



# LUND UNIVERSITY

## Brottsoffers behov och jourernas möjligheter

Jägervi, Lotta; Svensson, Kerstin

2013

*Document Version:*  
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*  
Jägervi, L., & Svensson, K. (2013). *Brottsoffers behov och jourernas möjligheter*. (Research Reports in Social Work; Vol. 2013, Nr. 2). Socialhögskolan, Lunds universitet.

*Total number of authors:*  
2

### 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

# Brottsoffers behov och jourernas möjligheter

LOTTA JÄGERVI | KERSTIN SVENSSON



ISBN: 978-91-7473-573-4

© Socialhögskolan

Redaktör: Torbjörn Hjort

Adress: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

# Innehållsförteckning

|   |    |
|---|----|
| FÖRORD .....  | 2  |
| INLEDNING .....   | 3  |
| DATAINSAMLING .....   | 4  |
| <i>Delstudie ett</i> .....  | 4  |
| <i>Delstudie två</i> .....  | 5  |
| <i>Delstudie tre</i> .....  | 7  |
| PROJEKTETS FRÅGESTÄLLNINGAR .....   | 9  |
| VILKA BEHOV BETONAR JOURERNA? .....   | 9  |
| VILKA BEHOV BETONAR BROTTSSUTSATTAS? .....                                    | 13 |
| HUR ARBETAR JOURERNA FÖR ATT SVARA UPP MOT DE BROTTSSUTSATTAS BEHOV?<br>..... | 17 |
| TRE PERSPEKTIV PÅ BROTTSSOFFERSTÖD OCH BROTTSSUTSATTHET..                     | 21 |
| UPPFATTNINGAR OM KÖN OCH ÅLDER I BROTTSSOFFERJOURERNA.....                    | 21 |
| <i>Kön och ålder hos brottssuttsatta</i> .....                                | 21 |
| <i>Kön och ålder hos jouraktiva</i> .....                                     | 23 |
| <i>Att förstå jouraktiva och brottssuttsatta utifrån kön och ålder</i> .....  | 24 |
| PROFESSIONELLT FÖRHÅLLNINGSSÄTT I EN IDEELL ORGANISATION .....                | 26 |
| <i>Att arbeta ideellt</i> .....   | 26 |
| <i>Att samarbeta med professionella</i> .....                                 | 29 |
| <i>Att förstå jourerna i relation till andra organisationer</i> .....         | 31 |
| BROTTSSUTSATTAS BERÄTTELSE  | 33 |
| <i>Neutrala berättelser</i> .....   | 33 |
| <i>Tematiska berättelser</i> .....  | 35 |
| <i>Känslomässiga berättelser</i> .....  | 38 |
| <i>Motstånd mot offerrollen – tre berättelser</i> .....                       | 39 |
| JOURERNAS MÖJLIGHETER ATT MÖTA BROTTSSUTSATTAS BEHOV ...                      | 45 |
| REFERENSER .....  | 50 |
| BILAGA: VINJETTER.....  | 54 |
| VINJETT 1, STINA/SVANTE .....   | 54 |
| VINJETT 2, ULRIKA/OLOF .....  | 54 |
| VINJETT 3, HANNA/HANS .....   | 55 |
| VINJETT 4, CHRISTINA/CHRISTER .....   | 55 |
| VINJETT 5, NINA/NIKLAS .....  | 56 |
| VINJETT 6, ANNA/ANDERS .....  | 56 |

## Förord

I denna rapport slutredovisas projektet Brottsoffers behov, jourernas möjligheter. Projektet har varit finansierat av Brottsofferfonden under 2009-12 och haft brottsofferjourernas verksamhet i fokus. Projektet har varit uppdelat i tre delstudier, där de två första tidigare avrapporterats såsom Working Papers. I denna rapport ges en samlad beskrivning av projektet. Rapporten är i huvudsak en presentation av den empiri som bearbetats i projektet. Analysen av materialet kommer att fortsätta och vi arbetar med vetenskapliga artiklar om olika specifika aspekter. Denna rapport är dock det enda sammanhang där projektets resultat presenteras samlat.

Brottsofferfondens finansiering har skapat förutsättningar för projektet, vilket vi är glada för, men det är tack vare medverkan från såväl personer som utsatts för brott som personer som är aktiva i brottsofferjourer som det varit möjligt att genomföra. Vårt löfte om anonymitet för er som deltagit hindrar oss att här tacka er direkt, icke desto mindre är vi mycket tacksamma för att ni bidragit till att öka vår förståelse för brottsofferjourernas verksamhet.

Under arbetets gång, inte minst i dess inledning, var personalen på Brottsofferjourernas riksförbunds kansli oss till stor hjälp. Samtalen med Eva Larsson och Ulla Graneli m.fl. har gett oss god hjälp inför urval och kontakter för insamling av material. Eva och Ulla har också genom arbetets gång gett oss bekräftelse på att våra studier kan ha ett värde för verksamheterna. Det förtjänar även att nämnas att de aldrig gått in i arbetet som sådant, vi har haft full frihet att utforma och genomföra projektet, men vi har känt ett gott stöd och stort intresse för projektets genomförande.

Arbetet i projektet har fördelats så att Kerstin Svensson varit projektledare för hela projektet samt deltagit i delar av materialinsamlingen i delstudie ett och tre, medan Lotta Jägervi arbetat med projektets alla delar. Kerstin Svensson hade en mer aktiv del i genomförandet av delstudie ett, varefter Lotta Jägervi genomfört delstudie två, tagit störst del av arbetet i delstudie tre och så även i författandet av denna slutrapport.

Lund i november 2012

Lotta Jägervi och Kerstin Svensson

# Inledning

Denna rapport är en avrapportering av forskningsprojektet ”Brottsoffers behov och jourernas möjligheter”. Projektet har syftat till att undersöka hur svenska brottsofferjourer möter behoven hos de brottsdrabbade som söker deras hjälp och stöd. Det finns många organisationer som erbjuder stöd och hjälp till grupper av brottsoffer (Carlsson et al., 2010), men brottsofferjourerna är de enda som erbjuder stöd till brottsutsatta generellt, utan formella avgränsningar. Enligt socialtjänstlagen har socialtjänsten ansvar att ge stöd åt brottsutsatta, men deras fokus ligger framför allt på personer som faller inom de kategorier de traditionellt arbetar med (Ljungwald & Svensson, 2007). Detta innebär att många som kan vara i behov av stöd efter ett brott är hänvisade till ideella organisationer. Brottsutsatta har länge talats om som en bortglömd grupp och på senare tid har alltmer uppmärksamhet riktats mot brottsutsattas situation, både medialt och i forskning. Det råder en stor politisk enighet om att brottsutsatta bör få det stöd och den hjälp de behöver. Vad brottsutsattas behov är och hur de ska mötas är emellertid mindre klart.

De första brottsofferjourerna gjorde entré i Sverige på 1980-talet och idén spred sig snabbt över landet. Vid årsslutet 2010 var 100 lokala brottsofferjourer anslutna till Brottsofferjourernas riksförbund (BOJ). Under samma år hade de lokala jourerna drygt 33 500 kontakter (BOJ, 2011). De lokala jourerna är relativt autonoma i relation till centralorganisationen, men verksamheten samordnas genom gemensamma utbildningar och stadgar. Stadgarna är ganska öppna och anger föreningens ansvar och ändamål med följande formulering:

Föreningen, som är religiöst och partipolitiskt obunden, har:

- att genom stödpersoner, vittnesstödjare och anställd personal lämna stöd och hjälp till brottsoffer och vittnen
- att bistå såväl brottsoffer som vittnen inför och vid domstolsförhandlingar
- att vid brottsoffers önskemål delta vid medling som stöd att verka för att föreningen och dess ändamål blir allmänt kända
- att verka för att kunskap om brottsoffers och vittnens situation sprides och upprätthålles och
- att verka för brottsförebyggande åtgärder.

Jourerna skall också vara religiöst och politiskt obundna (BOJ, 2009). Största delen av arbetet i brottsofferjourerna sker på frivillig basis, men omkring hälften av jourerna har en anställd som i regel arbetar med samordning. Samordning avseende arbetet görs i andra jourer av en volontär. Den vanligaste kontaktvägen till jourerna är via polisen, men det är även möjligt att kontakta

den på eget initiativ. När brottsutsatta kommer i kontakt med jouren erbjuds de psykologiskt stöd och praktisk hjälp över telefon. De flesta jourer tillhandahåller också stöd för vittnen och målsägande vid rättegångar. Många har en uppdelning i stödpersoner som sköter telefonkontakterna och vittnesstöd som sköter stödarbetet på tingshuset, men samma personer kan också ha flera olika uppgifter inom jouren.

För att förstå hur brottsofferjourerna möter behoven hos de brottsdrabbade som söker deras hjälp och stöd har vi utgått från tre 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?

Vi vill i denna text ge en bild av den inblick i brottsofferjourernas verksamhet som projektet har gett. Rapporten struktureras först efter projektets frågeställningar och därefter av ytterligare tre teman. Innan vi går närmare in på dessa skall vi emellertid redogöra för hur vi samlat in det material som utgjort underlag för rapporten.

## Datainsamling

### *Delstudie ett*

Projektets första delstudie syftade till att besvara projektets första frågeställning, ”Vilka behov betonar jourerna”. Datainsamlingen bestod av 12 fokusgrupper med representanter för brottsofferjourerna och genomfördes mellan maj och december 2009. Vi mötte deltagarna i de grupper de vanligen arbetar i och kunde på så vis få en bild av deras attityder på gruppnivå (se Wibeck, 2000).

De brottsofferjourer som deltog valdes utifrån organisationsform enligt en modell utarbetad i en tidigare studie (Svensson, 2006) där de delats in i jourer med och utan anställda och med mycket eller lite arrangemang utöver det direkta stödarbetet. Detta ger fyra organisationstyper. Den indelningen låg till grund för ett samtal med representanter för Brottssofferjourernas riksförbund där de föreslog 10-12 jourer av varje typ. Av dessa gjordes sedan ett strategiskt urval där en spridning över landet samt mellan mindre städer, större städer och glesbygd eftersträvades. Två av de jourer som tillfrågades avböjde medverkan eller kunde inte nås och frågan gick då vidare till annan jour med motsvarande struktur. Mellan två och åtta personer från brottsofferjourerna på de olika orterna medverkade, sammantaget 56 personer, 14 män och 42 kvinnor. Denna fördelning kan sägas spegla könsfördelningen i jourerna i stort (se Svensson, 2006). Fokusgrupperna varade i genomsnitt 1,5 timme, med en variation från en till drygt två timmar. Åtta fokusgrupper leddes av båda forskarna tillsammans och fyra av Lotta Jägervi ensam, av praktiska skäl.

Fokusgrupperna inleddes med en öppen fråga om vad brottsoffers behov innebär och diskussionen tilläts flyta relativt fritt. Utöver brottsoffers behov frågade vi efter vad deltagarna ansåg var viktigt i deras arbete och vem som behöver respektive inte behöver hjälp och stöd från brottsofferjouren. Efter denna öppna del av samtalet gick vi över till sex vinjettfall som vi presenterade ett efter ett för att styra in samtalet på konkreta exempel. Vinjetterna, som återfinns i bilaga 1, bestod av korta fallbeskrivningar och är hämtade från en tidigare vinjettstudie (Svensson, 2006). De inleds med namn och ålder på personen som drabbas av brott vilket följs av en beskrivning av händelsen, som i hälften av fallen gäller tillgreppsbrott och i hälften våldsbrott. I tre fall har gärningsmannen varit känd för offret, i tre fall okänd. I de flesta fallen är offrets roll i händelsen oklar så att det lämnas utrymme för spekulationer. Vi har varierat de sex vinjetterna med avseende på kön och ålder. Det innebär att varje vinjett förekommer i fyra former: ung kvinna, ung man, äldre kvinna och äldre man. Eftersom vi gjort tolv fokusgrupper har vi presenterat varje version tre gånger. Fokusgrupperna spelades in på en mp3-spelare med deltagarnas samtycke och transkriberades i sin helhet. Empirin från delstudie ett har tidigare använts i ett working paper som framför allt fokuserar på vinjettdiskussionen (Jägervi & Svensson, 2010) och en vetenskaplig artikel som fokuserar på hur kön och ålder diskuteras (Jägervi & Svensson, kommande).

### *Delstudie två*

Delstudie två syftade till att besvara projektets andra frågeställning, ”Vilka behov betonar personer som erfårit brott och sökt sig till jourerna?” Datainsamlingen bestod av två delar, telefonintervjuer och intervjuer i personligt möte. Mellan juni 2010 och augusti 2011 intervjuade Lotta Jägervi 28 personer som varit i kontakt med brottsofferjour. Intervjuerna genomfördes över telefon. Deltagarna söktes med hjälp av två brottsofferjourer i södra Sverige som deltagit i delstudie ett. Via den första juren förmedlades 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 även kunde tänka sig att bli kontaktade av en forskare. Vi fick kontaktuppgifter till dem som samtyckt och kontaktade dem, först genom brev eller e-post med information om projektet och sedan per telefon med förfrågan om medverkan. I regel bokades en tid in för intervjun, men några genomfördes direkt vid det första telefonsamtalet. Sammanlagt förmedlades 27 namn och 16 personer intervjuades. Av de övriga 11 avböjde åtta varav två inte haft någon kontakt med juren, tre berättade om sin kontakt men ville inte medverka i studien och tre avböjde utan närmare förklaring. Två gick inte att få tag på och en var under 18 år.

Vid den andra juren kontaktades personer som varit i kontakt med juren under hösten 2010 och våren 2011 via brev. 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 forskarna i samråd med jourens styrelse, där de som kunde tänka sig att bli intervjuade ombads kontakta Lotta Jägervi. 15 personer tog kontakt, 12 intervjuades och tre tog kontakt för att berätta att de inte haft någon kontakt med brottsofferjouren.

Telefonintervjuerna inleddes med en öppen fråga där intervjupersonen ombads berätta om hur hon/han kom i kontakt med jouren och mer konkreta frågor har lags till i den mån det har behövts. Dessa har gällt hur långvarig kontakten varit, 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?”, vilket innebär att totalt 18 personer fått denna fråga. Vid de första kontakterna tillfrågades potentiella intervjupersoner om de accepterade att intervjun spelades in men samtliga avböjde, en drog sig ur helt efter att frågan ställts och en avböjde att delta men godkände efter att ha berättat om sina upplevelser att anteckningar från samtalet användes i forskningssyfte. För att inte förlora fler intervjupersoner ställdes frågan inte efter de fem första intervjuerna Under telefonintervjuernas gång fördes istället anteckningar för hand och omedelbart efter telefonsamtalet nedtecknades det som sagts under intervjun så detaljerat som möjligt. Telefonintervjuerna varade mellan fem och 20 minuter. Sammantaget intervjuades 21 kvinnor och sju män.

Vid telefonintervjuerna tillfrågades de flesta intervjupersonerna om de kunde tänka sig att bli kontaktade igen för en längre intervju. Denna fråga ställdes inte till fyra av de telefonintervjuade, tre på grund av att de inte haft kontakt med en brottsofferjour och en person där intervjuarens bedömning var att telefonintervjun var så pass känslomässigt krävande att det inte var etiskt försvarbart att utsätta personen för ytterligare påfrestningar. Av de tillfrågade kunde 21 tänka sig att bli uppringda och tre avböjde. De som sedan kontaktades valdes ut utifrån att de i den första intervjun beskrivit kontakten med brottsofferjouren som betydelsefull i någon bemärkelse. Genom det urvalet gavs möjlighet att fördjupa förståelsen av vilken betydelse man avsåg. Sammanlagt 13 personer kontaktades och tillfrågades om de ville delta i en längre intervju med ett personligt möte. Av dessa kunde en inte nås, två tackade nej och uppgav att de inte orkade med en längre intervju känslomässigt och fyra sa att de inte hade tid. Sex personer, tre från vardera jour, intervjuades mellan april och november 2011. 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.

De längre intervjuerna fördjupade temat från telefonintervjuerna. Intervjupersonerna ombads berätta mer i detalj hur jourkontakten förlöpte, hur det kändes efteråt, hur de upplevde att relationen till stödpersonen fungerade, vad de tycker är viktigt hos en bra stödperson samt hur de uppfattat brottsofferjourens funktion, för dem själva såväl som mer generellt. Intervjuerna varade mellan 35 och 75 minuter, i genomsnitt knappt en timme. De har spelats in på en mp3-spelare med intervjupersonernas samtycke och transkriberats i sin helhet.

