



LUND UNIVERSITY

Brottsofferjourer och stödpersoner : en kartläggning av Brottsofferjourerna i Sverige 2002

Svensson, Kerstin

2002

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Svensson, K. (2002). *Brottsofferjourer och stödpersoner : en kartläggning av Brottsofferjourerna i Sverige 2002*. (Meddelanden från Socialhögskolan; Vol. 2002, Nr 2), (Research Reports in Social Work; Vol. 2002, Nr 2). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Total number of authors:
1

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

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

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

Take down policy

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

LUND UNIVERSITY

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



MEDDELANDEN FRÅN SOCIALHÖG- SKOLAN

Kerstin Svensson

BROTTSOFFERJOURER OCH STÖDPERSONER

**En kartläggning av
Brottsofferjourerna i Sverige 2002**

2002:2

BROTTSOFFERJOURER OCH STÖDPERSONER

**En kartläggning av
Brottsofferjourerna i Sverige 2002**

Kerstin Svensson

FÖRORD

Denna rapport är en delrapport från projektet ”Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer”. Projektet finansieras med medel från Brottsofferfonden och löper under 2002 och 2003. I denna första rapport presenteras materialet från en kartläggning av verksamheten vid landets brottsofferjourer. Projektet fortsätter med en intervjustudie som syftar till att få närmare inblick i hur stödet till brottsoffer sker i praktisk handling. Det totala materialet från projektet kommer att analyseras tillsammans i en slutrapport efter projektets slut.

Kartläggningen har skett med hjälp av telefonintervjuer där samtliga brottsofferjourer i landet har kontaktats. Ett varmt tack riktas till alla som har bidragit till att denna kartläggning gått att genomföra. Främst till de 103 personer som i sin roll som representanter för jourerna bidragit med berättelser om verksamheten. Men också till Lina Ponnert, doktorand vid Socialhögskolan i Lund, som under en period medverkat i projektet och genomfört en stor del av intervjuerna. Samt till Förbundssekreterare Eva Larsson, Brottsofferjourernas Riksförbund, som har bidragit med information och material till kartläggningen.

Kerstin Svensson

Lund december 2002

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
Syfte	9
Tidigare forskning	9
Metod	11
Vad säger denna kartläggning?	14
Något om presentationen	15
2. Historik och förutsättningar	17
Jourverksamhetens framväxt	17
Verksamhetens utformning	19
Finansiering	23
3. Den lokala jourens verksamhet	27
Samordnare och brottsofferassistenter	27
Medlemmar och stödpersoner i jourerna	30
Kontakt med brottsoffer	32
Kontakternas art	37
Likheter och skillnader	40
4. Stödpersonernas kön, ålder och yrken	41
Män och kvinnor	41
Åldrar	42
Yrken	43
5. Rekrytering och utbildning	46
"Mun-till-mun-metoden" och annonsering	46
Lätt eller svårt?	48
Lämplighetsbedömning eller kurs direkt?	51
Utbildning	52

6. Stöd åt stödpersonerna.....	55
Stödpersonsträffar	56
Handledning för anställda och stödpersoner.....	59
7. Aktuella frågor 2002	60
8. Relationen till brottsoffren.....	63
9. Organisering	67
Socialt arbete mellan stödperson och brottsoffer	67
Verksamhetens former och fokus	68
Olika sorters engagemang.....	77
10. Sammanfattning.....	80
Referenser	86

Bilaga: Intervjuguide

1. Inledning

I denna rapport presenteras en kartläggning av brottsofferjourerna i Sverige. Verksamheten är varierande på olika orter, den är ung och under stark utveckling så det är svårt att ge några exakta beskrivningar som med säkerhet är hållbara. Trots det, eller kanske på grund av det, är det av intresse att veta: Vem är det som engagerar sig i brottsofferjourerna? Vad gör de? Frågor som denna rapport har till avsikt att besvara.

Kartläggningen är en del i projektet *Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer* och tar sin utgångspunkt i att brottsofferjourerna bedriver en form av socialt arbete. Stödarbetet för brottsoffer hämtar sitt mönster från det sociala arbetet och organiseringen visar på en utvecklingsprocess som i hög grad liknar övriga former av socialt arbete. Det utgår från en kombination av statens möjliggörande och frivilligas intresse att engagera sig för en grupp behövande. Detta utvecklas ofta till organisering i föreningar, som i sin tur börjar anställa utbildad personal jämte de frivilliga medarbetarna.

Kan då insatserna för brottsoffer räknas som socialt arbete när det inte är insatser som riktas mot fattiga eller utslagna grupper i samhället? Ja, det är en fråga om hur man definierar socialt arbete. Socialt arbete kan sägas vara många skilda verksamheter. Åke Bergmark (1998) har samlat 23 olika definitioner på socialt arbete vid en genomgång av litteratur på området. Anna Meeuwisse och Hans Swärd (2000) menar att socialt arbete kan förstås i tre olika sammanhang: det kan knytas antingen till bestämda kriterier eller definitioner, till förgrundsgestalter och idéströmningar eller till de situationer då det faktiskt används. Den engelske forskaren Malcolm Payne (2002) har betonat att "socialt

arbete” är ett konstruerat begrepp, där såväl dess praktiska utövande som dess teorier blir till i det sammanhang där de uppstår och utövas.

Om man utgår från Meeuwisse och Swärds tanke att socialt arbete kan knytas till sin faktiska användning och från Paynes att det blir till som socialt arbete i det sammanhang det utövas, kan man beteckna stödpersonernas arbete med brottsoffer som socialt arbete. Stödpersonernas uppgifter är bland annat att lyssna, stödja och hjälpa, upprätthålla kontakt för samverkan och rådgivning, informera om rättsväsendet och förmedla kontakt med eller hänvisa till expertis (Larsson och Stub 1998). Allt detta är handlingar som väl stämmer överens med det som definieras som socialt arbete.

Socialt arbete kan också avgränsas genom att man beaktar att det är ett arbete som sker inom vissa organisationer. För det mesta återfinns det sociala arbetets organisationer inom den offentliga sektor, men det är också vanligt att socialt arbete bedrivs inom socialt inriktade frivilligorganisationer. Det är organisationer som bedriver människobehandling, dvs. som har till uppgift att bedöma, sortera eller påverka människor till förändring. Arbetsmetoderna i dessa organisationer innebär bland annat omsorg och stöd (Lundström och Sunesson 2000). Även ur detta perspektiv är det därför rimligt att betrakta brottsofferjourernas arbete som socialt arbete. Utifrån Lundström och Sunessons (2000) terminologi är det möjligt att undersöka sådana organisationer ur två perspektiv: resursperspektivet och regelperspektivet. Oavsett vilket perspektiv man väljer går det att förstå organisationen genom att undersöka det konkreta arbetet i organisationen.

Syfte

Syftet med denna kartläggning är tudelat och innebär att :

- förstå hur brottsofferjourerna organiseras
- förstå verksamhetens förutsättningar för att ge stöd åt personer som utsatts för brott.

Frågorna som kartläggningen berör är: Hur organiserar man verksamheten vid brottsofferjourerna? Vilka är stödpersonerna? Vad gör de? Vilket stöd har de i sitt uppdrag? Hur kan man förstå organiseringen i termer av socialt arbete?

Detta första steg i projektet innebär att framför allt sammanställa basfakta rörande jourernas verksamhet med stödpersonerna och vilka stödpersonerna är. Nästa steg kommer att bli att djupare förstå samspelet i relationen mellan stödperson och brottsoffer. Detta kommer att genomföras genom en intervjustudie under 2003. Därefter kommer en samlad slutrapport att presenteras.

Tidigare forskning

Brottsofferjourer är en relativt ung företeelse. Jourerna etablerades under 1980-, men främst 1990-talet i Sverige. I Nederländerna hade liknande verksamheter upp-kommit redan under 1960-talet. Decenniet därpå började etableringen av brottsofferjourer i England, USA och Tyskland. Samtidigt som idéerna om insatser för brottsoffer spreds i Sverige pågick liknande etableringar i andra länder, t.ex. Irland och Nya Zeeland (National Audit Office 2002).

Lundasociologen Malin Åkerström (1995) har efter en internationell forskningsöversikt konstaterat att det sedan 1970-talet har skrivits ett ökat antal artiklar på temat "bemötande av brottsoffer". I början av perioden handlade

artiklarna framför allt om olika yrkesutövares och grupperns bemötande av brottsoffer. Sedan mitten av 1980-talet, och framför allt under 1990-talet, har antalet artiklar om brottsofferjourerna förekommit frekvent. Eftersom denna rapport är en sammanställning av förhållandena vid de svenska brottsofferjourerna väljer jag att här stanna vid en presentation av den forskning som bedrivits i Sverige. Jag nöjer mig också med att ta upp just den forskning som berör verksamheten vid jourerna och tar alltså inte upp vare sig forskning om brottsoffer generellt eller om andra organisationer för socialt arbete.

Malin Åkerström har i flera sammanhang skrivit om brottsofferjourer (Åkerström 1988, 1990 och 1992). Hennes studier har framför allt genomförts under den period då jourerna började etableras och hon konstaterar att det vid den tiden handlade mycket om att jourerna hade ett värde bara i att finnas och i att det var ideellt arbete som utfördes. Bristen av byråkratisk reglering gjorde det möjligt för jourerna att utforma verksamheten så som dess företrädare fann lämpligt. Åkerström har också noterat att allt eftersom jourerna fann sin form började de allt mer närma sig samhällets övriga organ och att en viss stereotypifiering av brottsoffren började förekomma (Åkerström 1995).

Inom universitetsämnet socialt arbete har en studie presenterats tidigare. Det är en rapport av Ulla-Carin Hedin (1995) om verksamheten vid brottsofferjouren i Göteborg. Hedin diskuterar i rapporten hinder och möjligheter i de frivilligas insatser och konstaterar att det behöver skapas ett sammanhang med såväl social samvaro som fortbildning och handledning för att upprätthålla en kvalitet i stödpersonernas arbete. Hon konstaterar också att det vid den tid då studien genomfördes fanns ett behov av översyn av organisationen och brottsofferassistentens roll. Relationen till den

offentliga sektorn var i Hedins studie tydlig på tre områden: administration, kunskap och normer. Hedin beskriver där jourens verksamhet som ett komplement som gynnar de sökande då de får tillgång till speciell kompetens och samtidigt får möjlighet att vara anonyma.

Sociologen Anna Ryding arbetar för närvarande med en doktorsavhandling om brottsofferjourerna. Hon har utifrån sitt pågående arbete presenterat en artikel om stödpersonernas förhållningssätt till sin ideella roll. I denna konstaterar Ryding att stödpersonerna, trots det frivilliga engagemanget, efterliknar de professionella i hur de strukturerar sin tid (Ryding 2001).

Det är en begränsad kunskap vi har tillgänglig i den hittills producerade forskningen på området. Studierna rör framför allt enskilda jourers utveckling och förhållningssätt bland de aktiva i jourerna. Den här föreliggande kartläggningen bygger vidare på den tidigare forskningen och ger en första samlad bild över jourverksamheten som helhet.

Metod

Det finns nu drygt hundra brottsofferjourer i Sverige, 107 jourer är det senast angivna antalet. Jourverksamheten är en dynamisk verksamhet. Jourer startar, går samman tillfälligt eller permanent, läggs ned och har olika nivåer av aktivitet. Det är därför svårt att konkret säga hur många jourer som finns just idag.

Ursprungligen var ambitionen att samla in underlaget till denna kartläggning genom en enkät till samtliga jourer. Vid samtal med representanter för Brottsofferjourernas Riksförbund visade det sig att det under samma period, strax före sommaren 2002, kom att skickas ut flera enkäter och materialinsamlingar från riksförbundet. Jag valde då att byta

insamlingsmetod och konstruerade intervjuguider för telefonintervjuer. Doktoranden Lina Ponnert vid Socialhögskolan i Lund kom under en kortare tid in i projektet och genomförde telefonintervjuer.

Under sommaren 2002 kontaktades samtliga de jourer som fanns på riksförbundets lista, 107 stycken. Tre jourer hade en gemensam anställd som lämnade uppgifter för alla tre och jag har valt att här betrakta de samarbetande tre jourerna som en jour, eftersom de i stor utsträckning samordnar sin verksamhet. Det innebär att det totala antalet svarande skulle kunnat bli 105.

I slutet av maj sändes ett informationsbrev ut och i början av juni påbörjades intervjuerna. Efter ett avbrott under juli återupptogs intervjuerna igen i augusti. Inför dessa intervjuer skickades ytterligare ett informationsbrev till de 25 jourer vi inte hade nått. I september 2002 hade vi fått kontakt med 101 jourer. De resterande fyra hade vi inte lyckats få tag på trots upprepade försök och i en del fall meddelanden på telefonsvarare. Ett tredje brev skrevs till dessa, varefter kontakt etablerades med två av dem. Totalt har således 103 personer intervjuats om förhållandena vid 105 brottsofferjourer.

De resterande två har inte gått att nå trots upprepade försök per telefon och de nämnda tre breven. Vid den ena jouden svarade vid ett tillfälle en polis som var där för att lämna över ärenden, han lovade be ordföranden ringa upp efter att de gått igenom ärenden. Så skedde inte och ej heller ringde man upp från denna jour efter meddelanden på telefonsvarare. Den andra jouden har vi inte haft någon kontakt med alls, det är inte helt säkert att den fortfarande bedriver någon verksamhet.

De som lämnade uppgifter var vanligen brottsofferassistenter, samordnare för stödpersonerna eller ord-

föranden i brottsofferjouren. Någon av de kontaktade jourerna var helt nystartad, någon annan var på väg att lägga ned sin verksamhet för att uppgå i en annan jour. I denna kartläggning väljer jag att inte ta särskild hänsyn till detta, utan utgår från situationen så som den såg ut vid materialinsamlingen.

De frågorna som ställdes i intervjuerna rörde dels hur man organiserade sin verksamhet, dels uppgifter om stödpersonerna. Den intervjuguide som var utgångspunkten för frågorna bifogas som bilaga. Guiden anger huvudfrågorna, utöver dessa ställdes följdfrågor utifrån de intervjuades beskrivningar. Telefonintervjuerna tog cirka 15 till 30 minuter vardera och genomfördes framför allt under juni och augusti 2002. Under intervjuerna antecknades informanternas svar i intervjuguiden. Lina Ponnert genomförde merparten av intervjuerna, 70 stycken, och jag intervjuade resterande, 33 stycken.

Utöver telefonintervjuerna har verksamhetsberättelser samlats in, dels via jourerna själva, dels via Brottsofferjourenas Riksförbund. Verksamhetsberättelserna skiljer sig mycket åt i utformning och innehåll, varför någon egentlig studie av dem inte har varit möjlig. De har däremot bidragit med perspektiv och vinklingar på det genom intervjuer inhämtade materialet. Riksförbundet har vidare gett mig möjlighet att i kartläggningen använda den statistik som jourerna löpande lämnar in till riksförbundet.

Det samlade materialet från telefonintervjuer, verksamhetsberättelser och statistik har sammanställts och sorterats med hjälp av datorprogrammet Excel. Svaren från intervjuerna har samlats i grupper utifrån de tema de rört och inom varje grupp har enhetliga begrepp använts för att göra uppgifterna från jourerna jämförbara. Materialet var inte av den stringens att några statistiska bearbetningar var

möjliga, men med hjälp av datorprogrammet har det varit möjligt att sortera materialet utifrån olika variabler och se vilka faktorer som samspelar. Bearbetningen i datorprogrammet har bildat stomme för den här föreliggande presentationen. Det som framkommit av sammanställningen har därefter exemplifierats genom beskrivningar direkt ur intervjuerna. Dessa har hämtats efter upprepade genomläsningar av intervjuformulären och används för att visa på antingen ytterligheter eller typexempel.

Den sammantagna bilden av materialet har analyserats med hjälp av perspektiv från teorier om socialt arbete. Då detta är en kartläggning är analysen av underordnad betydelse och förekommer endast då det gäller verksamhetens helhet, dvs. hur den organisatoriska formen kan förstås.

Vad säger denna kartläggning?

Vi har varit två personer som intervjuat och därmed kunnat ställa olika former av följdfrågor. Uppgiftslämnarna, informanterna, har haft olika funktion i de olika jourerna och därmed också något olika insyn och överblick över verksamheten. De har dessutom kunnat tolka frågorna på olika sätt och de har kunnat glömma lämna viss information. En del frågor visade sig vara av sådan art att informanterna lämnade svar som de visste var ungefärliga och inte exakta. Det gäller t.ex. frågor om stödpersonernas ålder och yrke.

Det finns alltså flera brister i detta material som gör att det på intet sätt kan bedömas som en sann och säker kunskap. Om man till det lägger att jourernas verksamhet är dynamisk och beroende av såväl de yttre omständigheterna som av de enskilda personernas förhållningssätt, ser man att det sannolikt inte går att fånga en exakt, sann och säker bild av

denna verksamhet.

Den här föreliggande rapporten visar en samlad bild av brottsofferjourernas verksamhet 2002. Om man skall utveckla liknelsen av en bild kan man säga att det är en något suddig bild, men det är ändå en möjlighet att fånga den variation som finns mellan de olika jourerna samtidigt som den lyfter fram de grundmönster som kan urskiljas i verksamheten. Vi kan alltså fånga tendenser och få en samlad bild, men vi får inget underlag för några exakta jämförelser eller vetenskapliga beräkningar av denna kartläggning.

