



# LUND UNIVERSITY

## Brottsofferjourens roll i brottsutsattas berättelser

Jägervi, Lotta

2011

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Jägervi, L. (2011). *Brottsofferjourens roll i brottsutsattas berättelser*. (Working paper-serien; Nr. 2011:4). Socialhögskolan, Lunds universitet.

*Total number of authors:*

1

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00

# BROTTSOFFERJOURENS ROLL I BROTTSUTSATTAS BERÄTTELSE

LOTTA JÄGERVI

Nr 4 • 2011  
ISSN 1650-8971

# Inledning

Brottsutsatta talas ofta om som en bortglömd grupp, men på senare tid har det bedrivits relativt mycket forskning som på ett eller annat sätt rör deras situation. Föreställningar om personer som utsätts för sexualbrott och partnervåld (se t.ex. Grubb & Harrower, 2008; Anderson, 2007; Worthen & Varnando-Sullivan, 2005), hur rädsla för brott påverkar människors liv (se t.ex. Oh & Kim, 2009; Moore 2010) och psykisk ohälsa hos brottsutsatta (se t.ex. Gren-Landell, Aho, Andersson & Svedin 2011; Morrall, Marshall, Pattison & MacDonald 2010) är bara några exempel på forskningsområden. Även svenskt brottsofferstöd har beforskats ur olika perspektiv på senare tid. Två omfattande kartläggningar av det stöd som finns tillgängligt för brottsoffer har genomförts, en nationell av brottsofferjouernas verksamhet (Svensson, 2002) och en av allt brottsofferstöd i Göteborg (Carlsson, Wennerström, Borelius, Grundvall & Sahlin 2010). Brottsofferjouernas arbete och ställningstaganden har även studerats kvalitativt (Ryding, 2005; Svensson, 2006; Jägervi & Svensson 2010). Det är emellertid ovanligare att brottsutsattas egna berättelser lyfts fram i forskningen. Två undantag är Carlssons (2009) avhandling som är en narrativ analys av hur kvinnor bearbetar om övergrepp de utsatts för som barn och Burcar och Åkerströms (2009) studie av hur unga män beskriver sin brottutsatthet, med fokus på hur de förhåller sig till maskulinitet. Brottsutsatta är en långt ifrån homogen grupp och en förhoppning är att denna rapport skall kunna synliggöra den stora variation av upplevelser och behov som kan uppstå efter ett brott. Brottsofferjouren är en organisation som finns till för att möta brottsutsattas behov och de brottsutsatta vars berättelser jag fått ta del av har i något skede haft kontakt med en brottsofferjour. Rapportens fokus är vilken roll brottsofferjouren ges i brottsutsattas berättelser och hur jouren på olika sätt kan bli en del av brottsutsattas återhämtning och bearbetning.

# Brottsofferjourernas arbete

Brottsofferjourerna är relativt autonoma men verksamheten samordnas till viss del av Brottsofferjourernas riksförbund, bland annat genom gemensamma utbildningar. Hos många jourer arbetar alla ideellt, men somliga har även en anställd som oftast arbetar med samordning. Jourernas stödpersoner erbjuder kortare stödsamtal och praktisk hjälp, oftast över telefon, medan vittnesstöd erbjuder sällskap och stöd under rättegångar. Personer som kommer i kontakt med brottsofferjourerna gör det oftast via polisen efter en anmälan, men det är även möjligt att kontakta jourerna på egen hand. I det material som ligger till grund för denna rapport har personer som varit i kontakt med en svensk brottsofferjour intervjuats om hur de upplevt kontakten. Jag kommer nu att beskriva datainsamlingen i mer detalj, för att sedan presentera och diskutera de berättelser jag har fått ta del av.

## Metod och material

Materialet till föreliggande rapport är hämtad från delstudie 2 i projektet Brottsoffers behov och jourernas möjligheter. Projektet leds av Kerstin Svensson och har syftet att undersöka om brottsofferjourerna möter behoven hos de brottsutsatta som söker deras hjälp och stöd med hjälp av tre empiriska frågeställningar:

- 1) Vilka behov betonar jourerna?
- 2) Vilka behov betonar personer som erfarit brott och sökt sig till jourerna?
- 3) Hur arbetar jourerna för att svara upp mot de brottsutsattas behov?

Datainsamlingen till delstudie 2 består av intervjuer med personer som utsatts för brott och därefter varit i kontakt med en brottsofferjour. Intervjupersonerna har sökts genom två brottsofferjourer i södra Sverige som deltog i projektets första delstudie och intervjuerna genomfördes under hösten 2010 och 2011. Via den första jouren sattes jag i kontakt med polisens brottsoffersamordnare, som i sin tur förmedlade kontakten med potentiella intervjupersoner. Brottsoffersamordnaren ringde de personer som under två utvalda månader tackat ja till att bli kontaktade av brottsofferjouren och frågade om de kunde tänka sig att bli kontaktade av en forskare. Jag fick kontaktuppgifter till dem som samtyckt och de kontaktades först genom brev eller e-post med information om projektet och sedan per telefon med förfrågan om medverkan. Jag fick sammanlagt 27 namn och 16 personer intervjuades. Övriga 11 avböjde, gick inte att få tag på eller var under 18 år. I regel bokades en tid in för intervjun, men några genomfördes direkt vid det första telefonsamtalet. Vid den andra jouren kontaktades intervjupersonerna istället via brev. Här kontaktades personer som varit i kontakt med jouren under hösten 2010 och

våren 2011. Förutom personer under 18 år exkluderades de som hade en pågående kontakt, personer jouren saknade kontaktuppgifter till och personer där jouren bedömde att ett brev kunde utgöra en säkerhetsrisk för den brottsutsatta. Det sistnämnda gällde framför allt fall med våld i hemmet. Jourens samordnare adresserade och skickade ut sammanlagt 176 brev från mig och projektledaren i samråd med jourens styrelse, där de som kunde tänka sig att bli intervjuade ombads kontakta mig. 15 personer kontaktade mig, 12 intervjuades och tre tog kontakt för att berätta att de inte haft någon kontakt med jouren. Sammantaget består det huvudsakliga materialet i denna rapport av 28 telefonintervjuer. Intervjuerna varade mellan fem och 20 minuter och 21 kvinnor och sju män deltog.

Att intervjua över telefon har både för och nackdelar. En nackdel är att intervjuerna tenderar att bli korta. En annan är att det kan vara svårare att upprätta förtroende tidigt i intervjun, vilket framför allt blev tydligt när jag bad mina första intervjupersoner att få spela in intervjun och samtliga avböjde. Då jag upplevde att frågan snarast försvårade den första kontakten slutade jag fråga efter fem intervjuer. En erkänd fördel med telefonintervjuer är emellertid att det ofta är lättare att nå svårnådda grupper över telefon. Många av deltagarna tvekade inför att delta men gick med på det när jag förklarar att intervjun var över telefon och inte behövde ta alltför lång tid. Många var också skeptiska till sin egen förmåga att bidra till studien då de endast haft en mycket kort kontakt med brottsofferjouren. Att använda telefonintervjuer har troligtvis underlättat rekryterandet av deltagare och på så sätt gett ett underlag som speglar den bredd av personer som är i kontakt med brottsofferjouren så väl som möjligt<sup>1</sup>.

Några deltagare kontaktades efter telefonintervjun och tillfrågades om de ville delta i en längre intervju med ett personligt möte. Dessa personer valdes ut utifrån att de i någon bemärkelse beskrivit kontakten med brottsofferjouren som betydelsefull i den första intervjun. Här intervjuades sex personer, tre från varje jour. Av dessa var fem kvinnor och en man. En spridning vad gäller brottstyp eftersträvades och tillgreppsbrott, våldsbrott och ofredande finns representerade. Det finns även en spridning vad gäller inställningen till brottsofferjouren vid den första intervjun.

