

Bodil Thuresson

Jessica Jönsson

”Man kunde ju prata av sig”

– en studie om brottsoffers upplevelser av hjälpen de får från
brottsofferjouren

”You could talk about it”

– a study of the experiences of victims of crime who have been receiving
help from the Swedish Association for Victim Support

Handledare:
Anders Giertz

Examinator:
Ulla Zetterlind

Abstract

Title: “You could talk about it” – a study of the experiences of victims of crime who have been receiving help from The Swedish Association for Victim Support.

We got in touch with ten victims of crime through a local chapter of The Swedish Association for Victim Support and examined their emotional experiences of the help that was given to them from this organization.

Background: Crime has always been a part of society and anyone can be subjected to some form of crime. Whenever a crime is perpetrated, there is always a victim. The purpose of this essay is to investigate how victims of crime emotionally experience the help they receive from the national association in Sweden who help and support victims of crime.

Methods: We employed a qualitative method in the process of investigating the topic of this essay, and by employing interviews we got a deeper understanding of how victims of crime experience the help they receive. We then analyzed the gathered qualitative material by employing the theories of Johan Cullberg and Aaron Antonovsky. We were thereby able to make several conclusions about how the emotional experiences can take shape for victims of crime, who receive help from The Swedish Association for Victim Support.

Conclusions: The people we studied experienced, for the most part, the support they received as helpful and they pointed out the importance of being able to talk about their emotional experiences with a fellow human being.

Keywords: victims of crime, The Swedish Association for Victim Support, emotional experiences, support.

Innehållsförteckning

	Sid.
1. Inledning	3
2. Bakgrund	3
3. Syfte	8
4. Aktuell forskning	8
5. Teoretiska utgångspunkter	11
6. Metod	13
6.1 Val av metod	13
6.2 Urval	14
6.3 Tillvägagångssätt	14
6.4 Intervjuernas genomförande	15
6.5 Databearbetning	17
6.6 Etiska överväganden	17
7. Metoddiskussion	18
8. Resultat	20
8.1 Presentation av informanter	20
8.2 Presentation av teman	20
8.3 Känsломässiga upplevelser	20
8.4 Bemötandets och stödets betydelse	22
8.5 Samtalets och kommunikationens betydelse	23
9. Resultatdiskussion	24
10. Slutdiskussion	26
11. Arbetsprocessen i gruppen	29
Källförteckning	30
Bilaga 1 – Informationsbrev	
Bilaga 2 – Intervjuguide	
Bilaga 3 – Samtycke	

1. Inledning

Under hösten 2005 skrev vi vår B-uppsats, där vi undersökte hur det kan vara att arbeta på en brottsofferjour. Vi fick ta del av hur stödpersoner, vittnesstöd och en samordnare arbetar där, vilka svårigheter de möter i sitt arbete, vilka känslor som blir påtagliga i mötet med brottsoffer och hur känslorna hanteras. Det vi då blev intresserade av, och kände att vi ville få mer kunskap om, var hur brottsoffren upplever kontakten med brottsofferjouren. Vi ville också undersöka vilken betydelse kontakten med brottsofferjouren har för brottsoffer och var då framförallt intresserade av att se vilken betydelse kontakten med stödpersonerna på en brottsofferjour har, i bearbetningen av upplevelser och känslor.

Oberoende av vilken inriktning vi framöver kommer att arbeta inom som socialpedagoger kommer vi att i olika situationer möta vuxna, ungdomar och barn som varit utsatta för brott eller bevittnat brott. Det är då en värdefull kompetens att dels ha kunskap om brottsofferjourens verksamhet, samt vilka trauman brottsoffer utsätts för och hur de kan få hjälp med att bearbeta dessa. Den kunskap och förförståelse vi har inom området har vi framförallt fått genom material från vår B-uppsats. Vi läste då litteratur valt utifrån ämnet som också handlade om brottsoffer; vilka svårigheter de utsätts för i samband med brott, vilket stöd de kan få via samhället såsom brottsofferjour, polis, brottsoffersamordnare inom polisen, åklagare samt advokat och hur dessa samarbetar.

2. Bakgrund

Brott

Brott har under alla tidsepoker förekommit i Sverige. De handlingar som anses vara brottsliga och som kan ge straffpåföljd finns beskrivna i brottsbalken och i andra lagtexter (Sveriges Rikes Lag, 2005). Vem som helst kan utsättas för någon typ av brott och när ett brott inträffar finns det alltid någon som blir brottsoffer, oavsett om det polisanmäls eller inte. Orden brott och offer har under lång tid varit etablerade i det svenska språket, men begreppet brottsoffer uppkom först under 1970-talet, genom Eva Österberg som är professor vid Lunds Universitet (Lindgren, Pettersson, Hägglund, 2001).

Begreppet brottsoffer

I sin avhandling "Välviljans Variationer" beskriver Anna Ryding utifrån olika diskurser (framställning av termer och uttryckssätt som man använder för att beskriva ett fenomen) hur

begreppet brottsoffer kan definieras (Egidius, 2005). Brottsoffer kan beskrivas utifrån en *polisiär, ideologisk, ideell, folkpsykologiska, byråkratiska* samt en *juridisk* definition:

- *Polisiär*: brottsoffret är en fysisk person som blivit utsatt för brott som går att bevisa enligt objektiva kriterier.
- *Ideologisk* : brottsoffret definierar sig själv som ett brottsoffer och blir inte ifrågasatt.
- *Ideell*: utgår från två olika synsätt – *pragmatisk* och *gåvoekonomisk*. *Pragmatisk*: brottsoffret är en person som brottsofferjourer har kunskap och praktisk erfarenheter av att möta utifrån vissa rutiner. *Gåvoekonomisk*: brottsoffret är en person som svarar med tacksamhet på hjälp.
- *Folkpsykologisk*: brottsoffret är en person som befinner sig i kris.
- *Byråkratisk*: brottsoffrets känslor och upplevelser omformuleras till skriftliga dokument.
- *Juridisk*: brottsoffret benämns målsägande (en person som äger sitt mål) och är förknippat med en rättsprocess.