Kartläggningen gör det möjligt för den utomstående att få en uppfattning av brottsofferjourernas praktik och för den invigde att jämföra den egna jourens verksamhet med den generella bilden. Den kan också vara ett underlag för fortsatt forskning på området.

Något om presentationen

Eftersom många uppgifter som har lämnats är mer ungefärliga än exakta har jag valt att även i presentationen av kartläggningen hålla den tonen. Jag talar därför med vaga begrepp som få, ungefär hälften, många eller flera. På så sätt menar jag att jag får fram den övervikt i förekomst som jag noterat, men jag undviker där det är möjligt att göra exakta siffror av ett icke-exakt material. I den mån siffror förekommer finns också tydligt angivet i texten vad dessa grundar sig på.

Benämningarna på organisationerna och personerna, eller rättare sagt deras roller, har jag valt att tala om i första hand uppgiftslämnarna, jourerna, stödpersonerna och brotts-offren. Av rent språkliga skäl växlar jag ibland begreppen för dessa, utan att alltså särskilja dem som grupper. Det innebär

att uppgiftslämnarna också kan benämnas t.ex. de intervjuade eller informanterna. Brottsofferjourerna kallas ofta för kortformen jourerna. Stödpersonerna kan benämnas de jouraktiva eller de som engagerar sig aktivt. Brottsoffren slutligen benämns ibland för de brottsdrabbade eller för de som kontaktar jouren.

Jag har valt att inte nämna några namn på jourer jag refererar till. Det är bara i ett fall det förekommer och det är när jag diskuterar skillnader i jourer med och utan anställda utifrån geografiska och befolkningsmässiga förhållanden. Det är det enda tillfället då jag ansett det nödvändigt att använda jourernas namn, trots att det bara är ett exempel. I övrigt utgör alla exempel som hämtas från jourernas verksamhet just exempel och i det fallet är det inte intressant om det är hämtat från den ena eller den andra jouren. Det är utsagorna i sig som är intressanta, inte att de sägs från en viss jourrepresentant.

Avsikten med denna kartläggning är att förstå brottsofferjourer som fenomen, inte att jämföra sätten att arbeta i olika jourer och ej heller att bedöma om de gör rätt eller fel. Jag har därför varit mån om att lyfta fram tydliga exempel på de företeelser jag diskuterar, men också månat om integriteten för de som är verksamma i de olika jourerna och därför undvikit att nämna jourernas eller personernas namn.

Slutligen vill jag också påpeka att denna studie rör verksamheten vid de lokala brottsofferjourerna. En hel del utvecklingsarbete sker centralt och regionalt och detta kan ha stor betydelse för den kommande verksamheten. Trots det ligger det utanför denna studie.

2. Historik och förutsättningar

Jourverksamhetens framväxt

Kriminalpolitiken har under 1900-talets senare årtionden vänt från att helt fokusera brott och straff till att också sätta brottsförebyggande insatser i fokus. Man har strävat efter att ansvaret för att bevaka rättssystemets gränser skall få en bred bas i samhället och hävdat att såväl staten som enskilda har sina roller i det brottsförebyggande arbetet. Samhällets ansvar är dock fortfarande att skydda medborgarna mot brott och samhället anses därför ha ett visst ansvar när medborgarna utsätts för brott (Håkansson och Sarnecki 1988). Det blivit allt tydligare att staten inte klarar denna uppgift, vilket har medfört starkare krav på lag och ordning, varpå statens oförmåga framstår än tydligare (Tham 2001)

Att vara brottsoffer kan ses som att vara drabbad av något som berör en personligen, men också att vara drabbad av samhällets sätt att fungera. Om samhället tar på sig ansvaret för brottsoffrens välmående åtar det sig en rehabiliterande funktion, där offersituationen kan jämföras med ett socialt problem, om än inte i traditionell mening. Däremot blir det ett sådant problem som använder socialt arbete för sin lösning.

Stödarbete med personer som drabbats av brott har vuxit fram under de senaste två decennierna. Magnus Lindgren (1997) har beskrivit hur jourerna växte fram med hjälp av att brottsoffren betonades som den bortglömda gruppen i rättsväsendet. Han påtalar att det hävdats att brottsoffren är rättsväsendets grindvakter, vars enda samhällsroll är att rapportera brott till polisen och vittna i rättegång.

Lindgren refererar till studier som har visat att många vittnen och brottsoffer inte vill medverka i rättsprocessen. Det är en påfrestning för dem att medverka och de får varken stöd eller information om vad som skall hända. Vilket i sin tur ytterligare minskar viljan att medverka i rättsprocessen.

Motstrategin från statens sida för att stoppa denna negativa spiral har varit att frångå sig ansvaret, varför det brottsförebyggande arbetet placerats på lokal nivå. Insatserna för brottsoffer har lagts på enskilda i praktisk handling, även om det finns en stor samhällelig konsensus i den gemensamma retoriken där alla enas kring offret som lider (Tham 2001). Socialtjänsten har det yttersta ansvaret för att medborgarna får det stöd de behöver, men av olika skäl har inte dess insatser ansetts tillräckliga för brottsoffer. Som en reaktion på den bristande servicen för offer växte de frivilliga jourerna växte fram (Åkerström 1990, Lindgren 1997). Etablerade frivilligorganisationer som Rädda Barnen, BRIS och Kvinnojourerna drev på utvecklingen, tillsammans med de första brottsofferjourerna. Dessa startades i Malmö, Stockholm och Södertälje i det tidiga 1980-talet. I dessa första jourer var olika professionella aktiva tillsammans med frivilliga. Som exempel kan nämnas skillnaden mellan jouren i Södertälje och Malmö där det i ena fallet var en polis som hade en centrala roll och i det andra en psykolog. Utvecklingen har varit mycket snabb i början av 1990-talet: 1989 fanns 15 jourer, 1991 45 stycken, 1993 70 stycken, 1995 100 stycken (Larsson och Stub 1998). Nu finns det föreningar i varje polisdistrikt (www.boj.se).

Polisen är en mycket viktig partner för brottsofferjourerna, det är oftast de som kommer i kontakt med offren först och ofta de som förmedlar kontakt med jouren (Lindgren 1997; Brottsofferutredningen 1998; Lindgren, Pettersson och Hägglund 2002). Jourernas insatser är dock inte att likna

med polisens. Insatserna sker utanför rättsprocessens ramar och är framför allt inriktade på den enskilde personen. För att söka ett sammanhang för sin verksamhet och det arbete man bedriver är BOJ medlem i Forum för socialt arbete (Lindgren 1997; www.boj.se). Forum för socialt arbete är en ideell förening med uppgift att främja det frivilliga sociala arbetet. För att bli medlem i Forum för socialt arbete skall föreningen bland annat bedriva frivilligt socialt arbete (www.socialforum.a.se).

Parallellt med att jourerna etablerats har socialtjänstens ansvar för att ge stöd åt brottsoffer skärpts stegvis. Sedan 1 januari 2002 stadgas i Socialtjänstlagens 4:e kapitel 11 §:

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

Verksamhetens utformning

Brottsofferjourernas huvuduppgift är att ge medmänskligt stöd åt brottsoffer (Larsson och Stub 1998). Verksamheten organiseras på lokal nivå av en ideell förening som är partipolitiskt och religiöst obunden. Denna förening kan täcka en kommun, flera kommuner eller ett helt län. Jourernas indelning följer i första hand polisdistriktens indelning. Medlemskap är öppet för vem som än önskar, såväl enskilda som juridiska personer kan vara medlemmar. Föreningen utser enligt traditionell föreningsmodell en styrelse vid årsmöte. I styrelsen ingår ordförande, kassör samt ledamöter och suppleanter. Styrelsen är formellt

ansvarig för jourens verksamhet och avgör hur denna skall organiseras.

Föreningens styrelse har till uppgift att bevaka jourens verksamhet, inte minst innebär det att se till att det finns erforderliga medel för att driva verksamheten. Utifrån de tillgängliga resurserna och sina idéer om hur jouren skall bedrivas avgör styrelsen hur verksamheten skall utformas. Stödpersoner rekryteras och utbildas för att sköta kontakten med brottsoffer och en samordnare utses för att handha den inre organiseringen av arbetet. I vissa jourer är denna samordnare anställd och kan då tituleras brottsofferassistent, medan jourer utan anställd utser en av de frivilliga till samordnare. I olika jourer finns olika kopplingar mellan brottsofferassistent, stödpersoner och styrelseledamöter. Ibland kan samma personer återfinnas på flera poster, ibland kan posterna vara helt åtskilda och innehas av olika personer.

De lokala jourerna är anslutna till Brottsofferjourernas Riksförbund. Riksförbundet fungerar som samordnare av den lokala verksamheten i landet, stödjer de lokala föreningarna och initierar nya sätt att arbeta genom centrala projekt. Riksförbundet sammanställer också statistik och redovisar jourverksamheten till Justitiedepartementet samt verkar för att skapa debatt om brottsoffrens situation och behov. Förbundsstämman är högsta beslutande organ där man förutom val till förbundsstyrelsen behandlar verksamhetens stadgar och policy. Riksförbundet är indelat i elva regioner. I varje region finns en samordnare som verkar som länk mellan de lokala föreningarna och riksförbundet. Regionerna kan också arrangera utbildningar och sammankomster för medlemmar och aktiva (Larsson och Stub 1998).

Utöver direkta insatser gentemot brottsdrabbade och utbildning av aktiva inom jourerna bedriver man på såväl lokal som regional och central nivå informationsverksamhet där man informerar allmänheten om brottsofferssituation och jourernas verksamhet. De lokala jourerna kan också organisera vittnesstödsverksamhet. Såväl vittnesstöd som informationsverksamheten ligger dock utanför detta arbetes fokus, varför det inte närmare kommer att presenteras.

Jourernas funktion är att betrakta som ett komplement till myndigheter (se t.ex. Åkerström 1988, 1990; Lindgren 1997; Larsson och Stub 1998). Deras insatser görs utöver de insatser som sker inom ramen för myndigheternas ansvarsområden och de strävar efter att få brottsoffren att komma i åtnjutelse av myndigheternas insatser. Ulla Habermann (2001) har konstaterat att frivilligt socialt arbete alltid skett i relation till myndigheter. Antingen har denna relation inneburit att de frivilliga tagit avstånd från och utgjort en motmakt mot det etablerade, eller att de frivilliga kompletterat det etablerade. Oavsett vilket har deras syfte varit att skapa välfärd för sin målgrupp. Samtidigt som de frivilliga alltså har definierat sin roll som parallell med myndigheternas, har de varit måna om att själv bestämma sitt uppdrag och sitt ansvar.

Det sociala arbetet inom brottsofferjourerna sker i form av vad man kallar för frivilligt socialt arbete. Liksom för socialt arbete generellt finns naturligtvis olika definitioner för vad som är frivilligt socialt arbete. Det frivilliga sociala arbetet har fått en renässans i Sverige sedan slutet av 1980-talet, dvs. under samma tid som brottsofferfrågan kommit att diskuteras. Erik Blennberger (1993) har beskrivit den sociala frivilligsektorn som *primärt* inriktad på att öka välfärden för individer eller grupper. Frivilligt socialt arbete innebär uppgifter som har en primär välfärdsinriktning och som

utförs antingen som oavlönad insats inom en organisatorisk ram, eller som en arvoderad tjänst i en frivillig organisation. Den definitionen ger vid handen att såväl en anställd brottsofferassistent som en oavlönad stödperson kan bedriva frivilligt socialt arbete.

Gränsdragningarna mellan frivilligt och professionellt socialt arbete är många och skiftande. De studier om frivilligt socialt arbete som presenterats på senare år har i många fall kretsat kring motsättningen professionalitet - frivillighet samt frågor kring varför personer engagerar sig i frivilligt arbete (se t.ex. Meeuwisse och Sunesson 1998 och Habermann 2001). Sociologen Anna Ryding i Lund menar att brottsofferjourernas verksamhet kontrasterar mot det etablerade genom att bygga på medmänsklighet och tid, i betydelsen tillgänglighet, snabbhet och varaktighet (Ryding 2001).

En annan gränslinje som inte är helt klar rör vem som skall ge stöd åt brottsoffer. Det finns t.ex. en oklar linje gentemot kvinnojourerna. Den policy jourerna utgår ifrån är att det är upp till brottsdrabbade kvinnor att själva avgöra var de vill söka sin hjälp. De som söker sig till brottsofferjouren bistås i den mån det är möjligt av stödpersonerna där. Av informanternas berättelse framkommer att belastningen på jourerna är avhängig hur kvinnojouren fungerar. På en ort inrättades en kvinnojour, vilket medförde att antalet kontakter för brottsofferjourens del sjönk markant. På en annan ort ökade antalet kontakter sedan kvinnojouren fått problem med sin verksamhet och därför inte längre kunde ge det efterfrågade stödet.

Även inom brottsofferjourerna finns flera parallella verksamheter. En verksamhet med vittnesstöd vid tingsrätterna håller på att växa fram på alla orter med domstol. Vanligtvis arrangeras vittnesstödet som en parallell

verksamhet till stödpersonerna, men det förekommer att samma personer är både vittnesstöd och stödpersoner. Det framkommer i intervjuerna att den konkurrens som finns mellan verksamheterna främst handlar om tid att utbilda och vidareutbilda båda grupperna under samma period.

Ett mindre antal brottsofferjourer har en bredare verksamhet än den som riktas mot brottsdrabbade. De samordnar då stödinsatser av andra slag och/eller krisgruppsarbete med att bedriva brottsofferjour. Det rör genomgående små jourer i glesbygd.

Finansiering

De olika jourerna finansierar sin verksamhet på väldigt olika sätt. Brottsofferjourerna får i varierande omfattning medel från Brottsofferfonden, kommuner, landsting och kyrkor. Därutöver tillkommer bidrag från enskilda, föreningar eller myndigheter som även de varierar i storlek och omfattning.

Brottsofferfonden administreras av Brottsoffermyndigheten. Fonden är uppbyggd på den avgift om 500 kronor som varje person som döms för ett brott med fängelse i straffskalan åläggs att betala till fonden. Beslut om medel fattas två gånger om året, i maj och i december. Fonden gav 2002 2,6 miljoner i verksamhetsbidrag till Riksförbundet samt 15 000 kronor i verksamhetsbidrag till samtliga ansökande jourer (www.brottsoffermyndigheten.se). Därutöver har jourerna möjlighet att ansöka om extra verksamhetsmedel från fonden.

Fondens medel riktas i första hand till några prioriterade områden. Inför 2002 angavs att våld mot kvinnor, brott mot barn och offer för brott med rasistiska, främlingsfientliga och homofobiska inslag prioriterades. I maj 2002 beviljades 44 brottsofferjourer medel ur fonden. Det gällde extra

verksamhetsmedel, medel för rekrytering och utbildning av stödpersoner, vidareutbildning i speciella ämnen, t.ex. barn som brottsoffer, temadagar på gymnasieskolor, projekt med samarbete med kamratstödjare på gymnasieskolor, konferensdeltagande samt medel till informations- och vittnesstödsverksamhet (Brottsoffermyndigheten 2002).

Kommunerna bidrar vanligtvis med någon form av medel till jourerna. Det finns kommuner som inte alls betalar till verksamheten och det finns kommuner som ger stora bidrag. I intervjuerna har framkommit att en riktlinje för lämplig nivå på stödet diskuterats till 1 krona per kommuninvånare och år. I berättelserna från de intervjuade framkommer att det är problem för jourer som täcker mer än en kommun när kommunerna ger olika stora bidrag. I ett fall beskrivs hur man bedriver jourverksamhet för två kommuner, den ena lämnar ett bidrag om ungefär 1 krona/kommuninvånare och den andra bidrager med 1 000 kronor. I den juren diskuterar man rimligheten i att fortsätta bedriva sin verksamhet riktad mot båda kommunerna, då det praktiken innebär att den ena kommunen finansierar de insatser som görs även i den andra kommunen. En annan jour täcker tre kommuner, varav de två bidrar med ekonomiskt stöd.

Det förekommer också exempel på frikostiga kommuner. En jour som har fem kommuner inom sitt område har avtal om bidrag motsvarande tre kronor per kommuninvånare från fyra av kommunerna och två kronor per kommuninvånare från den femte. En annan jour täcker tre kommuner och alla tre bidrager med motsvarande 2 kronor/kommuninvånare och år.

De kommunala bidragen är avhängiga kommunalpolitiska beslut, vilket innebär att de kan variera inte bara mellan kommunerna, utan även från år till år. Det är inte alltid

bidragen ges i kontanta medel, det förekommer också att kommunen upplåter lokal gratis eller på annat sätt bidrager med materiella resurser för verksamheten. Någon kommun ansvarar för alla kostnader för den anställda brottsofferassistenten och i några andra är brottsofferassistenten anställd av socialtjänsten.

Svenska kyrkan är också en stor bidragsgivare. Liksom kommunen kan kyrkan bidra med lokal och andra materiella resurser. Ett par jourers verksamhet samordnas av diakoner som har den uppgiften som en del i sin tjänstgöring. Kyrkan bidrar också med kontanta medel. Dels förekommer bidrag i större omfattning från stift eller församlingar, dels lämnas bidrag genom insamlingar i form av kollekt, syföreningsauktioner och liknande.

De statliga bidrag som kommer jourerna tillgodo ges främst i form av lönebidrag till en del av brottsofferassistenterna. Vissa landsting ger bidrag till verksamhetens omkostnader. Därutöver förekommer att olika lokala myndigheter och föreningar stödjer jourverksamheten med praktiska och materiella resurser. Exempel på detta är polismyndigheter och socialkontor som bidrar med lokaler eller telefon, maskinell utrustning, teknisk service eller liknande.