I denna rapport har telefonintervjuerna refererats så att den första siffran står för den jour kontakten skett genom och den andra för vilken intervju i ordningen det gäller. Intervju 2:3 är alltså till exempel den tredje intervjun med någon som varit i kontakt med jour två. De personer som deltagit i de längre intervjuerna har getts påhittade namn. Resultaten från delstudie två har tidigare rapporterats i ett working paper (Jägervi, 2011). Därutöver har material från telefonintervjuerna ingått i ett bokkapitel (Jägervi, 2012).

### *Delstudie tre*

Projektets tredje och sista delstudie syftade till att besvara frågan ”Hur arbetar jourerna för att svara upp mot de brottsutsattas behov?”. Datainsamlingen genomfördes mellan september 2011 och januari 2012 och består av nya fokusgrupper med de brottsofferjourer som deltog i delstudie ett. Jourerna hade vid den första fokusgruppen tillfrågats om vi fick återkomma och kontaktades sedan över e-post eller telefon med en ny förfrågan under våren 2011. Alla jourer från delstudie ett tackade ja till att delta även i delstudie tre, men det varierade stort från jour till jour i vilken mån samma personer deltog vid de båda tillfällena. Mellan tre och nio personer från brottsofferjourerna på de olika orterna deltog och sammantaget medverkade 57 personer, 12 män och 45 kvinnor. Fokusgrupperna varade mellan drygt en och drygt två timmar, i snitt cirka en och en halv timme. Hälften av fokusgrupperna leddes av båda forskarna gemensamt och hälften av Lotta Jägervi ensam. I denna rapport har fokusgrupperna refererats med en numrering där det första numret anger vilken omgång fokusgrupper det handlar om och det andra numret vilken jour. Fokusgrupp 1:5 innebär till exempel fokusgrupp ett med jour fem medan 2:5 är fokusgrupp två med samma jour, men inte nödvändigtvis med samma individer.

En första sammanfattning av resultaten från delstudie två skickades ut inför fokusgrupperna. Resultat från delstudie ett och två presenterades även muntligt i början av varje fokusgrupp, varefter deltagarna inbjöds till en diskussion kring resultaten. Diskussionen hölls mycket öppen och varierade mycket, men vi ställde i regel följdfrågor kring hur de jouraktiva arbetar för att möta den stora variation av behov och önskemål vi kunnat se, hur samordning och kontroll fungerar inom jouren samt hur de förhåller sig till begreppet ”professionella medmänniskor” som varit uppe till diskussion inom BOJ.

Fokusgrupperna spelades in på en mp3-spelare med deltagarnas samtycke. I transkriptionen av dem utelämnades vår genomgång av delstudie ett och två. Delstudie tre validerar de tidigare delstudierna och knyter samman projektet samtidigt som den bidrar med kompletterande material. Delstudien redovisas här för första gången, men materialet har också bidragit till ett bokkapitel (Svensson, kommande).

# Projektets frågeställningar

Vi har velat undersöka hur brottsofferjourerna möter behoven hos de brottsdrabbade som söker deras hjälp och stöd. Ser man till tidigare forskning är det svårt att finna ett entydigt svar på denna fråga. I en studie av danska brottsofferjourer visade Susanne Clausen (2004) att den hjälp som gavs i stort motsvarade de brottsdrabbades behov. Anna Ryding (2005) visade däremot i sin doktorsavhandling att de brottsutsatta behövde formulera sina behov på ett sätt som passade ihop med de insatser som jouren hade att erbjuda för att få hjälp, något hon kallar att gå offergång. Kerstin Svensson (2006) pekar på dilemmat att brottsofferjourernas stödpersoner skall erbjuda hjälp, men samtidigt också bedöma behov och fördela jourens resurser. Processerna där behoven bedöms och där man förhåller sig till rimliga hjälpinsatser samspekar därför.

Vi har velat få en bild av brottsutsattas behov och hur de möts ur två perspektiv, de jouraktivas och de brottsutsattas. Vi kommer här att gå igenom materialet i syftet att besvara projektets frågeställningar en i taget. Varje delstudie är tänkt att motsvara en fråga men då de jouraktiva berättade mycket om sitt arbetsätt redan i den första omgången fokusgrupper har vi använt det samlade fokusgruppsmaterialet för att besvara fråga tre, ”hur arbetar jourerna för att svara upp mot de brottsutsattas behov”. Efter denna genomgång kommer vi att fördjupa oss i några teman som har fångat vår uppmärksamhet under arbetets gång och därefter återkomma till projektets frågeställningar på ett mer integrerat sätt.

## Vilka behov betonar jourerna?

I syfte att besvara frågan ”Vilka behov betonar jourerna” mötte vi de jouraktiva i fokusgrupper där vi dels bad dem berätta hur de ser på brottsutsattas behov och dels presenterade dem för ett antal vinjetter. I den fria diskussionen lyfte deltagarna ofta upp behov som de beskrev som generella för brottsutsatta som grupp. Här kommer framför allt behov av att få berätta för en empatisk lyssnare upp. Ett vanligt sätt att beskriva det är t.ex.:

De bubblar själva hela tiden och det är väl därför de ringer till oss, för att de vill prata av sig. (...) Hur de mår och hur de känner och att de är, en del har sagt att de är förbannade (Fokusgrupp 1:8).

Brottsutsattas psykologiska behov diskuteras mest av de jouraktiva men de berättar också att de arbetar mycket med att ge praktisk hjälp. Många beskriver hur brottsutsatta, när de fått ventilera sina upplevelser, ofta behöver hjälp med att hantera allt från polis och rättsystem till försäkringsbolag. Här påtalas ofta,

som i citatet nedan, att brottsutsatta ofta inte vet hur de skall söka ekonomisk ersättning.

Sen kommer det här praktiska och det kan ju vara väldigt mycket att överhuvudtaget har man ju inte de kunskaperna som det är att söka hjälp från, ja brottsoffermyndigheten eller inte ens försäkringsbolaget. Alla vet inte ens att de har något försäkringsbolag (Fokusgrupp 1:12).

De jouraktiva tar upp många faktorer som kan påverka hur mycket stöd brottsutsatta behöver och i vilken form. Brottets art påverkar bedömningen i viss mån. I vinjettdiskussionen kunde vi se att funderingar kring om ett brott överhuvudtaget begåtts var mer närvarande vid tillgreppsbrott än vid våldsbrott. Apropå en vinjett där en plånbok försvunnit under oklara omständigheter (Christina/Christer, se bilaga 1) uttrycker en jouraktiv sig så här:

De ska ju ställa frågan om det har skett ett brott och det är ju inte ett brott i den bemärkelsen att man kan säga att han har blivit slagen eller någonting (jour 5).

Även i relation till vinjettfall med våldsbrott förekommer reflektioner om att det kanske inte finns så mycket jouren kan bidra med men här finns en större enighet om att personen ändå skall tas emot. I våldsfällen nämns också som regel att den som utsatts troligen kommer att vara rädd ett tag framöver, vilket inte är vanligt i de renodlade tillgreppsfallen. En yngre kvinna som blivit ner-slagen och rånad diskuterades till exempel så här:

Och rädsla. Rädslan att, och jag som har gått, jag har gått ut på kvällar och jag har gått själv och nu vet jag inte, är jag ute och jag ser nån så jag märker att jag blir rädd va. Det är ju en sån rädsla som sitter i och som kan följa med en hem innanför hemmets väggar som ska vara det tryggaste stället av alla. Men rädslan kan på nåt sätt följa med ända in dit (Fokusgrupp 1:2).

Sammantaget tycks tillgreppsfallen ses som något mindre allvarliga eller traumatiserande. De som utsatts för dess förväntas också vara mer kapabla att klara sig själva, både känslomässigt och praktiskt.

För manliga brottsutsatta får brottstyp ytterligare en dimension då våldsbrott som ofta sammankopplas med kvinnliga offer, så som sexuellt våld och partnervåld, betraktas som betydligt mer kränkande för en man än andra former av våldsbrott. Vi återkommer till detta mer i detalj i avsnittet om kön och ålder, men redan här kan det vara värt att notera att personliga egenskaper hos den brottsutsatta ofta blir viktiga för hur deras behov bedöms. Det samma gäller den brottsutsattas livssituation. Bland vinjetterna fanns ett fall (Ulrika/Olof, se bilaga 1) som överensstämmer med Nils Christies (1986) beskrivning av det ideala offret: den brottsutsatta är engagerad i ett respektabelt

projekt på en plats där hon/han inte kan klandras för att vara och attackeras av en okänd gärningsman. Det blir också tydligt att det är det fall som de jouraktiva uppfattar som lättast att arbeta med. En deltagare uttrycker det så här:

Det är typiskt ett enkelt men bra fall och viktigt att hon får stöd. Det är egentligen ett enkelt fall för jag menar, misshandel och våldtäkt, det är mycket svårare för det tar ju ännu djupare, men det här är ett bra fall (Fokusgrupp 1:11).

Finns det utöver brottet sociala problem tar dessa lätt överhanden i diskussionen. Ofta frångås brottet helt och deltagarna diskuterar istället hur personen kan få hjälp med sin situation ur ett större perspektiv:

Det här kan ju gå åt många håll. Men också att man kopplar in socialtjänsten. Vad han har för kontakt där, om han då är hemlös och inte har, och om det är missbruksproblematik och att man också kan pejla det läget och om han har kontakt med någon beroendeklinik (Fokusgrupp 1:4).

Somliga berättar om hur de försöker hjälpa till med sociala problem utan att problematisera det, medan andra mer går in i diskussioner om var gränserna går. Även när brottet är ganska tydligt avgränsat och det inte finns några ytterligare uppenbara svårigheter menar många att gränsdragningen jämfört brottsutsatta kan vara svår. En samordnare beskriver det så här:

Det här med brottsoffers behov, vi har haft stödpersoner som har befunnit sig plötsligt nere och städat i nån källare och nån annan satt plötsligt hemma och passade brottsoffrets barn. Och ringde till mig och sa att så här ska det väl inte vara? Man kan bli lite uppslukad av brottsoffers behov (Fokusgrupp 1:1).

Att gränsdragningen för vad juren kan ta sig an kan vara svår tycks de flesta överens om, men att gå utanför de behov som är strikt relaterat till brottet tycks vara mer regel än undantag.

Ytterligare något som tydligt påverkar hur diskussionen går är den brottsutsattas agerande vid brottet och relationen till gärningsmannen. När gärningsmannen är känd är det mindre klart om situationen skall behandlas som ett brott eller ej. Oberoende av vilken tolkning som överväger uppfattas emellertid stödbehovet som relativt stort. Utöver brottet finns sveket, och tanken om att sveket från en känd och kanske också älskad person svider värre än själva brottet gör det möjligt att dra paralleller mellan olika typer av brott, där den havererade relationen blir den gemensamma nämnaren. I citatet nedan dras en parallell mellan partnervåld och ett vinjetfall (Nina/Niklas, se bilaga 1) där den brottsutsatta somnat i soffan hemma under en fest och troligvis blivit bestulen av sina vänner:

Jag vill göra en återkoppling just vad det gäller det här sveket, alltså jag kan se en liknande parallell till den här parrelationen vi hade först. Alltså att, det otroliga sveket att bli utsatt av den man älskar. Det är egentligen mycket där jag hamnar i alla fall när det gäller tjejer. Som har blivit misshandlade av sina män. Varför gör min kille, varför blev jag kär i han? Och likaså, varför litade jag på min vän, eller mina vänner (Fokusgrupp 1:6).

När både det egna agerandet och sveket betraktas som något som är typiskt för de inblandades livsstil finns emellertid också en alternativ tolkningsram. När situationen antas vara bekant kan traumat istället betraktas som mindre. Följande resonemang återkommer i lite olika former om samma vinjett:

Arg och besviken känner han sig. Men han är inte den här typen av äldre person ju som är rädd. Han vet vad det är för ena. Han vet att de har svikit honom. Om han inte är särskilt otrygg som person så är han inte i samma dåliga skick som många är. Och han har säkert varit med om det i sin omgivning förut, skulle jag tippa (Fokusgrupp 1:3).

En svår social situation kan alltså både tolkas om något som kan öka och något som kan minska utsattheten och behovet av hjälp och stöd. Det sätt att resonera som oftast återkommer är att personer som utöver brottet har sociala problem, till exempel hemlöshet, är i behov av en större hjälpinsats. Många menar att brottet blir en ännu större kränkning här. En ganska typisk första reaktion på vinjettfallet med en hemlös person såg ut så här:

Det var en ju på bänken ja. Som jag känner så starkt för alltså. För jag kan tänka mig alltså, den här Hans, han är en sargad människa som inte blir så bekräftad. Och här får han det bekräftat att han inte är önskvärd egentligen i detta samhälle (Fokusgrupp 1:12).

När den sociala utsattheten snarare tolkas in utifrån ett beteende som inte är helt socialt accepterat och de jouraktiva försöker föreställa sig personen i vinjettbeskrivningen händer emellertid något annat. Här träder istället en bild av en härdad person som blir minde chockad och tål mer fram. Stödbehovet hos socialt utsatta kan alltså bedömas på olika sätt, men att jourerna skall erbjuda dem stöd och hjälp, ofta utöver det som direkt berör brottet, tycks det råda stor enighet om.

Den första rundan fokusgrupper gav en inblick i de många, och ofta svåra, ställningstaganden de jouraktiva ställs inför i sitt arbete. De möter en mångfald människor med varierande behov och önskemål. Känslomässigt stöd och bekräftelse samt praktisk hjälp och information lyfte samtliga som något brottsoffer behöver och även som något jourerna kan erbjuda. De jouraktiva väger in många faktorer utöver brottet i sina bedömningar av vem som behöver

stöd och går inte sällan utanför uppdraget att enbart engagera sig i behov som relaterar till brottet.

## Vilka behov betonar brottsutsatta?

Beskrivningarna av behov som de brottsutsatta ger liknar på många sätt de beskrivningar som givits av jourerna. Behovet av psykologiskt stöd å ena sidan och praktisk hjälp å andra sidan finns även här, liksom uppfattningen att behoven påverkas av mycket mer än brottet. För den brottsutsatta är det emellertid långt ifrån självklart att det är brottsofferjouren som skall möta dessa behov. Många beskriver sig själva som relativt opåverkade av brottet vid intervjutillfället. Dessa berättar i regel om en initial chock där de framför allt har behövt någon som lyssnar. Detta kan bli en stödperson på brottsofferjouren men kan lika gärna bli vänner, familj, kollegor eller polisen som tagit upp anmälan.

De brottsutsatta som deltagit i studien har alla i något skede blivit erbjudna en stödkontakt på brottsofferjouren och de förhåller sig till möjligheten att få hjälp på olika sätt. Vissa önskar hjälp medan andra tackar nej. Vad de brottsutsatta väljer här beror inte bara på hur stora deras behov är utan också hur de väljer att hantera dem och vad de har för uppfattning om vad brottsofferjouren kan bidra med. Av dem som vill ha hjälp är det inte heller alla som får det, åtminstone inte i den form de skulle önska. 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.

Tabell 1: Brottsutsattas förhållningssätt till brottsofferjouren.

|             | 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 stödet och viljan att ta emot det finns, då har den brottsutsatta fått det hon/han har velat ha. Detta är en stor grupp där många beskriver hur de fått ett ganska begränsat behov av stöd eller hjälp mött, ofta i form av och praktisk rådgivning och en möjlighet att berätta vad som har hänt. En man beskriver det så här:

Stödpersonen var saklig och berättade vad de kunde hjälpa till med, men det märktes också att hon visste och kände att det var en kränkning, det som hade hänt. Det fanns förståelse där och medli-



dande. Hon var ändå saklig i det hon skulle berätta, men det var inte som en sån här som bara rabblar upp. Så det var bra (anteckningar, intervju 1:16).

Här finns alltså behov av både praktiskt hjälp och känslomässigt stöd, men i mycket liten skala. Det finns också de som har haft ett starkt behov av känslomässigt stöd och fått detta mött av stödpersonen på brottsofferjouren. De personer som hjälpen från jouren gjort störst skillnad för beskriver, förutom behov av stöd och empati, ofta ett behov av upprättelse. De har tidigare erfarenheter av att ha blivit besvikna på personer eller instanser de förväntat sig hjälp och stöd av. Mötet med en empatisk stödperson kan uppväga dessa negativa erfarenheter relativt fort. En kvinna som utsatts för sexuella trakasserier på sin arbetsplats beskriver en tydlig kontrast, vilket framgår i utdraget nedan:

Den brottsutsatta kvinnan gjorde en anmälan på jobbet också och där blev hon skickad till en beteendevetare. Hon säger att där blev hon ännu mer nertryckt än hon redan var så hon bokade av det efter första samtalet. Sedan gjorde hon en anmälan till och då frågade polisen igen om hon ville ha kontakt med brottsofferjouren. Hon sa ja, lite stöd hade varit bra, och då hörde de av sig jättefort, kanske samma dag eller dagen efter. Hon pratade med kvinnan från jouren och det var jättebra, kvinnan ringde henne igen två eller kanske tre gånger. Den intervjuade säger att hon fick jättemycket stöd. Stödpersonen var mycket förstående och lät den intervjuade ventileras och berätta om alla tankar och känslorna. Den intervjuade säger att hon fick stöd i alla de här tankarna och känslorna man får som brottsoffer. Man börjar ju tänka så, har jag gjort något för att sätta igång det här och stödpersonen sa att det är sånt man tänker och funderar på, att det inte är något konstigt utan väldigt vanligt hos brottsoffer (anteckningar, intervju 2:5).