I samtliga intervjuer låg huvudfokus på brottsutsattas perspektiv på mötet med brottsofferjouren. Alla intervjuer inleddes med information om projektet, vad intervjuerna skall användas till, konfidentialitet samt rätten att när som helst dra tillbaka sitt deltagande. Det lämnades även utrymme för intervjupersonerna att ställa frågor före och efter varje intervju. Telefonintervjuerna inleddes med en öppen fråga där jag bad intervjupersonen berätta om hur hon/han kom i kontakt med jouren och jag har sedan fyllt på med mer konkreta frågor i den mån det har behövts. Dessa har gällt hur långvarig kontakten var, hur det var att prata med stödpersonen, om de haft några särskilda förväntningar och hur dessa uppfyllts samt vad som har varit givande respektive fungerat sämre. Efter 10 intervjuer lades ytterligare en fråga till, "Vad tycker du är viktigt hos en bra hjälpare/stödperson?". Un-

---

<sup>1</sup> För en längre diskussion om telefonintervjuns för och nackdelar, se Jägervi (kommande).

der telefonintervjuernas gång har jag antecknat för hand. Omedelbart efter dem har jag skrivit ner det som sagts under intervjun så detaljerat jag har förmått. Dessa anteckningar är det material analysen har grundats på.

Under de längre intervjuerna frågar jag om hur jourkontakten förlöpte mer i detalj, hur det kändes efteråt, hur de upplevde att relationen till stödpersonen fungerade, vad de tycker är viktigt hos en bra stödperson i generella termer samt hur de uppfattat brottsofferjourens funktion, för dem och mer generellt. Intervjuerna har spelats in på en mp3-spelare med intervjupersonernas samtycke och transkriberats i sin helhet.

Analysen av telefonintervjuerna har inspirerats av narrativ analys (se Hydén & Hydén, 1997) på så vis att varje intervju betraktats som en sammanhängande berättelse. Narrativa analyser kan fokusera på den språkliga strukturen eller på innehållet men berättelsens struktur är aldrig helt oviktig. Att arbeta med anteckningar där berättelsens struktur i detalj inte blivit synlig har därför varit en begränsning. Analysen fokuserar på innehåll och de teman som lyfts fram men även den övergripande strukturen. Intervjuerna har tematiserats en och en och därefter grupperats i olika berättelseformer utifrån vilka teman som lyfts fram, vilken ordning de presenteras i och hur de relaterar till varandra. Varje berättelseform diskuteras utifrån innehåll och övergripande struktur.

Från de längre intervjuerna lyfts fyra teman fram. Alla intervjuer har kodats efter viken vilken brottsofferjour intervjupersonen varit i kontakt med samt vilken intervju i ordningen det gäller. Intervju 2:1 innebär alltså den första intervjun med någon som varit i kontakt med den andra brottsofferjouren.

## Brottsutsattas berättelser

De brottsutsatta förhåller sig till det brott de varit med om och sin kontakt med brottsofferjouren på olika sätt och variationen i berättelserna är stor. Några har berättat ganska kortfattat om det brott de utsatts för och sitt möte med brottsofferjouren, medan andra har delgett mig sina personliga berättelser där varken brott eller brottsofferjour har någon givet central plats. Nedan följer en presentation av de berättelser jag har fått ta del av. Jag har delat in dem i tre övergripande kategorier: Neutrala berättelser, tematiska berättelser och känslomässiga berättelser.

### *Neutrala berättelser*

I de neutrala berättelserna ges enkla och sakliga beskrivningar av hur jourkontakten har sett ut och vilket brott som föregått den. Många har haft en kort kontakt på ett eller två telefonsamtal, men det förekommer även neutrala berättelser om längre jourkontakter och jourkontakter som aldrig blev av. Detta är en stor kategori som omfattar många berättelser och graden av neutralitet kan variera inom den. Ge-

mensamt är att berättaren inte uttrycker några starka känslor i intervjusituationen och att relationen till stödpersonen har varit relativt neutral. Det förekommer att känslor kring brottet beskrivs, men dessa framställs då som något tillfälligt som berättaren nu har lagt bakom sig.

I en form av neutrala berättelser ges en ganska kort *kronologisk berättelse* från brottet fram till jourkontaktens avslutande. Dessa berättelser inleds med en beskrivning av brottet, varefter berättaren redogör för hur han/hon kom i kontakt med brottsofferjouren, beskriver jourkontakten och avslutar med en utvärdering av jourkontakten. Det förekommer också beskrivningar av stöd som har funnits från andra håll, från anhöriga eller professionellt. Oftast ges beskrivningen av händelseförloppet från brottet till och med jourkontaktens avslutning löpande och på eget initiativ, medan utvärderingen är ett resultat av flera följdfrågor.

Beskrivningar av våld eller hot om våld återkommer i de kronologiska berättelserna. Ett exempel är en man som beskriver hur han blivit hotad i sin yrkesroll:

Han har blivit utsatt ofta på jobbet och då frågar polisen alltid om man vill att jouren ska ringa upp. IP har sagt ja två gånger när han tyckte det var allvarligare. Han har fått många hot men de här gångerna hotade de hans familj. Jag frågar hur mycket kontakt det blev de gånger han tackade ja och IP säger att det var ett samtal båda gångerna. De ringde upp. Jag frågar hur han tyckte de var att prata med och IP säger att det var väl bra men han har mest pratat med andra omkring sig och fått stöd på jobbet. Jag frågar om han önskade sig något särskilt när han tackade ja. IP säger nej, han har inte har jobbat som [detta] så länge och i början tackade han ja lite för att det kändes som man skulle det. Sen har han lärt sig att det funkar bra att prata med dem på jobbet och att de flesta gör så (anteckningar, intervju 1:13).

Efter ytterligare frågor berättar han även att vittnesstödsverksamheten varit en bra hjälp. Brottet ligger i fokus i denna berättelse, vilket är typiskt för de kronologiska berättelserna. I den mån egna känslor tas upp spontant är det i relation till brottet snarare än brottsofferjouren.

Alla deltagare har intervjuats enligt samma intervjuguide och en vanlig form är att *berättelsen följer intervjuguiden* ganska nära. Här inleds berättelsen med en beskrivning av jourkontakten, fortsätter med en beskrivning av brottet och avslutas med en utvärdering av jourkontakten. Betoningen kan ligga på olika delar men den övergripande strukturen och ett neutralt förhållningsätt till berättandet återkommer. Dessa intervjuer har också den gemensamma nämnaren att jag har varit mycket aktiv som intervjuare. Här finns tystlåtna intervjupersoner men också mer pratsamma, varför mängden följdfrågor har varierat.

Många brottstyper finns representerade i dessa berättelser, allt från egendomsbrott till grova våldsbrott. Ett exempel är en kvinna som är mycket nöjd med de råd brottsofferjouren har gett henne om hur hon kan skydda sig:

När jag ringer upp igen berättar IP så fort jag har presenterat mig att hon är jättenöjd med jouren. Hon säger att de berättade hur hon skulle bete sig, att

hon skulle ringa upp en vän på mobilen när hon gick ut ur lägenheten och ringa med jämna intervaller när hon var ute. Om hon inte ringt någon minut efter utsatt tid ska vännen ringa polisen. IP säger att det fungerade, hon kunde gå ut utan att vara rädd. Jag frågar vad det var för något hon råkat ut för och IP säger att hon blev misshandlad av sin före detta man och det blev han inte fälld för (anteckningar, intervju 1:9).

Hon betonar genomgående att hon är mycket nöjd, berättar som svar på mina frågor mer i detalj vad hon fått hjälp med och svarar nekande på mina frågor om hon saknat något eller tycker att något kunde varit bättre. Vid avslutandet frågar jag om hon vill tillägga något och hon säger att hon tycker jouren gör ett bra arbete för brottsoffer generellt. Denna berättelse är ett ganska typiskt exempel, med undantag för att den innehåller en ovanligt bestämd uppfattning om brottsofferjouren. En mer likgiltig attityd dominerar annars de neutrala berättelserna.

Det förekommer även berättelser som i stort följer samma struktur, men även innehåller mer personliga beskrivningar och en tydligare kontext. En inledande beskrivning av jourkontakten följs här av en beskrivning av brottet och de känslor det väckt eller inte väckt. Därefter berättar personen lite om sin egen livssituation och människor i hans nätverk som på olika sätt haft betydelse för upplevelsen av brottet. Slutligen utvärderas jourkontakten. Dessa berättelser skiljer sig från övriga neutrala berättelser i det att de bjuder på mer personliga reflektioner och berättarna ger en bild av sin livssituation och sitt känsloliv. De återberättas emellertid i en neutral ton, är relativt korta och avslutas med ett konstaterande om att jourkontakten inte haft någon stor betydelse.