Studieförbundet Vuxenskolan är en för brottsofferjourerna viktig samarbetspartner som ofta bidrar med resurser till utbildning, såväl i form av kunskap och material som med lokaler.

Utöver dessa bidragsgivare som tillför verksamheten större summor förekommer åtskilliga mindre finansieringskällor. Några jourer har sökt och fått fondmedel från annat håll än Brottsofferfonden. Privata företag på orten sponsrar ibland speciella aktiviteter eller lämnar gåvor. Privatpersoner bidrar med gåvor och en flora av olika föreningar som

syföreningar, husmodersföreningar, loger och andra sammanslutningar skänker pengar till verksamheten.

Medlemsintäkterna är en ringa del i finansieringen. Medlemsavgiften är blygsam och varierar mellan jourerna. Som exempel kan nämnas att en jour 2001 hade 40 kronor som medlemsavgift och 10 för familjemedlem. En annan jour hade 100 kronor för enskilda och 250 kronor för företag. Vanligtvis ligger nivån för medlemsavgiften på upp till 100 kronor för enskilda, en del föreningar har speciell tariff för familjemedlemmar och många har ett högre belopp för företag och föreningar.

Bilden av jourernas finansiering är mångdimensionell. Den ekonomiska situationen är mycket varierande mellan jourerna varför någon entydig bild inte kan ges. De stora kostnaderna för verksamheten är i första hand personal-kostnader, i den mån det är någon anställd i jouden. Därefter är lokalkostnad en stor del av utgifterna, följt av kostnader för utbildningar och telefon. De kostnader som kommer därutöver är framför allt mindre summor för mötes- och reskostnader. Det förekommer att någon jour lämnat ett mindre ekonomiskt bidrag till brottsoffer, men det verkar vara frågan om enstaka tillfällen under speciella omständigheter.

3. Den lokala jourens verksamhet

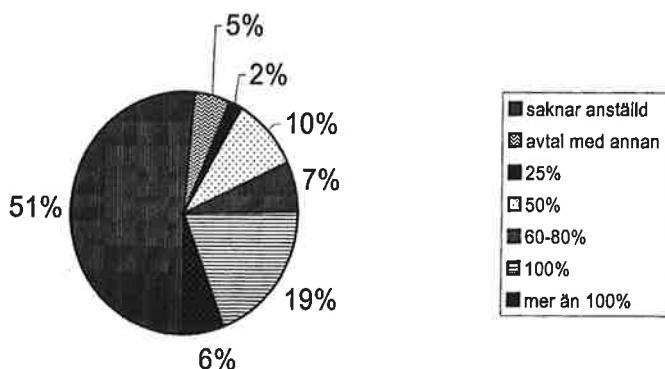
Samordnare och brottsofferassistenter

Den löpande verksamheten i brottsofferjourerna samordnas vanligen av en person. Om denne är anställd och därmed avlönad kallas befattningen för brottsofferassistent, om personen inte är avlönad kallas funktionen för samordnare. Det är de generella beteckningarna, som så mycket annat inom denna verksamhet är dock beteckningarna inte alltid de samma. Det förekommer också anställda som titulerar sig stödpersonsamordnare.

Brottsofferassistenternas arbetsuppgifter är vanligen att, utöver att samordna stödpersonernas insatser, handleda dem i deras uppdrag, arrangera utbildningar och sköta jourens administration. Det finns anställda som har endast delar av dessa sysslor. T.ex. finns det någon jour som har en person anställd för att primärt sköta de administrativa sysslorna och parallellt med denna är en person utsedd som samordnare för stödpersonernas arbete.

För att inte dessa variationer skall omöjliggöra en förståelse av hur verksamheten organiseras väljer jag här att tala om jourer med anställda och jourer utan anställda, utan att särskilja de uppgifter som åligger den anställde. Jag betonar då det faktum att jouren har någon person som är avlönad för någon form av samordning, oavsett om den gäller administration eller förhållningssätt i arbetet.

Diagram 1: Andel jourer med anställda,
efter huvudman och de anställdas tjänstgöringsgrad



Av de 103 tillfrågade jourerna är det 52 som inte har någon anställd. Tjugo har motsvarande en heltidsanställd och sex stycken har mer än en heltidsanställd. De som har den högsta bemanningen är de tre jourer som har motsvarande två heltidstjänster. Fem jourer har tecknat avtal där en person i sin tjänst hos annan huvudman har till uppgift att samordna brottsofferarbetet. Resterande nitton har någon anställd på någon form av deltid. Det förekommer även att personen är anställd på halvtid men arbetar heltid, dvs. 50% som anställd och 50% ideellt.

De anställda har varierande form av anställning. I några jourer är befattningshavaren anställd eller finansierad av kommunen eller socialtjänsten. Det finns de som har en tjänst som helt finansieras av jouren, men det är vanligt med någon form av lönesubvention. De anställda har också varierande utbildning och varierande arbetsuppgifter. Som exempel kan nämnas att någon jour har anställt en socionom

för handledning av stödpersonerna, medan andra har anställt kanslisters för att ta hand om administrativa uppgifter.

Vad beror det på att vissa jourer har anställda och andra arbetar helt ideellt? En genomgång av jourerna visar att det framför allt är i de tre storstadsområdena, där också antalet brott är högt, finns anställda. Många av de anställda återfinns också på jourer i andra större städer. Kopplingen mellan nivån på antalet brott och anställda i jourerna är dock inte helt klar. Det finns såväl folkrika distrikt som distrikt med hög brottslighetsnivå som saknar anställd i jouren, lika väl som det finns glesbygdsdistrikt med låg brottslighet som har anställd¹. När man jämför omfattningen av anställningen ser man att det inte finns ett helt givet samband mellan vare sig befolkningsunderlaget i distriktet eller nivån på brottsligheten och omfattningen av anställningen, även om jourerna ide folkrika och relativt brottsfrekventa områdena Stockholm, Skåne och i Göteborg har stor bemanning.

Som exempel kan nämnas att bland de lite större orterna saknar Umeå anställd, Norrköping har en halvtidsanställd medan Halmstad har en heltidsanställd brottsofferassistent. På samma sätt förhåller det sig på mindre orter: Jouren i Vimmerby har en heltidsanställd, jouren i Norra Värmland en 2/3-dels anställd och jouren på Österlen saknar anställd.

Trots visst samband kan man alltså inte påstå att det är brottsligheten eller befolkningsunderlaget som helt avgör huruvida det finns en anställd brottsofferassistent eller inte. När man undersöker frågan lite närmare kan man se att det finns stora orter utan brottsofferassistent där samordnaren är en pensionär som lägger ned mycket tid på arbetet i

¹ Uppgifterna bygger på en jämförelse mellan de i kartläggningen framkomna uppgifterna och statistik från Brottsförebyggande rådet (www.bra.se) samt befolkningsstatistik från Statistiska Centralbyrån (www.scb.se).

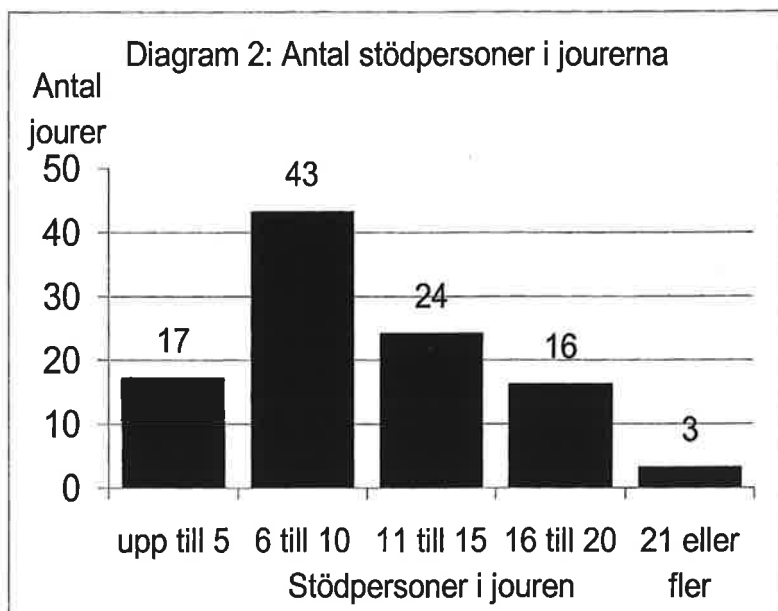
jouren. Man hittar också andra "eldsjälar" som bär upp verksamheten på ideell basis och engagerar sig mycket i såväl föreningen som i det praktiska arbetet med stöd åt brottsoffer. Faktorerna bakom tillsättningen av anställda har inte undersökts i denna kartläggning. Utifrån det som framkommit skulle man kunna diskutera huruvida möjligheter till finansiering, tillgången till en lämplig person och annat har spelat in mer än yttre faktorer som befolkningsunderlag och nivå på brottsligheten. Då detta saknar empirisk grund stannar jag vid att det finns tecken på att det är mer än de yttre faktorerna i jourens lokalsamhälle som verkar påverka huruvida någon har anställts eller inte. Det är en viktig notering eftersom det har visat sig att det är frågan om anställd eller inte anställd i jouren som visar största skillnaden mellan jourerna, vilket vi kommer att se längre fram i texten.

Medlemmar och stödpersoner i jourerna

Antalet medlemmar i jourerna varierar mellan tio och cirka 250. I genomsnitt har varje jour 85 medlemmar medan medianantalet medlemmar är 62. Totalt har jourerna mellan 8 000 och 9 000 medlemmar. Såväl företag och föreningar som privatpersoner räknas in i medlemstalet. Det är långt ifrån alla medlemmar som är aktiva i stödarbetet. Den löpande verksamheten och det faktiska stödet åt brottsoffer handhas normalt av oavlönade frivilliga, dvs. stödpersoner. Drygt 1 000 personer aktiva som stödpersoner.

Jourerna har allt från tre till 25 stödpersoner aktiva i det löpande arbetet. Sjutton jourer har färre än fem och arton jourer har fler än femton stödpersoner. Det innebär att det stora flertalet består av grupper om fem till femton stödpersoner. "Medeljouren" har cirka 10 stödpersoner som

turas om att engagera sig. En vanlig form för arbetsfördelningen är att utifrån ett rullande schema fördela de frivilligas insatser så att de är aktiva en vecka i taget, ibland en och en, ibland två och två. Men det förekommer också att den anställde eller samordnaren fördelar brottsoffren till de som anses vara bäst lämpade för just det ärendet.



För att ge några bilder av jourerna presenterar jag här tre av de minsta och tre av de största jourerna lite närmare. I två av de tre minsta jourerna, de som hade tre stödpersoner aktiva vardera, var samtliga stödpersoner aktiva i både stödverksamheten och styrelsen. Två av de små jourerna hade en anställd brottsofferassistent. Samtliga tre små jourer hade tidigare haft fler aktiva, det ringa antalet stödpersoner beskrevs som tillfälligt. Den ena jouren har tidigare haft 10-

12 stödpersoner, men flera av dessa har visat sig vara olämpliga för uppdraget. Den andra jouren hade förlorat flera stödpersoner sedan den förra brottsofferassistenten slutat. De två jourerna planerade nyrekrytering och utbildning under hösten 2002. Den tredje lilla jouren hade totalt femton stödpersoner på sin lista, men då antalet ärenden minskat kraftigt hade allt färre visat intresse för att vara aktiva. De tre som nu återstod var alla aktiva även i styrelsen och hade dessutom stödinsatserna nära kopplade till sitt arbete. En del av de tidigare aktiva stödpersonerna hade gått över till att nu verka som vittnesstödjare.

De tre största jourerna har alla en anställd brottsoffer-samordnare. I en av dessa jourer är stödpersonerna huvudsakligen pensionärer, i en annan är alla yrkes-verksamma, ingen är ålderspensionär. I en av dessa stora jourer har man, liksom i en av de minsta, problem med att antalet ärenden från polisen minskar, det har dock inte fått samma resultat som i den nämnda lilla jouren. I de två andra stora jourerna kan det stora antalet stödpersoner förklaras med att de är fördelade på flera uppdrag eller kommuner. Den ena av dem är egentligen tre jourer som har gått samman och har en gemensam brottsofferassistent och stödpersonerna är fördelade kommunvis.. Var för sig är jourerna egentligen mindre än genomsnittet. I den tredje stora jouren var tolv av de 22 stödpersonerna dessutom vittnesstödjare.

Kontakt med brottsoffer

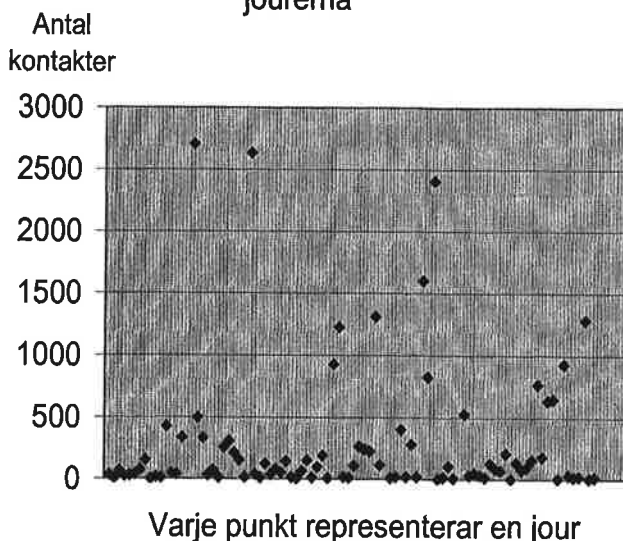
Det är stor variation i hur kontakten mellan brottsoffer och stödperson sker. Dels varierar formerna för kontakt, dels kontaktens utsträckning i tid. I intervjuerna har uppgiftslämnarna tillfrågats om huruvida det är vanligt förekommande med en fortlöpande kontakt mellan

brottsoffer och stödperson. Svaren på denna fråga är ytterst vaga, det finns ingen dokumentation av ärendena och antalet möten eller samtal med samma person bokförs inte.

Jourerna för däremot statistik över antalet ärenden och rapporterar in detta till Riksförbundet². Av denna statistik framgår att jourerna sammanlagt hade nästan 83 000 kontakter med brottsoffer, varav nästan 32 000 själv kontaktade jourerna och 51 000 blev kontaktade av jourerna. Fördelat på de drygt 1 000 aktiva stödpersonerna skulle detta innebära att varje stödperson årligen har i genomsnitt cirka 80 kontakter med brottsoffer. Naturligtvis varierar detta mellan de olika jourerna och kan därför inte fördelas jämt på alla stödpersoner.

² Det kan finnas anledning till försiktighet med att dra allt för långtgående slutsatser av de inrapporterade uppgifterna. De är inte fullständiga och det finns i uppgifterna tecken på att det kan variera mellan uppgiftslämnarna vad man anser att de olika uppgifterna representerar. Bland annat förekommer ibland direkt motsägelsefulla uppgifter från en och samma jour. Inom Riksförbundet är man medveten om detta och har som långsiktig planering att söka hjälp av statistiker att lösa dessa problem.

Diagram 3: Antal kontakter från brottsoffer till jourerna



Av de 91 jourer som rapporterat antalet kontakter under 2001 från brottsoffer framkommer att variationen är mycket stor mellan jourerna³. 40 jourer kontaktades färre än 50 gånger. Tio jourer mellan 51 och 100 gånger och 26 jourer kontaktades mellan 101 och 500 gånger. Sju jourer kontaktades 501 till 1 000 gånger. Sju jourer rapporterar ha kontaktats mellan 1 200 och 2 800 gånger och en jour har rapporterat över 5 000 kontakttillfällen från brottsoffer. Den senare återfinns inte i diagrammet ovan då det är en så stark avvikelse från övriga.

När man ser till de kontakter som jourerna själva tar är variationen mer jämt fördelad: 19 jourer tog färre än 50 kontakter, 22 jourer tog mellan 51 och 200 kontakter, 24

³ Begreppet "kontakt" är ett exempel på begrepp som det finns anledning att fundera över i statistiken, eftersom det förefaller finnas olika tolkningar av vad som är en kontakt.

jourer mellan 201 och 420 kontakter, 14 mellan 500 och 1000 kontakter och 13 jourer tog mer än 1000 kontakter med brottsoffer, varav två jourer vardera tog nästan 5 000 kontakter. Det framkommer en tydlig bild av att de jourer som tagit många kontakter också är de som har en anställd, även om det bland de som tagit få kontakter återfinns någon jour med anställd. På samma sätt förhåller det sig med antalet kontakter från brottsoffer till jourerna, de som tar emot många brottsoffer är framför allt de som har någon anställd, medan det även bland de som uppsöks av få finns jourer med anställd.

Kontakterna mellan stödperson och brottsoffer sker i första hand genom brev från jouren och genom telefonsamtal. Det förekommer personliga möten mellan parterna, framför allt i jourernas lokaler, men också i viss utsträckning genom hembesök och genom att stödpersonen följer med brottsoffret vid besök hos annan myndighet eller liknande. 82 jourer har rapporterat att de hjälpt brottsoffer i kontakten med myndigheter. För flertalet, 58 jourer, handlar det om färre än 100 tillfällen, för 18 jourer om 100 till 400 tillfällen och för sex jourer om mer än 400 tillfällen, varav två har rapporterat 3 300 respektive 4 800 kontakter med myndigheter och andra organisationer. Det är jourer med anställda och med många ärenden som har stor frekvens av myndighetskontakter.