Brottssofferjourens stödpersoner tycks ha stora framgångar i att bemöta behov av känslomässigt stöd som kan sägas ha uppstått ur olika former av sekundär viktimering, där det bemötande brottsutsatta fått efter brottet har upplevts som en ytterligare utsatthet. Både jouraktiva och brottsutsatta beskriver emellertid att arbetet blir svårare och ofta mer långdraget när stödbehovet istället är sprunget ur en livssituation med många olika former av svårigheter. Det finns brottsutsatta som beskriver att brottsofferjouren mött deras starka behov av känslomässigt stöd över längre tid. För dessa brottsutsatta beror stödbehovet i regel på flera brott eller flera påfrestningar av olika slag och även om många är tacksamma över sin jourkontakt är återhämtningen långsam. De brottsutsatta uttrycker ofta en förståelse för att det finns gränser för hur mycket en stödperson kan lösa.

Även när viljan att ta emot stöd finns, men stödet uteblir, finns det olika förhållningssätt. Här är det rimligt att anta att upplevelsen av det egna behovet

av stöd från just brottsofferjouren kan kopplas samman med de förväntningar som hunnit eller inte hunnit byggas upp. Brottsoffer utsatta upplevda stödbehov kan alltså vara svårt att helt frikoppla från deras förväntningar på möjliga hjälpare. Några har blivit tillfrågade av polisen, men inte uppringda av jouren. Dessa är i regel irriterade över att någon, antingen hos polisen eller på brottsofferjouren, har tappat bort deras ärende men de uttrycker sällan några starka känslor kring det uteblivna stödet. Intressant att notera är att detta är den grupp som tydligast och mest återkommande uttrycker ett behov av praktiska råd. En möjlig tolkning är att behovet av praktisk hjälp snabbt glöms bort när det en gång blivit mött, men blir tydligt för de brottsoffer utsatta som inte fått någon hjälp. När missnöje med en faktisk jourkontakt uttrycks är det ofta i mycket vaga termer. Dessa personer har också svårt att svara på vad de behövt eller förväntat sig av jouren, som i utdraget ur anteckningar från en telefonintervju nedan:

Jag frågar vad hon fick och den intervjuade säger att det var mer om hur hon mårde, att hon fick berätta och så. Men hon hade hoppats på lite mer på något sätt, men vet inte riktigt hur. ”Det känns som jag bara klagar”, skrattar hon och jag försäkrar att jag gärna vill veta vad hon faktiskt har tyckt, oberoende av vad det är. Den intervjuade säger då att det var som att prata med vem som helst, hon hade hoppats på något mer (anteckningar, intervju 2:11).

Återkommande här är att något har saknats, men berättaren har svårt att sätta fingret på vad. Svårigheten att precisera leder ofta, som i utdraget ovan, till en del självkritik.

När förväntningar och behov kan formuleras tydligare blir också reaktionerna på uteblivet stöd starkare. Vissa reagerar med ilska och andra med sorg eller uppgivenhet. Detta tycks hänga samman mycket med hur behoven formulerats. När konkreta och ofta praktiskt orienterade behov och förväntningar inte uppfylls väcks ibland mycket ilska. Ilskan riktas inte så mycket mot brottsofferjouren som mot polis och försäkringsbolag. Dessa brottsoffer utsatta önskar hjälp med praktiska och konkreta saker som att få tillbaka stulna ägodelar, få besöksförbud upprättade, få ekonomisk ersättning eller få gärningsmannen straffad. Sorgereaktionerna kommer istället när ett starkt behov av känslomässigt stöd inte har mötts fullt ut. Här läggs sällan någon skuld på jouren, det otillräckliga stödet beskrivs istället som ett bevis på att problemen är så stora och överväldigande att ingen kan hjälpa.

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 intervju har ordnats in. Berättelser om att inte vilja ha något stöd finns i rutan att sakna behov eller markera avstånd. Den brottsoffer utsatta 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. Några beskriver det egna stödbehovet som obefintligt. Dessa personer har avböjt erbjudandet om hjälp och anser sig inte ha mycket att säga om detta. Andra kan ha mycket att berätta om beslutet att avstå från hjälp och här framstår viljan att behålla sin självständighet även efter brottet som det största behovet. Vissa stödpersoner tar också fasta på att bekräfta detta, som i utdraget nedan:

Jag frågar hur hon på jouten var att prata med och den intervjuade säger att ja, det var väl inget fel på henne, men hon hade inget att ge precis. Hon sa att jag vet inte vad jag ska säga eller göra som kan vara till hjälp för du verkar klara av det här så bra själv och den intervjuade säger att hon hade nog rätt i det, hon är psykiskt stark (anteckningar, intervju 2:4).

Att erbjudas och tacka nej till stöd kan beskrivas som en positiv upplevelse. Det kan då handla om att brottsofferjourens erbjudande om stöd har gett den brottsdrabbade möjligheten att få markera sin självständighet genom att tacka nej till hjälp. Att kunna avvisa erbjuden hjälp för att man känner att man klarar sig utan kan vara stärkande i sig.

Slutligen finns framställningar som mycket liknar dem som reagerar med uppgivenhet på bristfälligt stöd. Här avböjs hjälperbjudandet helt med samma uppgivenhet, det finns inte något de kan göra då situationen är hopplös. En kvinna som haft inbrott strax efter att hon blivit änka uttrycker en sådan hållning i utdraget nedan:

Kvinnan säger att hon inte vet riktigt vad hon tycker om brottsofferjouren, det blir inte bättre av att berätta och ingen kan hjälpa henne att få tillbaka sakerna. ”Jag vill inte ha tillbaka dem heller”. De tog makens vigselring och alla hennes smycken. Det var jobbigt. Jag frågar hur det var att prata med den person som ringde och den intervjuade säger att det var väldigt vänligt, men att hon hade svårt att prata eftersom hon var så ledsen. Hon har alltid svårt att prata då, om sånt. Men den som ringde upp var vänlig (anteckningar, intervju 1:1).

Sammantaget finns en stor variation av behov och önskemål. Brottsofferjouren beskriver i stort samma kategorier av behov som de jouraktiva lyfter fram och även här blir det tydligt att den övriga livssituationen kan vara av stor vikt för vilka behov som uppstår och i vilken grad. Känsломässigt stöd står i centrum för många, men även hjälp med mer praktiska problem kommer då och då på tal. Det är emellertid svårt att helt frikoppla behov från den hjälp de brottsofferjouren tror är tillgänglig. Många kände inte till jouten sedan tidigare och de som uttrycker missnöje gör också det i mycket vaga termer, medan missnöje med mer kända instanser som polis och försäkringsbolag är mer konkret. Stöd-erbjudandet från jouten kan emellertid också komma som en positiv överraskning, även för de som uttrycker att de inte haft något större behov av hjälp och

stöd. Behoven av praktisk hjälp blir som tydligast när stödkontakten uteblivit och det är möjligt att den praktiska hjälpen tas mer för given och snabbt glöms bort. De som önskat och fått mycket känslomässigt stöd uttrycker däremot en stor tacksamhet, särskilt om detta stöd inte har funnits tillgängligt på andra håll.

## Hur arbetar jourerna för att svara upp mot de brottsutsattas behov?

I syfte att besvara projektets sista frågeställning mötte vi åter jourerna i fokusgrupper. Vi delgav dem resultaten från de två första delstudierna och bjöd in till en diskussion om hur de arbetar med brottsoffers behov. Det behov som diskuterades mest av både jouraktiva och brottsutsatta var behovet av känslomässigt stöd. En fråga som återkommer i fokusgrupperna är hur avstånd och närhet till brottsutsatta kan regleras; hur man som stödperson eller vittnesstöd kan arbeta med att få kontakt och bli insläppt, men också med att hålla en viss distans och så småningom avsluta. Det finns en stor enighet om att en lyssnande och empatisk hållning är det som får flest att öppna sig. Exakt hur detta går till är svårare att precisera och många menar att detta rör sig om en form av tyst kunskap som är svårt att lära sig på teoretisk väg. Ett vanligt sätt att skola in nya medarbetare är att låta dem gå bredvid och iaktta de mer erfarna. En samordnare beskriver det så här:

Det är en bra grej för vittnesstöden också som då har gått utbildningen att de, en del av den praktiktiden så ska de gå efterhand bredvid samtliga, tidigare erfarna. Eftersom som du säger, alla arbetar på olika sätt, så de kan snappa upp lite här och lite där. Det är viktigt (fokusgrupp 2:2).

Det finns också en stor enighet om att de flesta mår bra av att öppna sig och berätta. Män beskrivs som mindre benägna att berätta om sina känslor och de jouraktiva tolkar i regel detta som att de trycker undan sitt stödbehov, snarare än att behovet inte skulle finnas. I och med det blir det också aktuellt att diskutera strategier för att komma förbi det första motståndet. En stödperson beskriver sitt arbetssätt så här:

Jag upplever också att många unga killar är ensamma i just det. För att det, jag tänker på det här med att locka, eller locka, usch, det låter som att man lockar dem i en fälla, men just erbjuda information. Innan jag kom hit så ringde jag två killar som hade blivit utsatta och då sa jag det att vill ni komma och höra lite information om vad som händer. Absolut. Men där, när de väl kommer in i rummet, då ger ju jag dem stöd (fokusgrupp 1:6).

Medan vissa brottsutsatta beskrivs som svåra att komma nära beskrivs andra istället som svåra att hålla på ett hanterbart avstånd. När de känslomässiga behoven blir större än de jouraktiva anser sig kunna arbeta med vidarebefordrar de i regel brottsutsatta till någon form av professionellt samtalsstöd eller i extremfallen till psykiatrin. Det uppstår emellertid också situationer där de jouraktiva menar att de inte kan hjälpa heller på det sättet eftersom personen i fråga inte är mottaglig. En grupp berättar om en kvinna som å ena sidan sa sig vilja ha hjälp, å andra sidan avböjde alla förslag:

Ja visst, vissa förstår man att det är ingen idé att vi, hur mycket hjälp de än får så är det inte tillräckligt. Och de har kontakter lite överallt med alla möjliga och då får man inte lägga ner så mycket energi på dem personerna förstår du.

Och då beslöt vi på ett styrelsemöte att då skickar vi ett brev till den här kvinnan och säger ärligt att tyvärr, vi känner att vi kan inte hjälpa dig.

(Fokusgrupp 2:4)

Även när det gäller personer som tydligt tillhör jourens målgrupp kan avvägningarna bli svåra. Det finns en enighet om att det ingår i jourens uppdrag att hjälpa brottsutsatta att gå vidare och inte fastna i en offerroll. Avvägningen att å ena sidan ge tillräckligt mycket stöd och vara förstående inför att bearbetningen ibland kan vara långsam och å andra sidan underlätta för brottsutsatta att återta kontrollen själva diskuteras av många. En samordnare sammanfattar så här:

Alltså som brottsoffer kan man ju bli väldigt passiv. Alltså, det ingår ju nästan i bilden så att säga. Men det handlar ju mycket om hur vi bekräftar och speglar och försöker uppmuntra, inte bara lägga på att nu gör du det här, utan vi är ju lite fyndiga och försöker så här lite pedagogiskt säga att, ja men nu till nästa onsdag när jag kontaktar dig igen så ring försäkringsbolaget så ska du se. Du måste göra en anmälan själv och förstår de varför, och vikten av det, så är det aldrig några problem. Men vi har ju vissa som bara, nej jag kan inte, jag kan inte, och då är man ju redan ett offer. Det blir en identitet va. Det är ju också svårt att döma där för att ibland är man, man är kass va, man mår skitdåligt och man måste få göra det. Vi kan ju inte bara säga slaviskt nej. Utan vi får ju också ibland tumma lite (Fokusgrupp 2:1).

Det händer att jouraktiva kan frångå regler och bestämmelser för att möta brottsutsattas behov. Riktlinjerna säger bland annat att kontakterna med brottsoffer inte skall bli alltför långvariga. Stödpersonerna är instruerade att hålla nere kontakterna till ett fåtal samtal, men frånsteg tycks inte vara alltför

ovanliga. Ett annat exempel på frånsteg är att göra hembesök ensam, vilket centrala riktlinjer avråder från. Diskussionen nedan är relativt typisk:

Det jag pratar om det var ju ett äldre par utanför stan, en bra bit utanför stan, som ville ha hjälp att fylla i försäkringspapper. Och då tänkte jag det här kan ju inte vara farligt att jag åker ensam. De var alltså 78 år någonting och som har haft inbrott.

Nej det tycker inte jag heller låter som

I och för sig, det tycker inte jag heller faktiskt. Tvärt om tycker jag att det låter väldigt socialt, eller så.

Ja det var väldigt socialt och det var hembakat och kaffe först när man kom och sen så

Då var du välkommen.

Mycket.

Ja, ibland tror jag det är viktigare faktiskt än själva lappen du fyllde i.

(Fokusgrupp 1:8)

Här frångås riktlinjer för att ge de brottsutsatta något stödpersonen uppfattar att de behöver, men inte ber om explicit. Den efterfrågade hjälpen med att fylla i papper från försäkringsbolet hade troligtvis kunnat ges över telefon, men gruppen är enig om att mötet och fikastunden kan ha fyllt en minst lika viktig funktion. Att praktisk information också är en stor del av arbetet framgår tydligt och detta arbete diskuteras i regel som den lättare delen. Många menar också att praktisk information kan ha en terapeutisk betydelse, ibland för att skapa kontakt som leder till fortsatta samtal, men oftare för att det ger den brottsutsatta en möjlighet att berätta om sina upplevelser även om ingen längre stödkontakt önskas.

En annan del av det mer praktiskt orienterade arbetet som många framhåller som viktig är att informera brottsutsatta om hur rättssystemet fungerar. Många menar att en långsam hantering och framför allt bristen på insyn kan ha en negativ inverkan både på brottsutsattas välbefinnande och på deras relation till rättssystemet. Här kan brottsofferjouren ta på sig rollen att förklara och försöka återupprätta förtroendet, vilket beskrivs nedan:

När det gäller polisen då, så är det ju många olika grejer som de inte är, kan vi då som jour förklara varför det är sådär då så, (---) varför handläggningen är så lång och varför det går så och sådär. Och att man får en liten mer uppfattning om det så kan det förhoppningsvis bli mer positivt (Fokusgrupp 2:11).

Relationen mellan brottsofferjouren och professionella instanser beskrivs av vissa som välfungerande och av andra som komplicerad och svårhanterlig. Vi

kommer att gå närmare in på detta längre fram. När det gäller det direkta arbetet med brottsutsatta tycks emellertid de flesta vara eniga om att det är viktigt att de får ett positivt intryck av samhällets insatser i stort och att den kritik som finns av så väl socialtjänst och psykiatri som polis och rättsystem inte bör uttryckas i interaktionen med brottsutsatta.

Sammantaget beskriver de jouraktiva att deras arbete i mycket handlar om fingertoppskänsla, lyhördhet och diplomati. Att definiera brottsutsattas behov beskrivs ibland som minst lika svårt som att möta dem och det är inte alltid jouraktiva och brottsutsatta har samma uppfattning. Vissa brottsutsatta anses underskatta sina egna behov medan andra anses kräva alltför mycket. Hur dessa situationer skall hanteras så att alla i slutänden upplever sig hjälpta och kan gå vidare diskuteras mycket. Arbetet beskrivs ofta som krävande, men de jouraktiva är också mycket engagerade i att hjälpa brottsutsatta. De beskriver också att de kontinuerligt gör individuella anpassningar och avvägningar för att möta behoven på bästa sätt.

# Tre perspektiv på brottsofferstöd och brottsutsatthet

Under projektets gång har vi fått föra många intressanta samtal med såväl jouraktiva som brottsutsatta. Utöver projektets ursprungliga frågeställningar har vi valt att här fördjupa tre teman utifrån vad som framträtt tydligast empiriskt och vad vi tror kan tillföra något nytt till den kunskap som redan finns om brottsutsatthet och brottsofferstöd. Dessa är uppfattningar om kön och ålder i brottsofferjourerna, professionellt förhållningssätt i en ideell organisation och brottsutsattas berättelser.