Den *juridiska* definitionen kopplar alltså begreppet brottsoffer till rättsprocessen och då avses det som anges i Rättegångsbalken, RB 20 kap 8 §: ”*målsägande är den, mot vilken brott begånget eller som därav blivit förnärmad eller lidit skada*” (Sveriges Rikes lag, 2005). Inom den Europeiska unionen (EU) använder man sig av Förenta Staternas (FN) definition av brottsoffer, som också kan relateras till en juridisk definition. Det är inte en juridiskt bindande definition, men länderna förväntas eftersträva den i sina lagar och de jouraktiva refererar ofta till den. Begreppet ’offer för brott’ innebär då en person som ”enskilt eller gemensamt, har lidit skada, inklusive fysisk eller psykisk skada, känslomässigt lidande, ekonomisk förlust eller väsentlig försämring av sina grundläggande rättigheter, genom handlingar eller underlåtelser som strider mot strafflagar som gäller i Medlemsstaterna, inklusive de lagar som förbjuder brottsligt maktmissbruk” (Ryding, 2005). Enligt FN:s deklaration har brottsoffer rätt att få tillgång till rättvis behandling, rätt till ersättning från gärningsmannen, rätt till ersättning från staten och rätt till hjälp av frivilliga eller statliga organ (Lindgren, 2003).

Vi har valt att utgå från en juridisk definition av brottsoffer i vår studie, eftersom de brottsoffer som deltagit i vår studie varit utsatta för brott som lett till att gärningsmannen

blivit åtalad. Vi anser också att den definitionen är mest lämpad att använda, utifrån studiens syfte och våra frågeställningar.

Vem blir brottsoffer?

Alla individer kan utsättas för brott, oavsett kön, ålder och nationalitet. Brottsoffer finns inom alla samhällsklasser i vårt samhälle. Under senare decennier har vissa grupper som utsatts för brott varit i fokus och framställs som särskilt utsatta. De grupper man ansett varit speciellt utsatta är kvinnor, barn, människor med funktionshinder, invandrare och äldre människor (Diesen, 2005). När en individ utsätts för ett brott påverkas den grundläggande tryggheten i tillvaron. Det som får stor betydelse för brottsoffren är hur han/hon bemöts av sin omgivning och inblandade aktörer. Ett brottsoffer bör bemötas utifrån respekt och bli erkänd som ett brottsoffer och därefter få stöd och hjälp av myndigheter och organisationer, samt informeras om sina rättigheter som brottsoffer (Lagerbäck, 2006).

Reaktioner och känslor som kan uppstå hos brottsoffer

De reaktioner som brottsoffer kan uppvisa påverkas av en rad olika faktorer och dessa blir avgörande för reaktionernas omfattning. Avgörande är hur lång tid individen utsatts för brott, brottets karaktär, individens personliga egenskaper och livsfas, följderna av brottet samt hur individens sociala nätverk ser ut (Lindgren, 2001). Lagerbäck (1996) beskriver olika typer av naturliga psykiska reaktioner som brottsoffer kan uppleva. Det är inte ovanligt att brottsoffer upplever känslor av övergivenhet och även börjar tvivla på det som hänt; om de verkligen utsatts för ett brott eller om det är något de fantiserat om. Känslan av osäkerhet är en naturlig reaktion, men den leder oftast till att brottsoffrens lidande och förtvivlan accelererar.

Vanligt förekommande hos brottsoffer är också vissa svårigheter att tolka information, tänka klart och koncentrera sig. Detta kan leda till att självsäkerheten minskar och att brottsoffren tvivlar på den egna förmåga att klara av situationer och uppgifter framöver, som till exempel en väntande rättegång (Christiansson, Engelberg och Holmberg, 2004).

Andra svårigheter som brottsoffer kan uppleva är mardrömmar, svårigheter att sova och påträngande minne. Fysiska symptom kan vara trötthet, oro, rastlöshet, huvudvärk och smärtor i olika kroppsdelar. En kronisk, traumatisk reaktion kan i vissa fall leda till en personlighetskris, minskat eller avsaknad av självförtroende, ångestsymptom och oförmåga att utöva vardagliga aktiviteter. Ängslan och oro i sociala sammanhang kan också förekomma

och brottsoffren kan känna skuld och förebrå sig själv och ha tankar om att brottet var ett straff hon/han förtjänade (Lagerbäck och Christiansson, 1996).

En *primär* traumatisering inträffar i samband med att en individ utsätts för brott. Individen kan påverkas mer eller mindre starkt, beroende på individuella förutsättningar eller brottets art. Vid en primär traumatisering är det gärningsmannen som alltid har det totala ansvaret för att situationen uppkommit. En *sekundär* traumatisering orsakas av händelser som inträffar efter det ursprungliga brottstillfället, när brottsoffren möts av omgivningen på ett negativt sätt. Det krävs då att personer som kommer i kontakt med brottsoffren är medvetna om vad som kan underlätta eller försvåra en återgång till det liv brottsoffren hade innan brottet inträffade (Christiansson, Engelberg och Holmberg, 2004).