Under 2001 rapporteras totalt 2 275 hembesök och 16 040 tillfällen då stödperson följt med brottsoffer till myndighet eller liknande. 74 jourer har rapporterat att man gjort hembesök och vid 60 av dessa jourer har man gjort enstaka eller högst drygt 30 hembesök. Vi kan alltså se att hembesök inte är en vanlig form av kontakt. Vid tolv av de fjorton jourer där det förekommer mer frekvent finns någon anställd. Genomgående har dessa jourer ett högt antal

kontakter, vilket innebär att antalet hembesök i relation till antalet övriga kontakter inte är högre i dessa jourer än i övrigt.

Argumentationen kring hembesök varierar mellan jourerna. Det förekommer att man föreslår hembesök, att man erbjuder, att man undviker eller att man som stödperson är förbjuden att besöka personer i hemmet. Argumenten för hembesök bygger ofta på en idé om att brottsoffret skall ha en möjlighet att känna sig trygg i sin egen miljö eller på att det är ett sätt att nå de som själva har svårt att förflytta sig. Argumenten mot hembesök bygger på idéer om stödpersonernas säkerhet eller på en pedagogisk uppfattning om att det är bra för brottsoffren att ta sig ut så att de bryter sin isolering. I sammanhanget kan nämnas att det från en av de jourer där man uttryckligen säger att hembesök är förbjudna har rapporterats en relativ hög frekvens av hembesök.

Det finns många varianter på hur ärendena fördelas inom jourerna. I jourer med anställd kan det vara den anställda som tar första kontakten och därefter hänvisar vidare till en stödperson som då väljs ut utifrån antingen ett avtalat schema eller någon matchningsprincip. Det kan också vara så att den anställda i princip tar alla ärenden själv, eller att den anställda inte tar några ärenden själv. I det senare fallet kan en samordnare finnas bland stödpersonerna och brottsofferassistenten har då en mera handledande roll. I jourer utan anställd är det vanligt att man har ett rullande jourschema där man har "jourvecka", eller några dagars jour, återkommande. Informanterna har berättat om jourer där stödpersonerna har jour var sextonde, var åttonde, var femte eller var fjärde vecka. De ärenden som kommer in under den veckan blir då den stödpersonens ärenden. I vissa jourer arbetar man en och en, i andra två och två. Det

förekommer också att en person, samordnaren eller ordföranden, är den som har hand om jourens mobiltelefon och som därefter fördelar ärendena till stödpersonerna.

Själva jourverksamheten varierar också i utformning. Några jourer har mobiltelefon som gör att jouren i princip alltid är nåbar, men vanligare är att man har telefonsvarare som lyssnas av mer eller mindre regelbundet⁴. Det är dock inte alla jourer som har telefonsvarare. Istället tillämpas då telefontid. Telefontid förekommer även bland de som har telefonsvarare, ibland handlar det om några timmar på kvällstid, ibland längre tider dagtid. Det senare gäller framför allt de jourer som har någon anställd. Från några uppgiftslämnare uppges att det inte varit meningsfullt med telefontid kvällstid eftersom det är på dagtid som folk i huvudsak ringer. Någon enstaka jour har en hemsida och kan kontaktas med e-post, men det är än så länge ingen vanlig form av kontakt.

Kontakternas art

Det stöd som brottsdrabbade kan få genom brottsofferjourerna rör dels sakfrågor som utrednings- och rättegångsprocessen, skadestånd, försäkringsfrågor och dels ett stöd av mera psykosocial art. Stödpersonerna erbjuder den som drabbats av brott en möjlighet att få prata om sina upplevelser, tankar och känslor och få hjälp att hantera sin oro. Enligt de överenskomna riktlinjerna skall kontakten inte vara någon form av behandlingskontakt och de som behöver kvalificerad hjälp med sina problem skall hänvisas till lämplig instans (Larsson och Stub 1998).

⁴ Under tiden för denna kartläggning påbörjades en försöksverksamhet med en rikstäckande telefonjour. Denna kom dock igång så pass sent under kartläggningen att den inte presenteras närmare.

Vid intervjun tillfrågades informanterna om det var vanligt att stödpersonerna hade en löpande kontakt över längre tid med ett brottsoffer. Svaren var svävande och vaga. Ungefär hälften av uppgiftslämnarna beskriver att variationen är stor, en fjärdedel menar att det är ganska vanligt med långa kontakter och en fjärdedel att det vanligtvis handlar om ett fåtal samtal. Skillnaden mellan jourer med och utan anställd är svår att säga något om då svaren är så diffusa, men det finns en antydning till att de jourer som har någon anställd i högre utsträckning etablerar långa kontakter med brottsoffren.

Av svaren framkommer också att kontakterna mellan stödpersonerna och brottsoffren kan delas in i tre typer:

1) *Engångskontakten*

Brottsofferjourcen kontaktar brottsoffret, eller vice versa, och man har ett samtal. I detta är det i huvudsak sakfrågor och information som dryftas. Detta förefaller vara det vanligast förekommande kontakten.

2) *Den upprepade kontakten.*

Samtalet kan i detta fall röra information vid flera tillfällen, t.ex. i samband med polisanmälan och utredning, i samband med rättegång och i samband med skadestandsfrågor. Det kan också vara så att brottsoffret efter att ha fått information kontaktar jourcen för att lätta sin oro i samband med olika steg i processen. Det är dock inte frågan om en kontinuerlig kontakt, utan om att personen återkommer med olika typer av frågor eller vid olika tillfällen. Denna typ av kontakt är även den relativt vanligt förekommande.

3) *Den kontinuerliga kontakten.*

Vid många jourer förekommer enstaka kontakter som löper över flera år. Det är inte frågan om behandlingskontakter, utan om stödkontakter med oroliga personer. Det kan handla om fall där rättsprocessen är utdragen, om upprepad viktisering eller om en person vars oro finns kvar under lång tid efter brottet.

I informanternas beskrivningar framgår att man vanligen har ett samtal eller kanske två till fyra. Många påtalar att den första kontakten blir den enda, speciellt när det är jouren som tar kontakt. Det är många brottsoffer som inte tycker att de behöver någon hjälp. Några jourer har en gräns för hur många samtal man skall ha med ett brottsoffer innan man slussar vidare, andra menar att det är upp till den enskilde stödpersonen att avgöra när kontakten skall brytas. Någon nämner att man har kontakt i högst sex månader, någon annan att det högst får vara fem kontakter. Andra förändrar kontakten så att man vid långvariga kontakter besöker brottsoffret i stället för att tala i telefon.

Det råder olika uppfattningar om vad som är en långvarig kontakt. Några av de tillfrågade talar om långvarig kontakt utifrån att kontakten kvarstår under hela rättegångsprocessen eller under några månader. Andra lyfter fram och beskriver kontakter mellan stödperson och brottsoffer som pågått i flera år. Vid några jourer berättar man om kontakter som pågått i tre år. Ofta förklaras dessa långvariga kontakter i termer av brottsoffrens behov, men det förekommer också att man förklarar det med att stödpersonerna knyter offren till sig och saknar förmågan att avsluta kontakten. Ett ytterligare argument för långvariga kontakter är att det inte går att slussa personerna vidare. Från en jour berättas t.ex. om sex månaders väntetid till en kurator och att jouren under den väntetiden håller kontakt med brottsoffret.

Likheter och skillnader

Den enda skillnad som tydligt visat sig vid genomgången av de inhämtade uppgifterna är skillnaden mellan jourer med och utan anställd. Av de undersökta 103 jourerna är det 51 som på något sätt har någon anställd som samordnar arbetet. Vad innebär det för verksamheten? Tar de anställda över jobbet från stödpersonerna? Nej, det kan man inte säga generellt. Det visar sig att de jourer som har någon anställd också har fler stödpersoner, i genomsnitt 12,3 stödpersoner per jour jämfört med de helt ideella jourerna som har i genomsnitt 7,8 stödpersoner. Av landets 1 110 aktiva stödpersoner är två tredjedelar aktiva i jourer med någon person anställd.

På samma sätt förhåller det sig med antalet ärenden och antalet ideellt arbetade timmar. Av de drygt 20 000 ärenden polisen under 2001 lämnade över till jourerna lämnades två tredjedelar över till jourer med anställd personal. Två tredjedelar av de ideellt arbetade timmar som jourerna rapporterat till riksförbundet härrör från föreningar med någon anställd. När man ser denna skillnad måste man vara observant på att en majoritet av stödpersonerna är kopplade till just dessa jourer och att det därför kan falla sig naturligt att de flesta timmarnas ideella arbete återfinns just där.

Om man ser till den tid varje aktiv stödperson i genomsnitt lägger ned i ideellt arbete är inte skillnaden lika markant. Stödpersonerna i de ideella jourerna lägger ned i genomsnitt cirka 67 timmar per person på sitt uppdrag, medan deras kollegor i jourer med anställd i genomsnitt lägger ned 78 timmar. Vi ser alltså att det i jourer med anställda generellt sett finns en större aktivitet.

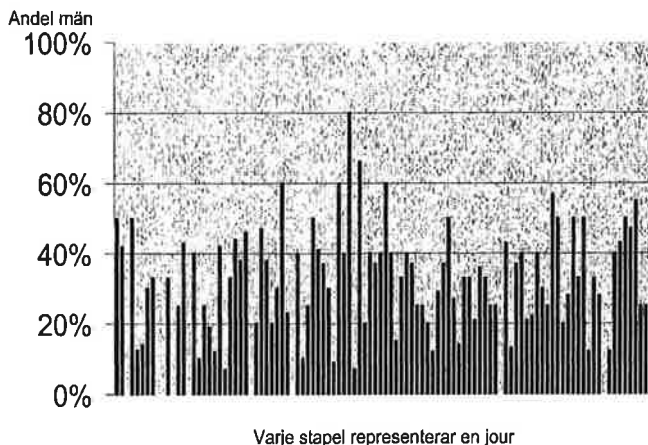
4. Stödpersonernas kön, ålder och yrken

Vilka är då dessa stödpersoner? Jo, det är 1 110 personer med vitt skilda sociala sammanhang och erfarenheter. Vid första anblicken är det mer som skiljer än som förenar dem, utöver engagemanget för brottsoffer. När man så sätter sig lite mer in i bilden ser man att det finns vissa gemensamma drag.

Män och kvinnor

I sju av jourerna är det övervägande män bland stödpersonerna. Sex jourer består av enbart kvinnor. I genomsnitt rör det sig om cirka 35-40% män, vilket innebär

Diagram 4: Andel män av stödpersoner i jourerna



att "normaljouren" med 10 aktiva stödpersoner består i ungefär sex kvinnor och fyra män. Det finns ingen skillnad i könsfördelning mellan jourer med och utan anställd.

Huruvida detta är att betrakta som att det är en kvinnodominerad verksamhet eller ej är inte helt entydigt. I och för sig är det övervägande kvinnor som engagerar sig, men hur ser det egentligen ut i liknande verksamheter med andra målgrupper? Är det större eller mindre andel kvinnor där? Forskningen på området är ringa, så vi kan inte veta. Kanske avspeglar jourernas könssammansättning övriga former av frivilligt socialt arbete, kanske är en större eller mindre andel kvinnor aktiva här jämfört med liknande verksamheter.

Aldrar

Brottsofferjourerna består i stor utsträckning av personer med lång livserfarenhet. I 94 av de 103 undersökta jourerna är ålderspensionärer aktiva. Ålder är inget man har noterat särskilt inom jourerna, de tillfrågade har svarat utifrån sin uppfattning av stödpersonernas åldrar. Ibland innebär det att de angivit exakt ålder på samtliga stödpersoner, ibland har det gett en ungefärlig uppskattning. Utifrån de uppgifter som framkommit om stödpersonernas åldrar kan man få en ungefärlig uppfattning genom att se hur man angivit yngsta och äldsta stödpersonens ålder.

Av uppgifterna från de 82 som angett någon lägsta ålder framkommer att yngsta stödpersonen i mer än hälften av jourerna är över 40 år. I ungefär en fjärdedel av alla jourer är samtliga stödpersoner över 50 år och i fyra jourer är alla stödpersonerna över 60 år.

100 jourer har gett någon form av beskrivning av den äldsta stödpersonens ålder. Nästan hälften av dessa har

angivit begreppen "pensionär" eller "älderspensionär" och med det syftat på att personerna är över 65 år. Endast sex jourer uppger en äldsta stödperson under 60 år och över en fjärdedel har aktiva stödpersoner som är över 70 år.

En förenande faktor för jourernas aktiva är alltså att medelåldern bland stödpersonerna är relativt hög. En stor del av de som engagerar sig i frivilligt arbete med brottsoffer är personer som lämnat sitt aktiva yrkesliv bakom sig. Det innebär inte att det inte finns unga stödpersoner, men de äldre dominerar bilden av stödpersonerna kraftigt. De skillnader som finns mellan jourernas åldersfördelning visar inte något mönster. Det finns ingen skillnad i åldersfördelningen mellan jourer med och utan anställd.

Yrken

På samma sätt som att uppgiftslämnarna var osäkra över stödpersonernas åldrar, råder osäkerhet om vad stödpersonerna arbetar med eller har arbetat med. Många uppgiftslämnare vet inte vilket yrke, arbete eller utbildning de aktiva stödpersonerna har. Beskrivningarna av yrkestillhörighet ges i mycket allmänna ordalag: "arbetar inom sjukvården", "privatanställd" osv. Utifrån de svar som angetts kan man ändå få en någorlunda uppfattning av vilka referensramar stödpersonerna har.

Den dominerande yrkeserfarenheten kommer från olika former av människobehandlande yrken. I första hand är det former av vård, omsorg och socialt arbete. Därefter har många en bakgrund i arbete eller uppdrag inom rättsväsende, kyrka och skola. I stort sett varje jour har stödpersoner ur dessa grupper. Man kan säga att de utgör någon form av "kärntrupp" i verksamheten, men de dominerar den inte helt.

En mycket stor del av stödpersonerna har sin arbetslivserfarenhet från socialt arbete i någon form. Det nämns t.ex. kuratorer, socialsekreterare, personal från barnsomsorg och personal på alla nivåer inom hemtjänst och äldreomsorg. Ett annat vanligt förekommande arbetsområde är sjukvården. Någon enstaka läkare är aktiv i jouren, men många undersköterskor och sjuksköterskor finns bland stödpersonerna och även några läkarsekreterare. Det är också en stor del som har erfarenhet från verksamhet inom rättsväsendet. Det är vanligt att poliser, nämndemän och kriminalvårdspersonal av olika slag engagerar sig i brottsofferjouren, liksom en del pensionerade jurister.

Den nämnda områdena är alla mer eller mindre direkt kopplade till problematiken kring brottsoffer. Vidare finner man en hel del personer som arbetat inom kyrkans verksamheter. Det är präster och kyrkvaktmästare, men framför allt diakoner. Vidare är en hel del skolpersonal engagerad, lärare, kanslipersonal, men också flera rektorer. Flera stödpersoner är eller har varit politiskt aktiva, det förekommer en inte ringa del före detta heltidspolitiker bland stödpersonerna.

Utöver dessa grupper som i sitt nuvarande arbete, eller det arbete de haft före pensioneringen, arbetar med människor och deras utveckling har flera av de jouraktiva erfarenhet av att i sitt arbete möta människor som utsatts för brott eller trauma, t.ex. de som arbetar inom försäkringsbolag och brandmän. Det finns också de som i sin yrkesutövning ständigt är medvetna om riskerna att bli utsatt för brott och som väljer att engagera sig som stödpersoner. Det gäller personal från banker, posten och från butiker.

En hel del av stödpersonerna saknar den yrkesmässigt uppenbara kopplingen till brott eller människors vardagsliv.

Det förekommer bland stödpersonerna flera tjänstemän inom olika förvaltningar, ekonomer, revisorer och liknande. En del av stödpersonerna driver eget lantbruk. Från det privata näringslivet återfinns såväl småföretagare som företagsledare från mindre eller större företag. På detta område, liksom inom de tidigare nämnda, är det olika typer av yrkeserfarenheter man återfinner. Likväl som det finns tjänstemän på olika nivåer, finns det kanslist, fabriksarbetare, byggnadsarbetare, metallarbetare, bilmekaniker och chaufförer av olika slag bland stödpersonerna.

Därutöver nämns flera andra yrkeskategorier: Arkitekt, biståndsarbetare, datatekniker, designer, jägmästare, farmaceut, fastighetsmäklare, fiskeodlare, flygare, flygvärdinna, fotvårdare, frisör, färgmästare, guide, guldsmed, heminredare, hotellreceptionist, läkemedelskonsult, massör, musiker, redaktör och städare. Slutligen finner man att flera av de jouraktiva är personer som på olika sätt disponerar sin egen tid. Naturligtvis kan alla pensionärer räknas in i denna grupp, men där ingår även studenter, doktorander, arbetslösa, hemmafruar och föräldralediga.

I föreställningarna om vem som engagerar sig i frivillig- arbete förekommer ofta en bild av att det är personer som är socialt engagerade i sitt yrke (se t.ex. Jeppsson-Grassman 1993 och Haberman 2001). Denna bild både bekräftas och motsägs i brottsofferjourerna. Stödpersonerna kommer från i stort sett alla samhällskikt och har erfarenhet av vitt skilda yrkesområden. Det finns såväl arbetare som tjänstemän och egna företagare representerade, lika väl som att det finns både offentligt och privat anställda och det finns hemmafruar, studenter och arbetslösa. Det är dock personer från socialt arbete, vård och omsorg som är vanligast förekommande bland stödpersonerna.