Sammantaget är neutrala berättelser sakliga, relativt korta och följer bestämda mönster. När en sammanhängande berättelse ges på eget initiativ får kronologin styra strukturen, annars blir berättelsen styrd av de frågor som ställs. Brottsofferjourens roll kan variera något och relaterar inte på något tydligt sätt till hur berättelsen struktureras i övrigt, varför jag går igenom den i ett eget stycke.

### **Brottsofferjourens roll i neutrala berättelser**

I de neutrala berättelserna återkommer några olika sätt att förhålla sig till brottsofferjouren. Många är positivt inställda men inte i första hand utifrån egna erfarenheter av att ha blivit hjälpta. Vissa berättelser, framför allt de som även innehåller något om det egna måendet, fokuserar mycket på brottet och en utvärdering av jouren kommer framför allt på min begäran. Här menar berättarna att de själva inte har haft något stort utbyte av jourkontakten och förklarar det med att de inte haft något större behov av stöd och hjälp. De uttrycker istället en positiv inställning till brottsofferjouren i generella termer. Utdraget nedan är ett ganska typiskt exempel:



Jag frågar om kontakten med jouten hjälpte henne på något sätt och IP säger att det nog hade kunnat det, de är ju hjälpsamma på sitt sätt, men hon tog det inte så hårt. Jag frågar om något var mindre bra och IP säger att nej, det var bra. Jag säger att jag är nöjd om IP inte tänker att det är något mer och hon säger att det här är sånt som händer men att det nog kunde ha varit bra. Hon var jätteduktig som ringde, det lilla de pratade. IP säger att det är bra att det finns, brottsofferjouterna (anteckningar, intervju 1:10).

En positiv bild av brottsofferjouten som uttrycks i generella termer förekommer även hos flera av dem som beskriver sin personliga erfarenhet som otillfredsställande. Dessa personer berättar om förväntningar som inte har uppfyllts eller stödpersoner som gett ett negativt intryck, men avslutar med att deras erfarenhet troligen är ett undantag och helt eller delvis beror på att de, på olika sätt, inte riktigt tillhör joutens målgrupp.

Det finns neutrala berättelser som innehåller en renodlat positiv inställning till brottsofferjouten, vilket exemplifierats föregående stycke. Det finns emellertid också de som är genomgående men försiktigt kritiska. Återkommande här är att något har saknats, men berättaren har svårt att sätta fingret på vad. Något i kontakten med stödpersonen har inte fungerat, det har känts opersonligt eller oengagerat. Svårigheten att precisera vad som var fel leder också till en del självkritik. ”jag vet inte, det känns som jag bara klagar” säger en kvinna och den funderingen återkommer i lite olika former. Ett mer specifikt missnöje uttrycks av dem som inte har haft någon kontakt alls med brottsofferjouten, men i de neutrala berättelserna uttrycks inga starka reaktioner på uteblivet stöd. Dessa personer menar att de har klarat sig bra ändå, men att ha tackat ja till ett erbjudande om stöd som sedan inte infriats väcker ändå en viss irritation.

Sammantaget dominerar en positiv inställningen till brottsofferjouten i de neutrala berättelserna. Berättarna talar ofta om joutens förtjänster i generella termer, medan det egna stödbehovet och därmed utbytet beskrivs som relativt litet. Det finns emellertid även exempel på berättare som relaterar mer till sin egen erfarenhet av brottsofferjouten. Här finns både positiva och negativa beskrivningar, men gemensamt är att jourkontakten inte tillskrivs någon stor betydelse och beskrivs utan några starkare känslor.

## *Tematiska berättelser*

I intervjuerna efterfrågades svar på ett antal frågor, men där fanns också ett utrymme för intervjupersonernas egna berättelser. Några valde att ge en mer utvecklad berättelse och bland dessa återkommer några teman och strukturer. Här finns tre former av berättelser: Berättelsen om en handlingskraftig människa, berättelsen om ofrivillig självständighet och berättelsen om jouten som ljus i mörkret.

Berättelsen om en handlingskraftig människa kan betraktas som en beskrivning av ett brott med för- och efterspel, men också som en presentation av berättaren som

är tydlig huvudperson. Händelseförloppet beskrivs livligt och detaljerat. Ordningen kan variera, men det finns en dramaturgi med händelser som lett fram till brottet, själva brottets förlopp och dess efterspel. Förövare beskrivs med utseende, egenskaper och möjliga motiv. Berättaren spelar en aktiv roll genom hela förloppet. Motivet till brottet relateras till hennes egenskaper och/eller agerande och hon försvarar sig i ord och handling medan brottet pågår. En kvinna, där två kvinnor försökt lura sig in i hennes lägenhet, menar att hennes uppsyn fått förövarna att tro att hon har pengar. Hon slänger själv ut dem:

Hon sa att hon kom från kommunen ville intervju IP. IP hade precis fyllt i en enkät från kommunen så hon trodde det handlade om det och tyckte inte det var något konstigt men sedan trängde de sig förbi henne. (---) IP säger att de var finurliga de där. Hon som kom först mota liksom in henne utifrån och sa att de skulle sitta i köket. Sätt dig här sa hon och flyttade en stol så att IP skulle sitta med ryggen mot hallen. Och så kan du hänga din kapp här sa hon, på en stol i köket. IP sa att nej, vi sitter vid köksbordet, de skulle ju göra en intervju då, och så ville hon hänga sin kapp i hallen på en galge som hon alltid brukar. ”Så jag var lite motvalls” säger IP och skrattar. När hon gick ut och skulle hänga kappan såg hon den andra som kom ut från hennes sovrum. Då skrek hon att jag förstår nog vad det här är, det är ingen intervju utan ni är här för att stjäla. Och så skrek jag ut härifrån skrattar IP; jag var nog både arg och rädd då så jag skrek. Jag frågar om de gick då och IP säger att det gjorde de, ”då fick de bråttom” (anteckningar, intervju 2:7).k

Berättaren mår i stort bra vid intervjutillfället, men kan också peka på mer bestående men av brottet. Hon beskriver att hon varit chockad efter brottet, men också att hon hittat sätt att hantera sina känslor på och att hon sökt stöd i sitt eget nätverk. Den egna personligheten spelar en central roll och beskrivs både direkt och indirekt, genom att andras kommentarer återges. Övriga aktörer i brottets efterspel, t.ex. polis, åklagare och vårdpersonal, får en roll som spegel och diskussionspartner i berättelsen. Även stödpersonen på brottsofferjouren får spela denna roll och blir inte särskilt central i berättelsen. En stödperson blir ytterligare en person som bekräftar berättarens bild av situationen. En annan blir någon som bekräftar berättarens styrka, både i ord och genom att fungera som en undergiven motbild.

Även i berättelsen om ofrivillig självständighet presenterar berättaren sig som någon som i stort har hanterat sin situation på egen hand. Här är självständigheten emellertid inte självvald, utan beskrivs som ett resultat av bristande stöd. Berättelsen inleds med en beskrivning av jourkontakten som meningslös eller obefintlig, trots att det har förekommit någon form av interaktion med någon från brottsofferjouren. Därefter följer en beskrivning av brottet och andra aktörer som kommer in i samband med det, som polis och försäkringsbolag. Beskrivningen av dessa aktörer kan vara starkt negativ eller ganska neutral, men gemensamt är att ingen anses ha varit till någon större hjälp. Här lyfts även egna känslor kring brottet in, liksom praktiska olägenheter som det har lett till fram. När det uteblivna stödet har

avhandlats beskriver berättaren hur hon eller han har löst sina problem på egen hand, både praktiskt och känslomässigt. Berättelsen avslutas med en utvärdering av jouren, där omdömena varierar mellan neutrala och mycket kritiska.

Ett exempel är en kvinna som inleder med att berätta att jourkontakten inte har gett henne något:

Jag säger att jag gärna vill veta hur personer som varit i kontakt med jouren har upplevt kontakten. IP säger att det gav absolut ingenting och börjar genast berätta. (---) IP berättar att hon ville ha stöd med sig om hon blir kallad till förhör men det finns tydligen inte. Det var bara att prata i telefon och det är lika med noll och ingenting. Bara lite på telefon då och då om ditt och datt. IP säger att hon vill ha mer personligt stöd och frågar om jag tror att det finns (anteckningar, intervju 2:2).