## Uppfattningar om kön och ålder i brottsofferjourerna

Ett tema som återkommer i mycket viktimologisk forskning är den brottsutsattas kön. Under de första fokusgrupperna kunde vi också se att kön ofta kopplades samman med ålder i talet om brottsutsatta. De jouraktiva talar inte bara om män och kvinnor utan ofta om unga män, äldre kvinnor och liknande som grupper av brottsutsatta med olika behov och förväntningar. Samma grupperingar återkommer i de jouraktivas tal om sig själva. Vi har därför intresserat oss för hur förståelsen av kategorierna kön och ålder påverkar de jouraktivas syn på de brottsutsatta de arbetar med och på sig själva som stödpersoner och vittnesstödjare.

### *Kön och ålder hos brottsutsatta*

Studier som berör brottsutsattas kön handlar framför allt om partnervåld och sexuellt våld, brott som associeras med bilden av ett kvinnligt offer och en manlig förövare. Även inom jourerna diskuteras dessa brott med en manlig förövare och ett kvinnligt offer som något bekant. Det finns en relativt tydlig bild av hur dessa kvinnor i regel reagerar och vilka behov de har, vilket blir extra tydlig i följande citat:

De flesta kvinnor de är ju i initialskedet tacksamma för att få hjälp och få ett avbrott i den misshandel, fysisk och psykisk, som träffar dem. Och flesta kvinnor är ju initialt också beredda att lämna uppgifter om det. Men allteftersom tiden går så ändrar de inställning, de flesta kvinnor. Det vet ni redan. Så att behoven i olika skeden är ju olika kan man säga. Initialt är det att få stopp då på misshandeln. Sen är det, när det har skett, då finns det andra behov som de har (Fokusgrupp 1:3).



Män som utsätts för sexuellt våld eller partnervåld är svårare att förhålla sig till. I fokusgrupperna menade många att partnervåld, som förekom i en av vinjetterna, tas på mindre allvar i rättssystemet om offret är man och att dessa män också riskerar hån och diskriminering. När sexuellt våld mot män kommer på tal diskuteras det på ett liknande sätt:

Det är klart det är många kvinnor som blir våldtagna, det är det ju, och de blir ju psykiskt knäckta de med, men jag tror att en kille, för det vet jag vi har haft killar som blir misshandlade, de tror ju hela tiden att de ska ju kunna försvara sig. Och då att bli våldtagen. En tjej, det är ingen som räknar med att en tjej ska kunna komma ur striden med en våldtäkt eller så, men en kille ska ju faktiskt kunna det. Tycker de. Så det är nog mycket mer genant (Fokusgrupp 1:8).

Män förväntas försvara sig och därför blir också utsattheten vid en våldtäkt ännu mer förödmjukande än för en kvinna, enligt citaten ovan. Irina Anderson (2007) menar, med stöd i en omfattande genomgång av egen och andras forskning om attityder till våldtäkt, att detta är ett relativt vanligt sätt att resonera kring män som blivit våldtagna. När det gäller andra brott diskuteras män framför allt utifrån ömsesidighet i fokusgrupperna. Framför allt när det gäller unga män tar många upp att den som är offer en dag kan vara gärningsmän nästa. Här kommer också ålder tydligt in. I en studie om stöd till unga brottsutsatta i Sverige menar Cecilia Hansen Löfstrand (2009) att arbete med unga brottsutsatta i mycket diskuteras som brottsförebyggande arbete, utifrån idén att unga brottsutsatta riskerar att bli vuxna förövare om de inte får rätt stöd. På brottsofferjourerna tycks detta resonemang framför allt gälla unga män, även om ålder betonas mer än kön, som i citatet nedan:

Jag skulle förklara det för en ung kille en gång. Och han hade ringt överfallen och polisen hade kommit och de hade tagit den här personen då som hade gjort det och hans kompis hade också varit med, de var två som hade varit utsatta. Och sen blev det bara då nerlagt. (...) Jag tänker, särskilt så unga människor så får man ju en väldigt konstig inställning till rättssamhället (Fokusgrupp 1:1).

Här syns ambitionen att utbilda unga brottsutsatta, att hjälpa dem förstå hur rättssystemet fungerar. Vissa menar också att en alltför negativ inställning kan leda till att unga brottsutsatta avstår från att polisanmäla i framtiden eller själva går in i kriminalitet.

Äldre män diskuteras mindre. När det gäller män och ålder diskuteras framför allt ungdom som en sorts förstärkare av egenskaper som också talas om som generellt manliga, som aggressivitet och ovilja att öppna sig och prata. För kvinnor blir ålder, både hög och låg, ofta en förstärkare av utsatthet och stödbehov. En ung eller gammal kvinna betraktas som extra sårbar och i behov av

mer stöd efter ett brott. När det gäller äldre kvinnor blir diskussionerna om våldtäkt och partnervåld mer sällsynta och det handlar mer om stölder och bedrägeri. Bilden av den utsatta kvinnan blir också mindre enhetlig när äldre kvinnor kommer på tal. De diskuteras ofta som utsatta på grund av både fysisk svaghet och naivitet men i diskussionerna om vinjetterna, där offrets roll ofta var oklar, kunde vi också se att äldre kvinnor som avviker från sociala normer ofta väcker strakare negativa reaktioner än män och yngre personer i motsvarande situation. Att till exempel bli bestulen efter att ha druckit mycket alkohol, som i en av vinjetterna (Nina/Niklas, se bilaga 1), kan betraktas som mer övergående omdömeslöshet hos en ung person medan en äldre person, och framför allt en äldre kvinna, förväntas veta bättre. Ungdomligt oförstånd kan motiveras, men en äldre person förväntas ha förvärvat en visdom som sätter högre förväntningar.

### *Kön och ålder hos jouraktiva*

I fokusgrupperna framträder den äldre kvinnan som ett tydligt ideal för en bra stödperson. Hon är trygg, stabil och ger omsorg till alla som kommer till henne. Medan hög ålder ofta ses som något som gör brottsutsatta extra utsatta diskuteras det istället som en styrka hos stödpersoner och vittnesstödjare. Ålder blir här stabilitet och livsvisdom och kvinnlighet omsorgsförmåga och moderlighet. Kvinnan som moderlig och hängiven hjälpare är ingen ny idé i frivilligt socialt arbete. Historiskt har frivilligarbete kopplats till bilden av kvinnor som naturliga omsorgsgivare (Qvarsell, 1993). Liknande ideal tycks fortfarande präglade frivilligt socialt arbete till viss del och har påtalats i nyare studier av frivilligt arbete i så skilda delar av världen som Danmark (Habermann, 2001) och Indien (Banejea, 2004). En egenskap som ofta betonats historiskt är kvinnors förmåga att förstå och hjälpa barn och andra kvinnor (Gordon, 1994) och även i brottsofferjourerna lyfts likhet när det gäller kön ofta som en stor fördel, framför allt när det gäller kvinnliga offer för sexualbrott eller partnervåld. Här beskrivs en kvinnlig stödperson i regel som det bästa valet. Den äldre kvinnan är ett hjälparideal som ofta blir extra tydlig i relation till unga brottsutsatta, där det ofta dras paralleller mellan rollen om stödersonen och rollen som mamma eller mormor. Den äldre kvinnan som ideal tycks emellertid kvarstå vilken grupp av brottsutsatta som än diskuteras, vilket framhålls i följande citat:

En del som är gamla kan tycka det är jätteskönt att jag är gammal också. Det verkar så. Om man säger att man är äldre. Eller, jag har haft några unga också. Jag säger att, jag kunde vara din mormor (Fokusgrupp 1:1).

Här betonas ålder mycket och likhet beskrivs som den äldre kvinnans styrka i relation till äldre brottsutsatta medan olikhet blir en styrka i relation till yngre. Medelåldern i jourerna är relativt hög och en återkommande synpunkt är att jourerna behöver få in fler unga stödpersoner. Det handlar emellertid framför

allt om att ge unga brottsutsatta en stödjure som förstår deras värld och talar samma språk. Här är det alltså likhet med en specifik grupp av brottsutsatta som betonas, snarare än generell lämplighet för hjälparollen.

Den äldre kvinnan diskuteras sällan, hon finns snarare närvarande i samtalet som en norm som andra grupper av stödpersoner ställs mot. Det förekommer emellertid hon ifrågasätts, om än försiktigt. Värt att notera är hennes egenskaper fortfarande är de samma, skillnaden ligger i att moderligheten här sägs ha en baksida:

Och då känns det som, ni får hålla med eller tycka något annat, men det känns som att kvinnorna i jouren håller mera, alltså håller kvar ärendet längre än vad vi gör. Det är väldigt, det har jag sagt, så att de har hört det också. För då undrar jag liksom, för min uppgift är tycker jag att så fort som möjligt få den här personen vidare. Och det tror jag är allas vår uppgift, men kan det moderliga som möjligen finns hos en kvinna på ett annat sätt än hos en man, göra liksom att man vill förvissa sig om kanske att fungerar det här nu (Fokusgrupp 1:5).

Här lyfts förmågan att avsluta och därmed hjälpa brottsutsatta gå vidare som en fördel hos manliga stödpersoner generellt sett. I mötet med kvinnor som utsatts för mäns våld menar somliga att manliga stödpersoner kan fylla funktionen att representera en god manlighet, som i citatet nedan:

Jag menar man kan ju tänka så här, om det inte har funkat, om man nu tittar på brottslighet i hemmet, om man har mött, man har en man då som det inte funkar med. Och det kan ju faktiskt vara bra att träffa någon som låter vettig och klok och är vänlig och tar reda på, så att jag tror bara att det är bra (Jour 1:6).

Mötet med den gode mannen kan efter mötet med förövaren fungera som en korrektiv erfarenhet, något som kan återupprätta ett förtroende för män som grupp. Att fungera med denna grupp av brottsutsatta beskrivs emellertid som krävande för en man. Medan kvinnor kan gå rakt in och möta alla typer av brottsoffer krävs det en form av specialkompetens som bygger på både personlighet och erfarenhet för att en man skall kunna representera manligheten på ett bra sätt. När den manliga stödpersonen diskuteras som en representant för samma grupp som förövaren beskrivs relationen som en balansgång. Den manliga stödpersonen kan väcka obehag genom sin manlighet, men kan också göra mycket nytta om allt går bra.

#### *Att förstå jouraktiva och brottsutsatta utifrån kön och ålder*

När både jouraktiva och brottsutsatta diskuteras tycks kön vara den dominerande kategorin. Kvinnor uppfattas olika beroende på deras ålder men att ha nära tillgång till sina känslor diskuteras som en kvinnlig egenskap i generella

termer. För brottsutsatta kvinnor påtalas närheten till känslor som något som gör dem sårbara, men det innebär också att de anses mottagliga för hjälp och stöd. Hos stödpersoner och vittnesstöd påtalas närheten till känslor istället som en styrka, som empatisk förmåga och intuition. När den kvinnliga stödpersonen är äldre läggs livsvisdom och stabilitet till listan. Äldre kvinnor som brottsutsatta beskrivs ibland som naiva, men även de förväntas besitta en viss livsvisdom. Äldre kvinnor som inte betett sig därefter i samband med brottet väcker därför en del undran och kritik, medan det finns en annan tolerans för yngre kvinnors snedsteg.

Manlighet kopplas samman med styrka och brottets art tycks viktigare än ålder för hur manliga brottsutsatta uppfattas. Män som utsatts för brott där deras manlighet kan betraktas som hotad ses som extra utsatta. Svårigheterna kopplade till att kombinera traditionell manlighet och brottsutsatthet är också väl dokumenterade i tidigare forskning (se t.ex. Anderson, 2007; Burcar & Åkerström, 2009; Davies, 2011). När det gäller manliga brottsutsatta blir ålder en faktor framför allt när deras relation till rättssystemet diskuteras. Här blir kopplingen mellan styrka och manlighet ett problem eftersom unga män som utsatts för brott tros vara benägna att själva bli förövare. Manlighet kopplas till rollen som förövare även när manliga hjälpare diskuteras eftersom de, genom sitt kön, kan väcka associationer till förövaren hos kvinnor som utsatts för mäns våld. Även när en manlig hjälpare anses vara ett bra alternativ, kanske till och med det bästa alternativet, för en brottsutsatt kvinna så är det via hans koppling till förövaren. Här kan han emellertid fungera som en positiv kontrast.

Förståelsen av brottsutsatta i termer av kön och ålder interagerar också med förståelsen av jouraktiva utifrån kön och ålder. Ålder och visdom ses som en tillgång hos jouraktiva och unga brottsutsatta är den grupp som diskuteras mest, som både svår och som viktig att arbeta med. Parallellen mellan rollen som jouraktiv och rollen som förälder återkommer, ibland explicit och ibland mer indirekt, och när unga brottsutsatta diskuteras är det ofta i termer av uppfostran och lärande. Mycket av arbetet tycks här handla om att förklara hur samhället fungerar, lotsa i rättssystemet och ge råd inför framtiden.

Sammanfattningsvis tycks kategoriella egenskaper hos såväl jouraktiva som brottsutsatta spela en viktig roll i brottsofferjourernas arbete. Utifrån tidigare forskning kan vi också se att detta inte är unikt för brottsofferjourerna. Vi måste alla sortera och kategorisera för att göra världen begriplig och det finns återkommande mönster för hur detta görs inom socialt arbete, professionellt och frivilligt. Här har vi tittat på kön och ålder, men det är troligtvis inte de enda kategorier som påverkar interaktionen mellan jouraktiv och brottsutsatt, eller hjälpare och klient/brukare mer generellt. För framtida forskning skulle andra kategorier, så som etnicitet, sexuell orientering och utbildningsnivå vara intressanta att studera. I våra vinjetter hade vi inte fokuserat etnicitet. Vi ser i berättelserna som presenteras hur även den kategoriseringen påverkar hur man

talat om brottsoffer och stödpersoner, men vi saknar tillräckligt underlag för att här göra en analys av det.

## Professionellt förhållningsätt i en ideell organisation

Brottsofferjourerna är ideella organisationer och de allra flesta som arbetar i jourerna gör det utan ersättning. Ungefär hälften av jourerna har en anställd som arbetar med samordning och endast enstaka jourer har tagit in ytterligare anställda. Det finns emellertid också inslag i jourarbetet som påminner om professionellt socialt arbete och annat arbete i människobehandlande organisationer (se Hasenfeld, 2010; Lipsky, 2010). Inskolningen i brottsofferjourerna sker i flera steg. En viss selektion görs när nya jouraktiva tas in och de får gå en kortare utbildning där de certifieras. Brottsofferjouren har en roll i ett nätverk av instanser som arbetar med brottsutsatta där deras samarbetspartners framför allt är polis, socialtjänst och psykiatri. Detta är organisationer som en del jouraktiva har varit, eller är, verksamma inom, men också organisationer som de löpande förhåller sig till i sina beskrivningar av rollen som representant för brottsofferjouren. I detta stycke vill vi därför utforska hur de jouraktiva förhåller sig till sitt ideella engagemang och sina professionella samarbetspartners.

### *Att arbeta ideellt*

Framför allt i de första fokusgrupperna från 2009 lyftes det ideella engagemanget ofta fram som en styrka i jämförelse med professionella. En kontakt med brottsofferjouren anses inte medföra stigmatisering, inga journaler förs och här finns människor som har tid och ett genuint engagemang. En jouraktiv beskriver det så här:

Vi är ju en resurs i samhället kan man säga för att vi har ju den tid och den veckan vi har jouren så jobbar man ju helhjärtat hela den veckan för det, för man är inställd på detta, att det här ska jag göra. Jag ska göra mitt bästa och man vill ju att, när man har lämnat ett brottsoffer så vill man ju att de ska säga att de har fått stöd och hjälp och trygghet ifrån oss på brottsofferjouren. (---) Men det är väl det att vi har allihop, ett väldigt starkt socialt engagemang till andra människor. Vill hjälpa andra människor. (Fokusgrupp 1:8)

Samtidigt beskrivs det som viktigt att kunna skicka brottsoffer till professionella när jourens förmåga inte räcker till. Det finns de som påtalar att brottsofferjouren ofta får ta på sig mer eller svårare arbete än vad de upplever är rimligt. Få är positiva till tanken att det är brottsofferjourerna som skall professionaliseras, men många uttrycker att det borde finnas mer professionellt stöd tillgängligt för brottsutsatta, som i följande citat:

Jag tycker det är bra med ideellt arbete och så vidare, det är ingen tvekan om det, men jag kan ändå tycka ibland att det är knepigt alltså när det gäller svåra brott att då ska man vara hänvisad, jag tycker inte att man ska vara hänvisad till en ideellt arbetande jour som har telefonjour, jag tycker det är olämpligt. (---) Svårt är det också att klaga på en ideell organisation, att det går liksom inte, och om någon skulle bete sig tokigt då kan man liksom inte få rätt heller, eller det går inte att klaga även om det skulle vara något riktigt tokigt. OK med ett litet inbrott sådär, man behöver lite stöd sådär och prata av sig men det är ju också den andra sidan att det är ju väldigt knepigt att det inte finns bättre nätverk, alltså professionellt nätverk, för att det är bra med profession också. Det är bra med ideellt arbete, men profession, det saknas ibland, har också sin givna plats (Fokusgrupp 2:9).