5. Rekrytering och utbildning

Informanterna beskriver en varierande flora av rekryteringsvägar. Eftersom en av brottsofferjourens uppgifter är att bedriva informationsverksamhet är det vanligt att man, aktivt eller passivt, får informationstillfällen till att också bli ett tillfälle för att rekrytera stödpersoner. Det förekommer att personer spontant tar kontakt med jouren och anmäler sitt intresse av att engagera sig. Från vissa jourer berättas att man inte haft något behov av nyrekrytering på länge, den grupp som finns är stabil och stannar kvar, varför behovet av nya är litet. I någon jour berättas att brottsofferassistenten gör mesta jobbet själv, varför det behövs inte så många stödpersoner. Det kan också vara så att antalet nya ärenden är få och att det därför är svårt att ge uppgifter åt de som redan är engagerade.

Några jourer har valt att rikta sig direkt till en viss yrkesgrupp i sin rekrytering, t.ex. att söka upp personal inom sjukvården. Ett exempel på det är att en jour bjöd in allmänheten till årsmötet, för att på så sätt informera om verksamheten och värva nya stödpersoner.

"Mun-till-mun-metoden" och annonsering

De två vanligaste rekryteringsvägarna som uppges är att man söker nya stödpersoner i nätverket runt de redan aktiva och att man annonserar. Flera har använt sig av båda vägarna. Av de 103 tillfrågade jourerna är det 50 som uppger att de har annonserat efter stödpersoner, medan 62 rekryterat nya stödpersoner genom personliga kontakter och några som inte behövt rekrytera nya. Mer än hälften av informanterna uppger att den vanligaste rekryteringsvägen är genom

personlig kontakt. Beskrivningen av rekryteringsvägen följs också ofta av en beskrivning att man på detta sätt har en bedömning av personen redan före rekryteringen och på så sätt kan "handplocka" de man vill ha som stödpersoner. Det är allmänt sett som en bra väg att rekrytera nya, eftersom det ger möjlighet att kombinera informationen om uppdraget med bedömning av den presumptive stödpersonens lämplighet. Dessutom är det en garanti för att personen skall passa in i den redan aktiva gruppen av stödpersoner.

De problem som nämns om detta tillvägagångssätt är först att det är en källa som kan sina med tiden, om jouren består av en kärntrupp av folk som känner varandra väl kommer alla lämpliga personer i deras bekantskapskretsar med tiden att vara tillfrågade och bedömda. Det andra problemet är att man inte med hjälp av denna rekryteringsmetod når de speciella grupper man kanske skulle vilja ha, i stället får man en ganska homogen grupp av stödpersoner. Det tredje problemen som tas upp är att jourer på mindre orter har problem att rekrytera stödpersoner, eftersom alla känner varandra och en av idéerna bakom jouren är att de som drabbas av brott skall kunna vara anonyma.

Ungefär hälften av jourerna talar om att de annonserar efter stödpersoner, men genomgående berättar de också om faran av att göra så. En mycket vanlig erfarenhet är att man efter en annonsering blir kontaktad av personer som man finner som olämpliga som stödpersoner. Det kan t.ex. handla om personer som har så stort behov av att prata om sina egna problem att de inte har utrymme för att lyssna på andra. Jourerna berättar återkommande om detta och är genom sina berättelser eniga om att det är vanligt att de som är i kris ofta vill hjälpa andra, men att de först måste bli "färdiga" själv först. Från en jour berättades att man utbildat tretton personer som anmält intresse efter annonsering,

men endast sex av dessa kunde bli stödpersoner, övriga sju visade sig ha allt för stora egna problem. På så sätt kan annonseringen bli mer en belastning än avlastning och erfarenheterna av det är ofta dåliga. Det är inte heller ovanligt att annonserna inte alls ger något tillskott av nya stödpersoner, flera jourer berättar om det. Bland dem som har lyckats värva nya stödpersoner genom annonsering är det en jour som annonserat tillsammans med andra frivilligorganisationer och fått ett gott tillskott av stödpersoner. Från en annan jour berättas att man fick sjutton svar på annonsen och femton av dessa är nu verksamma som stödpersoner.

Tidpunkten för annonsering varierar, vissa väljer att annonsera för att när de fått in tillräckligt många starta en grundutbildning. Andra annonserar i samband med att de har bestämt sig för att starta en ny grundutbildning. Det är någon av informanterna som menar att annonser är för dyra, vilket gör att det med jourens svaga ekonomi är alldeles för kostsamt. Många menar dock att en artikel om jourens verksamhet är betydligt bättre som rekryteringsinstrument än en betald annons.

Lätt eller svårt?

53 av jourerna menar att det är lätt att rekrytera nya stödpersoner, medan 41 anser det vara svårt. Den enda märkbara skillnaden mellan dessa olika uppfattningar verkar vara att det i större utsträckning är de som har möjligheten att via personliga kontakter få nya stödpersoner som anser det vara lätt att nyrekrytera. Det finns inga skillnader mellan jourer med och utan anställd, ej heller mellan stora och små jourer eller jourer i större städer eller glesbygd, huruvida man uppfattar det som lätt eller svårt att rekrytera nya

stödpersoner Kanske är den slutsats man kan dra så enkel som att de som har ett upparbetat kontaktnät får in stödpersoner de behöver, medan de som saknar eller har ett mindre nät, inte har lika lätt? Eller är det helt andra faktorer som ligger bakom de skilda uppfattningarna om rekryteringsmöjligheten? De inhämtade uppgifterna ger inte möjlighet att besvara frågan.

När man betraktar uppgiftslämnarnas argument till om rekryteringen är lätt eller svår finner man argument som säger emot varandra. Ett vanligt argument för att det är svårt att rekrytera är att folk har ont om tid och vill inte arbeta gratis. Det finns också de som menar att det är vanligt att de utbildade hoppar av när de skall börja verka som stödpersoner, de tycker att det är för jobbigt. Detta motsägs av argumenten från de som finner nyrekryteringen lätt och säger att ideellt arbete ligger i tiden, det är många som vill engagera sig. Flera jourer berättar att de har fler personer som vill engagera sig än vad de har behov av och att de därför kan vara "kräsna" och göra noggrann bedömning av vilka de vill ha som stödpersoner. Vilket motsägs av de som menar att det alltid råder brist på folk.

Någon jour menar att det råder konkurrens mellan frivilligorganisationerna, vilket motsägs av att den jour som samannonserade efter nya stödpersoner tillsammans med andra frivilligorganisationer fick ett stort gensvar. Bland de som uppfattar det som ett problem att värva nya aktiva finns det de som hävdar att de jourer som har någon anställd har lättare att rekrytera ny, något som inte bekräftas av denna kartläggning. Problemen med nyrekrytering återfinns i lika hög grad i jourer med och utan anställd.

Den enda argumentation som sammanfaller från de som uppfattar rekryteringen som svår och de som tycker att det är lätt är att problemet med rekryteringen skulle kunna

bero på att jourens verksamhet är anonym. När jouren har en egen lokal och "syns" i lokalsamhället får man dels en bättre sammanhållning i gruppen som möts i lokalen, vilket i sig kan skapa rekryteringsgrund, dels ger det kännedom om jourens existens, vilket kan underlätta nyrekrytering.

Modell 1: Argument om rekrytering av nya stödpersoner

"Det är lätt att rekrytera"	"Det är svårt att rekrytera nya"
ideellt arbete ligger i tiden	folk vill inte jobba gratis
det står folk i kö för att bli stödpersoner	folk har inte tid att engagera sig
vi har svårt att ge uppdrag åt alla stödpersoner	vi behöver alltid bli fler
man kan rekrytera tillsammans med andra frivilligorganisationer	det är konkurrens mellan frivilligorganisationerna
när jouren är synlig i lokalsamhället värvas lättare nya stödpersoner	jouren är anonym och det försvårar nyrekrytering

Några uppgiftslämnare berättar att deras jour strävat efter att göra riktad rekrytering. De grupper som efterfrågas är män och ungdomar, eller åtminstone yngre personer än de redan aktiva, samt människor med erfarenhet av att vara ny i Sverige. Egentligen menar man i flera jurer att det hade varit bra att ha stödpersoner ur flera språkgrupper, men det handlar om så många olika språk man skulle behöva kunna då att det inte är möjligt att uppnå det kravet.

Lämplighetsbedömning eller kurs direkt?

Riksförbundets rekommendation är att de lokala jourerna skall inleda kontakten med en presumtiv stödperson med ett samtal där personen dels får information om verksamheten, dels ger information om sig själv. Därefter måste alla genomgå grundutbildning. Efter den första studiecirkeln avgör styrelsen tillsammans med cirkelledaren vilka som bör godkännas som stödpersoner. Det är möjligt att från riksförbundet erhålla ett stödpersonsbevis efter godkännandet. Detta bevis gäller i tre år och kan såväl förlängas som fråntas personen (Larsson och Stub 1998).

Hur går det då till ute i jourerna? Följer man riksförbundets rekommendationer, eller hittar man egna, lokala lösningar? I stort sett kan man säga att de angivna förslagen från handboken styr hur utbildningsprocessen förlöper. Det finns dock några avgörande skillnaderna mellan jourerna.

Ungefär hälften av de tillfrågade jourerna inleder processen med kurs för stödpersoner, möjligtvis har man ett kortare samtal före, men ingen egentlig bedömning. De som vill delta i grundkursen är välkomna, det görs ingen sortering före kursen. I den andra hälften av jourerna föregås kursen av en intervju eller annan bedömning av personens lämplighet som stödperson innan kursen påbörjas. Det är två olika sätt att hantera utbildningsprocessen. De som låter alla intresserade följa kursen menar att det är ett bra sätt att lära känna de intresserade personerna innan man gör en bedömning. De som gör bedömningen först argumenterar i stället för att man genom bedömningen undviker att lägga tid och pengar på att utbilda personer som ändå inte kommer att godkännas senare.

Det är sex jourer som inte faller in under någon av de angivna grupperna. Det handlar om jourer som är nystartade

och därför inte haft egen utbildning än, eller som haft en stabil grupp av stödpersoner under lång tid. I två fall handlar det om jourer där endast enstaka nya tillkommit och då personer som redan har erfarenhet av liknande verksamheter. Då har man låtit dem gå bredvid en erfaren och på så sätt slussas in i verksamheten utan att få grundutbildning.

Idén från riksförbundet om praktik tillsammans med en mera erfaren stödperson är inte konsekvent genomförd. Endast 19 av informanterna tar upp detta som en gängse del i upplärningen till stödperson. Genomgående kommer då praktiken efter att stödpersonen är såväl bedömd som lämplig som utbildad på grundkursen⁵.

Utbildning

För utbildning av nya stödpersoner finns sedan 1994 en studiehandledning utgiven av Studieförbundet Vuxenskolan och Brottsofferjourernas Riksförbund, Handbok för stödpersoner. Den *Handbok för stödpersoner* som nu används är skriven av riksförbundets nuvarande förbundssekreterare, Eva Larsson, och Laila Stub som arbetar vid BOJ:s norska motsvarighet: Rådgivningskontorerna for kriminalitetsofre. Tillsammans har de arbetat fram detta undervisningsmaterial utifrån en revidering av det tidigare materialet och de behov man uttalat dels i Sverige, dels i Norge (Larsson och Stub 1998).

Handbok för stödpersoner är upplagd så att den skall kunna följas i studiecirkelform och bygger på två tänkta studiecirkelar om cirka 24-30 timmar vardera. Studiecirkel 1 bygger på kunskaper om att vara brottsoffer, jourernas

⁵ Det kan hända att fler jourer tillämpar en tids praktik, men det har inte framgått av deras berättelser om hur det går till att bli stödperson.

verksamhet, rollen som stödperson och kommunikation mellan människor. Studiecirkel 2 tar upp en repetition av de nämnda områdena och sätter därefter in deltagarna i mer specifika kunskaper som rättsprocessen, skadestandsfrågor samt hur hälso- och sjukvård och socialtjänst fungerar. Mellan dessa två studiecirkelar rekommenderas en praktikperiod där den nya stödpersonen får följa en erfaren stödperson i arbetet och successivt ta över ärenden själv.

Tabell 1: Tidsintervall mellan grundutbildningar

En eller fler kurser per år	39 jourer
Två år eller mer mellan kurserna	27 jourer
Varierande tidsperiod	37 jourer

Grundutbildning av nya stödpersoner sker med varierande intervall i jourerna. Av de som håller kurser varje år har merparten, 25 jourer, en kurs om året, medan 14 jourer håller mer än en kurs om året. Av dessa är det tio med och fyra utan anställd. Man kan alltså säga att de jourer som håller kurser mycket tätt i huvudsak är de som har någon anställd. Tio av jourerna med tätt mellan utbildningarna utmärker sig också genom att vara bland de i landet som har det högsta antalet stödpersoner engagerade.

Även bland de jourer som har två år eller mer mellan utbildningarna finns dock några som har många stödpersoner, varför man inte kan påvisa något direkt samband mellan tät utbildningsfrekvens och antal stödpersoner. Man kan alltså både argumentera för att de som har många stödpersoner inte behöver utbilda så ofta och för att de som utbildar ofta har många stödpersoner. De jourer som har lång tid mellan utbildningarna anger varierande argument för detta. Några säger, "ja, det blir i alla fall inte varje år",

medan en jour beskriver att de nu har en kurs pågående och att det var tio år sedan de hade förra.

De 37 jourer som inte anger någon speciell tid mellan utbildningarna menar att de utbildar vid behov och det behovet varierar väldigt, alternativt att de inte haft behov av nyrekrytering. Någon jour tar också upp att man utbildar nya när man har råd att hålla en kurs. Det finns i övrigt inga särskilda faktorer som kännetecknar denna grupp, det enda de har gemensamt som grupp är att tiden mellan utbildningarna varierar.

6. Stöd åt stödpersonerna

Som stödperson skall man möta personer som drabbats av brott. När personer som drabbats av brott vänder sig till brottsofferjouren kan de vilja veta något om försäkringsregler eller om rättsväsendets handläggning. Det kan också vara personer som efter traumatiska händelser söker någon att prata med om det de varit med om. Det innebär att stödpersonerna kan få ta del av svåra upplevelser som de endast kan lyssna till, inte göra något åt. Detta väcker frågan om möjligheten för stödpersonerna att kunna hantera dessa berättelser utan att själv dras med i de drabbades hopplöshetskänslor. Inom jourerna finns vanligen någon form av möjlighet till stöd, men vilket stöd man får skiljer sig mycket åt beroende på vilken förening det är som är uppdragsgivare.

När det finns en anställd brottsofferassistent har denne ofta en given roll som samtalspartner åt stödpersonerna. När det inte finns någon anställd är det inte helt givet vem man vänder sig till, men generellt berättar uppgiftslämnarna att man har gott stöd av varandra. Ibland för att man sitter två och två under jourpassen, annars för att man känner varandra väl eller att man ringer upp varandra om det händer något särskilt. Vissa jourer har en stödperson eller styrelsemedlem som utifrån sin yrkeserfarenhet har kunskaper om handledning eller psykoterapi eller erfarenhet av samtal med människor i kris. Dessa personer har åtagit sig att bidra med sina kunskaper när de efterfrågas av stödpersonerna. Andra jourer har en motsvarande överenskommelse med någon på området kunnig person som normalt sett inte är aktiv i jouren.

Stödpersonsträffar

De allra flesta jourerna har någon form av möten för de aktiva stödpersonerna. Det är endast vid nio jourer detta inte förekommer. I samtliga fall är det jourer utan anställd och i samtliga fall handlar det om mycket små jourer med få stödpersoner. Två av dessa uppger att samtliga stödpersoner är ledamöter i styrelsen och styrelsemötena blir därför ett fora där stödpersonerna möts.

De jourer som har träffar för stödpersonerna har sådana mellan en gång i månaden och två gånger per termin. Träffarna kan bestå i vidareutbildningstillfällen i en viss fråga, diskussionsmöten med inbjuden inledare eller vara forum för erfarenhetsutbyte. Det finns här ingen större skillnad mellan jourer med och utan anställd. En liten tendens kan ses i att jourer med anställda har något fler sammankomster för stödpersoner per år, men det är marginella skillnader som lika väl skulle kunna förklaras av osäkerheten i de inhämtade uppgifterna som av faktiska omständigheter.

I de jourer som arrangerar sammankomster för stödpersonerna menar man ofta att det utöver det informativa värdet i träffarna också stärker teamkänslan. Någon menar att man måste ha aktiviteter, "det får inte stå stilla". Vanligen sker mötena kvällstid, men det förekommer också att stödpersonerna reser iväg på en kortare resa eller internat. I de flesta fall är det brottsofferjouren som arrangerar sammankomsten för sina stödpersoner, men det förekommer också att man arrangerar vidareutbildning och temakvällar tillsammans med vittnesstödjarna inom samma jour, eller med någon annan förening. I någon jour låter man de erfarna stödpersonerna delta i grundkursen för repetera sina kunskaper samtidigt som de blir mentorer för nya.