Hon berättar om brottet, trakasserier från en ung man hon haft en kortare relation med, och beskriver förövaren som ett störningsmoment snarare än ett hot:

Han fick tillgång till hennes dator för att hjälpa henne så att de skulle kunna kommunicera på engelska men sen har han inte släppt taget. Han har hackat hennes mobil också. Han kraschade hennes dator en gång och hennes son fixade det men nu har han kraschat den igen och sonen kan inte komma precis nu. IP säger att hon saknar sin dator och inte riktigt vet vad han kan göra med den mer än att få den att krascha. IP säger att det har varit många anmälningar om allt som har hänt men det har inte varit något våld. Då hade det kanske gått fortare men det kan man ju inte heller önska sig. IP säger att hon är glad att bli av med "valpen", han trodde han skulle leva på henne och det var en massa bråk och krångel redan från början (anteckningar, intervju 2:2).

Han fick tillgång till hennes dator för att hjälpa henne så att de skulle kunna kommunicera på engelska men sen har han inte släppt taget. Han har hackat hennes mobil också. Han kraschade hennes dator en gång och hennes son fixade det men nu har han kraschat den igen och sonen kan inte komma precis nu. IP säger att hon saknar sin dator och inte riktigt vet vad han kan göra med den mer än att få den att krascha. IP säger att det har varit många anmälningar om allt som har hänt men det har inte varit något våld. Då hade det kanske gått fortare men det kan man ju inte heller önska sig. IP säger att hon är glad att bli av med "valpen", han trodde han skulle leva på henne och det var en massa bråk och krångel redan från början (anteckningar, intervju 2:2).

IP säger att det är för dåligt, om man har tagit några öl och blir påhoppad. Vad ska man då betala in en massa till försäkring för? Då pratade han med en kvinna på jouren. Jag frågar hur det var att prata med henne och IP säger att hon var väldigt förstående. Hon pratade en massa, förklarade hur det

fungerar, hur man skulle göra och vad de kunde hjälpa till med. De kunde ställa upp och fylla i papper och sånt. Så där blev jag bra bemött säger IP, mycket bättre än hos polisen och försäkringsbolaget (anteckningar, intervju 1:12).

Genomgående beskrivs upplevelsen av att inte bli trodd och den kränkning det har inneburit med stor emfas. Jourkontakten beskrivs därefter i ljuset av de negativa upplevelserna och lyfts fram som en positiv kontrast. Det första samtalet har varit viktigt, här blir den brottsutsatta plötsligt trodd och lyssnad på och någon tar sig tid att förklara hur rättsystemet fungerar. Något eller några ytterligare samtal följer men det är det första som innebär den stora vändpunkten.

De tre berättelser som presenterats ovan har både skillnader och likheter. De har gemensamt att det finns ett tydligt tema som hela berättelsen är centrerad kring. Intervjuns inriktning gör att alla berättelser handlar om erfarenheter av brottsutsatthet och brottsofferstöd, men det finns en stor variation i var fokus läggs. I berättelsen om en självständig människa ligger berättarens person i fokus och brottet och dess efterspel fungerar som ett exempel på en situation där vissa egenskaper hos berättaren blir tydliga. Berättelserna om ofrivillig självständighet och jouren som ljus i mörkret har båda fokus på hur stödet efter brottet har fungerat och beskrivningarna av polis, försäkringsbolag och andra aktörer är likartade. Här är jourens roll den stora skillnaden. Medan den blir ännu en instans som inte har kunnat hjälpa i berättelserna om ofrivillig självständighet blir den ett avgörande undantag i berättelsen om jouren som ljus i mörkret. De tematiska berättelserna berättas med ett annat engagemang än de neutrala. Här finns stolthet, frustration, glädje och tacksamhet. Vi går nu över till den sista kategorin berättelser och här finns de svårare känslorna.

### *Känslomässiga berättelser*

Denna sista form av berättelser följer inte någon återkommande struktur. De är ytterst personliga berättelser om en svår period i berättarens liv. Skälen till att tiden kring brottet har varit svår kan variera, liksom hur känslomässigt laddad själva intervjusituationen blir, men de tunga erfarenheterna och känslorna förenar dem. De känslomässiga berättelserna skiljer sig också från övriga på så vis att de svårigheter som lyfts fram beskrivs som mer eller mindre pågående, trots att tiden som har förflötit sedan brottet är ungefär den samma. Jag har delat in dem i två grupper utifrån var svårigheterna ligger: Berättelser om brott och berättelser om ensamhet.

I berättelser om brott ligger huvudfokus på brottet som berättaren har utsatts för. Här förekommer berättelser om upprepade, grova våldsbrott men också beskrivningar av brott som utifrån sett inte skiljer sig nämnvärt från de som beskrivits i neutrala och tematiska berättelser, men som har väckt starka känslor hos berättaren. Laddningen, snarare än innehållet eller strukturen, gör dessa berättelser anorlunda. En kvinna berättar mycket ingående om ett inbrott som fortfarande på-

gick när hon kom hem. Hon berättar att upplevelsen, som ligger ett halvår tillbaka i tiden, fortfarande påverkar henne:

Hon säger att hon har blivit misstänksam mot alla. Nästan lite sjukligt misstänksam, i affären och hemma och överallt. Just att någon var hemma hos dem. Jag säger att det måste vara mycket som påminner och IP säger att de satte igång och städade då direkt, det var ju en enda röra och det ville de inte gå omkring i, de ville ha undan det så mycket som möjligt. Men hon kan fortfarande stå där i korridoren och se det där skåpet. En del vill ju inte ens bo kvar, säger hon. Jag frågar om de har funderat på det, att flytta? IP säger att det är i så fall för att de börjar bli äldre, de pratade redan innan om att flytta till något mindre. Det är ett stort hus och en stor trädgård, men inte för inbrottet. ”Det ska de inte få mig till” (anteckningar, intervju 2:9)

Inbrottet följdes av ytterligare en stöld som för henne blev en bekräftelse på att hon inte längre går riktigt säker. På jouten var de rara och trevliga, två personer kom hem till henne och hon känner fortfarande att hon kan ringa om det behövs. Hon uttrycker stor ilska mot förövaren som förstört så mycket för henne, men också en viss nyfikenhet kring vem det är och vad han kan få för straff. Hon överväger att sitta med vid rättegången för att få veta mer. I berättelser om brott förhåller berättaren sig till förövaren, en känd eller som här okänd person. Ilska, rädsla och önskan om upprättelse beskrivs i relation till förövaren. Kontakten med jouten beskrivs i positiva termer, men den ligger i berättelsens periferi.

I berättelser om ensamhet beskrivs brottet som en extra svårighet i en redan utsatt situation. Här lyfts ensamhet och brist på stöd fram som de stora problemen. Brottet kan fortfarande väcka starka känslor men blir en del av en berättelse om att stå ensam, ofta inför flera svårigheter, snarare än ett enskilt trauma. Några drabbas hårt av brottet på grund av kopplingen till andra svårigheter, till exempel när en nyligen bortgången anhörigs tillhörigheter stjäls vid ett inbrott. Förhållningssättet till brottsofferjouten varierar stort här. En kvinna beskriver det som ett svek som lade ytterligare en sten på bördan när den stödperson hon haft kontakt med, och uppskattat mycket, avslutade kontakten:

IP säger att det hjälpte första gången, då mådde hon lite bättre, men hon tyckte hon behövde mer. Andra gången var annorlunda, ”men jag var kanske traggig”. Jag frågar om det var något som inte blev så bra, mer än att hon inte blev erbjuden en ny tid. IP säger att kvinnan hon pratade med var annorlunda andra gången, hon hade en kollega där andra gången och att det kändes att hon ville bli av med IP. Hon reste sig upp och följde IP till dörren när hon inte riktigt kände sig klar och det tycker hon var oförsäkrat. Sedan har IP aldrig tagit kontakt och det tycker hon kvinnan borde förstå att hon inte skulle eftersom hon sagt att hon aldrig besvärar någon (anteckningar, intervju 1:8).