För att kunna skapa förståelse för de reaktioner brottsoffer kan utsättas för är det viktigt att även belysa reaktionerna utifrån ett psykosocialt perspektiv. Utifrån ett psykosocialt perspektiv bör man ha i åtanke vilken livssituation brottsoffren befinner sig i och om offret tidigare varit utsatt för andra händelser i livet som varit traumatiska och hur dessa i så fall bearbetats. Vissa brottsoffer är kanske redan utsatta för stark psykisk belastning, till exempel genom att vara drabbad av sjukdom eller vara utan arbete (Christiansson, Engelberg och Holmberg, 2004).

I samband med att man utsätts för ett brott, oavsett dess art, sker en kränkning av den personliga integriteten och upplevelsen av otrygghet skakar om individen. Brottsoffren kan drabbas av hjälplöshet och att inte besitta förmågan att reda upp situationen hon/han befinner sig i. Individen söker då ofta en förklaring till varför hon/han utsatts för brott; en så kallad orsaksanalys som kan ses som en självmedveten process hos individen (Christiansson, Engelberg och Holmberg, 2004).

Hjälpinsatser för brottsoffer

Att bli utsatt för någon typ av brott innebär nog för de flesta en stark och påfrestande upplevelse. Ofta medför brottet även andra konsekvenser såsom ekonomisk förlust vid sjukskrivning, fysiska skador, psykiska reaktioner och andra sociala konsekvenser. De som utsatts för brott har rättigheter att på olika sätt få hjälp och stöd (Lindgren, 2004).

Om man ser till den svenska lagen, har socialtjänstlagen (2001:453) ett utbrett ansvar för brottsoffer och det gäller hela gruppen av brottsoffer och deras anhöriga. Detta formuleras i Socialtjänstlagen kap 5, § 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. Detta kan handla om såväl ekonomiskt och materiellt stöd som psykologiskt stöd” (Brottsoffermyndigheten, 2005).

Frågor som rör brottsoffer har under de senaste årtionden ökat i betydelse, genom framväxten av olika brottsofferorganisationer. Andra menar att den ökade forskningen om ämnet och kommersiella krafter som säljer skyddsutrustning, i form av bland annat larm, även bidragit till att synliggöra offergrupperna (Nilsson, 2003). En rad olika reformer har genomförts under de senare åren, för att stärka brottsoffrens ställning, och en av de stora åtgärderna man vidtagit är grundandet av en brottsoffermyndighet (Hermansson och Wahlberg, 2005).

För de som utsatts för brott finns det idag hjälpinsatser av olika slag, men brottsofferjouren kan ses som den främsta hjälpen. Den första brottsofferjouren bildades 1984 och därefter bildades Brottsofferjurens riksförbund (BOJ) 1988, till en viss del för att kunna skapa förutsättningar för de lokala jourerna att få ekonomiskt stöd. 1994 inrättades sedan Brottsoffermyndigheten, som idag svarar för handläggningen av ansökningar om brottsskadeersättning. Det var Brottsoffermyndigheten som 1999 startade vittnesstödsverksamheten, som är en del av de lokala brottsofferjourernas arbete idag (Brottsoffermyndigheten, 2007).

Brottsofferjouren på lokal nivå

De lokala brottsofferjourernas huvuduppgift är att ge medmänskligt stöd åt brottsoffer. Stödet kan bestå av individuella samtal, hjälp vid kontakt med myndigheter samt stödja brottsoffer vid rättegång. En jour består av ett antal ideellt arbetande stödpersoner och vittnesstöd och de flesta lokala jourer har också en anställd brottsoffersamordnare. Jourerna får bidrag framför allt från kommunerna, men även från Brottsofferfonden, landsting och lokala sponsorer (Brottsförebyggande rådet, 2005).

Att vara stödperson innebär att vara medmänniska, genom att lyssna på brottsoffer och vara ett stöd och kunna hjälpa dem att uttrycka sina tankar. Ett vittnesstöd har i uppgift att ge

medmänskligt stöd och ge vittnen och brottsoffer information om domstolsförhandlingar och andra praktiska frågor. Det är meningen att vittnesstödet ska ge en ökad trygghet för vittnen och brottsoffer, i samband med domstolsförhandlingar (Brottsoffermyndigheten, 2004). Stödpersonerna och vittnesstödarna får kontinuerlig utbildning och avger ett tysthetslöfte. Det är brottsoffersamordnaren som håller i kontakten med polisen och som ser till att brottsoffer får kontakt med en stödperson och vittnesstöd. Samordnaren har också i uppgift att utbilda och vägleda stödpersonerna och att svara för kontakten med olika samhällsinsatser och allmänheten (Brottsofferjourernas riskförbund, 1998). Alla lokala brottsofferjourer har ett nära samarbete med polisen, socialförvaltningen, sjukvården, rättsväsendet, kyrkan och frivilliga organisationer.

3. Syfte

Syftet med vår studie är att undersöka hur brottsoffer upplever hjälpen och stödet de får från brottsofferjouren och vilken betydelse denna hjälp har. Vi har då valt att lägga fokus på brottsoffrens möten med de stödpersoner som arbetar på en brottsofferjour. För att undersöka vilken betydelse dessa möten har och hur de upplevs arbetar vi efter följande frågeställningar:

- Hur upplever brottsoffren stödet de får från stödpersonerna?
- Vad har stödpersonerna för betydelse för brottsoffrens bearbetning av sina upplevelser?

4. Aktuell forskning

Vi har sökt efter aktuell forskning kring olika hjälpinsatser för brottsoffer, och hur dessa kan upplevas av brottsoffren, på Kristianstad Högskolas databaser Social Services Abstracts och Social Sciences Citation Index, med hjälp av sökorden "victims of crime" och "help for victims of crime". Vi har också sökt i LIBRIS och i de elektroniska tidskrifter och fulltextdatabaser (främst i PsycArticles) , som finns på Kristianstads Högskolas hemsida, med hjälp av samma sökord.