Vanligen tar temakvällarna upp teman som berör vissa problem. Bland de nämnda problemområdena är våld mot kvinnor i särklass vanligast förekommande. Andra teman är ungdom, droger och barns utsatthet. Temana kan också ge kunskaper om metoder stödpersonerna behöver i sina egna insatser. Vanligaste temat på detta området är krishantering, men även samtals teknik, själavård och regler inom skadestånd och försäkring är vanliga. Från en jour berättas att man haft rollspel tillsammans med åklagare för att sätta sig in i den rättsliga processen.

Ofta bjuder brottsofferjourerna in föreläsare, vanligen tjänstemän från myndigheter eller representanter från andra föreningar. Polisen, socialtjänsten, åklagare, advokater och präster är vanliga som presentatörer på möten, men också representanter från andra frivilligorganisationer såsom kvinnojouren, Rädda Barnen och KRIS (Kriminellas revansch i samhället). Den information som ges vid denna typ av sammankomst kan också inhämtas genom studiebesök. Många jourer gör studiebesök hos andra jourer, på kriminalvårdsanstalter, på kvinnohus, akutmottagningen, psykiatri, familjerådgivningen eller hos polis.

Utöver dessa teman, som bygger på att föra in information från andra till jouren, är det en del jourer som arrangerar träffar för att diskutera brottsoffer. Dels med föreläsande forskare, dels utifrån litteratur. Det förekommer också att jourerna bjuder in föreläsare utifrån deras erfarenhet av att vara utsatta för brott, bland dessa nämns föräldrar till barn som blivit mördade.

De jourer som har få aktiviteter eller som helt saknar aktiviteter förklarar det med att man är för få, att stödpersonerna är spridda över ett stort geografiskt område eller att man inte har råd. Dessa jourer försöker ibland utnyttja de gratisföreläsningar som förekommer på orten,

eller de regionala utbildningar som anordnas. Det finns också några jourer där man menar att stödpersonerna inte är intresserade av den sortens sammankomster. Ett exempel på det lämnas från en informant som berättar att man bjudit in en tjänsteman från kriminalvårdens frivård, men det fick ställas in eftersom ingen stödperson var intresserad av att komma.

Flera jourer berättar att de utöver träffarna med information och möjlighet till erfarenhetsutbyte också arrangerar träffar för social samvaro eller uppmuntran. Någon bjuder stödpersoner till så kallade "Må-bra-föreläsningar". Flera berättar att de arrangerar sociala sammankomster, ibland bara för stödpersonerna, ibland även för deras partners eller familjer. Det kan handla om en gemensam måltid, ofta i samband med avslutningen av vår- och hösttermin. Det innebär att flera föreningar arrangerar någon form av julmåltid och/eller en sommarfest. Det kan också handla om att man deltar i något kulturellt arrangemang, konserter eller teaterföreställningar, ibland enbart det, ibland som en samlad sammankomst med mat och kultur. Några jourer har gjort kortare resor tillsammans, ibland för något studiebesök, ibland ett museibesök eller en konsert.

Dessa sociala arrangemang har mer till syfte att skapa gemenskap och visa uppmuntran än att vidareutveckla stödpersonerna. Några uppgiftslämnare menar att det är en lön för det oavlönade arbetet, andra att det är att se som tecken på föreningens uppskattning. Oavsett vilket är det en respons från föreningen till stödpersonerna som syftar till att visa att det de gör har ett värde.

Handledning för anställda och stödpersoner

I fem jourer utan anställd berättar man att man har möjlighet att vända sig till en speciell person för att diskutera och få stöd i svåra ärenden. Genomgående handlar det om att man etablerat en god relation och i förväg diskuterat möjligheten att hänvända sig vid behov. I fyra av fallen handlar det om resurser som finns bland föreningens medlemmar, i två jourer är det poliser som ställer upp och i två är det personer som arbetat inom terapeutisk verksamhet. I det femte fallet handlar det om att man etablerat en god relation till socialtjänst och polis. Därutöver finns det en jour som planerar att eventuellt prova på handledning från psykolog.

I jourerna med brottsofferassistent är det en del assistenter som har handledning av t.ex. präst eller psykolog. Ett par jourer har regelbunden handledning åt sina stödpersoner och någon av dem har denna handledning som ett obligatoriskt inslag i uppdraget. Handledarna kan vara rekryterade ur medlemsleden. Det är präster, psykologer, diakoner eller andra som har utbildning och erfarenhet av liknande uppgifter i sitt yrke.

Handledningen är ingen given del i brottsofferjourernas verksamhet. Det är betydligt vanligare att man har någon form av överenskommelse med en person som åtar sig avlastande samtal vid behov än att man har regelbunden handledning. Någon påtalar att det inte finns behov av handledning. Andra menar att eftersom all jourverksamhet sker i jourens lokal och att man där har ständig tillgång till personer att prata av sig med, finns inga skäl att ha särskilda insatser för handledning.

7. Aktuella frågor 2002

Varje jour har tillfrågats om vilka frågor som är aktuella i diskussionen inom föreningen just nu. Eftersom insamlingen är genomförd under sommaren 2002 blir bilden svaren ger en beskrivning av vad som just vid den tiden var aktuellt i jourerna. Beskrivningarna av de aktuella frågorna utgår från flera olika perspektiv. I första hand handlar det om den inre föreningsverksamheten, i andra hand om offrens situation och i tredje hand om hjälpinsatserna och arbetet i juren. Därutöver tar man upp frågor som rör andra myndigheter, förövare och informationsinsatser.

Vid femton jourer menade uppgiftslämnarna att det inte var någon särskild fråga som var särskilt aktuell just nu, verksamheten förlopte som vanligt. Tre av dessa jourer hade någon anställd. Skillnaden i vilka frågor som diskuterades kan i huvudsak ses i att de föreningar som har någon anställd i högre grad diskuterade hjälpinsatserna, medan de som saknade anställd mera diskuterade offrens situation.

Föreningens inre angelägenheter var föremål för diskussion i ungefär en tredjedel av jourerna. Den mest centrala frågan var hur man skulle klara verksamheten med de medel man hade till förfogande, eller som en informant uttryckte det: "att överleva som förening". Framför allt för föreningar med anställd var detta en central problematik. Andra frågor som rörde föreningens inre angelägenheter var behovet av nyrekryterings, utbildningsfrågor och frågor om organisering. Någon jour var nystartad, någon stod inför sammanslagning med annan och därför var organisationsfrågorna centrala vid tillfället.

Organisationsfrågorna lyftes fram även i samband med diskussioner om andra organisationer och myndigheter. Gränsdragningsproblematiken, dvs. vilken organisation skall

göra vad, var ett ämne på flera jourers dagordning. Gränsdragningen till den lokala kvinnojouren var ett problem på flera håll, liksom till socialtjänsten eller polisen. Flera lyfte också fram att de hade svårt att förstå myndigheters agerande så att de kunde vägleda brottsoffren till rätt hjälp. Ett exempel på det är de problem som nämndes med socialtjänstens arbete med unga invandrarflickor som utsatts för våld i hemmet, där socialsekreterarens första steg var att kontakta föräldrarna, trots att det direkt stred mot flickornas vilja. När flickan så tog kontakt med jouren var det inte möjligt att hänvisa henne till socialtjänsten eftersom hon vägrade kontakt med dem. I de fallen beskrevs stödotsatsen mer som ett stöd efter att ha utsatts för myndigheters maktmissbruk än som ett stöd efter att ha utsatts för brott, något som stödpersonerna inte hade beredskap för. I en jour hade denna diskussionen förskjutits till att handla om att erfarna stödpersoner ville få betalt för sina insatser eftersom de ansåg sig utföra det arbete som egentligen var socialtjänstens ansvar.

Förhållandet till den lokala polisen diskuterades i flera jourer. Några riktade kritik mot polisen, andra beröm. Polisens skiftande information till jourerna lyftes i många fall fram som problem. Vid en jour diskuterade man varför man fick fler ärenden när yngre poliser tjänstgjorde, i ett par andra att polisens sekretess hindrade samarbetet.

Journas verksamhet gentemot brottsoffer diskuterades i en fjärdedel av jourerna med anställda och i en åttondel av jourerna utan anställd. Diskussionerna handlade i jourerna med anställd i stor utsträckning om tekniker för arbetet: Hur skall man avsluta kontakter? Hur skall man nå icke svensktalande? Hur skall man möta unga brottsoffer? Hur skall man kunna förbättra kvaliteten i arbetet med brottsoffer? Vad skall vi göra åt det ökande långvariga

stödet? Dessutom var det några av dessa jourer som hade börjat prova, eller tänkt på att prova, på olika former av gruppverksamhet för brottsoffer. Det nämndes självhjälsgrupp för kvinnor och tjejgrupper, men också självhjälsgrupper mera generellt. I jourerna utan anställd var istället fokus på frågor om hur arbetet skulle fördelas mellan stödpersonerna och om behovet av kunskap om t.ex. ersättningsfrågor. Det fanns också enstaka jourer som diskuterade metodutveckling genom t.ex. utvecklande av en interaktiv hemsida för att nå unga brottsoffer.

Var tredje jour med anställda och nästan varannan jour utan anställd diskuterade förändringar för brottsoffren. Många uppgiftslämnare påtalade att allt fler unga brottsoffer kontaktat jouren och många talade också om att man diskuterar våld mot kvinnor mycket. I övrigt är diskussionen om offrens situation mycket påverkad av de enstaka händelser som varit aktuella. Således talade man i en jour mycket om dramatiska självmord, i en annan om fall av mord och dråp, i en tredje om butiksrån, i en fjärde om unga flickors beteende. Frågor som alla avspeglar de ärenden som varit aktuella den senaste tiden och diskuterats stödpersonerna emellan.

8. Relationen till brottsoffren

Utifrån den kartläggning som presenterats kommer de följande två kapitlen att vara en diskussion om brottsofferjourernas arbete som socialt arbete. Jag har inledningsvis resonerat kring brottsofferarbetet som socialt arbete och därmed om stödpersonen som socialarbetare. Kan vi då betrakta brottsoffret som klient? Klientrollen är liksom offerrollen en roll som bara existerar i ett specifikt sammanhang. Det är ingen roll som dess bärare i allmänhet använder för att presentera sig, den blir bara till i ett visst sammanhang. En klient är en person med en relation som kund, patient, rättssökande eller som på annat sätt är i behov av hjälp från en fackman. Det kan dels vara en fråga om att klienten blir företrädd av någon, dels att vara i beroendeställning till någon, t.ex. en myndighet (Salonen 1998). I det sociala arbetet är det generellt den senare som dominerar. Socialarbetarens klient är beroende av socialarbetarens beslut och insatser och det är socialarbetaren som har makten och tolkningsföreträdet. Det förekommer också situationer där socialarbetare företräder klienter, inte minst när socialarbetaren från en myndighet tar kontakt med en annan myndighet.

Stödpersonens makt över brottsoffret är inte i paritet med den som annars ofta finns i relationen mellan socialarbetare och klient. Brottsofferjourerna besitter nämligen inte resurser av sådant slag att det kan jämföras med resurserna inom många andra organisationer för socialt arbete. Däremot finns det ingen anledning att anta att rollen som klient i beroendeställning skulle vara omöjlig för ett brottsoffer i relationen till stödpersonen. Vi kan dock, även om tyngdpunkten är olika i definitionen, betrakta brottsoffret som en klient i förhållande till stödpersonen

som socialarbetare. Vad är det då som sker i deras inbördes relation? Vad är det de gör tillsammans och hur beskriver de det som sker?

Många studier av socialt arbete har visat att det som sker är ett relationellt spel där hjälparen blir till likväl som den hjälpbehövande definieras. På samma sätt som socialarbetaren, här stödpersonen, får en roll och klienten, här brottsoffret, får en annan i deras möte och samverkan, på samma sätt ger mötet dem båda perspektiv på deras identiteter. Hjälparen får möjligheten att känna sig god och duktig när han eller hon bidrager med att vara ett stöd för en annan människa. Ett faktum som går att spåra till 1800-talets filantropi (van Drenth och de Haan 1999). På senare år har det också blivit ett faktum som uttalas av de som engagerar sig i frivilligt socialt arbete, de väljer att göra det för att de har ett behov av att känna sig behövda (Habermann 2001) har t.ex. konstaterat detta i en aktuell studie av frivilligt arbete i Danmark. I såväl hennes egen studie som i hennes läsning av andra arbeten framkommer att motiven till att engagera sig i frivilligt socialt arbete har förändrats och från att arbetet präglats av ett ideal kring oegennyttan har det nu blivit legitimt att förklara sitt engagemang i frivilligt socialt arbete utifrån egna behov. Samtidigt har strävan efter att ordna ett gott liv åt den hjälpte och få den till att vara en god samhällsmedborgare varit densamma hela tiden.

I Åkerströms (1988; 1990; 1992) studier har det framkommit att jourerna utöver sina manifesta funktioner att hjälpa också fyller en latent funktion: att ge en roll och ett sammanhang åt hjälparen. Ulla-Carin Hedin (1995) gjorde en liknande reflektion i sin studie av brottsofferjouren i Göteborg. Det är bilder som stämmer väl överens med den generella bilden av vilka som engagerar sig i frivilligt socialt

arbete (Jeppsson-Grassman 1993, Svensson 1994, Habermann 2001).

Vi kunde i tidigare avsnitt i denna rapport se att det upplevs som ett problem i jourerna om det är få ärenden. Om inte stödpersonerna får möjlighet att agera som hjälpare tröttnar de och lämnar verksamheten. Det kan ses som ett tecken på att det för stödpersonerna är viktigt att få möjlighet att hjälpa.

När då hjälparen definierar sig som den gode hjälparen och gör det utifrån sina egna behov av att vara behövd, vem blir då brottsoffret? Nils Christie (2001) har beskrivit det idealiska offret som svagt, respektabelt, oklanderligt och i underläge inför den onde gärningsmannen som är okänd för offret. Offret definieras då i relation till gärningsmannen. Denna definition kan antas skapas när den för brott utsatta personen möter brottsofferjourens stödperson. Det är i den kriminalpolitiska debatten och i brottsofferarbetet som begreppet brottsoffer har någon relevans och det är i de sammanhangen offret blir till. Den definition som skapas i den brottsdrabbades möte med brottsofferjouren kan också bygga på bilden av det svaga offret. En bild som väcker sympatier och ger utgångspunkt för hjälpinsatser, men som också bär på risker såsom t.ex. passivisering.

Relationen till stödpersonen bär på stora möjligheter för brottsoffret att leva sig in i offerrollen och åtnjuta uppmärksamhet och omsorg. Riskerna med detta är väl bekanta inom brottsofferjourerna och policyn är att inte kontakten med offret skall bli längre än nödvändigt just för att motverka ett konserverande av en passiv offerroll (se t.ex. Larsson och Stub 1998).

Det finns en motsättning inbyggd i denna ambition. Om hjälparen skapar sig en identitet genom att hjälpa offret ligger det vinster för hjälparen i att offret förblir passivt.

Om det blir så förlorar stödpersonen ändå möjligheten att känna sig duktig, eftersom ett avslutat arbete med ett brottsoffer är ett tecken på att stödpersonens insats har lyckats. Detta dilemma lämnar utrymme för varierande lösningar. Hur ser stödpersonerna på sina insatser, vill de hålla dem så korta som möjligt eller ser de fördelar i att skapa en längre löpande kontakt? Vilka tekniker använder de för att hålla brottsoffret på "lagom" distans så att inte allt för tät relation skapas?

I Anna Rydings (2001) studie framkommer att stödpersoner inte alltid uppfattar offret som oskyldigt och varnlöst. Hon har hittat exempel på situationer där stödpersonen uttryckt att man inte alltid kan lite på offren. Innebär det att stödpersoner tenderar att ställa krav på att offren skall agera på ett visst vis för att vara "värdiga offer"? Finns det vissa hjälpbehov som "försvinner" ur relationen för att de inte passar in i mönstret?

Av det som framkommit i denna kartläggning kan man endast konstatera att variationen är stor. Det förefaller vara mer beroende av den enskilde stödpersonens förhållnings-sätt än av jourens generella förhållningssätt. Någon stödperson är mån om att knyta nära och långvariga kontakter, någon annan är mån om att snabbt slussa vidare till andra instanser. Relationerna mellan parterna har inte studerats här. Det är bara beskrivningar från brottsofferjourerna som hämtats in och utifrån dessa kan vi konstatera att det förekommer att stödpersoner verkar för att få personer som utsatts för brott att definiera sig som offer och förstå att de behöver hjälp. Det förekommer också stödpersoner som aktivt strävar efter att inte betrakta de brottsdrabbade som offer. Omfattningen av de olika bilderna av de som brottsofferjourerna kommer i kontakt med vet vi ingenting om.

9. Organisering

Socialt arbete mellan stödperson och brottsoffer

Alla former av organiserad hjälp åt människor kan i vid mening räknas in i socialt arbete. Om man utgår från Malcolm Paynes försök att definiera socialt arbete ser man att det är tre faktorer som samspelar för att skapa det sociala arbetet: socialarbetare, klient och sammanhanget (Payne 2002:39f.f.). Hur skapas då en socialarbetare? Payne menar att socialarbetaren blir till i mötet med klienter som har vissa förväntningar på den de möter. På samma sätt blir klienten till i mötet med socialarbetaren. De skapar alltså varandras roller i sitt möte och de påverkar varandra ömsesidigt. Deras förväntningar på varandra ger dem möjligheten att göra det som rollerna erbjuder. Sammanhanget där detta möte sker är organiserat för att vissa mål skall uppnås. När vi för över detta resonemang till brottsofferjourernas verksamhet ser vi att det är organisationer med mål att ge råd och stöd åt brottsoffer. I detta sammanhang möts den som vill ha råd och stöd och den som vill ge det. I mötet blir de då till som stödperson och brottsoffer.