Vanligare är emellertid att stödpersonen antingen blir oviktig eller fungerar som stöd och sällskap. En äldre man berättar att han blivit rånad upprepade gånger och menar att ett fysiskt handikapp nog gör honom till ett synbart lätt offer. Han har fått svårigheter med balansen efter det senaste rånet och skaffat trygghetslarm till hemtjänsten för säkerhets skull. Han är mycket nöjd med sin stödperson, hon ringer då och då och de pratar om allt möjligt men snart är det nog dags att avsluta:

IP säger att de pratar och det är bra men nu börjar det komma igång så snart kanske det inte behövs längre. Jag frågar om det finns någon mer som han har pratat med om det här, vänner eller så? IP säger att han inte har det på det sättet, inte längre. Hade han haft kvar hon som hjälpte honom med ekonomin hade han hon ju kommit hem till honom och då hade han nog pratat med henne också. Men det blir sakta bättre, ”nu är det snart midsommar” (anteckningar, intervju 2:10).

I de flesta av dessa berättelser finns en sådan försiktig hoppfullhet. Det har varit svårt länge men det blir långsamt, långsamt bättre.

De känslomässiga berättelserna skiljer sig mer åt när det gäller innehåll och upplägg än de neutrala och de tematiska berättelserna, men den känslomässiga tonen förenar dem. Brottet kan innebära en starkt negativ vändning eller ytterligare ett trappsteg nedåt. Berättarna beskriver hur de försöker hämta ny kraft, med eller utan hjälp från brottsofferjouren. Även där jourkontakten är mycket uppskattad är återhämtningen emellertid långsam och försiktig.

### *Förhållningssätt till brottsofferjouren*

Brottsofferjourens betydelse varierar stort i de brottsutsattas berättelser. I de neutrala berättelserna återkommer en diffust positiv inställning till brottsofferjouren som organisation, samtidigt som utbytet av kontakten beskrivs som ganska litet. Även när den egna erfarenheten beskrivs som övervägande negativ kan inställningen till brottsofferjouren i stort vara att den säkert gör mycket bra för andra. Det egna fallet betraktas som ett undantag eller delvis självförvållat. Några är mer kritiska, men kritiken är mycket försiktig och även dessa personer tar på sig en del av ansvaret för att kontakten inte fungerade. Gränsen tycks gå när ingen ringer, när en utlovad kontakt uteblir uttrycks missnöje utan förbehåll.

I de tematiska berättelserna varierar inställningen till jouren mer. Här blir också kopplingen mellan jourens roll och berättelsens övergripande struktur och tema tydligare. När berättaren framställer sig som mycket handlingskraftig får kontakten med brottsofferjouren en underordnad roll i berättelsen. Stödpersonen blir någon som bekräftar berättarens självbild eller tydliggör den genom att fungera som en kontrast. Det gäller också för andra personer som på olika sätt funnits med i anslutning till brottet. Också när självständigheten beskrivs som ofrivillig får brottsofferjouren i stort spela samma roll som andra möjliga hjälpare; den blir ännu en in-

stans som inte varit till någon större nytta. Berättelsen om jouren som ljus i mörkret avviker på så sätt att jourkontakten är central för den. Här har jourkontakten fungerat mycket bra och hela berättelsen tycks syfta till att tydliggöra det. Jourkontakten beskrivs som en vändpunkt för det egna måendet och kontrasteras mot andra instansers brister.

I de känslomässiga berättelser som fokuserar på brottet fyller brottsofferjouren också en positiv funktion, men den blir mindre tydlig och dramatisk. Berättaren har här oftast inte återhämtat sig från brottet på samma sätt och även om jourkontakten har varit till hjälp har den inte kunnat åstadkomma någon stor förändring. När en i övrigt svår livssituation ligger i fokus varierar jourens betydelse som mest. Den kan fylla en starkt positiv, starkt negativ eller väldigt liten funktion. Gemensamt är att det är stödpersonens förmåga att påverka vardagen i stort som får betydelse, medan brottet och dess efterverkningar blir underordnade. Det finns alltså en mängd sätt att förhålla sig till brottsofferjouren och jag går nu vidare till att illustrera två dimensioner av relationen till brottsofferjouren.

## Att gå in eller inte gå in i en jourkontakt

Som vi har sett finns det en stor variation i brottsutsattas berättelser. De förhåller sig också till brottsofferjourens stöderbjudande på flera olika sätt. Tabellen nedan syftar till att illustrera två dimensioner av relationen till brottsofferjouren, att gå in eller inte gå in i jourkontakt, samt att vilja eller inte vilja gå in i en jourkontakt.

	Vill inte gå in	Vill gå in
Går in	Att få men inte vilja ha	Att få det man vill ha
Går inte in	Att sakna behov eller markera avstånd	Att vilja men inte få

När både stöd och viljan att ta emot det finns har den brottsutsatta fått det hon/han har velat ha. Den berättelse som tydligast ordnar in sig här är den om jouren som ljus i mörkret. Här har den brottsutsatta haft en stark vilja att ta emot stöd och fått en stödperson som har uppfyllt förväntningarna. Det finns även känslomässiga berättelser där en stark vilja att ta emot hjälp har blivit uppfylld. Skillnaden ligger i hur mycket den önskade hjälpen har kunnat förändra. Slutligen finns här neutrala berättelser där berättaren önskat och fått relativt lite stöd eller hjälp.

Även när viljan att ta emot stöd finns men stödet uteblir finns det olika förhållningssätt. Den berättelse som tydligast illustrerar detta är berättelsen om ofrivillig självständighet. Här beskrivs viljan att ta emot stöd som stor medan stödet beskrivs som obefintligt och det uteblivna stödet är temat för hela berättelsen. Det finns även neutrala berättelser om uteblivet stöd, som skiljer sig från dem om ofrivillig självständighet framför allt i hur viljan att ta emot hjälp presenteras. Även här beskrivs stödet från brottsofferjouren som bristfälligt eller obefintligt men i de neutrala berättelserna uttrycks de egna behoven svagare och beskrivs som mindre viktiga. Berättarna är också mer benägna att ta på sig en del av skulden för att jourkontakten inte har fungerat. Slutligen finns här känslomässiga berättelser där en stark vilja att ta emot hjälp inte har mötts fullt ut eller där jourkontakten beskrivs som bristande men ligger i periferin av en berättelse som framför allt fokuserar på brottet. Medan en stark vilja att ta emot stöd som inte har mötts väcker ilska i berättelsen om ofrivillig självständighet väcker det uteblivna stödet snarare besvikelse och sorg i de känslomässiga berättelserna.

När viljan att ta emot stöd inte har funnits har det inte heller utvecklats någon relation till en stödperson från brottsofferjouren. Att få men inte vilja ha är en ruta där ingen berättelse har ordnats in. Berättelser om att inte vilja ha något stöd finns i rutan att sakna behov eller markera avstånd. Berättaren har här tackat nej utan att göra någon större värdering av brottsofferjouren och beskrivningarna av samtalet från jouren är likartade. Motiven till att inte gå in i någon jourkontakt kan däremot variera. I neutrala berättelser beskrivs det egna stödbehovet som obefintligt. Berättaren har avböjt erbjudandet om hjälp och anser sig inte ha mycket att säga om detta. I berättelsen om en aktiv människa beskrivs ställningstagandet att tacka nej till stöd från jouren mer ingående och fyller en tydligare funktion i berättelsen. Berättarens förmåga att hantera motgångar på egen hand löper som en röd tråd genom berättelsen och att stöd från brottsofferjouren inte har behövts blir ett exempel på berättarens kompetens och oberoende, både känslomässigt och praktiskt. Även bland känslomässiga berättelser finns exempel på ett tydligt avståndstagande från brottsofferjourens hjälperbjudande men här avböjs hjälpen snarare i uppgivenhet, det inte finns något de kan göra då situationen är hopplös.