Vi har även varit i kontakt med forskare på Högskolan i Kristianstad, Stockholms Universitet och Umeå Universitet, samt Nils Åkesson på Swedish Standards Institute (SIS) och

Brottsofferjourernas Riksförbund, som först och främst har hänvisat oss vidare till skolans databaser. Trots intensivt sökande om forskning som belyste vårt syfte och våra frågeställningar har vi inte kunnat hitta något som vi funnit relevant för vår studie. Visserligen finns det en bred forskning kring brottsoffer, men vi anser att den forskningen främst inriktar sig på brottsoffer i rättsprocessen, medlingens betydelse för brottsoffer och speciellt utsatta grupper som brottsoffer. Det vi istället fann relevant att använda oss av, i delen om aktuell forskning, är en föreläsning vi deltog i vid Högskolan i Kristianstad, av Ray Bull som är professor och forskare som författat flera vetenskapliga artiklar. Föreläsningen gick under namnet ”Att intervjua sårbara barn och brottsoffer” och riktades i första hand till poliser, rättsväsendet och andra som möter brottsoffer i en utsatt situation.

Bulls forskning kan kopplas an till Ulf Holmbergs forskning, som i sin doktorsavhandling belyser polisens kontakt med och bemötande av brottsoffer (1996). Holmberg har varit verksam under många år som polis innan han började studera psykologi, under 1990-talet. Idag är han verksam vid Högskolan i Kristianstad. Vi anser att Bulls och Holmbergs forskning är av intresse för oss, eftersom man kan se vissa likheter med hur viktig polisens bemötande av brottsoffer och den ideella verksamhetens bemötande är.

Bull är verksam vid Universitetet of Leicester i England och har med sin långa forskningserfarenhet bidragit till utvecklingen av den utredande intervjuens betydelse för brottsoffer och har författat ett stort antal vetenskapliga artiklar. En del av hans forskning har inriktats på hur brottsoffer upplever sitt möte med polisen. Bull tar som utgångspunkt att det mest betydelsefulla i mötet med brottsoffer är att ha tydliga ramar i mötet, samt att etablera förtroende i inledningen genom att förmedla en personlig kontakt. Detta leder oftast till en god relation, vilket har stor betydelse för att brottsoffren ska kunna känna sig trygga. Utifrån detta har Ray Bull utvecklat PEACE-modellen (Plan and preparation, Engage and explain, Acunt and chalange, Closure, and Evaluation) där betydelsen ligger i att polisen skapar en god relation, genom att vara personlig och fokusera på bemötandet.

Grunden i en del av Bulls forskning bygger på skriftliga intervjuer med brottsoffer. Resultatet av hans forskning, om de upplevelser som brottsoffer haft i möte med polis, har visat på vilken effekt två olika förhållningsstilar (dominant och humanitär) påverkar brottsoffer. Det dominanta förhållningssättet upplevs som ett bemötande präglad av aggressivitet, envishet, avståndstagande och fördömande. Det humanitära förhållningssättet upplevs som empatiskt,

hjälpamt, vänligt och tillmötesgående. Det framkom också att empatin värderades högt och var av stor betydelse för de brottsoffer som ingått i hans forskning (Föreläsning 20070215).

Holmberg menar att brottsoffrets upplevelser av brott orsakar ett psykiskt lidande, i den omfattning att det överskrider vad en människa klarar av att utsättas för. Om brottsoffren blir bemötta och omhändertagna med förståelse, kan det leda till att de psykiska konsekvenserna minskar. Om de istället möts med arrogans kan detta leda till ett livslångt lidande. I Holmbergs forskning ingår också två pilotstudier, som pekar på att bemötandet från polisen och andra resurser i samhället (så som ideella hjälporganisationer) spelar en stor roll för hur brottsoffer kan berätta om sina traumatiska upplevelser. Om brottsoffren möts med oförståelse blir brottsoffrens möjligheter till återanpassning, återhämtning och upprättelse inte tillgodosett. Om brottsoffren möts med förståelse kan det istället skapa en trygghet hos brottsoffren, som då kan få en rehabiliterande verkan (Holmberg, 1996).

Det finns även en viss forskning kring allmänhetens syn på brottsoffer och om brottsoffrets fysiska och psykiska skador eller ekonomiska förluster efter att ha utsatts för brott; detta forskningsområde kallas för viktimologi. Fokus ligger också på hur brottsoffer bemöts och behandlas i olika sammanhang och det tycks finnas bestämda föreställningar om hur brottsoffer handlar och reagerar. Den norska kriminologen Nils Christie har utvecklat den ideala brottsofferteorin och menar att en förutsättning för att bli definierad som ett idealiskt offer är att man kan väcka någon slags uppmärksamhet och inte verka så starkt att ens oskuld och oförmåga att skydda sig ifrågasätts. (Åkerström och Sahlin, 2005). Han beskriver sex olika egenskaper hos det ideala brottsoffret:

- Idealoffret är oskyldigt, svagt och försvarslöst.
- Offret har själv inte någon delaktighet i brottet.
- Offret är involverad i en respektabel aktivitet och är på väg till en respektabel plats.
- Offer är i underläge i förhållande till gärningsmannen.
- Offret har tillräckligt med inflytande för att hävda sin status som offer (Christie, 1986 citerad i Lindgren et al 2001:31).

