressant observation är att fastighetsbolagen har politisk användning av trygghetsjouren, då denna via sitt arbete kan bli ett verktyg för relationsskapande med hyresgästerna genom uppvisad omsorg kopplad till oro och rädsla för brott efter att brottsliga händelser har skett i ett bostadsområde.

7. Avslutande diskussion

Trygghetsjouren som vi har intervjuat har visat hur det sociala arbetet för att skapa trygghet i bostadsområden kan fungera. Faktumet att ett fastighetsbolag självmant gått ut med en upphandling som önskat pedagogiskt och socialt arbete visar tydligt var behovet ligger någonstans gällande trygghetsskapande i bostadsområden. Trygghetskonsulenter anser sig själva vara en annorlunda och mjukare aktör, som självklart ser till att regler följs, men gör det på ett annat sätt. De anser sig själva uppfattas som en aktör som kommer till en plats för att hjälpa och inte för att skälla ut, vilket kan ligga bakom faktumet att hyresgäster kontaktar jouren angående polisärenden. Något som hade varit av värde i detta arbete är att vidare undersöka den föreställning som hyresgäster har gentemot jouren, så att de människor som använder denna sociala tjänst själva får komma till tals om hur de uppfattar arbetet. Således brister detta arbete i studerandet av trygghetsjourens *effekter*.

På grund av tidsmässiga och etiska skäl var det inte genomförbart i den aktuella uppsatsen, men vi vill inkludera att vi själva reflekterat över de insikter som hyresgästerna hade kunnat komma med.

Uppsatsen har vidare endast bearbetat en del av trygghetsbegreppet och vad trygghetsskapande åtgärder i bostadsområden kan innefatta. Vi vill alltså understryka att det finns mycket mer information att hämta vad det gäller policys, beslutsfattande, bygg- och samhällsplanering etc. I arbetet har det dock tydligt framkommit att trygghetsbegreppet är svårdefinierat och besitter en bredd som kan vara någorlunda problematiskt. Att arbeta för ökad trygghet konnoteras med välmenande känslor och tryggheten som mål blir således ett uppnåeligt ideal, men problematiken som detta landar i är att tryggheten blir svår att operationalisera och mäta. Visst, vi ska arbeta för att öka tryggheten. Men hur? På vilka sätt kan vi konkret mäta resultaten och konsekvenserna av det trygghetsskapande arbetet? Den tidigare forskningen och diskursen gällande trygghet som fenomen görs till stor del ur ett strukturellt perspektiv, med fokus på brottsförebyggande åtgärder. Detta trots att trygghet är en subjektiv känsla som varierar från individ till individ och från situation till situation. Individens egna upplevelse av trygghet är det absolut viktigaste, och kanske är det därför begreppet är så svårt att fastställa.

Vi har under arbetets gång upplevt något som vi skulle kunna benämna som en *trygghetsparadox*, där tryggheten som begrepp inte har någon tydlig definition eller operationalisering trots att det influerar livets och samhällets alla delar. Av vår undersökning framkommer trygghetsbegreppet som ett komplext och mångfacetterat fenomen, där de aktörer som diskuterar begreppet behöver precisera vilken typ av trygghet som diskussionen berör. Det kan handla om trygghet i hälsan, i ekonomin, fysisk trygghet i relation till ens egna bostadsområde, social trygghet i relation till andra människor, med mera. När vi utforskar begreppet får vi dessutom automatiskt med andra begrepp i diskussionen, såsom otrygghet, rädsla, oro och säkerhet. Visserligen berör dessa begrepp i stor utsträckning den upplevda tryggheten, men det blir problematiskt när dessa begrepp används synonymt samt utan erkännandet att de innehar olika nyanser och aspekter av trygghet. Eftersom trygghet är en subjektiv känsla innebär det också rimligen att trygghet för den ena, kan vara otrygghet för den andra. Åtgärder för att skapa trygghet genom att exempelvis anpassa den fysiska miljön kan för vissa människor skapa otrygghet – portlås i trapphus förhindrar att obehöriga personer tar sig in vilket är en trygghet för de boende, samtidigt som exempelvis en hemlös