Som vi har sett låter de tematiska berättelserna sig inordnas tydligt i de dimensioner som valts. I dessa berättelser är berättaren mycket klar och bestämd med vad hon/han har velat ha eller inte velat ha, liksom med om förväntningarna har uppfyllts. I de neutrala berättelserna blir dessa dimensioner inte lika tydliga. Den egna viljan eller oviljan att ta emot stöd beskrivs som svag och jouren insats beskrivs också i odramatiska termer. De känslomässiga berättelserna beskrivs starkare ställningstaganden i olika riktningar. Den egna viljan att ta emot eller ta avstånd från det erbjudna stödet uttrycks starkt och stödet från brottsofferjouren beskrivs oftast som antingen mycket stort eller mycket litet. Det finns alltså många sätt att förhålla sig till en jourkontakt på, men det finns även återkommande synpunkter och funderingar. Nästa avsnitt fokuserar på dessa.



# Fyra perspektiv på brottofferstöd

Brottsofferjourens roll i brottsutsattas berättelser kan, som vi nu har sett, variera mycket. Det finns emellertid en vis samsyn på hur stödet bör se ut och hur berättarna beskriver sina egna behov och önskemål. Under de längre intervjuerna har berättelserna detaljerats och fördjupats. Jag kommer här att lyfta fram fyra teman som tydligt återkommer i dessa och som relaterar till olika aspekter av berättelserna; hur stödpersonen beskrivs, hur berättaren presenterar sig själva, hur de egna behoven beskrivs och hur det egna agerande i samband med brottet diskuteras.

## *Stödpersonen: Någon att hålla i när det blåser*

I berättelserna finns en tydlig och enhetlig bild av hur en bra stödperson skall vara men synen på den stödperson man mött varierar. Bilden av den goda hjälparen kan komma fram när den egna stödpersonen beskrivs, men också framträda mer indirekt i beskrivningar av vad som har saknats i den egna jourkontakten. En bra stödperson är en stabil människa, någon att hålla i när det blåser. Mognad och erfarenhet lyfts fram om något viktigt, som i citatet nedan:

Ja, det är ju svårt att bedöma folk på telefon men medelålders eller äldre dam kanske, så man fick känslan av att det var en människa som hade jobbat med det här i många år, som visste hur hon skulle ta det så att säga eller hantera situationen. Det tror jag också är väldigt bra. Och sen visst, det behövs ju nya människor också men jag tror det också är förtroendeingivande liksom, att man känner att det här är en människa som vet hur hon ska hjälpa mig att hantera, de vet vad de pratar om och de vet hur de ska gå tillväga (Intervju 2:1).

En formulering som återkommer är att stödpersonen skall kunna ge styrka. Förutsättningen här är att stödpersonen har styrka som den som skall stödjas saknar, åtminstone tillfälligt. De som anser sig ha haft en bra relation med sin stödperson beskriver hur de själva varit skakade eller nertryckta för att sedan möta en stabil och stark stödperson som kunnat fylla på deras krafter. I citatet nedan beskrivs istället en motsatt styrkebalans och detta framhålls som en stor anledning till att kontakten inte varit särskilt givande:

Alltså det var så, antingen var hon alldeles ny eller så passade hon definitivt inte på det som hon var satt till att göra. Så är det bara. (---) Och jag, nej, alltså det var nog bättre att jag hjälpte henne än att hon hjälpte mig. Nu tror jag inte hon behövde någon hjälp av mig men alltså jag hade känslan av att jag var starkare än vad hon var va, och då är det inte mycket till hjälp ju (intervju 2:2).

I berättelserna framkommer tydligt att stödpersonen förväntas vara starkast. Det betyder emellertid inte givet att brottsutsatta beskriver sig själva som svaga, vilket nästa tema visar.

### *Den brottsutsatta: någon som värnar om andra*

Genom sina berättelser om brottet och kontakten med brottsofferjouren presenterar berättarna också sig själva. De berättar om sin person, sina intressen och sina nära och kära. Dessa presentationer är givetvis mycket individuella, men det finns också gemensamma drag i vad som lyfts fram. Ett tema som återkommer här är omsorgen om andra. Att ta hand om närstående prioriteras högt. Det kan vara en viktig faktor i de händelser som lett fram till brottet och kan även leda till att den egna moralen prioriteras över juridiska gränser, som en kvinna beskriver det:

Och då så menade de, till och med förhørsledaren sa ju det, jag sa jag vet att inte det är juridiskt rätt det jag har gjort sa jag, men det är ju absolut rätt utifrån mitt sett att se till, att alltså se på det va.

Int: Så moraliskt kändes det rätt?

Ja då sa hon precis, ja sa hon moraliskt rätt eller riktigt för jag hade gjort likadant sa hon till mig. Så att ja, det är ju ingen som någon har sagt men det är klart hade det gått till rättegång, då hade tittat på det på ett annat sätt va. Men jag menar det är ju inte det jag var ute efter (intervju 2:2).

Viljan att skydda och hjälpa sina närstående kan även leda till en beredskap att sätta personliga principer och uppfattningar åt sidan. I citatet nedan beskrivs ett beslut att aldrig mer söka hjälp från rättsystemet, med ett undantag:

Nej är det barnen ska jag polisanmäla de gängerna barnen, när det händer mina barn någonting någonstans. Men nej, hade det hänt mig någonting nu, jag har nytt förhållande idag men jag menar, hade det hänt mig någonting nu så nej, jag hade inte polisanmält det. Jag hade skitit i det. Jag hade tagit det, ja det hade jag (intervju 1:3).

Omsorgen om andra kan också vara viktig för hur berättarna förhåller sig till brottsofferjouren. Att de tidigare har hjälpt en familjemedlem kan beskrivas som minst lika viktigt för helhetsintrycket som den egna erfarenheten. Den egna kontakten kan också medvetet utformas så att även andra ska få del av hjälpen, vilket beskrivs här:

Nej för att det var ju det hon föreslog, om vi ville komma dit eller om det räckte med ett telefonsamtal. (---) Men jag tänkte för min mans skull var det nog bra att han kom med och fick prata lite.

Int: Tror du inte det hade blivit något för honom annars?

Nej, jag tror inte det utan det var ju jag som pratade i telefon med henne. Så det tror jag var bra att han fick säga vad han kände liksom. Det är ju så, man är ju olika. En del har det inom sig och en del har ut det direkt. Eller har lättare för att uttrycka sig kanske (intervju 1:1).

Berättarna beskriver genomgående hur de månar om sina närstående och tar ansvar för deras mående, även när de själva befinner sig i en svår situation. De egna behoven kan sättas åt sidan men de finns likväl och har några gemensamma nämnare, vilket visas i nästa stycke.

### *Behov efter brottet: Att bli sedd och bekräftad*

Brottsutsattas behov kan variera stort, men att bli bekräftad och sedd i att man har varit med om något jobbigt är ett behov som återkommande lyfts fram. Även när stödbehovet beskrivs som ganska litet är det viktigt att någon har sett och bryr sig om. Ibland kan vetskapen att det finns de som vill hjälpa räcka, vilket beskrivs i citatet nedan:

Ja men det är väl bra att man har någon att vända sig till. Det är det ju. För att i och med att jag fick det här brevet, så är det ju lättare va. För då kände jag ju med en gång att oj, så snabbt va. Då måste de ju bry sig. Så kände jag liksom när jag fick det här. Det var, jag tror det var två dagar efter. Oj sa jag till min man, nu har de redan fått reda på detta och bryr sig liksom så. Och då förstår de ju att man behöver hjälp kanske och mår dåligt va. Eftersom de var så snabba (intervju 2:3).

Små insatser kan uppskattas just för att de fungerar som bevis på att någon bryr sig om att berättaren har drabbats av något obehagligt. Förtroende och känslan av att någon faktiskt bryr sig kan emellertid även beskrivas som något som tar lång tid att bygga upp. Sådär uttrycker sig en kvinna som misshandlats av flera män i sitt liv:

Ja jag tycker ju det, att de skulle bry sig mer liksom. Säger vi misshandel och så, det är ju inte så jätteroligt. Det är det ju inte, jag menar, har de det så ska de bry sig om en mer tycker jag. Göra mer uppföljningar.

Int: Få någon lite mer personlig kontakt så?

Ja jag tycker ju det för du hinner ju inte prata med den personen och få förtroende för den personen på ett samtal eller två, det gör du inte. Du kanske mår dåligt just när det har hänt liksom, då öppnar du dig kanske inte helt så

som du kanske hade gjort efter en vecka eller så. Det kommer ju fram mer och mer sen (intervju 1:3).