Brottsofferjouren och professionella stödinsatser beskrivs här som komplementära, vilket återkommer i flera grupper. Jouren kan inte ersätta professionellt psykologiskt stöd för alla, men skulle kunna förlora många av sina viktiga fördelar om de sögs upp av den offentliga sektorn. En viktig faktor här är tillgänglighet. Många menar att en professionell brottsofferjour troligvis skulle bli mer specialiserad och svårtillgänglig, egenskaper som de jouraktiva ofta tillskriver socialtjänst och psykiatri.

De jouraktivs personliga egenskaper får mycket utrymme i arbetet, de lyfts fram som viktiga resurser i jouren och ligger ofta till underlag för hur brottsutsatt och jouraktiv paras ihop. Under andra omgången fokusgrupper frågade vi alla hur de rekryterar nya stödpersoner och vittnesstödjare och även här framkom personliga egenskaper som viktiga. Citatet nedan är en relativt typisk beskrivning:

Alltså vi går ju mycket på den personliga lämpligheten då. Men sen är det ju också det här att det ska ju finnas en psykisk stabilitet, man ska inte ha för mycket obearbetat med sig i bagaget. Och också bemötandet, förmågan att möta människor, förmågan att samtal med dem, att det finns en, liksom en grundhållning av empati och förståelse (Fokusgrupp 2:12).

Personlig lämplighet framhävs som viktigt och det finns en stor enighet om att empati och omsorgsförmåga är något som måste finnas från början hos dem som vill arbeta i jourerna. Det betraktas som en personlig egenskap som kan finslipas under utbildning och övning men inte läras ut från grunden. För att försäkra sig om att få in rätt personer i jouren använder många sina personliga nätverk för att rekrytera. De grupper vi har mött anser sig i regel vara ganska homogena. En jouraktiv ger sin syn på hur gruppen hålls samman här:

Sen tror jag det att om man hamnar inom BOJ så är man en viss typ av människa. Så basen kan vara väldigt lika, och sen gör vi

samma utbildning och så mynnar det ut i någonting. Och sen träffas vi alltså, ja jag vet inte vad vi, man träffar BOJ så som vi gör här då, träffas och diskuterar och annat och så blir det ju en form av lite likriktningar åt samma håll så att säga. Är det någon som sticker ut våldsamt eller annars så kanske det centreras mot vad andra tycker och sådär (fokusgrupp 2:8).

Många betonar också att en ny jouraktiv måste passa in socialt i och med att jourernas arbetssätt bygger mycket på informella kontakter. Man samordnar det praktiska arbetet och ventilerar med varandra delvis vid fasta mötestider men också mer informellt efter hand som praktiska problem och behov av stöd uppstår. På samma sätt som Hasenfeld (2010) beskriver att människor omvandlas till klienter när de söker hjälp i en människobehandlande organisation kan vi i beskrivningarna här se att de som skall verka i organisationens namn också formas till den roll de skall fylla.

Medmänniskor är ett begrepp som många använder för att beskriva sig själva och de jouraktiva menar att de är mer lika och lättare att relatera till för de brottsutsatta än vad professionella är i och med att de inte förenas av någon specifik längre utbildning och inte ingår i något byråkratiskt system. De skall som medmänniskor stå nära de som de skall arbeta med, men deras roll är given av organisationen och därför behöver de också vara goda representanter för den (jfr. Lipsky, 2010). Den som vill bli jouraktiv får emellertid inte vara för lik de som ska hjälpas. De får inte ha för mycket "obearbetat bagage" och helst inte heller någon alltför färsk erfarenhet av att ha utsatts för brott själva. De skall vara medmänniskor, men ändå hålla en viss distans och inte inbjuda till för mycket ömsesidighet. Somliga benämner detta som ett professionellt förhållningssätt.

Under arbetet med projektet har vi kommit i kontakt med begreppet "professionella medmänniskor" och under andra omgången fokusgrupper frågade vi deltagarna om de hört begreppet och vad de tyckte om det. Responsen var ofta tveksam. Många kunde relatera till att de skiljer sig något från medmänniskor som vänner och bekanta, men de flesta hade ändå invändningar mot att kalla sig professionella, som i citatet nedan:

Nej, jag skulle också värja mig mot profession, men sen kan jag tycka att det kanske skulle komma in som saker som går ändå lite utöver. Är man då erfaren som du har tagit upp är ju det jätteviktigt men det är också bra att ha lite, ja ha insikt, som du kallar för professionell närhet, eller distans. Att man har lite koll så på gränser, kanske mer än som en vanlig granne som bryr sig (Fokusgrupp 2:9).

Mellan fokusgrupperna som genomfördes under 2009 och de som genomfördes med samma jourer under 2011-12 har de jouraktivas sätt att diskutera sin egen roll förändrats något. Medan framför allt fördelarna med att arbeta

ideellt och varje individs personliga förmågor lyftes fram under den första omgången talar fler om kompetens i form av konkreta kunskaper och vikten av att kunna visa utåt att man kan något att komma med två år senare. Fler talar om konkurrens och press utifrån, jourernas fortlevnad som ideell organisation känns mindre självklar och en del menar att detta märks även på centralförbundets förhållningsätt:

Vi har ju varit på några konferenser och då visar det ju sig tydligt att man så att säga talar väldigt mycket om kompetens och även då när det gäller stödpersoner. Eller de som jobbar på de här idéburna organisationerna som det numera heter varav vi är en då. Och sen då när vi var på senaste konferensen i Nacka så fick jag lära mig att vi är medmänniskor med speciell kompetens (Fokusgrupp 2:11).

Även om organisationens roll tycktes klarare 2009 var diskussionen om balansgången i arbetet, mellan närhet och distans i relation till brottsutsatta, mycket levande redan då. När man bör fortsätta, när man bör avsluta och när man bör lämna över till någon mer professionell är ett ämne som återkommer genomgående. Detta förefaller vara dilemman som består, oavsett hur organisationen formerar sig.

#### *Att samarbeta med professionella*

Även relationen till professionella samarbetspartners innebär en del avvägningar, som inte heller tycks ha förändrats nämnvärt. Som tidigare nämnts hänvisar jourerna brottsutsatta som är i behov av mer hjälp än de kan erbjuda till psykiatri eller socialtjänst. Båda dessa instanser får också en del kritik för att tillgängligheten brister. Brottsutsatta får inte alltid det stöd de behöver när de behöver det från den offentliga sektorn, vilket gör att de jouraktiva ibland kan känna sig pressade att ta sig an fall som de upplever som för svåra. Även när brottsutsatta får tillgång till stöd från många håll kan det upplevas som svårt att hantera för det jouraktiva. Så här berättar en stödperson om att arbeta med en kvinna som också har kontakt med psykiatrin:

Det känns lite fattigt, man nästan känner att man kan förstöra någonting som de andra håller och bygger upp om man säger fel saker. (---) Men de får ju liksom uppgifter där, att så här ska du tänka och de kan ha en bok som de ska skriva tio bra saker i och ja, och så säger man vad svårt. Det var kanske inte så bra. Eller om hon säger en av de här bra sakerna som jag kanske inte tycker var så, ja men förstår du, att man vecklar in sig i saker som man får säga sen att ja men det låter bra, man får backa tillbaka lite. (---) Sömntabletter kan vara problem med. Så säger jag att det ska de låta bli och försöka göra något annat på kvällen istället. Och då har vuxenpsyk gett dem sömntabletter. Så det, så att jag tycker att det



är en balansgång när de har flera kontakter. Om de bara har mig, då kan jag köra på (Fokusgrupp 2:6).

Stödpersonen uttrycker en rädsla att göra fel och kanske till och med förstöra det arbete som görs i psykiatrin, men här finns också en viss kritik mot deras arbetssätt. Hon är beredd att anpassa sig när de delar fall men det går i mycket emot de råd hon själv skulle vilja ge. Detta är inte helt ovanligt när psykiatrin kommer på tal. I generella termer finns det en enighet om att de kan hantera svårare fall och att jouren inte skall försöka ta över psykologers och socialarbetares arbete eftersom de jouraktiva saknar rätt kompetens. I mer specifika samarbeten blir diskussionen mer komplex. Man vill inte lägga sig i deras arbete eller konkurrera, men kan ifrågasätta deras insatser.

När de jouraktiva jämför sig med professionella är det i regel med socialarbetare eller terapeuter, men deras viktigaste samarbetspartner är polisen. Som vi har sett tidigare tar många jourer på sig att kompensera för bristfällig information från polisen genom att hjälpa brottsutsatta förstå vad som händer med deras fall. Många grupper uttrycker lojalitet och närhet med polis och rättssystem. De har en personlig relation med sin kontakt på polisen, många samtal sker på informell basis och polisen bjuds in till jourens sociala sammankomster. När samarbetet beskrivs som välfungerande lyfter många fram att polisen fungerar som en form av grindvakt och undviker att vidarebefordra vissa grupper till jouren, i regel personer med psykiska sjukdomar och de som beskrivs som rättshaverister, som gör fler polisanmälningar än vad som uppfattas som rimligt. När samarbetet fungerar sämre handlar klagomålen i regel om att polisen inte vidarebefordrar personer som skulle behöva hjälp men någon grupp menar också att polisen vidarebefordrar allt för många "rättshaverister" för att själva slippa hantera dem. På samma sätt som i samarbetet med psykiatrin finns det en enighet om att man inte bör kritisera polisen inför brottsutsatta, men man kan ändå diskutera deras insatser mer internt, som i citatet nedan:

Det har ju en poäng att man inte ska kritisera poliserna sådär som när man möter brottsoffer, men till och med regeringen gör ju det. Fyra procent blir uppklarat. Så alltså, det är ju en myndighet som ska ha en lite nål i rumpan.

Men du den låga uppklarandefrekvensen beror ju i väldigt stor utsträckning på att vi anmäler som ingen annan gör alltså, vi anmäler allt. Och om polisen skall hålla näsan över vattnet så måste de ju skriva av 90 procent.

(Fokusgrupp 1:6)

I citatet ovan blir två förhållningssätt till polis och rättssystem som finns i många jourer ovanligt tydliga. Vanligare än direkt polemik inom gruppen är att båda förhållningssätten uttrycks av samma personer, något mildare och vid

skilda tillfällen. Å ena sidan finns den medmänskliga lojaliteten med brottsutsatta och deras frustration över rättssystemets byråkrati och bristen på information. Å andra sidan finns en mer kollegial lojalitet med polis och rättssystem, där man delar erfarenheten att det inte alltid är lätt att hålla alla brottsutsatta nöjda. Denna dubbelhet går i mycket in i diskussionen om ideellt arbete och professionalitet och jourerna kan växelvis gruppera sig med brottsutsatta i ett "vi" som är vanliga människor i motsats till professionella eller byråkrater och med professionella aktörer i ett "vi" som arbetar med brottsutsatta. Hur väl den senare grupperingen fungerar kan däremot variera. Somliga beskriver ett relativt friktionsfritt samarbete medan andra upplever att de som ideell organisation får ingå i gemenskapen med professionella lite på nåder:

Vi är ju en frivilligorganisation och det märker vi på många olika sätt (---) Det har funnits nätverk som man har jobbat på inom soc och vi var med där men vi är liksom någonstans där borta, va, man tar inte oss på allvar och där pratar vi mycket om det här att om man är socionom eller inte. Alltså då kommer vi in på det här professionell eller ideell. Och det är ju en konflikt egentligen. Alltså där finns ju spänningar. Å ena sidan så ser de vad vi gör, oh vad mycket ni kan, och de ringer från socialtjänsten, ja jag har någon som sitter här, kan ni hjälpa dem? Och självklart säger vi, vi tackar aldrig nej och hjälper till med skadestånd ibland, ibland får vi ärenden från soc ju. Men egentligen så tas vi inte alltid på allvar. Det vet vi ju om. Så det är jätteklivet (Fokusgrupp 2:1).

Brottsofferjourerna är ideella organisationer och de jouraktiva vi har mött tycks i regel vara eniga om att det innebär många fördelar, både för brottsutsatta och de jouraktiva själva. Många uppskattar också enigheten i gruppen som de upplever att det ideella engagemanget ger, där man strävar mot gemensamma mål och också har mycket socialt utbyte. Det finns emellertid också en känsla av kraven på professionalitet och formaliserad kunskap ökar och när de jouraktiva motiverar jourernas existens betonar de både skillnader och likheter mellan sitt eget arbete och professionellt brottsofferstöd.

#### *Att förstå jourerna i relation till andra organisationer*

När de jouraktiva beskriver sitt förhållningssätt relaterar de till andra organisationer. Jourens existensberättigande kommer utifrån att andra organisationer inte täcker brottsutsattas behov, därför framhävs brister hos t.ex. polis och socialtjänst. Polisen kan i negativa termer beskrivas som dåliga på att utreda brott, som att de skickar över antingen för få eller för många ärenden till jourerna och som att de inte visar respekt för jourems arbete. I en jour beskriver man hur man diskuterat problemen i relation till polisen:

Där diskuterade vi gång på gång, vart enda möte, det här att det är inge bra att polisen frågar så som de gör, alltså när de får tag på ett

brottsoffer om jag säger så va. För de säger ju nej, och det är lätt att säga nej, och de befinner sig i chock och de mår inte bra och allt det här. Och då diskuterade man det här att varför kan de då inte ha ett uppföljningsarbete även från polisens sida? Men då heter det ju så att polisen har ju inte tid och de har inte möjlighet och det finns inte resurser. Så att där tror jag fortfarande att det är den största knuten att vi inte når alla brottsoffer (Fokusgrupp 2:4).

I citatet ovan beskrivs polisen som hinder för jouren att nå brottsoffer. När socialtjänsten diskuteras i negativa termer handlar det mer om att de inte tar sitt ansvar som myndighet, att de "dumpar" ansvaret på jourerna och att de är byråkrater med telefontider och andra administrativa hinder som försvårar för brottsdrabbade att få deras hjälp. När socialtjänsten beskrivs kritiskt handlar det alltså i mångt och mycket om en beskrivning av en myndighet som borde kunna hjälpa brottsutsatta, men där det finns hinder. Det är inte alla brottsutsatta som förväntas kunna få hjälp av socialtjänsten, det är främst de med sociala problem som anses lämpliga att hänvisa till socialtjänsten. För socialt etablerade beskrivs socialtjänsten oftast inte som en bra lösning, som t.ex. i diskussionen i en av fokusgrupperna:

Alltså det finns ju liksom nån sorts värdering i det här med socialtjänsten, dem vänder man sig ju inte till om man inte absolut måste, om det finns, ja

Det är ju det att vi inte är någon myndighet som folk, ja de tycker det är bra alltså. De vill inte ha kontakt med socialtjänsten.

(Fokusgrupp 2:11)

Genom beskrivningen av att socialtjänsten är en organisation som man inte vänder sig till om man inte absolut måste kan bilden av behovet av brottsofferjouren upprätthållas. Både polis och socialtjänst är viktiga samarbetspartners och de är med och skapar förutsättningarna för jourernas arbete. Kanske är det därför som det genomgående framkommer att kritiken mot dessa organisationer är något som lyfts fram och diskuteras internt inom jouren, medan man i kontakten med brottsutsatta i stället försöker förklara hur dessa organisationer fungerar och hur de brottsutsatta skall göra för att komma i kontakt med dem. Det professionella förhållningssättet inom brottsofferjourerna handlar i huvudsak om att vara en god representant för organisationen och samtidigt vara lyhörd för de brottsutsatta. "Professionell" kan också ha en negativ värdeladdning när det används som beteckning på tjänstemän inom t.ex. socialtjänst och polis. I den interna diskussionen positioneras brottsofferjourerna som komplement till andra organisationer genom att bristerna hos de offentliga organisationerna lyfts fram. I mötet med brottsutsatta visar jourerna sin komplementära roll genom att ansluta till hur arbetet inom övriga organisationer bedrivs och lotsa de brottsutsatta rätt. På så sätt intar

brottsofferjouren en plats i det organisatoriska fältet och bibehåller den genom att ha en gemensam hållning utåt (jfr. Svensson, kommande).