person inte kan söka skydd i ett sådant trapphus vilket skapar otrygghet för denne, därav paradoxen. Ur intervjuerna framkommer hyresgästers rädsla för att icke-anonymt anmäla störningar, en typ av riskreducerande strategi. Som Litzén (2006) menar så är det av vikt för trygghetsskapande åtgärder att vara medveten om de individer vars riskreducerande strategier begränsar deras frihet. Trygghetsjouren menar vidare på att trygghet är något som influerar varje del av livet och varje situation man befinner sig i, det finns därför behov av att tydligare fastställa vad och vilken trygghet som ska arbetas för. Den aktuella uppsatsen ger således förslag till vidare forskning att fortsätta utforska hur trygghetsbegreppet kan definieras och operationaliseras, främst för de centrala aktörer som arbetar med det. För att uppnå detta anser vi att den praktiska tillämpningen av trygghetsarbete och dess effekter bör utforskas vidare. Vi väljer att avsluta uppsatsen med följande citat från Tryggare Sverige (2018, s. 12) som sammanfattar den problematisering som vi har sett inför och under arbetet:

“En förutsättning för att öka tryggheten är att det finns en tydlig definition av begreppet och en operationalisering av vad som egentligen påverkar tryggheten. Först därefter kan arbetet med att öka tryggheten omsättas i konkreta åtgärder i praktiken.”

Referenslista

Airas, I., & Truedsson, C. (2020). Contesting and envisioning “trygghet”: The Sweden Democrats, Social Democrats, and the 2018 Swedish General Election. *Area*, 00, 1–12. DOI: <https://doi.org/10.1111/area.12689>

Baumgartner, M.P. (1988). *The Moral Order of a Suburb*. Oxford University Press

Bislev, S. (2004). Privatization of Security as Governance Problem: Gated Communities in the San Diego Region. *Alternatives: Global, Local, Political*, 29(5), 599–618. Hämtad 4-05-22, från: <https://www.jstor.org/stable/40645143>

Brandén, J., & Sandberg, L. (2021). Governing safety through the politics of community? A governmentality analysis of the practice of ‘safety walks’ in three Swedish cities. *Space and Polity*, 25(1), 1–19. DOI: [10.1080/13562576.2021.1894916](https://doi.org/10.1080/13562576.2021.1894916)

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3. uppl.). Stockholm: Liber.

Ceccato, V. & Petersson, R. (2019). *Trygg stadsmiljö i praktiken: Visioner, exempel & tips*. Stockholm: Institutionen för samhällsplanering och miljö, Kungliga Tekniska Högskolan.

Ceccato, V., Vasquez, L., Langefors, L., Canabarro, A., Petersson, R. (2019). *En trygg stadsmiljö: Teori och praktik för brottsförebyggande & trygghetskapande åtgärder*. Stockholm: Institutionen för samhällsplanering och miljö, Kungliga Tekniska Högskolan.

Cohen, L.E. & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends - A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588–608. Hämtad 25-05-22, från https://www-jstor-org.ludwig.lub.lu.se/stable/pdf/2094589.pdf?refreqid=excelsior%3A031397e5337e7af2451bd4ef68576dde&ab_segments=&origin=

Dalen, M. (2015). *Intervju som metod* (2. uppl.). Malmö: Gleerups.

Denscombe, M. (2017). *Forskningshandboken för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Elias, N. & Scotson, J.L. (2010 [1965]). *Etablerade och outsiders*. Arkiv förlag.

Glancey, G., Lee, M., & Crofts, T. (2012). 'We're not Batman' – Roles and expectations of local government community safety officers in New South Wales. *Crime Prevention and Community Safety*, 14(4), 235–257. DOI: <https://doi.org/10.1057/cpcs.2012.10>

Heber, A. (2008). *En guide till trygghetsundersökningar. om brott och trygghet*. Tryggare Människligare Göteborg. Hämtad 25-05-22, från:

http://www.tryggaremannskligare.goteborg.se/pdf/publikation/Gu_nat.pdf

Hermansson, K. (2018). Den svenska tryggheten: En studie av en kriminalpolitisk symbol. *Sociologisk Forskning*, 55(2-3), 179-202. Hämtad 02-05-22, från:

<http://du.diva-portal.org/smash/get/diva2:1230167/FULLTEXT01.pdf>

Härnbro, S., Herz, M., & Dahlstedt, M. (2021). Social tjänst till salu. Om socialt arbete i upphandlingens tid. *Sociologisk Forskning*, 58(3). 267–286. DOI:

<https://doi.org/10.37062/sf.58.22080>

Larsson, B., & Engdahl, O. [Red.]. (2011). *Social kontroll – övervakning, disciplinering och självreglering*. Malmö: Liber.