Även om behovet av att bli uppmärksammas formuleras på likartade sätt av olika personer, kan den insats som krävs för att nå dit variera stort. Berättarens mående och brottets art spelar givetvis in, men även bemötandet från andra aktörer efter brottet kan komma att spela en stor roll, vilket det sista temat exemplifierar.

### *Funderingar efter brottet: egen skuld och eget ansvar*

Att utsättas för ett brott kan väcka många olika känslor och tankar och bara i dessa sex berättelser finns en stor variation. Ett återkommande tema är emellertid att alla arbetar med att förhålla sig till sitt eget agerande i samband med brottet. Här finns stolthet och rättfärdigande men också egna skuldkänslor. Några uttrycker även besvikelse och ilska över skuldbeläggande från andra. Detta kan vara direkt eller indirekt, till exempel genom utebliven kompensation, vilket beskrivs nedan:

Men sen sa de där på, det var försäkringsbolaget förresten, att man fick inte ut skadestånd om man hade druckit och blivit misshandlad. Ja jag vet inte. Så att, ja vi fick ingen klarhet i det, varför, men, så då sa jag det, då kan man sitta hemma och dricka öl och sen gå till affären och handla och så blir man nerslagen när man kommer ut ifrån affären och så får man inte ut någonting. Typ, sa han. Det är så. Så att, och jag hade ju inte druckit mer än fyra-fem öl va på kvällen (intervju 1:2).

När den brottsutsatta känner sig ifrågasatt kan stödpersonen på brottsofferjouren få rollen som försvarare, någon som lyfter av skuld som lagts på av andra. En kvinna som trakasserats av en kollega och inte blivit trodd på sin arbetsplats beskriver det såhär:

För det var ungefär det jag behövde, att någon lyssnade på mig och jag blev trodd. För det var ju, jag blev ju så ifrågasatt på min arbetsplats. Om händelsen i fråga alltså så det var just det liksom, känslan av att här var en människa som tror, inte ifrågasätter mig. Och inte frågar liksom att är du säker på att du inte har drömt eller så som de sa på min arbetsplats. Bara det gav ju stöd liksom, det gjorde det (intervju 2:1).

Skulden beskrivs genomgående som irrationell och omotiverad, ingen kommer fram till att hon borde ha agerat annorlunda. Inte heller när berättaren menar att större försiktighet kanske kunde ha förhindrat brottet beskrivs förändringar som särskilt eftersträvansvärt. Att livet kan fortsätta som vanligt betraktas som viktigare än att undvika eventuella framtida brott. En kvinna beskriver sitt förhållningssätt såhär: ”Ja det kan man inte göra, man blir rädd ju om man ska tänka hela tiden. Det kan man ju inte göra, då kan man ju inte leva (intervju 1:1).” När stödpersonen tycks dela denna inställning lyfts det fram som något positivt och att inte ta

upp vad man kunde ha gjort annorlunda kan beskrivas som en del i att vara ett gott stöd.

De brottsutsatta beskriver en ideal stödperson som stabil och mogen, någon att hålla i när det blåser. De beskriver också sina egna förhållningssätt till brottet och dess efterspel och här nyanseras deras önskemål. Det är inte bara de själva som behöver hjälp och stöd, utan också deras närstående. Det är inte heller bara upplevelsen av brottet som kan väcka behov av stöd, utan också det bemötande den brottsutsatta fått av andra omkring sig. Utifrån alla de berättelser jag har fått ta del av framträder en komplex bild av brottsutsattas upplevelser och behov. I brottsutsattas berättelser beskrivs en rad upplevelser och också en rad sätt att hantera dem, med eller utan hjälp från brottsofferjouren. Ett sätt att göra variationen av strategier för att hantera brottsutsatthet överskådlig är att betrakta den utifrån en modell för olika copingstrategier.

## Copingstrategier: att hantera små och stora motgångar

Coping är ett stort forskningsområde med flera aspekter som olika forskare lägger olika vikt vid. Jag kommer här att använda en modell framarbetat av Skinner, Edge, Altman och Sherwood (2003) som väger in tre aspekter: graden av påfrestning, vad som hotas i och med påfrestningen och på vilket sätt själva copingen eller problemlösningen sker. Enligt modellen bedömer vi, när vi ställs inför en svårighet, först om den är hanterbar. Är detta en utmaning eller ett hot? Klarar vi av det eller inte? Nästa fråga är vad som skall prioriteras i problemlösandet. Skinner med flera pekar på tre möjligheter här: vår närhet till andra, vår kompetens och vår autonomi. Slutligen bestämmer vi oss för vad vi ska göra och här lyfts två angreppssätt fram: Att vända sig inåt eller utåt. Lite förenklat frågar vi oss alltså: kan jag hantera detta, vad är viktigast för mig just nu och skall jag hantera det själv eller vända mig utåt? Därefter väljs en eller flera mer specifika copingstrategier som beror på hur dessa frågor har besvarats. Varje väg leder fram till en grupp av strategier och jag kommer att gå in på de grupper som syns tydligast i de brottsutsattas berättelser. Som vi har sett kan brottsofferjouren användas på en mängd olika sätt och hur kontakten hanteras skulle kunna ses som en del i den brottsutsattas coping. Samma person kan gå flera vägar och använda sig av flera strategier i olika faser av en bearbetningsprocess och denna genomgång kan inte ge någon fullständig bild av brottsutsattas copingstrategier. Tanken är istället att peka på några möjliga copingstrategier som brottsofferjouren på olika sätt kan göras till en del av.

Önskan om en jourkontakt kan se ut på olika sätt. För någon som går in med en önskan om mycket psykologiskt stöd, som i berättelser om jouren som ljus i mörkret och vissa känslomässiga berättelser, kan man se stödsökande som en viktig copingstrategi. Skinner et.al.(2003) beskriver denna grupp av strategier som att söka

tröst och hjälp samt vara öppen för att känna förtroende och uppskattning för den som hjälper. De menar att detta är ett resultat av att ha uppfattat situationen som en utmaning, prioritera närhet till andra och söka sig utåt för att lösa problemet. Här triggar alltså brottet ett behov av närhet och trygghet som den brottsutsatta hanterar genom att söka stöd hos jouren. Hos de som önskar mindre stöd, till exempel i form av praktiska råd, kan informationssökande ses som den grupp av strategi jouren tydligast involveras i. Här finns ett framtidstänkande som bland annat karaktäriseras av planering, förebyggande arbete samt hopp och optimism. Även här ses brottet som en hanterbar utmaning och lösningen söks på ett utåtriktat sätt, men istället för närhet prioriteras kompetens. Det behov som jouren får möta blir önskan om att bemästra den nya situationen och den brottsutsatta söker hjälp som ett led i att nå dit.

Att avstå från hjälp kan också betraktas som en form av coping. I de neutrala berättelser där behovet beskrivs som obefintligt är det svårt att se brottsofferjourens inblandning i någon strategi utan att spekulera för mycket. I berättelsen om en självständig människa beskrivs framför allt agerande efter brottet som relaterar till problemlösning som strategi. Problemlösning är en grupp strategier som kommer ur att se svårigheten som en utmaning, prioritera kompetens och lösa på egen hand. Här finns beslutsamhet, självförtroende och bemästrande som redskap för att hantera situationen. I flera av de berättelser där berättaren beskriver hur hon/han har önskat men inte fått hjälp av jouren finns lite problemlösningstrategier men de beskrivs här snarare som ett andrahandsval. När närhet som prioritet inte ger utdelning får man istället lita till den egna kompetensen. Berättelsen om ofrivillig självständighet blir tydligast här då dessa berättare mycket klart redogör för sitt eget hanterande, både praktiskt och känslomässigt. Här tycks problemlösning kombineras med en annan grupp strategier, opposition. Opposition sägs istället komma av att se svårigheten, som här skulle kunna vara både brottet och bristen på stöd, som ett hot. Vidare är autonomi högsta prioritet och lösningen söks utåtriktat. Här finns bland annat ilska, utåtagerande och att lägga skuld på andra. Valet av dubbla strategier blir också synligt som en viss motsägelsefullhet i berättelsen, där utsattheten och rätten till hjälp betonas samtidigt som den egna förmågan att klara sig utan hjälp lyfts fram. I de känslomässiga berättelser där stödet har avisats med hopplöshet som motivation syns snarare flykt som en grupp strategier. Denna grupp karaktäriseras framför allt av undvikande och pessimism eller trötlöshet. Även denna väg börjar med att svårigheten ses som ett hot. Den egna kompetensen är det som upplevs som mest hotat och man förhåller sig till andra när lösningen söks men genom att undvika snarare än söka närhet och hjälp.