## Brottsutsattas berättelser

Som vi har sett kan frågan om vad brottsoffers behov är inte ges ett kort och enkelt svar och det finns många möjliga strategier för att angripa den. På senare tid har det bedrivits relativt mycket forskning som på ett eller annat sätt rör brottsutsattas situation och hur brott påverkar människor. Hur rädsla för brott påverkar människors liv (se t.ex. Oh & Kim, 2009; Moore 2010), psykisk ohälsa hos brottsutsatta (se t.ex. Morrall et.al., 2010; Gren-Landell et.al., 2011) och föreställningar om personer som utsätts för sexualbrott och partnervåld (se t.ex. Worthen & Varnando-Sullivan, 2005; Anderson, 2007; Grubb & Harrower, 2008), är bara några exempel på forskningsområden. Det är emellertid ovanligare att brottsutsattas behov och situation studeras i generella termer, oberoende av brottstyp eller symptombild. Det innebär också att de som utsätts för så kallade mängdbrott, som till exempel inbrott och egendomsstöld, är relativt sett understuderade, medan ovanligare men grövre brott, som våldtäkt och grov och/eller upprepad misshandel, studeras betydligt mer. Det finns givetvis goda skäl att fokusera på de brott som troligtvis påverkar brottsutsatta mest, men i och med att brottsutsatta ofta diskuteras som en grupp finns risken att en förståelse av brottsutsattas situation och reaktioner som utgår från en relativt liten andel av alla som någon gång i livet utsätts för ett brott blir alltför förhärskande. Brottsutsatta är ingen homogen grupp, men att studera dem som grupp kan ändå ha sina fördelar då det kan ge en bild av den bredd av reaktioner och behov som finns. Vi har därför valt en öppen ingång och bitt brottsutsatta berätta fritt om hur de upplevt sin situation och eventuella behov av hjälp och stöd efter brottet. Nedan följer en presentation ur de berättelser vi har fått ta del av. De är indelade i tre kategorier: Neutrala berättelser, tematiska berättelser och känslomässiga berättelser.

### *Neutrala berättelser*

Neutrala berättelser är kortfattade och sakliga beskrivningar om vilket brott som föranlett jourkontakten och hur den sedan har fortlöpt. De flesta som berättar neutrala berättelser har haft en relativt kort jourkontakt, men det finns också de som haft en längre stödkontakt eller inte kommit i kontakt med jouren alls. Detta är en stor kategori där graden av neutralitet kan variera och även formen skiljer sig något. Vissa svarar kortfattat på intervjufrågorna en efter en, medan andra ger en mer självständig kronologisk berättelse från brottet fram till jourkontaktens avslutande. Det som förenar de neutrala berättelserna är framför allt att relationen till stödpersonen beskrivs i neutrala termer, utan starkt positiva eller negativa omdömen. Det uttrycks heller inte några starkare

känslor i intervjusituationen. Det förekommer att känslor och reaktioner kring brottet beskrivs, men dessa framställs då som något tillfälligt som berättaren nu lagt bakom sig.

Många av de neutrala berättelserna rör egendomsbrott, men även berättelser om våld eller hot om våld återkommer. 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. Han har sagt ja två gånger när han tyckte det var allvarigare. 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 han 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. Han 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 neutrala berättelserna. I den mån egna känslor tas upp spontant är det i relation till brottet snarare än till brottsofferjouren. Det finns även neutrala berättelser där berättaren bjuder på mer personliga reflektioner och 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.

I de neutrala berättelserna återkommer några olika sätt att förhålla sig till brottsofferjouren. Många är positiva till jourens arbete, men inte i första hand utifrån egna erfarenheter av att ha blivit hjälpta och mer till jouren som generell företeelse än som en organisation som givit direkt stöd. Vissa menar att de inte har haft något större behov av stöd och därmed inte heller haft någon stort utbyte av jourkontakten. Dessa personer ha i regel en positiv grundinställning till jouren och menar att det är bra att den finns där för brottsutsatta som behöver mer stöd. Det finns också brottsutsatta som beskriver förväntningar som inte uppfyllts eller en stödperson som gjort ett negativt intryck, men även dessa uttrycker sig ofta positivt om brottsofferjouren i generella termer. De menar då att jouren säkert gör ett bra arbete i stort och lägger ansvaret för den egna mindre lyckade kontakten hos den enskilda stödpersonen eller hos sig själva. Visa beskriver stödpersonen som osäker och troligtvis ny, medan andra menar att de kanske varit otydliga med sina behov eller av någon anledning inte tillhör jourens målgrupp.

Slutligen finns det neutrala berättelser som är mer renodlat positiva eller kritiska. Där den personliga erfarenheten beskrivs i uteslutande positiva termer har små behov mötts av en liten insats. Den brottsutsatta har lämnat jouten nöjd efter en del praktisk information eller ett kortare stödsamtal och beskriver att hon/han har gått vidare. Där kritiken dominerar är den i regel mycket försiktig och diffus. Något i kontakten med stödpersonen har inte fungerat, det har känts opersonligt eller oengagerat. Ett mer specifikt missnöje uttrycks av dem som tackat ja till en jourkontakt när polisen frågat men sedan inte blivit kontaktade. I de neutrala berättelserna uttrycks inga starka reaktioner på det uteblivna stödet. Dessa personer menar att de har klarat sig bra på egen hand, men att ha tackat ja till ett erbjudande om stöd som sedan inte infriats väcker ändå en viss irritation. Somliga påtalar emellertid också att det är svårt att veta var det har blivit fel och om det beror på jouten eller polisen.

Sammantaget dominerar en positiv inställning 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*

De tematiska berättelserna skiljer ur sig från övriga på så sätt att de har ett tydligt fokus, eller ett tema, som berättaren själv anger. Medan de neutrala berättelserna mer eller mindre ges som svar på intervjufrågorna viker de tematiska berättelserna av och tar en egen riktning. Tre strukturer återkommer och vi ha kallat dem berättelsen om en handlingskraftig människa, berättelsen om ofrivillig självständighet och berättelsen om jouten som ljus i mörkret.

*Berättelsen om en handlingskraftig människa* är i mycket en presentation av berättaren som är tydlig huvudperson. Ordningen kan variera men brottet beskrivs detaljerat med för och efterspel och berättaren spelar en aktiv roll genom hela händelseförloppet. Motivet till brottet kopplas till hennes agerande eller personliga egenskaper och hon försvarar sig i ord och handling medan brottet pågår. Chock och förvåning beskrivs som de största reaktionerna efter brottet och den brottsutsatta har hanterat sina känslor på egen hand, med stöd i sitt personliga nätverk. Till exempel beskriver en kvinna, som var med om att två personer lurade sig in i hennes lägenhet för att stjäla smycken och pengar, att hon sett förövarna innan och att hennes klädsel troligvis fått dem att tro att hon har pengar. När hon förstått syftet med besöket slängde hon själv ut dem:

Hon sa att hon kom från kommunen ville ställa några frågor. Den intervjuade 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. (---) Den intervjuade 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 den intervjuade skulle sitta med ryggen mot hallen. Och så kan du hänga din kapp här sa hon, på en stol i köket. Den intervjuade 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 hon 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 den intervjuade; jag var nog både arg och rädd då så jag skrek. Jag frågar om de gick då och hon säger att det gjorde de, ”då fick de bråttom” (anteckningar, intervju 2:7).

I berättelsen om en handlingskraftig människa spelar den egna personligheten en central roll och den beskrivs både direkt och indirekt, genom att andras kommentarer återges. Ofta får möjliga hjälpare efter brottet stå för dessa kommentarer och såväl stödpersonen på brottsofferjouren som polis och sjukvårdspersonal beskrivs framför allt som personer som agerat spegel och diskussionspartner. De får ingen central roll i berättelsen. En stödperson från brottsofferjouren blir oftast ytterligare en person som bekräftar berättarens bild av situationen och någon som bekräftar och speglar hennes styrka.

*Berättelsen om ofrivillig självständighet* är precis som berättelsen om en självständig människa en beskrivning av att i första hand ha klarat sig själv. Här beskrivs emellertid självständigheten inte som önskad eller självvald, utan som ett resultat av uteblivet stöd. Alla har haft någon form av interaktion med någon från jouren, men jourkontakten beskrivs som meningslös och ibland som obefintlig. Berättelsen inleds i regel med beskrivningen av jourkontakten och därefter följer en beskrivning av brottet, egna känslor och praktiska olägenheter som relaterar till brottet liksom av andra aktörer som kommit in i samband med det. Inte heller dessa anses ha varit till någon större hjälp och beskrivningen varierar mellan neutral och starkt negativ. Ofta är besvikelsen störst i relation till polis eller försäkringsbolag där förväntningarna också varit tydligast. Berättaren beskriver därefter hur hon eller han har löst praktiska problem på egen hand och även hanterat de känslor brottet väckt ensam. Ett exempel är en kvinna som inleder med att berätta att jourkontakten inte gett henne någonting:

Jag säger att jag gärna vill veta hur personer som varit i kontakt med jouren har upplevt kontakten. Den intervjuade säger att det gav absolut ingenting och börjar genast berätta. (---) Hon 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. Den intervjuade 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. Kvinnan säger att hon saknar sin dator och inte riktigt vet vad han kan göra med den mer än att få den att krascha. Hon 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. Hon 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).

Något som blir tydligt i detta exempel, och som återkommer i olika versioner, är att bristen på stöd lyfts fram, samtidigt som berättaren också framhåller att hon har klarat sig bra på egen hand. Bristerna beskrivs med en viss indignation och kopplas ofta till samhällets generella oförmåga att hjälpa brottsutsatta.

*Berättelsen om jouren som ljus i mörkret* liknar berättelsen om ofrivillig självständighet på så sätt att mycket har fungerat sämre än förväntat. Brottsofferjouren beskrivs emellertid i mycket positiva ordalag och blir det gyllene undantaget. Stödpersonen har funnits där när andra har svikit och ges en mycket central roll i berättelsen. Ett exempel är en man som blivit misshandlad och upplevt polisens och försäkringsbolagets fokusering på hur mycket han själv druckit som kränkande:

Den intervjuade 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 kvinnan på jouren. Jag frågar hur det var att prata med henne och han 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 den intervjuade, mycket bättre än hos polisen och försäkringsbolaget (anteckningar, intervju 1:12).

Upplevelsen av att inte blir trodd återkommer i dessa berättelser och jourkontakten beskrivs i ljuset av dessa erfarenheter. Den blir en stark positiv kontrast och det första samtalet beskrivs som det mest omvälvande. Därefter har stödpersonen i regel hört av sig igen och detta uppskattas mycket men det är framför allt det första samtalet som inneburit en vändpunkt. Här blir den



brottsutsatta plötsligt trodd och lyssnad på. Att berättaren har blivit mött där hon eller han befunnit sig, både känslomässigt och när det gäller språk och kunskaper om rättssystemet, beskrivs som en ny och viktig upplevelse.

De tre berättelser som presenterats ovan är på många sätt olika men de har gemensamt att det finns ett tydligt tema som hela berättelsen är centrerad kring. 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*

De känslomässiga berättelserna förenas framför allt av att de är ytterst personliga berättelser om en svår tid i den brottsutsattas liv. Till skillnad från i de andra berättelseformerna beskrivs svårigheterna i de känslomässiga berättelserna som mer eller mindre pågående, trots att tiden som gått sedan brottet inte är kortare. Strukturen kan variera, liksom anledningarna till att perioden kring brottet har inneburit stora påfrestningar. För vissa har brottet i sig varit en svår upplevelse, för andra är det snarare droppen som får bägaren att rinna över. Berättelserna har därför delats in i två grupper, berättelser om brott och berättelser om ensamhet.

I *berättelser om brott* beskrivs brottet som ett enskilt trauma. Här finns beskrivningar av grova, upprepade våldsbrott, men här finns också brott som utifrån sett inte skiljer sig från dem som beskrivs i neutrala och tematiska berättelser. Den känslomässiga tonen, snarare än innehållet eller strukturen, skiljer dessa berättelser från de andra. Ett ganska typiskt exempel är en kvinna som berättar mycket ingående om ett inbrott som fortfarande pågick 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 hon 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? Hon 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 hon upplevde som 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 men också en viss nyfikenhet och hon överväger att sitta med vid rättegången för att få veta mer. Att berättaren förhåller sig till förövaren, en känd eller som här okänd person, är typiskt för den här typen av berättelser. 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* är fokus på brottet inte lika starkt. Det beskrivs snarare som en ytterligare påfrestning i en redan utsatt situation. Ensamhet och brist på stöd lyfts fram som de stora problemen, även om brottet även här kan väcka starka känslor. Berättelsens fokus är snarare upplevelsen av att stå ensam inför flera svårigheter. 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. 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 upplever det som ett bevis på att han nu är ett synbart lätt offer då han nyligen börjat gå med käpp eller rullator. 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:

Han 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? Den intervjuade säger att han inte har det på det sättet, inte längre. Hade han haft kvar hon som hjälpte honom med ekonomin hade 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).

Denna berättelse är ganska typisk för berättelser om ensamhet, dels i att brottet drabbar hårdare på grund av kopplingen till andra svårigheter och dels i att det ändå finns försiktig hoppfullhet. Det har varit svårt länge, men det blir långsamt, långsamt bättre.

De känslomässiga berättelserna förenas framför allt av den känslomässiga tonen. 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 brottsofferjouten. Även där jourkontakten är mycket uppskattad är återhämtningen emellertid långsam och försiktig.

### *Motstånd mot offerrollen – tre berättelser*

Som vi har sett finns det många sätt att berätta om brottsutsatthet och brottsofferstöd. Det finns emellertid också sätt att berätta på som återkommer i flera typer av berättelser. Brottsutsatthet sammankopplas ofta med lidande, både i forskning och i massmedia. Beskrivningar av att ha mått dåligt efter

brottet är närvarande även i vårt material, men det finns också mycket annat som oftare förbises. Att bli betraktad som brottsoffer, som offer, kan upplevas som underligt och lite obehagligt för många. När människor som har varit med om mycket svåra saker omskrivs är det lätt att fastna i eländesbeskrivningar men det finns de som gör en poäng av att lyfta fram andra saker. En sådan sak är motstånd, oftast motstånd mot gärningsmannen (se Hydén, 2005). En annan form av motstånd är motstånd mot att framstå eller betraktas som offer, som passiv. Vi vill därför visa på tre sätt att styra berättelsen bort från en traditionell berättelse om offerskap: att lyfta fram sin egen kraft och aggressivitet, att visa på den egna förmågan att ta kontroll och att tala ur ett anhörigperspektiv. Dessa förhållningssätt återkommer alla i flera intervjuer, men som en illustration presenterar vi här tre kvinnor som uttrycker dem på ett tydligt sätt. Deltagarnas namn är utbytta och en del detaljer har förändrats för att säkra deltagarnas anonymitet.

Marianne har nyligen gått i pension och driver ett eget företag. Efter en komplicerad kundkontakt har hon både anmält den före detta kunden för olaga hot och själv blivit anmäld för bedrägeri. Under tiden för hoten fick hon telefonsamtal och besök i hemmet av flera män som bland annat hotat att döda henne. Hon beskriver framför allt hur hon blivit arg och chockad, men hon berättar också att hon fortfarande är rädd för att gå ut ensam:

Jag har ändrat mig på ett sätt efter detta som hände. I dagens läge går jag ingenstans utan den stora hunden. Det kommer ingen nära mig och tar i mig så länge hon finns där. Det är ju en jakthund och i Ryssland [använde man dem till att jaga varg förr]. Släppte man två eller tre efter en varg så antingen så tog de hand om vargen så att jägaren han fram och skjuta den, eller så hade de redan bitit ihjäl den (Marianne).

Citatet ovan är ingen särskilt typisk beskrivning av rädsla. Marianne berättar att hon, ett halvår efter att hoten upphört, fortfarande undviker att gå ut ensam. Det hon betonar är emellertid inte sin egen rädsla utan snarare sin egen förmåga att, med hjälp av hunden, möta våld med våld om det skulle behövas. Hon kan tillstå att hon förändrats efter brottet och är försiktigare idag, men är mycket noga med att hon inte ska uppfattas som svag eller utsatt.

Beskrivningar av att vara svag eller utsatt har överhuvudtaget visats väldigt lite i intervjuerna och ju grövre brotten är, desto tydligare blir det att den sortens framställningar undviks. Veronika är cirka 50 år och har under sitt vuxna liv levt med flera män som har misshandlat henne. Hon pratar relativt lite om våldet och väljer ofta att lyfta fram andra saker som inte fungerat i de relationer hon haft med våldsamma män. Vid ett tillfälle försöker intervjuaren introducera ämnet men Veronica byter snabbt ämne:

Jag orkade inte sen för han bara söp och söp. Skitjobbigt.