Det finns en begreppslig komplikation i detta sammanhang. Att bli brottsoffer sker primärt genom att vara utsatt för ett brott. Nils Christie (2001) har pekat på att även upplevelsen av att vara ett offer är beroende av hur deltagarna definierar situationen. Han beskriver idealiska offer, som får våra sympatier och icke-idealiska offer, som inte är värda sympati. Vilken status offret har är avhängigt dels den allmänna uppfattningen om människor och handlingar, dels vilken bild vi har av gärningsmannen. Man kan säga att en kvinna som blir misshandlad av en man i

mycket högre grad är ett idealiskt offer än den man som blir dödad av sin hustru efter att han misshandlat henne i många år. Eftersom han själv anses bära skuld och inte är respektabel är han inget idealiskt offer. Oavsett hur vi då uppfattar offret, är det dock en fråga om att man definierar offerskapet i relation till brottet och gärningsmannen.

Alla som utsätts för brott är dock inte beredda att definiera sig som offer. Malin Åkerström (2001) har beskrivit en kvinna som utsatts för misshandel, men som inte beskriver sig själv som ett offer. Hon säger inte att mannen är den som utsätter henne för våld, i stället beskriver hon det som att hon är delaktig, hon slår själv också och hon provocerar. Genom att lyfta fram denna berättelse visar Åkerström att brottsoffer inte är en objektiv kategori. Det finns olika sätt att betrakta sin roll vid ett brott.

De personer som söker stöd hos brottsofferjouren har accepterat en roll som offer, det är en förutsättning för att söka hjälpen. Att söka och få råd och stöd förutsätter att den som söker kontakt accepterar sammanhanget. Därför kan man tala om att den för brott utsatte personen blir till brottsoffer i kontakten med jouren, trots att begreppet brottsoffer är relaterat till gärningen.

Verksamhetens former och fokus

Brottsofferjourernas verksamhet är, som nämndes inledningsvis, relativt ung. Nya jourer startas fortfarande och formerna för verksamhetens organisering skiftar mellan de olika lokala jourerna. När jourernas företrädare beskriver sin verksamhet gör de det med betoning på olika saker. För att förstå skillnaderna kan man utgå från de former för socialt arbete som generellt förekommer.

Lundström och Sunesson(2000) menar att socialt arbete bedrivs i organisationer och att dessa har kontroll över någon form av resurser. För brottsofferjourernas del består resurserna primärt i tillgången till någon för de brottsdrabbade att prata med eller få information av. För att förstå hur jourerna fungerar som organisation kan man studera hur organisationen hanterar resurserna. De samtal som sker genomförs sker inom ramen för ett sammanhang där någon del av verksamheten står i fokus, det finns en hjälpare som har en idé om målet med sin insats och det finns en hjälpbehövande.

Eileen Gambrill (1999) ställer i en artikel begreppen "Authority -based" och "Evidens-based" mot varandra och menar att myndighetsbaserat socialt arbete (authority-based) grundar sig på myndighetsutövning. Det är regelverket och socialarbetarnas erfarenheter som ligger till grund för de insatser som blir aktuella. Socialarbetarna i den myndighetsbaserade modellen vill väl, men saknar ofta kunskap om vad som fungerar. Därför kommer socialarbetarens bedömningar utifrån myndighetens ramverk i fokus. Dvs. organisationens intressen kommer före klientens intressen. I den evidensbaserade modellen är det i stället den beprövade insatsen som är i fokus. Socialarbetarens roll är att vara informerad om olika insatsers effekter och kunna föra denna information vidare till klienten som i sin tur blir aktiv och väljer mellan de erbjudna möjligheterna.

Gambrills beskrivningar av socialt arbete utgår från hur kunskap används, men leder också till beskrivningar av olika fokus. I myndighetsmodellen är det organisationens möjligheter och begränsningar och socialarbetarens tolkning av dessa som är i fokus. Det är den byråkratiska idén som står modell. I den evidensbaserade modellen är det klientens val och metodens möjligheter som är i fokus. Den evidens-

baserade modellen bygger på att det finns vetenskapligt beprövade behandlingsinsatser tillgängliga att välja mellan, något som ännu inte är allmänt utbrett inom socialt arbete. Däremot finns behandlingsmodeller där metoden är i fokus, om än denna inte är vetenskapligt beprövad.

Utöver dessa två former förekommer socialt arbete som närmast liknar traditionell filantropi och på senare år har självhjälsgrupper kommit att bli en inte oväsentlig verksamhet. Den filantropiska traditionen utgjorde i 1900-talets början basen för det professionella sociala arbetets utveckling. Filantropin skilde sig från välgörenheten genom olika insatser. För välgörenheten var insatsen att ge gåvor, samla in pengar och liknande insatser som materiellt kunde förbättra situationen för målgruppen. Filantroperna däremot strävade efter att hjälpa målgruppen att ta sig ur sin situation genom immateriella insatser såsom information och rådgivning (Donzelot 1979). Idén om stöd genom information och rådgivning byggde på en tanke att de som följde hjälparnas råd skulle få ett bättre liv. De råd som gavs var sådana som gav den behövande möjlighet att få hjälp, men som också förutsatte den behövandes vilja att foga sig i hjälparens tolkning av situationen (van Drenth och de Haan 1999) Stöd och samtal var viktiga redskap och man kan tala om att detta stöd i sig var att anse som en gåva.

Organisering i självhjälsgrupper har under senare decennier börjat förekomma på flera områden. I första hand har det rört missbrukare som genom Länkrörelsen och Anonyma Alkoholister organiserat hjälpinsatser. Det är också många andra områden där de berörda slutit sig samman i klient- eller intresseföreningar. Således har olika klient-, patient- och brukarföreningar etablerats, liksom föreningar för föräldrar och anhöriga. Dessa betraktar sig ofta själva som alternativ eller komplement till traditionella

insatser. Grupperna kan ha initierats eller möjliggjorts av professionella, men har som sin utgångspunkt att det mellan aktörerna i gruppen finns en gemensam förståelse och en ömsesidighet (Karlsson 2002).

Självhjälpsgruppernas möten innebär en möjlighet för personer med liknande erfarenheter att tillsammans diskutera dessa och bygga upp en gemensam tolkningsram för hur problemet skall förstås och hanteras. Det är alltså ingen extern eller professionell hjälpare som har tolkningsföreträde. Däremot kan professionella bjudas in till gruppen som konsulter med viss fackkunskap.

Skillnaderna i de nämnda fyra formerna för socialt arbete kan tydliggöras genom att lyfta fram formens fokus och grundidé samt genom att betrakta vilken roll som hjälparen och den behövande ges i detta sammanhang:

Modell 2: Former för socialt arbete

Form	Fokus	Idé	Hjälparens roll	Den behövandes roll
Självhjälpsgruppen	problemet	att göra något	Deltagare	Deltagare
Behandlings-idealet	metoden	att göra nytta	Expert	Sökande
Filantropi-idealet	hjälparen	att göra gott	Givare	Mottagare
Byråkrati-idealet	organisationen	att göra rätt	Tjänsteman	Medborgare

Dessa fyra former av socialt arbete är samtliga möjliga former för att organisera brottsofferstöd. Jourernas organisering hittills uppvisar en dominans av byråkrati-idealet och det filantropiska idealet. Behandlings-idealet och självhjälpsgrupper återfinns endast i några enstaka jourer.

Behandlingsidealet innebär att metoden är i fokus, hjälparen är expert, den hjälpbehövande är en sökande somvänder sig till experten och syftet med verksamheten är att man skall göra nytta. I de tillfrågades berättelser om verksamheten framkommer inga regelrätta behandlingsmetoder. Däremot förekommer i enstaka jourer en mycket strikt form för bemötande och engagemang i brottsoffer. Denna form kan liknas vid en behandlingsmetod i den meningen att den har ett uttalat syfte att medverka till att frigöra brottsoffret från offerrollen. För att göra detta menar man att man skall ha så kort kontakt som möjligt med brottsoffren. Man skall inte bli en del i definitionen av den sökande som offer. I de fall där en mera fortlöpande kontakt kan bli aktuell är stödpersonens uppgift att slussa den sökande vidare till den hjälp som är lämplig. Utifrån dessa önskemål blir stödpersonen en expert som kan informera och rekommendera relevant hjälp. På så sätt strävar man efter att inte cementera en offer-roll för den enskilde personen, medan expertrollen utvecklas i de upprepade kontakterna med nya sökande. Stödpersonen kan således definiera sig som hjälpare i det givna sammanhanget, utan att enskilda personer blir bärare av offerrollen. Det medför en tydlig definition av sammanhanget och av rollen som hjälpare, medan offerrollen inte lika tydligt definieras.

Självhjälpsgruppen är inte den primära uppgiften för brottsofferjourerna. I en självhjälpsgrupp delar samtliga deltagare erfarenheten av problemet man samlas kring, medan stödpersonerna i jourerna är verksamma utifrån andra syften. Däremot verkar några jourer som initiativtagare till självhjälpsgrupper och skapar möjligheter för dessa grupper att etableras. I de jourerna får stödpersonerna en vägledande funktion och brottsoffren hänvisas vidare till ett sammanhang där de kan dela sina erfarenheter med andra. I

självhjälpsgruppen är rollen som brottsoffer given, det är den som förenar deltagarna i gruppen. Ömsesidigheten inom gruppen bygger på att man har dessa erfarenheterna och det är därför nödvändigt att definiera sig som brottsoffer. Definitionen av offerrollen sker i detta fall i utbyte med andra i samma roll. Stödpersonerna är inte delaktiga i självhjälpsgruppen, men kan komma in som konsulter med sin kunskap. Definitionen av stödpersonen blir därför till en expertroll i relation till självhjälpsgruppen, medan gruppens deltagare är både hjälpare och hjälpbehövande.

Beskrivningarna av brottsofferjourerna i relation till behandlingsformen och självhjälpsgruppen haltar något. Jourerna bedriver i princip vare sig behandling eller självhjälpsgrupper, därför får parallellerna dras i flera steg. När vi nu går över till de två andra formerna, byråkrati-idealet och det filantropiska idealet, finns en annan tydlighet eftersom de båda lätt går att känna igen i brottsofferjourernas beskrivningar.

Byråkrati-idealet karaktäriseras av att hjälparen definieras som en tjänsteman och den hjälpbehövande är en medborgare med vissa rättigheter. Tjänstemannens uppgift är att bedöma medborgarens behov och utifrån det behovet göra rätt genom att bistå med, eller hänvisa till, rätt form av hjälp. Sammanhanget där detta sker är tydligt avgränsat med hjälp av en viss lokal, telefontid, telefonsvarare och liknande. Hjälparens tjänstemannaroll definieras genom ett avgränsande av vad som är de rätta uppgifterna, när dessa skall utföras och på vilket sätt de skall utföras. Den hjälpbehövandes roll definieras att hjälparen har tolkningsföreträde och gör anspråk på att veta hur personen skall göra för att bli hjälpt.

Anna Ryding (2001) har jämställt brottsofferjourernas stödpersoner med professionella efter att hon noterat att de organiserar arbetet på samma sätt som professionella ykresutövare. Hon konstaterar bland annat att stödpersonerna styr kontakten med brottsoffren genom att själva välja tiden för deras samtal. Offren har möjlighet att meddela sig via telefonsvarare, eller ringa upp på särskilda telefontider. Kontakten blir därför möjlig på den tid som jourens representanter avgör. Stödpersonernas insatser begränsas också av att de särskiljer den tid de är verksamma i jouren och fritiden. Ryding menar att skillnaden mellan en professionell och en ideell hjälpare inom brottsofferjourerna mer är en frågan om att vara avlönad eller icke-avlönad, medan arbetet struktureras på likartat sätt.

Många av de intervjuade beskriver situationer och förhållningssätt med referens till byråkrati-idealet. Man talar om de för brott utsatta personerna som "ärenden". Man har en viss arbetsgång som t.ex. kan innebära att man efter att informerats av polisen om att personen utsatts för brott skickar ett informationsbrev, därefter ringer man upp och hör om man kan erbjuda någon hjälp. Från en jour berättas att man får ärenden från polisen, på måndagarna skriver man brev och på torsdagen ringer man upp. En tydlig ordning för handläggning av ärenden.

De flesta kontakter sker per telefon, men många jourer har en lokal där man kan ta emot besök. Några jourer har regler för hur besöken skall ske, t.ex. att det skall vara två stödpersoner närvarande vid besöket. Besök hos brottsdrabbade förekommer och har då samma beteckning som används inom sociala myndigheter och bland präster och diakoner: "Hembesök". Det finns flera jourer där man reglerat, förbjudit eller kommit överens om att inte göra

hembesök. Motivet uppges vara stödpersonernas säkerhet. Argumenten grundas ofta i faran att konfronteras med gärningsmannen, men det förekommer också att man påpekar att man måste måna om sin säkerhet i relation till brottsoffret. Som en förstärkning av detta argument beskriver uppgiftslämnarna att brottsoffer kan vara de som i andra sammanhang är gärningsmän och att man därför inte kan vara säker som stödperson i det sammanhanget.

Mötet mellan stödperson och brottsoffer initieras således enligt en viss ärendegång och regleras i både tid och rum när man organiserar verksamheten efter byråkrati-idealet. Sammanhanget blir tydligt angivet med hjälp av konkreta beskrivningar på hur man skall göra i olika situationer och verksamhetens möjligheter tydliggörs. Stödpersonernas roll blir fullt jämförbar med tjänstemannarollen, med den skillnaden att de inte är avlönade. Den hjälpsökande erbjuds då en brottsofferroll där stödpersonerna har tolkningsföreträde för när och var kontakten skall ske lika väl som vilken hjälp som är möjlig och lämplig.

Detta konstaterande ligger väl i linje med de slutsatser Malin Åkerström dragit från sina studier av brottsofferarbete. När verksamheten är ny ser man det som en fördel att slippa inordna sig i ett byråkratiskt system och i stället kunna finna "egna" former. Efter hand visar det sig ofta att man faller in i mönster som hämtas från andra typer av organisationer och reproducerar deras arbetsformer i sin egen (Åkerström 1995).

Filantropi-idealet har många likheter med byråkrati-idealet. Skillnaderna ligger framför allt i vilket fokus man har i verksamheten. Medan man enligt byråkrati-idealet strävar efter att göra rätt, vill man enligt filantropi-idealet göra gott. Stödpersonen är givaren som ger sin kunskap och sin trygghet till brottsoffret som då blir mottagaren. Den

filantropiskt inriktade jouren är inte så noga med att följa Riksförbundets rekommendationer, de uppfattar dem som just rekommendationer och tillämpar dem i den mån de passar in på verksamheten. Ärendegången och organisationen är underordnade hjälpen, stödpersonens uppgift är att hjälpa och det är det som är i fokus. En stor frustrationskälla för den filantropi-inriktade jouren är polisens hantering av rapportering om personer som utsatts för brott. När inte denna fungerar menar man att inte alla som skulle behöva hjälp får möjlighet till det.

Som vi såg i föregående kapitel återspeglas de filantropiska idealen med hjälparen i fokus i de sammanhang då hjälpen betraktas som en gåva. Hjälpen sker i syfte att den gode hjälparen genom att själv vara stark kan bistå den svaga hjälpbehövande genom råd och stöd. Vi kan återfinna denna typen av resonemang i frågor om vem som är lämplig och olämplig som stödperson, där vi ser att ett kriterium för att vara en bra stödperson är att man inte har obearbetade problem och erfarenheter själv. På samma sätt kan man dra paralleller mellan det filantropiska idealet och de satsningar som jourerna gör för att måna om sina stödpersoner med hjälp av sammankomster med mat och kulturella arrangemang. Även de utbildningar som syftar till att utveckla stödpersonerna i sin yrkesroll kan ses som filantropiska inslag i verksamheten. Däremot är de utbildningar som tar upp andra myndigheters arbete, eller reglerna kring skadestånd och försäkringar, att betrakta som inslag i den byråkratiska formen.

De nämnda formerna är att betrakta som någon form av idealtyper som endast kan användas för att tydliggöra mönster i jourernas verksamheter. Ingen jour verkar fullt ut leva upp till någon av dessa idealtyper. Varje stödperson

etablerar sin form av förhållningssätt till de personer de kommer i kontakt med och det finns fler dimensioner i verksamheten än de här nämnda. Som ett exempel kan nämnas den intervjuade stödperson som berättade att hon under lång tid hade regelbunden stödkontakt med en person genom att varje vecka ringa direkt efter att "Rederiet" visats på TV. Relationen mellan dessa två personer låg då helt utanför det sammanhang som jourens verksamhet reglerar. Kontakten som ursprungligen hade etablerats genom jourens sammanhang hade utvecklats till en helt annan form av kontakt. De var nu personer inför varandra och inte representanter för kategorierna. Kontakten byggde på deras personliga relation, inte på jourens sammanhang. Relationer av det slaget ligger utanför ramen av det som här karakteriserats som former för socialt arbete.

Olika sorters engagemang

I förra avsnittet lyfte jag fram olika former för verksamheten. Jag skall här byta fokus och diskutera olika typer av engagemang som framkommit inom brottsofferjourerna. Oavsett organisatoriskt ideal har intervjuerna med jourernas representanter visat att det finns olika sätt att engagera sig i denna typ av verksamhet. Även i detta fallet handlar det om fyra typer: de professionella, eldsjälarna, de uppfinningsrika och de ideella. Dessa skall inte jämföras eller jämföras med de fyra formerna av organisering. Det finns jourer med såväl byråkratiska som filantropiska ideal som engagerar sig på samtliga av de fyra formerna av engagemang.