I de längre intervjuerna, där samtalet oftare utvecklats på andra teman än kontakten med jouren, blir de strategier där lösningen söks inåt tydligare. Framför allt syns självtillit här. I denna grupp av copingstrategier finns beskyddande och omsorg om andra, liksom acceptans och eget ansvar. Här betraktas svårigheten som en utmaning, närhet till andra prioriteras och lösningen söks inåt. Då det viktigaste verktyget för att hantera situationen är de egna resurserna blir den "andra" som prioriteras här någon som skall hjälpas snarare än någon som skall hjälpa. Brottsut-

satta använder sig alltså av en mängd olika strategier för att hantera det de varit med om. Brottsofferjouren kan involveras i dessa strategier i olika grad och på så vis även få mycket olika roller i brottsutsattas berättelser.

## Brottsofferjourens roll i brottsutsattas berättelser

Som vi har sett finns det en stor spridning i brottsutsattas berättelser och brottsofferjourens roll varierar stort. I de neutrala berättelserna dominerar en diffust positiv inställning, i de tematiska kan jouren bli ett ljus i mörkret, ännu en instans som inte fungerat eller ännu en instans som inte blivit särskilt viktig. I de känslomässiga berättelserna varierar jourens roll som mest och den hjälp som beskrivs som viktigast har ofta ganska lite med brottet att göra. Det går inte att på ett enkelt sätt beskriva brottsutsatta som en homogen grupp med en uppsättning gemensamma behov. I deras berättelser finns mycket olika bilder av hur stora svårigheter brottet har inneburit och det finns också mycket olika beskrivningar av vilka förutsättningar som har funnits att möta dem. Ett välfungerande nätverk, ett trevligt bemötande från polisen samt ekonomisk stabilitet och försäkringar som har fungerat som förväntat framhålls ofta som sådant om har underlättat. Ensamhet, handikapp samt flera brott eller andra svåra händelser nära inpå varandra kan göra att brottet drabbas hårdare. Det är inte heller givet att de som drabbats hårdast är de som uttrycker störst behov av hjälp från brottsofferjouren. Ser vi till Skinners et. als (2003) modell för copingstrategier är det möjligt att de som mår allra sämst snarare undviker hjälpen. En stor majoritet av de brottsutsatta som deltagit i denna studie tycks emellertid betrakta brottet som en hanterbar utmaning och jouren kan underlätta denna hantering på olika sätt. De utåtriktade strategierna kräver viss hjälp och det är möjligt att en utmaning kan bli ett hot när den sökta hjälpen inte finns. För andra kan emellertid känslan av att kunna upprätthålla sin egen kompetens och autonomi, även efter ett brott, vara viktigt för en framgångsrik hantering. Det är fullt möjligt att en stödperson ibland kan hjälpa allra bäst genom att erbjuda sin hjälp och låta sig avvisas.

Brottsofferjourens roll för brottsutsatta måste förstås som en del i ett större sammanhang. Brottsutsatta har olika strategier för att gå vidare och i brottsutsattas berättelser kan stödpersonen på brottsofferjouren få mycket olika roller, allt från huvudperson och räddande ängel till en biroll i berättelsens periferi. En stödperson som gör rätt saker vid rätt tillfälle kan få en stor betydelse och en stödperson som inte fyller den förväntade rollen kan väcka stor besvikelse. I många berättelser saknas emellertid utrymme för någon räddare. Ibland kan stödpersonen istället bli en rådgivare, en spegel eller lite sällskap. En bra stödperson beskrivs genomgående som mogen och stabil och när berättelserna läggs samman ligger det nära till hands att lägga till flexibel. En stödperson kan behöva hantera allt från att få en mycket viktig roll i en brottsutsatts tillvaro till att få erbjudandet om hjälp avvisat. Medan

vissa är mycket nöjda med några praktiska råd behöver andra mycket känslomässigt stöd och relationen kan beskrivas som allt från en mellan konsult och klient till något som liknar vänskap. Många talar om behovet av att få prata av sig och möta någon som lyssna och bryr sig om, men vad det innebär kan variera från person till person. Generella kunskaper om brottsutsattas behov skall inte underskattas, många menar att stödpersonernas erfarenhet och kunskaper om hur det kan vara har ingett trygghet och förtroende, men det krävs även en individuell anpassning. Svaret på frågan om vilka behov brottsutsatta betonar måste därför bli att även om vissa formuleringar återkommer så finns det också en stor individuell spridning, där upplevelsen av brottsutsetthet bara är en av många delar av livet.



## Referenser:

- Anderson, Irina (2007) What is a typical rape? Effects of victim and Anderson, Irina (2007) What is a typical rape? Effects of victim and participant gender in female and male rape perception. *British journal of social psychology* 46(1) 225–245
- Burcar, Veronika & Åkerström, Malin (2009) Negotiating a victim identity: Young men as victims of violence. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* 10 37–54
- Carlsson, Ninni (2009) Avslöjandets tid. Kvinnors bearbetning av sexuella övergrepp. Göteborg: Intellecta Infolog
- Carlsson, Ninni; Wennerström, Ulla-Britt; Borelius, Ulf; Grundvall, Stig & Sahlin, Ingrid (2010) Utvärdering av stöd till brottsutsatta i Göteborg (opublicerad rapport), Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete.
- Gren-Landell, Malin; Aho, Nikolas; Andersson, Gerhard & Svedin, Carl Göran (2011) Social anxiety disorder and victimization in a community sample of teenagers. *Journal of Adolescence* 34(3) 569–577
- Grubb, Amy & Harrower, Julie (2008) Attribution of blame in cases of rape: An analysis of participant gender, type of rape and perceived similarity of the victim. *Aggression and Violent Behaviour* 13(5) 396–405
- Hydén, Lars-Christer & Hydén, Margareta (red.) (1997) Att studera berättelser. Samhällsvetenskapliga och medicinska perspektiv. Stockholm Liber förlag
- Jägervi, Lotta (kommande) Doing qualitative interviews over the telephone. I Jacobsson, Katarina & Sjöberg, Katarina (red.) *Pondering on Methods. A plethora of methodological concerns.*
- Jägervi, Lotta & Svensson, Kerstin (2010) Ett fall för brottsofferjouren-aktiva i brottsofferjouren resonerar om brottsoffers behov utifrån fallbeskrivningar. Working paper, Socialhögskolan, Lunds universitet

- Moore, Stephen (2010) Older people, fear and crime: problems and new directions. *Working with older people* 14(4) 16–24
- Morrall, P.; Marshall, P.; Pattison, S.; MacDonald, G. (2010) Crime and health: A preliminary study into effects of crime on the mental health of UK university students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 17(9) 821–828.
- Oh, Joong-Hwon & Kim, Sangmoon (2009) Aging, neighbourhood attachment and fear of crime: Testing reciprocal effects. *Journal of Community Psychology* 37(1) 21–40
- Ryding, Anna (2005) *Välviljans variationer: Moraliska gränsdragningar inom brottsofferjouren*. Lund dissertations in sociology 67, Lund, Lunds Universitet, Sociologiska institutionen.
- Skinner, Ellen A.; Edge, Kathleen; Altman, Jeff & Sherwood, Hayley (2003) Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin* 129(2) 216–269
- Svensson, Kerstin (2002) *Brottsofferjourer och stödpersoner. En kartläggning av Brottsofferjourerna i Sverige 2002. Meddelande från Socialhögskolan.*
- Svensson, Kerstin (2006) *Socialt arbete med brottsoffer: Sympati, empati och organisering*, Stockholm: Carlssons förlag
- Worthen, James B. & Varnando-Sullivan, Paula (2005) Gender bias in attribution of responsibility for abuse. *Journal of Family Violence* 20(5) 305–311