Litzén, S. (2006). *Oro för brott i urban miljö. Trygghetsundersökningar med anknytning till Stockholm*. (Licentiatuppsats) Stockholm: Kriminologiska institutionen, Stockholms universitet. http://urn.kb.se/ludwig_lub.lu.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-63574

Low, S.M. (2001). The Edge and the Center: Gated Communities and the Discourse of Urban Fear. *American Anthropologist*, 103(1), 45-58. Hämtad 04-05-22, från:

<https://www.jstor.org/stable/683921>

Marks, M., & Bonnin, D. (2010). Generating Safety from Below: Community Safety Groups and the Policing Nexus in Durban. *South African Review of Sociology*, 41(1), 56-77. DOI:

<https://doi.org/10.1080/21528581003676036>

Sahlin, I. [Red.], (2010). *I trygghetens namn*. Göteborg: Daidalos.

Tryggare Sverige (2018). *Trygghet i samhället* (Rapport 2018:1). Stockholm: Stiftelsen Tryggare Sverige & Jure Förlag AB.

Walby, K., & Lippert, R.K. (2014). Community Safety Officers in Western Canada: Reassurance Policing as the Next British Invasion? *International Criminal Justice Review*, 24(4), 345–359. DOI: <https://doi.org/10.1177/1057567714547131>

Elektroniska resurser

Boverket (2022). *Trygghet - ett mångtydigt begrepp*. Hämtad 15-05-22, från: <https://www.boverket.se/sv/samhallsplanering/stadsutveckling/brottsforebyggande-och-trygghetskapande-atgarder/trygghet-och-brott/trygghetsbegreppet/>

Boverket (2010). *Plats för trygghet - Inspiration för stadsutveckling*. Hämtad 18-05-22, från: https://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2010/plats_for_trygghet.pdf

Brottsförebyggande rådet (2022). *Nationella trygghetsundersökningen*. Hämtad 15-05-22, från: <https://bra.se/statistik/statistiska-undersokningar/nationella-trygghetsundersokningen.html>

Brottsförebyggande rådet (2021). *Nationella trygghetsundersökningen 2021. Om utsatthet, otrygghet och förtroende*. Hämtad 12-05-22, från: https://bra.se/download/18.1f8c9903175f8b2aa70111bd/1635317751059/2021_Nationella_trygghetsundersokningen_2021.pdf

Polisen (2018). *Brottsförebyggande arbete - polisens arbete*. Hämtad 15-05-22, från: <https://polisen.se/om-polisen/polisens-arbete/brottsforebyggande-arbete/>

Regeringen (Skrivelse 2016/17:126). *Tillsammans mot brott. Ett nationellt brottsförebyggande program*. [Elektronisk] Stockholm: Regeringen. Hämtad 15-05-22, från: <https://regeringen.se/49550c/contentassets/d0b212f61d0d49828e5e257f47e892ad/tillsammans-mot-brott---ett-nationellt-brottsforebyggande-program-skr.-201617126>

Regeringskansliet (2015). *Mål för rättsväsendet*. Hämtad 15-05-22, från: <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/rattsvasendet/mal-for-rattsvasendet/>

Rådmark, H. (2021). *Trygghetsappar och personlig säkerhet - Genomgång*. Larmkollen. Hämtad 19-05-22, från: <https://www.larmkollen.se/a/har-ar-apparna-som-gor-dig-tryggare/>

SAOB (2008) = *Ordbok över svenska språket*, utgiven av Svenska Akademien. *Trygghet*. Lund 1893-. Hämtad 15-05-22, från: <https://www.saob.se/artikel/?seek=trygghet&pz=1>