Modell 3. Fyra typer av engagemang i brottsofferjourerna

Grad av aktivitet		
	Hög	Låg
Anställd	de professionella	de uppfinningsrika
Ingen anställd	eldsjälarna	de ideella

De professionella har en aktiv brottsofferassistent som både själv arrangerar många aktiviteter och som stödjer andra arrangemang. Dessa jourerna har ofta goda ekonomiska villkor och stor omfattning av stödinsatser. Ofta ser man en tydlig fördelning mellan den anställdes och de frivilligas uppgifter. Skillnaderna ligger i uppgifternas art, inte i dess värde.

De uppfinningsrika saknar de förras goda ekonomiska resurser. Den anställda har en samordnande funktion och fångar in initiativ till aktiviteter från såväl jourens aktiva och medlemmar som andra parter. Jouren har inte någon större egen aktivitet, men söker sig till samarbetspartners för att finna möjligheter till utbud av aktiviteter för stödpersonerna. I dessa jourer är omfattningen av stödinsatser för brottsoffer ofta ringa och det krävs uppfinningsrikedom för att inte stödpersonerna skall tröttna. Dessa jourerna kan ha en bred bas i föreningen, men kan också styras av någon enstaka person.

Eldsjäls-jouren kan också drivas starkt av en person, men det kan finnas utrymme för flera eldsjälar i samma jour. Ofta är det ordföranden eller samordnaren som driver jouren som om den vore professionell och man har en hög grad av såväl stödkontakter som aktiviteter för stödpersonerna.

De ideella har få egna utbildningar och aktiviteter och få stödtillfällen. Ibland består styrelse och stödpersonsgrupp i stort av samma personer. De ideella kan engagera sig i andras aktiviteter och fortbildningar, men de betonar frivilligheten i uppdraget och ser själva stödarbetet som det centrala. Därför får inte aktiviteterna utöver stödarbetet ta upp för mycket tid.

De här nämnda typerna av engagemang har utkristalliserats i min uppfattning av uppgiftslämnarnas berättelser. De har, för mig, varit tydliga och det har fascinerat mig att ett starkt engagemang kan yttra sig på många olika vis. I de fortsatta studierna kommer därför dessa fyra typer av jourer att vidare diskuteras, varför jag här stannar vid att nämna skillnaderna.

10. Sammanfattning

Syftet med denna kartläggning är att skapa förståelse för brottsofferjourernas organisering och förutsättningar för att ge stöd åt personer som utsatts för brott. Förståelsen utgår från att brottsofferjourernas verksamhet betraktas som socialt arbete. Kartläggningen har skett inom det av Brottsofferfonden finansierade projektet "Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer" och den här föreliggande presentationen är en första delrapport från projektet.

Kartläggningen bygger på telefonintervjuer med representanter för brottsofferjourer. Samtliga jourer har blivit uppringda och 103 personer har intervjuats under framför allt sommaren 2002. En person lämnade uppgifter för tre jourer, vilket innebär att 105 av landets 107 jourer har medverkat i studien. De resterande två har sökts vid ett flertal tillfällen, såväl per telefon som med brev, men det har inte gått att etablera kontakt. Då det endast handlar om 2 av 107 finns ingen anledning att anta att resultatet har påverkats av bortfallet.

De uppgifter som lämnats är vanligtvis inte exakta, vilket gör att kartläggningen har karaktären av generell och något diffus beskrivning. I rapporten presenteras de uppgifter som framkommit, men då de saknar stringens har några exakta bearbetningar och jämförelser inte varit möjligt att göra. Den tidigare forskningen på området är ringa och inskränker sig till enstaka studier av enstaka jourer. Denna kartläggning bidrager därför, trots bristen på exakthet, till en förståelse av fenomenet brottsofferjourer genom att i stort sett samtliga jourer har deltagit och beskrivit sin verksamhet.

Brottsofferjourer började etableras i Sverige under 1980-talet. Under 1990-talet ökade antalet jourer kraftigt och

sedan några år tillbaka finns jourer över hela landet. Verksamheten är dynamisk, jourer startar, går samman tillfälligt eller permanent, läggs ned eller är vilande.

Jourerna är organiserade i lokala föreningar och ett riksförbund som samordnar den övergripande verksamheten. Finansieringen varierar mellan de olika jourerna, som i varierande omfattning får medel från framför allt Brottsofferfonden, kommuner, landsting och kyrkor. Därutöver tillkommer bidrag från enskilda, föreningar eller myndigheter som även de varierar i storlek och omfattning. I praktiken innebär den skiftande finansieringen att det finns jourer som saknar medel för den verksamhet de vill bedriva lika väl som att det finns jourer som har mycket gott om medel.

Föreningarna har totalt mellan 8 000 och 9 000 medlemmar. Antalet medlemmar per jour varierar mellan 10 och 250. Drygt 1 000 personer är aktiva som stödpersoner. Det är de som bedriver den del av verksamheten som riktas direkt mot personer som utsatts för brott. Föreningarna bedriver också omfattande informationsverksamhet samt i många fall vittnesstödsverksamhet vid tingsrätterna, dessa två aktiviteter har dock inte kartlagts i denna studie.

53 av de tillfrågade jourerna bedriver en verksamhet som helt baseras på ideella insatser. I övriga jourer finns någon person anställd för att sköta samordning, handledning av stödpersoner, administration m.m. Varför vissa föreningar valt att anställa en person och andra inte framgår inte helt tydligt. Det finns en viss dominans av jourer med anställda i Skåne och kring Stockholm, områden där såväl befolknings-tätheten som brottsligheten är hög. Det finns tecken på att det kan vara andra faktorer än befolkning och brottslighet som ligger bakom skillnaderna. Det skulle kunna bero på ekonomiska skillnader, tillgången till lämpliga personer eller

på att ideella "eldsjälar" bedriver jourens verksamhet som om de vore anställda, men är oavlönade. Så är fallet t.ex. i någon jour med en mycket aktiv pensionär som samordnare för verksamheten.

I kartläggningen är den enda skillnaden som tydligt framkommit mellan jourerna just skillnaden mellan jourer med och utan anställd. Det finns ingen annan av de studerade faktorerna som så tydligt visar på en skillnad. De jourer som har en person anställd är på alla sätt mera aktiva. Jourerna med anställd har i genomsnitt fler stödpersoner knutna till sig, de har mer kontakt med brottsoffer och mer frekvent förekommande utbildningar av nya stödpersoner.

Totalt sker drygt 80 000 kontakter mellan jourerna och brottsoffer årligen. Variationen i aktivitet är stor. En fjärdedel av jourerna har mindre än två kontakter per vecka med brottsoffer och en fjärdedel av jourerna har mer än 20 kontakter per vecka. Kontakterna består i telefonsamtal, men också personliga möten genom besök i jourens lokal eller hos den brottsdrabbade. Det förekommer också att jourens representant hjälper brottsoffret i kontakt med andra myndigheter och organisationer, framför allt i jourer med anställd.

Drygt en tredjedel av stödpersonerna är män och knappt två tredjedelar kvinnor. Det är i huvudsak personer med lång livserfarenhet som engagerar sig som stödpersoner. I ungefär en fjärdedel av jourerna är yngsta stödpersonen över femtio år och det är bara sex jourer som inte har någon stödperson över 60 år. Stödpersonerna har mycket varierande yrkeserfarenheter. Det finns en kärntrupp med erfarenhet av olika former av vård, omsorg och socialt arbete. Det är också många som har erfarenhet av arbete inom rättsväsende, kyrka och skola. Därutöver finns stödpersoner

ur de flesta yrkesområden. Såväl företagare och tjänstemän som arbetare av olika slag finns representerade, liksom att det finns personer från både offentlig och privat verksamhet.

Rekryteringen av nya stödpersoner sker framför allt genom personliga kontakter och annonsering. Drygt hälften av informanterna menar att det är lätt att rekrytera nya stödpersoner, medan knappt hälften anser det vara svårt. Argumenten på detta område talar emot varandra, förutom att jourer som är synliga och kända i lokalsamhället har lättare att rekrytera än de som är anonyma. De nyrekryterade genomgår grundutbildning och bedöms i fråga om lämplighet för uppdraget. Drygt en tredje del av jourerna har minst en utbildning om året medan en fjärdedel har två år eller mer mellan kurserna.

Kontakten mellan brottsoffer och stödperson är olika långvarig. Den vanligaste formen av kontakt är engångskontakten. Den innebär att juren kontaktar en person som utsatts för brott och som i polisanmälan godkänt att polisen lämnar meddelande till juren. Det kan också vara personen själv som ringer till juren. I engångskontakten är det ofta sakinformation som efterfrågas, framför allt frågor om rättsväsendet och försäkringsfrågor.

I ärenden som drar ut långt i tiden kan kontakten bli upprepad. Det kan vara samtal i samband med brottet, i samband med skadeståndsyrkande och när det är dags för rättegång. Det är då inte fråga om kontinuerlig kontakt, utan om att personen återkommer med olika frågor vid några tillfällen. Det förekommer också mer varaktig kontinuerlig kontakt i form av stödkontakter, tider på upp till tre år har nämnts från informanterna.

Stödpersonerna har själva stöd i sitt uppdrag genom varandra, genom samordnare eller anställd och i några jourer

genom regelbunden handledning. De flesta jourerna arrangerar någon form av sammankomster för stödpersonerna. Det är föreläsningar och kurser, men också tillfällen till erfarenhetsutbyte eller mer sociala samkväm med mat och kulturella aktiviteter. Den handledning som förekommer leds i några fall av en extern, professionell handledare, t.ex. präst eller psykolog. Det är vanligt, framför allt i jourer utan anställd, att man har träffat en överenskommelse med någon av jourens medlemmar som har professionell kompetens på området att kunna åta sig avlastande samtal om stödpersonerna behöver sådana.

I intervjuerna har informanterna tillfrågats om vilka frågor som för tillfället diskuterades i deras jour och förening. Genom svaren får vi en bild av vad som var aktuellt för brottsofferjourerna under sommaren 2002. I jourer med anställd diskuterades framför allt hjälpsatserna, medan de som saknade anställd i högre utsträckning diskuterade offrens situation. Ett annat område som diskuterades mycket var föreningens inre angelägenheter, framför allt ekonomin.

I analysen har det som framkommit i kartläggningen diskuterats utifrån hur brottsofferjourerna organiseras som socialt arbete. Uppdraget som stödperson skapar en uppgift åt den som engagerar sig som stödperson, man kan därför tala om att jourernas verksamhet fyller en mening för de som engagerar sig i arbetet. Personen som kontakter jouren går in i rollen som brottsoffer och i relationen mellan stödperson och brottsoffer skapar de båda sina roller. Dessa roller tenderar att baseras på stödpersonen som den gode hjälparen och brottsoffret som det svaga offret. Denna beskrivning har sin grund i ett filantropiskt ideal.

I informanternas beskrivningar av verksamheten förekommer, parallellt med det filantropiska idealet, ett

byråkrati-ideal. Det avspeglas i att termer och begrepp hämtas från myndighetsutövande organisationers vokabulär. Man talar således om "ärenden", man sätter upp regler för telefontider och ärendefördelning och man har en överenskommen ordning för handläggning av ärenden. När stödpersoner träffar den brottsdrabbade i dennes hem kallar man det för "hembesök" och det förekommer i flera jourer att man av säkerhetsskäl reglerat tillvägagångssättet vid hembesök.

Utöver dessa två former av socialt arbete förekommer i jourerna inslag även av andra former. På några håll har man initierat självhjälpssgrupper där de drabbades egna erfarenheter utgör grunden för att stödja varandra. Några former av direkt behandling av brottsoffer har inte framkommit i denna studie. Jourerna ser sig som komplement till myndigheter och menar att behandling skall ske inom de verksamheter som där bedrivs. Utöver de former av socialt arbete som framkommit har det berättats om andra typer av relationer mellan brottsoffer och stödpersoner. Relationer som efter en tid övergått till mera vänskapsliknande former än former för socialt arbete.

Analysen av det insamlade materialet är översiktlig eftersom denna rapport är en delrapport. Arbetet med projektet "Stödpersonernas sociala arbete med brottsoffer" fortsätter nu med intervjuer av stödpersoner och brottsoffer vid fyra jourer. Under vintern 2003/04 kommer en slutrapport från projektet att presenteras där hela materialet analyseras.

Referenser

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

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

Brottsoffermyndigheten (2002): Årsredovisning 2001. Umeå: Brottsoffermyndigheten.

Brottsofferutredningen (1998): *Brottsoffer : vad har gjorts? : vad bör göras?* SOU 1998:40. Stockholm : Fritze

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

van Drenth, Annemieke och de Haan, Francisca (1999): *The Rise of Caring Power. Elisabeth Fry and Josephine Butler in Britain and the Netherlands*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Donzelot, Jaques (1979): *The policing of families*. New York: Pantheon books.

Gambrill, Eileen (1999): Evidence-Based Practice: An alternative to Authority-Based Practice, i *Families in Society*, vol 80, no 4, pp 341-350

Hedin, Ulla-Carin (1995): *Brottsofferjouren i Göteborg - Medmänskligt och professionellt stöd*. Delrapport inom forskningsprojektet: Ideologi, kultur och metoder i frivilligt socialt arbete. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.

Habermann, Ulla (2001): *En postmoderne helgen? – om motiver til frivillighed*. Lund Dissertations in Social Work 3. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Håkansson, Marianne och Sarnecki, Jerzy (1988): Stöd och hjälp åt brottsoffer, i Brottsförebyggande rådet: *Brottsoffer*. Brå utredning 1988:1. Stockholm: Brottsförebyggande rådet

Jeppsson-Grassman, Eva (1993): Frivilliga insatser i Sverige – en befolkningsstudie, i *Frivilligt socialt arbete*. SOU 1993:82. Stockholm: Fritzes.

Karlsson, Magnus (2002): *Själv men inte ensam - om självhjälpsgrupper i Sverige*. Rapport i Socialt arbete nr 104. Stockholm: Stockholms universitet. Institutionen för socialt arbete.

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

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

Lindgren, Magnus; Pettersson, Karl-Åke och Hägglund, Bo (2002) *Brottsoffer. Från teori till praktik*. Stockholm: Jure.

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

Meeuwisse, Anna och Sunesson, Sune (1998): Frivilliga organisationer, socialt arbete och expertis, i *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr 2-3.

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

National Audit Office (2002): *Helping victims and witnesses: the work of Victim Support*. Report by the comptroller and auditor general. HC 1212. S3 oktober 2002. London: National Audit Office. [Http:// www.nao.gov.uk](http://www.nao.gov.uk)

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

Ryding, Anna (2001): Tiden som retorisk resurs - om brottsofferjourernas gränssättningar, i Åkerström, M och Ingrid Sahlin (red) *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Salonen, Tapio (1998): Klient, i Denvall, Verner och Jacobsson, Tord (red): *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts.

Svensson, Kerstin (1994): *De professionella amatörerna. En rapport om frivårdens arbete med lekmanövervakare*. Norrköping: Kriminalvårdsstyrelsen.

Svensson, Kerstin (2001): *I stället för fängelse? En studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. Lund Dissertations in Social Work 1. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Tham, Henrik (2001): Brottsoffrets uppkomst och framtid, i Åkerström, Malin och Sahlin, Ingrid (red): *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Åkerström, Malin (1988): Att offra sig för offren - några offerjourer i Lund och Malmö, i Brottsförebyggande rådet, *Brottsoffer*. Rapport 1988:1. Stockholm: Brottsförebyggande rådet

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

Åkerström, Malin (1992): Brottsofferjourernas gränsdragningar, i *Apropå* nr 3, s14-18

Åkerström, Malin (1995): *Brottsoffren i forskningen - en litteraturstudie*. Network for Research in Criminology and Deviant Behavior at Lund University, research report 1995:4. Lund: Lunds universitet, Sociologiska institutionen.

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

Internet

Brottsofferjourernas Riksförbund: www.boj.se

Brottsoffermyndigheten: www.brottsoffermyndigheten.se

Brottsförebyggande rådet: www.bra.se

Statistiska Centralbyrån: www.scb.se

Bilaga

Intervjuguide: Telefonintervjuer - Brottsofferjourer

Jour:

Telefon:

Uppgiftslämnare, namn och funktion:

Har ni någon anställd i er jour?

Hur många stödpersoner har ni?

Är alla aktiva?

Vilka yrken har era stödpersoner?

Hur gamla är de?

Hur ser fördelningen män- kvinnor ut?

Har ni lätt att rekrytera de ni behöver?

Hur gör ni för att godkänna en ny stödperson?

Hur utbildas nya stödpersoner?

Vilket stöd har stödpersonerna i sitt löpande arbete?

Vilka aktiviteter har ni haft för stödpersoner under detta året?

I vilken utsträckning har stödpersonerna löpande kontakt med brottsoffer?

Vilka frågor har varit centrala för er jour den senaste tiden?

Hur ställer ni er till att medverka i intervjuer med stödpersoner och brottsoffer?

Har ni möjlighet att skicka er senaste verksamhetsberättelse?



**Lunds universitet
Socialhögskolan**

**Box 23
221 00 Lund
046-222 00 00**