Christie menar också att det ideala offret är en människa som många känner sympati för. Precis som det finns idealoffer finns det även icke-idealoffer. Det finns individer som

befinner sig i utanförskap eller ses som avvikande, till exempel narkomaner, alkoholister, homosexuella, med flera. De utsätts oftast för brott, men samhället har svårare att se dem som brottsoffer. När offret inte lever upp till bilden av ett idealoffer upplevs det inte som lika självklart att de är offer. Detsamma gäller om offret anses ha någon skuld i att brottet inträffade, varit påverkad av droger eller själv varit inblandad i någon kriminell handling (Hermansson och Wahlberg, 2005).

5. Teoretiska utgångspunkter

Vi har valt att utgå från Aaron Antonoskys teoretiska modell KASAM (känsla av sammanhang) och Johan Cullbergs kristeori. Vi finner dessa relevanta i förhållande till vårt ämnesval, eftersom människor som blir utsatta för brott oftast hamnar i en kris. Det får en stor betydelse för brottsoffren hur de bemöts och hur de upplever det sammanhang de blir en del av. Om brottsoffren sedan ser sig själva som offer är det inte säkert att människor som de möter i sin omgivning gör det.

Ordet kris härstammar från det grekiska ordet *krisis* och betyder vändning eller plötslig förändring. I detta sammanhang syftar ordet till att beskriva ett psykologiskt reaktionsmönster, som blir synligt när människor utsätts för akuta inre eller yttre svårigheter eller problem. Cullberg (2003) definierar psykisk kris som när en individ hamnar i en livssituation, där tidigare erfarenheter och inlärd reaktionsmönster inte är tillräckliga för att förstå och klara av den aktuella situation man befinner sig i.

I mötet med en individ som befinner sig i kris är det viktigaste att ta reda på vilken inre betydelse det inträffade har för individen som blivit utsatt för traumat. Cullberg (2003) beskriver fyra olika aspekter som kan vara avgörande för hur en individ påverkas av en psykisk kris:

- Situationen som utlöst krisen.
- Den inre krisens betydelse för den individ som drabbats.
- Vilken livsfas individen befinner sig i.
- Vilka sociala förutsättningar individen har utifrån det sammanhanget individen ingår i och hur individen bearbetat tidigare livskriser.

Psykiska kriser innebär ofta en upplevelse av uppgivenhet och ett inre kaos. Utifrån Cullbergs kristeori delas den psykiska krisen in i fyra olika faser: *Chockfasen*, *reaktionsfasen*, *bearbetningsfasen*, *nyorienteringsfasen*. Chockfasen och reaktionsfasen utgör tillsammans krisens akuta faser. *Chockfasen* kan pågå från några timmar upp till några dygn, individen reagerar med att avskärma sig från verkligheten. Utåt sett kan det förfalla som individen är i balans, men inom individen råder kaos. Under denna fas har individen svårt att komma ihåg information eller vad som egentligen har hänt. Det är inte ovanligt att individen kan reagera med symptom som den normalt inte visar upp, till exempel geom att skrika, ligga tyst eller avvisa kommunikation.

Reaktionsfasen pågår oftast i fyra till sex veckor. Under denna fas börjar individen bli medveten och inse vad som hänt. Fasen är en viktig del i krisförloppet, för att kunna konfronteras med verkligheten. Det är vanligt förekommande att individen visar upp ett beteende som kännetecknas av tidigare utvecklingskede i livet. Individen kan även projicera över sina skuldkänslor på någon i sin omgivning, genom att göra denne ansvarig för det som inträffat. Individen kan uttrycka sina känslor för att tillgodose omgivningens krav och tar sig då samman för att inte göra någon besviken eller irriterad. Det är även vanligt förekommande att individen reagerar med somatiska symptom, så som andningssvårigheter eller matthet i kroppen. Individen vill vara ensam och drar sig tillbaka från sin omgivning, med känslor som att vara sämre än andra och upplever sig vara utstött från omgivningen. Under de akuta faserna är ångestnivån hög och symptom som kan framträda är sömnsvårigheter, dålig mathållning och rubbad dygnsrytm. Även olika stressymptom kan bli framträdande, såsom överdriven irritation, trötthet och psykosomatiska reaktioner.

Bearbetningsfasen kan pågå från sex månader till ett år. Under denna fas lämnar individen det akuta skedet och börjar sakta lämna traumat bakom sig och se ljusare på framtiden. Förnekelsen av det som inträffat minskar och symptomen avtar med tiden. Individen återgår till sin vardag och har en viss distans till det som inträffat. Den egna skulden som individen känt börjar avta.

Nyorienteringsfasen är inte någon avslutning på det individen upplevt, men individen kan acceptera att leva med det som har hänt. En förutsättning för detta är att individen arbetat sig igenom de tidigare skeenden i krisförloppet och det medför då för individen att självkänslan

sakta kommer tillbaka. I vardagliga situationer är det inte ovanligt att de svikna förhoppningar individen har gör sig påminna, men de går att hantera. För vissa individer kan upplevelsen av det som inträffat få betydelse för framtiden, genom att de får en ökad förförståelse (Cullberg, 2003).

I Antonovskys teori, som utgår från ett salutogent synsätt, ligger fokus på hälsans ursprung. Antonovsky hävdar att den tillvaro, som individer lever i, är full av olika stressfaktorer så som påfrestningar, krav, konflikter, motgångar och olika problem som måste lösas. När en individ utsätts för en hög stressfaktor leder det till ett högt spänningstillstånd, som måste hanteras. Om spänningen leder till hälsa eller ohälsa beror på hur spänningen hanteras och vilken betydelse den får för individen. De faktorer som ligger bakom måste studeras och beaktas. Vidare hävdar Antonovsky att vissa individer som utsätts för påfrestningar av olika slag klarar sig bättre än andra. Påfrestningarna kan i vissa fall leda till att individer växer och utvecklas, medan andra blir sjuka. Motståndskraften hos en individ är avgörande av hur individen upplever tillvaron i sin omgivning. Om individen upplever sin tillvaro som meningsfull, begriplig och hanterbar kommer individen att lättare kunna hantera de motgångar och konflikter som uppstår (Antonovsky, 2005). Utifrån denna teori utvecklade Antonovsky begreppet KASAM, som betyder känsla av sammanhang. För att en känsla av sammanhang ska uppstå krävs en markering av sammanhanget. Nyckelorden i sammanhanget är *meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet*.