SAOB (2008) = *Ordbok över svenska språket*, utgiven av Svenska Akademien. *Otrygg*. Lund 1893-. Hämtad 15-05-22, från: https://www.saob.se/artikel/?seek=otrygghet&pz=1#U_O1537_58304

Skånetrafiken (u.å.). *Trygghetslinjen*. Hämtad 19-05-22, från: <https://www.skanetrafiken.se/aktuellt/trygghetslinjen/>

Stockholms lokaltrafik (u.å.). *Trygghetscentralen*. Hämtad 16-05-22, från: <https://sl.se/kundservice/trygghetscentralen/>

Störningsjouren i Göteborg, (u.å.). *Trygghetskonsulent Natt*. Hämtad 16-05-22, från: <https://storningsjouren.goteborg.se/trygghetskonsulent-natt/>

Tryggare Sverige (u.å.). *Om trygghet*. Hämtad 16-05-22, från: <https://tryggaresverige.org/trygghet>

Trygghetskommissionen (2018). *Aktivera samhället mot livskvalitetsbrott. Trygghetskommissionens förslag på hur säkerhet och trygghet ska kunna öka i människors vardag*. Hämtad 16-05-22, från: https://trygghetskommissionen.files.wordpress.com/2018/06/tk_rapport_webb.pdf

BILAGOR

Bilaga #1

INTERVJUGUIDE TILL INTERVJU MED TRYGGHETSJOUR

Del I - Trygghetsjouren

- * Vad är trygghetsjouren för något?
- * Hur kommer det sig att trygghetsjouren startades?
- * Hur arbetar trygghetsjouren? Vad gör trygghetsjouren för något?
- * Hur kommer det sig att ni valt att inkludera trygghet som en viktig del i er verksamhet och att ni inte bara är en ‘vanlig’ störningsjour?
- * Vilka instanser/verksamheter samverkar och samarbetar ni med?
- * När började du arbeta på trygghetsjouren och hur kom du i kontakt med verksamheten?
- * Vilka kompetenser eller erfarenheter eftersöker ni vid nyanställningar på trygghetsjouren?
- * Finns det någon verksamhet som jobbar som trygghetsjouren idag?
- * Vilka behov har funnits/finns för trygghetsjouren?
- * Vad fanns innan trygghetsjouren?
- * Hur har responsen till trygghetsjouren sett ut?
 - Hur har responsen till trygghetsjouren sett ut från fastighetsbolagen?
 - Hur har responsen till trygghetsjouren sett ut från hyresgäster?
 - Hur har responsen till trygghetsjouren sett ut från allmänheten?
- * Finns det något fastighetsbolag som inte velat fortsätta jobba med trygghetsjouren, och varför?
- * Hur har responsen till trygghetsjouren utvecklats till idag?

Del II - Trygghetsbegreppet

- * Vad innebär ordet “trygghet” för dig?
- * Hur definierar trygghetsjouren trygghet?
- * Känner du dig trygg när du arbetar på trygghetsjouren?
- * Hur arbetar ni för att ni själva ska vara trygga på arbetet?

- * Anser du [stad] som en trygg eller otrygg stad? Motivera
- * Hur anser du att media porträtterar tryggheten i [stad]?
- * Vad är dina tankar kring medias porträttering av otrygghet i [stad]?

Del III - Trygghet i praktiken

- * Hur ser en vanlig arbetsdag ut för er på trygghetsjouren?
- * På vilka sätt arbetar trygghetsjouren praktiskt med trygghet?
 - Vad är trygghetsvandringar och hur genomförs dem?
- * Vilka konsekvenser har trygghetsjourens arbete? (störningsanmälningar, böter, rapporter till fastighetsbolag, respons från hyresgäster etc)
- * Vad tycker du om trygghetsjourens arbete?
- * Vad tycker du om att jobba på trygghetsjouren?
- * Hur ser den praktiska kontakten ut mellan trygghetsjouren och olika instanser/verksamheter?
- * Vad är de vanligaste samtalen som ni får in från hyresgäster?
- * Vilka områden brukar ni oftast arbeta i?
- * Finns det några särskilda områden där en viss typ av störningar är vanligt förekommande?
- * Finns det några särskilda områden där ni ofta genomför trygghetsvandringar?
- * Upplever ni att individer hellre tar kontakt med er än polisen?