I: Nej och om han har slagit dig också, då litar man väl inte

Ja men sen gick jag ju tillbaka till mina barns pappa. Jag tog tillbaka honom istället för det vet jag att han är inte sån i alla fall. (...) Där är inte några slag och ingenting sånt. Men jag ska inte bo med honom heller för den delen så det kvittar. Han får ha sitt. Jag gör inte det efter dessa gångerna mer, jag är trött på sånt, jag orkar inte. Inte förrän barnen är vuxna i alla fall. Nej. Vi har vår borg här (Veronika).

När Veronika berättar om förhållandet med sin före detta partner betonar hon framför allt hans drickande och brott utanför deras förhållande, som stölder och rattfylla, som skälet till att hon till slut tröttnade. Under intervjuens gång framgår emellertid att han också har misshandlat henne regelbundet, vid minst ett tillfälle så pass illa att hon blivit inlagd på sjukhus. I intervjun är Veronika inte särskilt intresserad av att utveckla det ämnet. När det kommer på tal i utdraget ovan byter hon ämne till sin nuvarande relation som är olik den tidigare på många sätt och där andra sidor av henne kommer fram. Det hon framför allt betonar här är att hon nu har tagit kontrollen. Hon väljer en man hon vet inte är våldsam eftersom hon har levt med honom tidigare. Hon sätter själv villkoren i relationen och han får inte flytta in hos henne. Hon utvecklar senare att hon inte heller tänker ge en man nyckeln till hennes lägenhet igen, hon vill kunna låsa om sig och framför allt om sina barn.

Veronika pratar mycket mer om sina barns behov av skydd än om sitt eget, ett sätt att berätta som inte är helt ovanligt. Många brottsutsatta kommer in på sina anhöriga när de får frågor om behov av stöd och hjälp. Katarina är i 60-årsåldern och har haft inbrott hemma. Hon beskriver brottet som besvärligt och tråkigt men egentligen inte så farligt. Hon är mycket nöjd med sin jourkontakt och framför allt att hon och hennes man fick träffa en stödperson personligen. Hon beskriver fördelarna med det så här:

Jag tänkte för min mans skull var det nog bra att han kom med och fick prata lite.

I: 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. 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 (Katarina).

Katarina tar sig ganska snabbt förbi sitt eget behov av stöd. Hon är någon som "har ut det direkt", medan hennes man behöver mer stöd för att kunna öppna sig. Det är en i intervjuerna ganska vanlig bild av män och kvinnors sätt att bearbeta och som vi tidigare har sett finns den även inom brottsofferjourernas berättelser om brottsutsatta. Ofta kopplas den samman med en bild av kvinnor som svagare och i större behov av hjälp. I Katarinas berättelse blir det emellertid en styrka; hon har lättare att öppna sig och lättare att uttrycka sig och

därmed också lättare att komma vidare. Maken behöver också prata, men för honom är det svårt och han är antagligen i behov av mer och skickligare hjälp. Katarina talar till stor del ur ett anhörigperspektiv, om sin man och också om barnbarnens oro efter inbrottet.

Att lyfta fram sin egen kraft och aggressivitet, att visa på den ena förmågan att ta kontroll och att tala ur ett anhörigperspektiv är som sagt ett förhållningsätt som återkommer hos brottsutsatta. Det hjälper många av dem att komma vidare efter ett brott men det kan också göra att det inte är helt självklart att den som kommer in och vill hjälpa tas emot med öppna armar. Marianne, som här har fått illustrera strategin att lyfta fram egen kraft och aggressivitet, fick ett erbjudande om kontakt med en stödperson på brottsofferjouren men var inte särskilt intresserad:

Hon som ringde till mig som var en mjuk och undfallande, kanske blyg och försagd och kanske också lite okunnig person och så möter hon mig då som går på på det här viset och där blir ju då en i varje, alltså ytterligheter. Så det var ju kanske lite otur för henne och kanske otur för mig också, men även om jag hade fått rätt person så tror jag inte att det hade gjort så stor skillnad för mig (Marianne).

Marianne tackar nej till hjälpen, delvis för att hon menar att hon och stödpersonen inte passade ihop. Hon menar att hon själv var den starkare av de två och säger senare i intervjun att ”det hade nog varit bättre om jag hjälpt henne”. Samtidigt menar hon också att hon hade tackat nej även om stödpersonen gjort ett bättre intryck, hon klarar sig bra själv och har stöd från sina vänner.

Veronika klagar ganska tidigt i intervjun att all hjälp från samhällets sida känns främmande. Hon berättar framför allt om negativa upplevelser med polisen men hon uttrycker sig ungefär likadant om all formaliserad hjälp:

Ja det, jag har inget förtroende för poliser och inte för brottsofferjourer och ingenting, nej. Inte ett skit. Så det är ingen idé att ringa till såna ens (Veronika).

Hon menar att det i mycket är en klassfråga vem som får stöd och utvecklar detta senare i intervjun:

Ja om du jobbar som en rektor på skolan eller som polistjänsteman eller som socialsekreterare eller en vad som helst, ja då hade de brytt sig. Då är det fruktansvärt om någon får ett blåmärke. Men är det någon som blir misshandlad som är utifrån, som inte är i de banorna, ja då gör de ingenting. Nej. Jag har aldrig upplevt det. (-- --) Nej jag skiter i det. Om det inte är mina barn, då kommer jag till att [polisanmäla] (Veronika).

Veronika har utifrån sina erfarenheter att kommit fram till att samhällets insatser inte riktar sig till henne och söker sig inte längre dit. Hon återkommer till att hon är klokare nu och inte kommer att försätta sig i någon situation där hon behöver hjälp, men skulle det ändå hända reder hon sig hellre själv. Undantaget gäller hennes barn. Dem hoppas hon fortfarande att samhället skall bry sig om.

Brottsofferjouren är en ideell organisation och representerar inte formellt staten, men för många symboliserar de ändå samhället. För Veronika innebär det att det inte är lönt att försöka med dem. För Katarina gör det istället jourens insats extra positiv:

Det är jättebra, jättebra samhällsstöd. Det hade ett stort värde. Att de brydde sig, en utomstående brydde sig, det tyckte jag verkligen och att man fick prata av sig. Ja, de gör ett mycket bra jobb. (---) Hon var förstående och la inte någon skuld på en. Det tror jag är viktigt för hade man fått det så hade man nog inte känt sig så där, känts så bra inombords (Katarina).

För Katarina har istället det informella nätverket fungerat sämre än förväntat. Hon berättar om släkt och vänner som istället för att stötta henne har kommenterat att de nog borde ha haft larm, borde ha haft smyckena i bankfack och så vidare. För henne kommer hjälperbudandet utifrån in helt rätt och fungerar som en bekräftelse på att hon inte gjort något fel. Hon betonar att stödpersonen inte har skuldbelagt henne och inte har antytt att hon borde gjort någonting annorlunda. Hon berättar också hur stödpersonen har samarbetat med henne i att utforma hjälpen så att hennes man kan få del av den och gett henne tips om hur hon kan bemöta sina barnbarn som frågat mycket om inbrottet. På så sätt har hon också fått bekräftelse i rollen som omhändertagande fru och mormor, vilket troligvis gjort det lättare för henne att uppleva hjälpen som stärkande snarare än försvagande.

Brottsofferjourens roll för brottsutsatta måste förstås som en del i ett större sammanhang. Brottsutsatta har olika strategier för att gå vidare och i deras 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. Det finns problem med att tala om brottsutsatta som en grupp eftersom de är så väldigt olika, har utsatts för olika saker och har olika livssituationer före brottet. Vare sig lidandet är stort eller litet vill de flesta inte definiera sig som brottsoffer i första hand. En

möjlig hjälpare behöver på något sätt komma in i den brottsutsattas egen process på rätt sätt för att fungera, det är först då som hjälpen kan tas emot.

# Jourernas möjligheter att möta brottsutsattas behov

Möter brottsofferjourerna behoven hos de brottsdrabbade som söker deras hjälp? Som vi har sett finns det många aspekter att väga in när denna fråga skall besvaras. Både jouraktiva och brottsutsatta beskriver att brottsutsatta behöver praktiskt hjälp och känslomässigt stöd och detta är också något som jourerna kan erbjuda. Den praktiska hjälpen diskuteras generellt ganska lite. De brottsutsatta tycks sakna detta först när jourkontakten helt uteblir och de jouraktiva anser i regel att denna form av hjälp är relativt enkel att tillhandahålla. När det gäller känslomässigt stöd är bilden mer komplex. När de känslomässiga behov som finns framför allt handlar om att få berätta, bli lyssnad på och få sina upplevelser bekräftade fungerar ofta jourkontakterna bra enligt både jouraktiva och brottsutsatta. Mellan jouraktiva och brottsutsatta råder också en enighet om att det framför allt handlar om vad de benämner som personkemi och individuella misstag om denna form av stöd inte kunnat förmedlas på ett tillfredställande sätt. Det finns brottsutsatta som beskriver att det känslomässiga stöd jourerna kunnat tillhandahålla inte har räckt till och även de jouraktiva menar att det finns gränser för hur stora behov av psykologiskt stöd de kan och bör hantera. Här finns emellertid en skillnad i det de jouraktiva och det de brottsutsatta förmedlar när det gäller vad som händer när stödpersonen på brottsofferjourerna inte räcker till. På brottsofferjourerna finns en stor enighet om att personer som har behov av mer psykologiskt stöd än de kan tillhandahålla bör förmedlas till någon professionell, men ingen av de brottsutsatta som deltagit i studien berättar att det har fått råd eller hjälp av brottsofferjourerna för att komma i kontakt med professionell hjälp. Detta är emellertid inte heller något de brottsutsatta förväntat sig och relativt få av de som inte upplever att de fått sina behov mötta klandrar jourerna.

Många brottsutsatta upplever att stödet från brottsofferjourerna har räckt till, eller till och med gått utöver vad de behövt. Samtalet från brottsofferjourerna beskrivs relativt ofta som en trevlig bonus som den brottsutsatta egentligen inte behövt men ändå uppskattat. Det finns emellertid också behov som brottsofferjourerna inte kan möta och här väcks frågan om det är rimligt att förvänta sig att en ideell organisation skall kunna möta alla behov som kan uppstå efter ett brott. Jouraktiva och brottsutsatta tycks vara eniga om att så inte är fallet men de beskriver de situationer där behoven inte kan mötas på olika sätt. Det finns brottsutsatta som känner sig övergivna av sin jourkontakt, men vanligare är att de klandrar polisen eller försäkringsbolaget för behov de inte fått tillgodosedda. Det finns också de som lägger ansvaret hos sig själva. Vissa menar att de varit otydliga med sina behov, medan andra menar att deras behov är alltför stora och ingen kan hjälpa. De som inte önskar eller förväntar



sig någon hjälp, men samtidigt uttrycker att de mår mycket dåligt, formulerar ibland behov som verkligen är omöjliga att möta, till exempel önskan att få tillbaka en bortgången partner.

Det är inte okomplicerat att som "behövande" precisera vad det är man behöver. Att vara i behov av något som skall sökas upp och väljas ut kan uppfattas som en konsumentroll där man skall konsumera en tjänst. Moore och Sue (2010) påtalar att ett förhållningsätt som konsument, snarare än patient, blir allt vanligare hos människor som söker sig till psykoterapi. Enligt detta sätt att resonera köper klienten en tjänst och det finns en stark förväntan på att terapeuten skall leverera. Många läser också på om såväl terapi som det problem de söker hjälp för innan de går in i en terapi och har därmed relativt specifika förväntningar. Moore och Sue betraktar detta delvis som en maktutjämnande strategi som också gör det möjligt att ställa krav. Hjälp och stöd för brottsoffer skulle kunna sökas på samma sätt. T.ex. skulle en kvinna som varit utsatt för våld kunna väga mellan om hon skall kontakta socialtjänsten, kvinnojouren eller brottsofferjouren. I de flesta fall är det emellertid brottsofferjourerna som söker upp de brottsutsatta. En vanlig beskrivning från dem som kontaktats är att samtalet från jouren var oväntat, även om de i kontakten med polisen har tackat ja till att bli uppringda. Många beskriver att det överraskande telefonsamtalet har fått dem att känna sig sedda och omhändertagna, troligtvis mer än om de själva fått söka upp hjälpen. Även om möjligheten finns för de brottsutsatta att inta en konsumentroll är det svårt att ställa krav eller ha förväntningar när man i en utsatt situation blir kontaktad av en välvillig medmänniska. Kontakten i sig har en anda av godhet och uppfattas därför primärt som positiv, oavsett om den brottsutsatta är intresserad av stödet eller ej. De som uttrycker missnöje med såväl rättssystem som jour har däremot ofta sökt sig till jouren på eget initiativ, de uttrycker mer specifika förväntningar och påtalar ofta sin egen aktivitet som ett argument för att förtjänar hjälp, vilket mer för tanken till konsumentrollen.

När de jouraktiva talar om personer som är svåra att hjälpa beskriver de behov som är för stora för dem, men som kan mötas av någon annan, ofta i socialtjänsten eller psykiatri. Det är alltså organisationer som anställer professionella och som de jouraktiva också i vissa sammanhang är kritiska emot. De hinder de då lyfter fram är emellertid framför allt praktiska. Psykiatri och socialtjänst beskrivs som byråkratiska och svårtillgängliga, men deras kompetens ifrågasätts sällan. Gränsdragningen mellan de professionellas och de jouraktivas kompetens är inte självklar. Det finns en grupp brottsutsatta som de jouraktiva inte anser sig ha kompetens för att kunna stödja, men som inte heller kvalificerar sig för hjälp från de professionella, i alla fall inte tillräckligt fort. Det finns en grupp som även de jouraktiva beskriver som mer eller mindre omöjliga att hjälpa och det är de personer de kallar rättshaverister. Dessa personer beskrivs som uppmärksamhetssökande, de återkommer till brottsofferjouren och polisen med olika anmälningar, och skiljer sig alltså mycket

från de brottsutsatta som beskriver sig själva som omöjliga att hjälpa och snarare undviker att söka hjälp.

Vilken roll representanten för brottsofferjouren bör ha är även det en komplex fråga. Den funktion både jouraktiva och brottsutsatta framhåller mest är att ge hjälp och stöd. Intressant nog är bilden av god stödperson mycket likartad i de beskrivningar som ges av brottsutsatta och jouraktiva. Hjälparen bör vara stabil, trygg och empatisk och den huvudsakliga uppgiften är att få den brottsutsatta att må bättre och gå vidare efter brottet. Det är den stödjande delen av arbetet de jouraktiva beskriver som mest belönande och som tydligast hänger samman med den beskrivning de i regel ger av sig själva, som engagerade medmänniskor som har ett intresse i att hjälpa andra. De brottsutsatta som uppfattat sin stödperson så tycks också vara de som haft störst utbyte av kontakten. Även de som inte själva upplever att de behövt något samtalsstöd uppfattar i regel att brottsofferjourens huvudsakliga uppgift är att ge samtalsstöd till dem som mår sämre.

Många brottsutsatta uppfattar brottsofferjouren som en form av samhällstöd. Även de jouraktiva påtalar att de kan påverka brottsutsattas förtroende för samhället i positivt riktning. De beskriver sig ibland som mellanling och medlare mellan vanliga människor och professionella eller byråkrater. Internt kan de jouraktiva kritisera såväl polis och rättsystem som psykiatri och socialtjänst, men i relation till brottsutsatta försöker de snarare förbättra intrycket dessa instanser gör och återupprätta förtroendet om det tagit skada. De brister som de uppfattar hos professionella gör också att många är skeptiska inför en ökad professionalisering av brottsofferjouren. Många menar att brottsofferjouren då skulle tappa förmågan att möta brottsutsatta på deras egen nivå och fånga upp de som lätt ramlar mellan stolarna. Jourernas position som komplement till andra organisationer inom området är viktig för de jouraktiva och därför kan inte heller andra organisationer anses kunna ta över jourens uppgifter.

Sammantaget har denna studie visat på komplexiteten i möten mellan brottsutsatta och jouraktiva. Även om inte mötena i sig har studerats har bilderna av mötena från de involverade parterna gett perspektiv på den stora variation som finns i dessa möten. De två grupperna "jouraktiva" och "brottsutsatta" är båda sammansatta av människor med vitt skilda erfarenheter, situationer och förväntningar. Alla möten, eller alla telefonkontakter, blir därför med nödvändighet olika. Ändå finns en generell hållning inom jourerna som innebär att möta de brottsutsatta med information om rättsprocessen och en ambition att lyssna och vara lyhörd. Den hållningen är en del i ambitionen att vara en medmänniska med ett specifikt uppdrag och intresse och den uppskattas av såväl brottsutsatta som jouraktiva. Ingen har något emot en medmänniska som vill väl. Däremot är det inte heller så att alla brottsutsatta behöver eller vill ta emot någon hjälp eller något stöd av brottsofferjouren.