Meningsfullheten har sin tyngdpunkt på att det är viktigt för individen att se meningsfullheten i ett problem, för att kunna lösa problemet på ett meningsfullt sätt. *Begripligheten* har sin tyngdpunkt på hur individens inre och yttre är ordnat som tydligt och klart, istället för att vara kaotiskt och oförklarbart. *Hanterbarheten* har sin tyngdpunkt på hur individen samlar resurser antingen i sin omgivning eller i sitt inre, för att lösa problem (Antonovsky, 2005).

6. Metod

6.1 Val av metod

I vår studie har vi valt att lägga fokus på de upplevelser informanterna haft i mötet med brottsofferjouren, vilket bäst kan redovisas med hjälp av en kvalitativ metod. Vid en kvalitativ undersökning utgår man från att försöka skapa en förståelse för livsvärlden hos en grupp eller hos en individ (Hartman, 2004). Anledningen till att vi valt att utgå från en kvalitativ metod är

att vi anser att genom att möta informanterna i intervjuer ger det oss en mer detaljrik och beskrivande bild av deras upplevelser. I vår studie har vi använt oss av en analytisk induktion, vilket kännetecknas av att man först samlar in data och sedan analyserar datamaterialet för att hitta generella samband.

6.2 Urval

Utifrån den tidsaspekt vi haft till vårt förfogande under denna studie har vi valt att enbart intervjua brottsoffer som fått hjälp och stöd från en brottsofferjour inom rimligt avstånd. Vi har valt att utgå från ett tillfällighetsurval, som kännetecknas av att man väljer ut informanter som är lämpliga, besitter den bästa kunskapen och finns tillgängliga inom ett relativt nära avstånd (Denscombe, 2000). Vi anser att vårt urval är relevant i förhållande till vår studie, för att kunna få ett rimligt stort urval och även rätt personer i vårt urval.

Genom både en muntlig och skriftlig förfrågan bad vi samordnaren och en stödperson på en brottsofferjour att förmedla kontakt med brottsoffer som de mött i sitt arbete och som uppfyllde vissa urvalskriterier och särskilda förutsättningar relaterade till vår studie: de skulle ha varit utsatta för någon typ av brott, vara av olika kön och representera ett stort spridningsmått gällande ålder. Vi framförde också en önskan om att få komma i kontakt med tio brottsoffer. Vi ansåg att samordnaren och stödpersonen ägde den kunskap som kunde hjälpa oss att, på ett professionellt sätt, välja ut brottsoffer som bearbetat sina upplevelser väl och inte befann sig i ett traumatiskt tillstånd till vår studie.

6.3 Tillvägagångssätt

Inledningsvis tog vi kontakt med en samordnare på en brottsofferjour och presenterade då oss själva och studiens syfte och yttrade även en önskan om att få komma i kontakt med brottsoffer. Efter en tid fick vi bekräftat att samordnaren, med hjälp av en stödperson, var intresserad av att hjälpa oss att förmedla brottsoffer. Därefter blev vi inbjudna på ett av brottsofferjourens månadsmöte, där samordnaren brukar träffa stödpersoner och vittnesstödare. På månadsmötet informerade vi ytterligare om syftet med vår studie och svarade på eventuella frågor. Vi tog tillvara alla åsikter om hur vi på lämpligaste sätt, med hjälp från brottsofferjourens sida, skulle gå tillväga för att få kontakt med brottsoffer till våra intervjuer.

Det bestämdes att samordnaren, samt en stödperson, som vi ansåg vara experter på området skulle ta telefonkontakt med brottsoffer de varit i kontakt och fråga om de ville delta i vår studie. Vi skrev också ett brev (bilaga 1) som kunde ges till brottsoffren och som tydligt förklarar studiens syfte. De skulle då kort informera om studiens syfte och vem som utförde studien. När de fått medgivande från ett brottsoffer som var villig att delta i vår studie kontaktade de någon av oss, så att vi kunde ta en vidare telefonkontakt med brottsoffren. Vid den kontakten presenterade vi oss själva och vår studie och därefter avtalade vi tid och plats för intervju, vilket vi lät informanterna bestämma över. Oavsett de val informanterna gjorde, kring tid och plats, tror vi att de kände sig trygga i intervjusituationen eftersom vi tagit hänsyn till det faktum att intervjun inte kunde ta plats någonstans där det kunde ha väckt olika tankar till liv hos brottsoffren. Det är viktigt att platsen och miljön känns bekväm och tillåtande för den som blir intervjuad och att det inte finns någon risk för påverkan av störningsmoment (Engkvist, 1996). Vi kom i kontakt med tio informanter, varav Jessica kontaktade fem och Bodil fem.

6.4 Intervjuernas genomförande

Vi är väl medvetna om att brottsoffer är en känslig grupp att intervjua och vi ville därför förbereda oss så noggrant som möjligt inför våra intervjuer. Vi har framförallt planerat upplägget i våra intervjuer utifrån Annika Lantz bok *Intervjumethodik* och anser att intervjuerna utgör basen för vår studie och därför kände vi att det var viktigt att förbereda oss så noga som möjligt inför intervjuerna. Vi kände även ett ansvar mot de personer på brottsofferjouren som fungerat som våra referenter.

Som förberedelse inför intervjuerna skrev vi först en intervjuguide (bilaga 2), för att vara säkra på att kunna få svar på de frågor som var relevanta för vår studie. Sedan utförde vi provintervjuer på varandra, för att ta del av våra uppfattningar och känslor kring frågorna. Vi sökte sedan upp personer i vår bekantskapskrets, som var i ungefär samma ålder som brottsoffren, och provintervjuade dem. De personer som ingick i våra provintervjuer hade inte varit utsatta för brott. Detta gjorde vi eftersom vi anser att man kan uppleva frågor på olika sätt, utifrån vilken livsfas man befinner sig i. Vi fick sedan feedback från våra bekanta om vad som kändes bra eller mindre bra med intervjuerna, vilket gav oss en chans att justera våra frågor. Vi fick också då bekräftat av de personer som vi provintervjuade att de upplevde det som en intervju, och inte som ett samtal.

Vi har utfört tio intervjuer och samtliga intervjuer genomfördes antingen i informanternas hem, på brottsofferjouren eller i Bodils hem. Innan intervjuerna genomfördes fick informanterna ge sitt samtycke till intervjun, genom att skriva på ett samtyckesformulär (bilaga 3). Vi valde att låta informanterna själva bestämma över var och när intervjuerna skulle ske, då vi ville att de skulle känna sig så trygga som möjligt. Vi valde båda två att delta under det första intervjutillfället, eftersom vi på så sätt kände oss tryggare och även kunde reflektera över hur vi upplevde situationen. Vi var noga med att föra fram denna information till informanten. Under de följande intervjuerna valde vi sedan att vara en intervjuare per informant, eftersom informanten inte skulle uppleva att hon/han befann sig i underläge och att vi befann sig i en maktposition. Sammanhanget blir också mer förtroendeingivande när man möts i en dyad, det vill säga ett jämbördigt förhållande (Andersen, 2005). Bodil har gjort fem intervjuer och Jessica har också gjort fem intervjuer.

Under intervjuerna har vi utgått från vår intervjuguide och syftet med att ställa en öppen huvudfråga var att kunna öka vår förståelse för brottsoffrens upplevelser, genom att låta dem fritt få berätta. Vi har dock också använt oss av stödfrågor, för att vara säkra på att täcka upp alla väsentliga områden. En öppen intervju kännetecknas av att förstå meningen med ett fenomen (det vill säga brottsofferjouren, i vårt fall) i relation till människors livsvärld och det sammanhang de ingår i (Lantz, 2007).

Vi har utgått från en ram, som vi använt oss av i samtliga intervjuer, för att säkerhetsställa att intervjun inte utvecklades till ett samtal. Huvudmomenten i vår ram har varit inledning, intervjuens genomförande, sammanfattning och avslutning (Lantz, 2007). Vi inledde våra intervjuer med att kort presentera oss och vår bakgrund för att skapa en personlig kontakt och genomförde sedan våra intervjuer. Under intervjuernas gång sammanfattade vi, vid lämpligt tillfälle, vad som sagts under intervjun, för att vara säkra på att vi uppfattat det brottsoffret berättat på ett korrekt sätt. Efter intervjuernas slut avslutade vi genom att fråga om brottsoffret hade något mer att tillägga och genom att tacka för deras medverkan.

Intervjuerna blev bandade och tog ungefär en halvtimme i anspråk, vilket informanterna kände till i förväg.

6.5 Databearbetning

Vi lyssnade av banden och skrev ordagrant ner intervjuerna. För att sedan strukturera materialet sökte vi efter mönster, som vi kunde koppla till teoretiska begrepp och som utgick från studiens syfte och våra frågeställningar. Vi gjorde en datareduktion, genom att välja bort överflödigt information som inte var relevant i förhållande till studiens syfte. Under analysens gång framträdde framförallt tre olika teman, som vi tyckte informanterna lade betoning på och som vi fann var viktiga att belysa i vår studie. Vi redovisar dessa teman lite utförligare under avsnittet "Presentation av teman" (sid. 20). Vi har också använt oss av citat för att ytterligare stärka vad informanterna berättade i intervjuerna.

6.6 Etiska överväganden

Vi har hela tiden varit medvetna om att brottsoffer är en känslig grupp att studera och intervjua, vilket vi haft i åtanke under studiens gång. Vi har utgått från de fyra etiska huvudkraven. *Konfidentialitetskravet* har tillgodosetts genom att vi informerade informanterna om att studien behandlas konfidentiellt. Vi informerade också att det som kommer fram i intervjuerna inte kommer att läsas av obehöriga och att insamlad information samt bandinspelningar kommer att förvaras inlåst och endast vara tillgänglig för uppsatsskrivarna samt handledaren. Några möjligheter för utomstående att identifiera individer och svar finns inte. *Samtyckeskravet* har tillgodosetts genom att vi delade ut ett samtyckesformulär där respondanterna kunde ge sitt samtycke till att vara med i studien. Informanterna hade rätt att bestämma om och hur länge och på vilka villkor de skulle delta. *Informationskravet* har tillgodosetts genom att vi såg till att respondanterna blev införstådda med studiens syfte och att de även blev införstådda med att intervjuerna bandades och att de blev avidentifierade. Vi upplyste dem även om deras rätt till att avbryta intervjuerna när de önskade, och att de sedan kunde få ta del av resultatet av vår studie. *Nyttjandekravet* har tillgodosetts genom att vi muntligt informerade om att materialet endast kommer att användas i denna studie. Insamlade uppgifter om informanterna kommer endast att användas för det ändamål som anges i informationsbrevet och i ansökan till etikrådet. Insamlat material och inspelat band kommer att förstöras då uppsatsen är examinerad.