Syftet med denna rapport har varit att belysa hur brottsofferjourerna möter brottsutsattas behov. Om man skall ge ett helt kort svar på denna komplexa fråga är det genom begreppet *flexibilitet*. Genom flexibilitet i förhållande till de brottsutsatta arbetar man med medmänskligt stöd. Men flexibiliteten har sin grund i en organisation som hålls samman genom en gemensam grundsyn på brott och brottsutsatta och i att man positionerar sig själv och brottsofferjourerna som ett komplement till myndigheter. Denna positionering görs genom att betona det ideella arbetet byggt på medmänskligt engagemang som kontrast till den professionella byråkratin och dess tjänstemän. Genom att inta en position som alternativ ges utrymme för flexibilitet eftersom många olika förhållningssätt blir möjliga.

Flexibiliteten ger alltså möjligheterna, men vad är det då som fungerar? Hur ges den bästa hjälpen till brottsutsatta? Får de som mest behöver också mest hjälp? Det är några av många frågor som vi inte har undersökt, frågor som återstår att söka svaret på. Under arbetes gång har vi funnit många spår som skulle vara värda att undersöka närmare. Några har vi lyft fram som teman i denna rapport och dessa arbetar vi också vidare med, men mycket återstår för framtida forskning. Utöver jourernas funktion för brottsutsatta skulle brottsofferjourernas roll i samhällsutvecklingen vara värd att fortsätta undersöka. Kerstin Svensson (2007) har i en tidigare studie angripit frågan om varför brottsofferjourerna fann sin plats i Sverige under just 1980 och 90-talet. Hon pekar på att det inte fanns någon tydlig förändring i brottsstatistiken vid denna tid. Däremot försvagades välfärdsstaten och nedskärningar i den offentliga sektorn kan ha lämnat brottsoffer, liksom många andra, mer utsatta än tidigare. Även Österberg (2002) pekar på hur individuella brottsoffers rätt till stöd blev en allt viktigare fråga under 1990-talet i en debatt där brottsoffer tidigare mest figurerat indirekt, som en grupp som kunde skyddas genom brottsprevention. Individuella problemformuleringar öppnar för individuella lösningar och dessa kom brottsofferjourerna att stå för. Även inom andra områden har en ökad individualisering av hur problem formuleras och förstås under 1990-talet påtalats. Konsumentkulturen som beskrivs av Moore och Sue (2010) skulle kunna betraktas som ett uttryck för en ökad individualisering. Niemi-Kiesiläinen (1999) skriver istället om en counsellingkultur och sammankopplar det ökade användandet av "counselling" (ung. stödsamtal) inom flera områden med välfärdsstatens tillbakadragande. Hon menar att insatser på samhällsnivå som syftar till att förändra utsatta gruppers livssituation alltmer ersätts med insatser på individnivå, vilket i förlängningen leder till att problem definieras som kommande från individerna snarare än samhällsstrukturen. Detta återkommer också i de resonemang som en del jouraktiva för fram, där brister hos polis, rättsystemet, socialtjänst och psykiatri beskrivs som minst lika förödande för brottsutsatta som brottet i sig. Brottsutsattas behov skulle kunna sägas vara tätt sammankopplade med det samhälle de lever i, ett samhälle vars brister brottsofferjourerna kan fungera som en buffert mot men som de också

är en del av. På samma sätt är möjligheterna till stöd för brottsutsatta en del i det samtida utbudet i samhället och i en tid där "counselling" och stödjande samtal har stor betydelse blir det också den primära formen av hjälp som erbjuds.

## Referenser

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.

Banerjea, Niharika (2004) *Women as natural volunteers': A study of volunteering practices in a slum in Kolkata, India*. Conference Papers - American Sociological Association, 2004 Annual Meeting, San Francisco.

BOJ (2009) *Stadgar för lokal förening i Brottsofferjourernas Riksförbund*. Tillgänglig: <http://www.boj.se/boj/ung/uploads/file/lokala%20stadgar2009.pdf>

BOJ (2011) *Verksamhetsberättelse år 2010. Brottsofferjourernas Riksförbund*. Tillgänglig: <http://www.boj.se/ckfinder/userfiles/file/Verksamhetsber%20%C3%A4ttelse%202010%20Brottsofferjourernas%20Riks%20f%C3%B6rbund%205B1%5D.pdf>

Burcar, Veronica & Åkerström, Malin (2009) Negotiating a victim identity: Young men as victims of violence. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* 10(1) 37–54.

Carlsson, Ninni; Wennerström, Ulla-Britt; Borelius, Ulf; Grundvall, Stig & Sahlin, Ingrid (2010) *Utvärdering av stöd till brottsutsatta i Göteborg*. Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete. Tillgänglig: [http://www.tryggaremanskligare.goteborg.se/pdf/brottsutsatta/utvard\\_stod\\_brottsutsatta.pdf](http://www.tryggaremanskligare.goteborg.se/pdf/brottsutsatta/utvard_stod_brottsutsatta.pdf)

Christie, Nils (1986) The Ideal Victim. I Fattah, Ezzat A. (red.). *From Crime Policy to Victim Policy* (17-30) Basingstoke, Macmillan.

Clausen, Susanne (2004) *Offerrådgivningerne i Danmark – en evalueringsrapport*. København: Justitsministeriets Forskningsenhed.

Davies, Pamela (2011) *Gender, Crime and Victimisation*. London: SAGE.

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 Behavior* 13(5) 396-405.

Gordon, Linda (1994) *Pitied but Not Entitled: Single Mothers and the History of Welfare*. New York: The Free Press.

Habermann, Ulla (2001) *En postmoderne helgen? – om motiver til frivillighed*. Lund dissertations in social work 3. Lund: Lunds Universitet, Socialhögskolan.

Hansen-Löfstrand, Cecilia (2009) Understanding victim support as crime prevention work: The construction of young victims and villains in the dominant crime victim discourse in Sweden. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* 10(2) 120–143.

Hasenfeld, Yeheskel (red.) (2010). *Human services as complex organizations*. 2. ed. Los Angeles: Sage.

Hydén, Margareta (2005). 'I must have been an idiot to let it go on': Agency and positioning in battered women's narratives of leaving. *Feminism & Psychology*, 15(2) 169-188.

Jägervi, Lotta (2011) *Brottsofferjourens roll i brottsutsattas berättelser*. Working paper 2011:4, Socialhögskolan, Lunds universitet.

Jägervi, Lotta (2012) Doing qualitative interviews over the telephone. I Jacobsson, Katarina & Sjöberg, Katarina (red.) *Pondering on methods. A variety of methodological concerns*. Lund: Media-Tryck.

Jägervi, Lotta & Svensson, Kerstin (2010) *Ett fall för brottsofferjouren - aktiva i brottsofferjouren resonerar om brottsoffers behov utifrån fallbeskrivningar*. Working paper 2010:2, Socialhögskolan, Lunds universitet.

Jägervi, Lotta & Svensson, Kerstin (kommande) Conceptions of gender and age in Swedish Victim Support. (artikel insänd för bedömning).

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation.

Ljungwald, Carina & Svensson, Kerstin (2007) Crime victims and the social services – Social Workers' Viewpoint. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* 8(2) 138-156.

Moore, Stephen (2010) Older people, fear and crime: problems and new directions. *Working with older people* 14(4) 16-24.

Moore, Lynn & Seu, Bruna (2010). "Doing family therapy": A Foucauldian discourse analysis. *European Journal of Psychotherapy and Counselling* 12(4) 323-343.

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.

Niemi-Kiesiläinen, Johanna (1999) The role of consumer counselling as part of the bankruptcy process in Europe. *Osgoode Hall Law Journal* 17(1-2) 409-413.

Oh, Joong-Hwon & Kim, Sangmoon (2009) Aging, neighborhood attachment and fear of crime: Testing reciprocal effects. *Journal of Community Psychology* 37(1) 21-40.

Qvarsell, Roger (1993) Vålgörenhet, filantropi och frivilligt socialt arbete – en historisk översikt. I SOU 1993:82 *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt*. (217-241) Stockholm: Allmänna Förlaget.

Ryding, Anna (2005) *Välviljans variationer: Moraliska gränsdragningar inom brottsofferjouren*. Lund dissertations in sociology 67, Lund, Lunds Universitet, Sociologiska institutionen.

Svensson, Kerstin (2006) *Socialt arbete med brottsoffer: Sympati, empati och organisering*, Stockholm. Carlssons Förlag.

Svensson, Kerstin (2007) Victim support in a changing welfare state. *Social Work & Society* 5(2) 123-134.

Svensson, Kerstin (kommande) Varför fungerar det? I: Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.) *Människobehandlande organisationer. Förändringens aktörer i nyinstitutionellt perspektiv*. Liber (under utgivning).

Worthen, James B. & Varnando-Sullivan, Paula (2005) Gender bias in attribution of responsibility for abuse. *Journal of Family Violence* 20(5) 305-311.

Wibeck, Viktoria (2000) *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund, Studentlitteratur.

Österberg, Eva (2002) Upptäckten av den oskyldiga människan. Brottsoffer som problem. I Bergenlöv, Eva; Lindstedt Cronberg, Marie & Österberg, Eva (red.) *Offer för brott. Våldtäkt, incest och barnamord i Sveriges historia från reformationen till nutid.* (9-24) Falun: Nordic Academic Press.



# Bilaga: Vinjetter

## Vinjett 1, Stina/Svante

Stina Karlgren, 72 år, är nybliven änka och bor ensam kvar i det stora huset. När hon under julhelgen har besök av sin dotter och hennes man försvinner flera av makens värdesaker: guldklocka, slipsnålar, manschettknappar m.m. Hon vet att dottern och svärsonen länge haft ont om pengar och frågar dottern om värdesakerna, när hon nekar till att ha tagit dem polisanmäler Stina stölden.

Svante Karlgren, 72 år, är nybliven änklings och bor ensam kvar i det stora huset. När han under julhelgen har besök av sin dotter och hennes man försvinner flera av hustruns guldsmycken. Han vet att dottern och svärsonen länge haft ont om pengar och frågar dottern om smyckena, när hon nekar till att ha tagit dem polisanmäler han stölden.

Stina Karlgren, 22 år, har nyligen förlorat sina föräldrar i en olycka, och bor ensam kvar i det stora föräldrahemmet. När hon under julhelgen har besök av sin syster och hennes man försvinner flera av mammans guldsmycken. Hon vet att systemen och svågern länge haft ont om pengar och frågar henne om smyckena, när hon nekar till att ha tagit dem polisanmäler Stina stölden.

Svante Karlgren, 22 år, har nyligen förlorat sina föräldrar i en olycka, och bor ensam kvar i det stora föräldrahemmet. När han under julhelgen har besök av sin syster och hennes man försvinner flera av mammans guldsmycken. Han vet att systemen och svågern länge haft ont om pengar och frågar henne om smyckena, när hon nekar till att ha tagit dem polisanmäler han stölden.

## Vinjett 2, Ulrika/Olof

Ulrika Strömberg, 64 år, var på väg hem genom centrum på lördagsnatten efter att ha suttit barnvakt åt sina barnbarn, när några okända män attackerade henne, slog ned henne och tog hennes handväska.

Olof Strömberg, 64 år, var på väg hem genom centrum på lördagsnatten efter att ha suttit barnvakt åt sina barnbarn, när några okända män attackerade honom, slog ned honom och tog hans plånbok och mobiltelefon.

Ulrika Strömberg, 24 år, var på väg hem genom centrum på lördagsnatten efter att ha suttit barnvakt åt sina syskonbarn, när några okända män attackerade henne, slog ned henne och tog hennes handväska.

Olof Strömberg, 24 år, var på väg hem genom centrum på lördagsnatten efter att ha suttit barnvakt åt sina syskonbarn, när några okända män attackerade honom, slog ned honom och tog hans plånbok och mobiltelefon.

### Vinjett 3, Hanna/Hans

Hanna Persson, 61 år, bodde på härbärke eftersom hon inte hade någonstans att ta vägen. En kväll när hon stod utanför härbärgen och väntade på att det skulle öppna blev hon misshandlad av några personer hon aldrig hade sett tidigare.

Hans Persson, 61 år, bodde på härbärke eftersom han inte hade någonstans att ta vägen. En kväll när han stod utanför härbärgen och väntade på att det skulle öppna blev han misshandlad av några personer han aldrig hade sett tidigare.

Hanna Persson, 25 år, bodde på härbärke eftersom hon inte hade någonstans att ta vägen. En kväll när hon stod utanför härbärgen och väntade på att det skulle öppna blev hon misshandlad av några personer hon aldrig hade sett tidigare.

Hans Persson, 25 år, bodde på härbärke eftersom han inte hade någonstans att ta vägen. En kväll när han stod utanför härbärgen och väntade på att det skulle öppna blev han misshandlad av några personer han aldrig hade sett tidigare.

### Vinjett 4, Christina/Christer

Christina Hedlund, 75 år, är på trav och har spelat bort nästan alla sina pengar. Det enda hon har kvar är en femtiolapp<sup>1</sup> till taxi. När hon skall betala taxin märker hon att plånboken är borta.

Christer Hedlund, 75 år, är på trav och har spelat bort nästan alla sina pengar. Det enda han har kvar är en femtiolapp till taxi. När han skall betala taxin märker han att plånboken är borta.

---

<sup>1</sup> Vid uppläsning av denna vinjett insåg vi att ”en femtiolapp” var en låg summa för taxiresa och ändrade det muntligt till en hundralapp i samtliga fokusgrupper.

Christina Hedlund, 25 år, är på trav och har spelat bort nästan alla sina pengar. Det enda hon har kvar är en femtiolapp till taxi. När hon skall betala taxin märker hon att plånboken är borta.

Christer Hedlund, 25 år, är på trav och har spelat bort nästan alla sina pengar. Det enda han har kvar är en femtiolapp till taxi. När han skall betala taxin märker han att plånboken är borta.

## Vinjett 5, Nina/Niklas

Nina Nilsson, 63 år, hade besök av vänner. De festade långt in på natten. Nina vet inte riktigt hur länge vännerna stannade, hon somnade i soffan medan alla var kvar. När hon vaknade var vännerna borta. Hon såg då att hennes stereo, TV och video också var borta och konstaterade att någon av hennes "vänner" hade bestulit henne.

Niklas Nilsson, 63 år, hade besök av vänner. De festade långt in på natten. Niklas vet inte riktigt hur länge vännerna stannade, han somnade i soffan medan alla var kvar. När han vaknade var vännerna borta. Han såg då att hans stereo, TV och video också var borta och konstaterade att någon av hans "vänner" hade bestulit honom.

Nina Nilsson, 23 år, hade besök av vänner. De festade långt in på natten. Nina vet inte riktigt hur länge vännerna stannade, hon somnade i soffan medan alla var kvar. När hon vaknade var vännerna borta. Hon såg då att hennes stereo, TV och video också var borta och konstaterade att någon av hennes "vänner" hade bestulit henne.

Niklas Nilsson, 23 år, hade besök av vänner. De festade långt in på natten. Niklas vet inte riktigt hur länge vännerna stannade, han somnade i soffan medan alla var kvar. När han vaknade var vännerna borta. Han såg då att hans stereo, TV och video också var borta och konstaterade att någon av hans "vänner" hade bestulit honom.

## Vinjett 6, Anna/Anders

Anna Ström, 66 år, har alltid varit den som bestämt och styrt i familjen, inte minst över maken. Sedan hon gått i pension och sitter hemma hela dagarna har hennes make blivit allt elakare mot henne. När hon inte gör som han säger brukar han ge henne en örfil.

Anders Ström, 66 år, har alltid varit den som bestämt och styrt i familjen, inte minst över hustrun. Sedan han gått i pension och sitter hemma hela dagarna har hans hustru blivit allt elakare mot honom. När han inte gör som hon säger brukar hon ge honom en örfil.

Anna Ström, 26 år, har varit den som bestämt och styrt i parrelationen och i hemmet. Sedan hon blivit arbetslös och sitter hemma hela dagarna har hennes sambo blivit allt elakare mot henne. När hon inte gör som han säger brukar han ge henne en örfil.

Anders Ström, 26 år, har varit den som bestämt och styrt i parrelationen och i hemmet. Sedan han blivit arbetslös och sitter hemma hela dagarna har hans sambo blivit allt elakare mot honom. När han inte gör som hon säger brukar hon ge honom en örfil.