7. Metoddiskussion

Om vi, istället för en kvalitativ metod, hade använt oss av en kvantitativ metod i vår studie hade vi möjligtvis kunnat nå ut till en större urvalsgrupp och då hade vi också fått ta del av flera svar. En risk kunde dock ha varit att vi fått svårigheter med att hitta en grupp med stor åldersspridning och då hade urvalsgruppen inte varit representativ för gruppen brottsoffer i sin totala omfattning och således inte heller representativ för gruppen i den totala populationen (Hartman, 2004). Det skulle dock vara möjligt att styra urvalsgruppen, i såväl kvalitativa studier som kvantitativa, till en särskild åldersgrupp eller ett visst kön. Med en kvantitativ metod hade dock informanternas upplevelser inte blivit lika utförligt beskrivna. Om vi, till exempel, hade gjort en enkätundersökning istället hade vi styrt informanternas svar mer genom att ha fastställda frågor i en viss ordning. Vi hade då inte fått samma bredd och djup i våra svar, som vi fått genom att ställa öppna frågor (Kvale, 1997).

Vi anser att urvalet i vår studie är relevant i förhållande till vår studie, då urvalet i kvalitativa studier kännetecknas av att urvalet är relativt litet (Hartman, 2004). Vår urvalsram omfattar också uppgifter som är direkt relaterade till vår studie. Genom att använda oss av ett tillfällighetsurval såg vi en fördel, med att det fanns en möjlighet att ha en nära personlig kontakt med samordnaren och stödpersonen på brottsofferjouren, och att kunna mötas personligen och planera hur vi på lämpligaste sätt skulle nå informanter. Genom att välja vår kunskapskälla inom ett rimligt avstånd säkrade vi även att det, utifrån den tidsaspekt vi hade till vårt förfogande, blev rimligt att i god tid kunna slutföra intervjuerna.

Vi såg även en fördel med att låta samordnaren och stödpersonen, på ett professionellt sätt, hjälpa oss att välja ut informanter som bearbetat sina upplevelser och som inte befann sig i ett traumatiskt tillstånd till vår studie. Det gav oss en viss trygghet, då brottsoffer är en sårbar grupp att intervjua. Vi kände också att risken att vi skulle hamna i en situation där vi inte, på ett professionellt sätt, kunde bearbeta de känslor som kanske blev synliga i mötet med brottsoffren minimerades på detta sätt. En annan fördel med vårt urval kan ha varit att samordnaren och stödpersonen fungerade som våra referenter, vilket kan ha gjort att brottsoffren var införstådda med vår trovärdighet och anseende samt att vi fick en mer personlig kontakt med dem (Denscombe, 2000). En nackdel kan ha varit att samordnaren och

stödpersonen, medvetet eller omedvetet, kanske valde ut vissa brottsoffer som de visste hade enbart positiva upplevelser i mötet med dem som arbetar på brottsofferjouren.

Andra alternativ till att genomföra urvalet på skulle kunna vara att ta del av offentliga handlingar vid en tingsrätt i en kommun där det finns en brottsofferjour och sedan göra en skriftlig förfrågan till personer som varit målsägande vid en rättegång. Ur en etisk synvinkel skulle detta dock vara problematiskt, då vi inte kunnat vara medvetna om vad brottsoffren haft för upplevelse av det dem varit utsatta för. Vi hade också kunnat göra en förfrågan om att delta i vår studie, via First Class på Högskolan i Kristianstad, till studenter som varit utsatta för brott. Nackdelen med en sådan förfrågan skulle dock kunna vara att vi då fått en snäv åldersspridning och att de personerna inte har varit i kontakt med någon brottsofferjour. Vi valde att låta informanterna själva välja plats och tid för intervjuerna, eftersom platsens betydelse kan påverka intervjun till att antingen bli hämmande eller till att upplevas som tillåtande (Lantz, 2007). Om vi istället hade valt tid och plats för intervjuerna hade det känts som om vi begränsade valmöjligheterna för informanterna. I den kvalitativa intervjun har vi haft möjlighet att ställa cirkulära frågor, för att ytterligare utveckla de svar vi fått. Vi har också kunnat återkomma vid eventuella oklarheter eller fått bekräftat att vi uppfattade informanternas berättelser riktigt (Andersen, 2005). Om vi istället valt att ställa strukturerade frågor hade vi kanske begränsat informanterna och därför inte fått lika uttömmande berättelser.

Ett annat sätt att analysera materialet på skulle kunna vara att följa en informants process, från det att hon/han utsatts för brott och se vilken betydelse brottsofferjouren haft i bearbetningen av upplevelserna och hur hon/han ser på vardagen idag. Vi var dock mest intresserade av att se hur informanternas upplevelser av stödet från brottsofferjouren såg ut och fann då att det var mer givande att utgå från olika teman, som alla informanter tog fasta på i intervjuerna. En risk med att välja mer än tre teman i analysen skulle kunna vara att det leder till ett för omfattande arbete, eller att vi istället inte fått in tillräckligt mycket med material under varje tema.

Vi är medvetna om att i en kvalitativ studie kan materialet tolkas på mer än sätt, beroende på vem som utför och analyserar studien. Om någon annan analyserade det material vi har fått fram skulle kanske ett annat resultat ha redogjorts. Vi kan inte vara säkra på att vi har funnit den enda riktiga tolkningen, då det finns olika tolkningsmöjligheter.

8. Resultat

8.1 Presentation av informanter

De brottsoffer vi intervjuade var mellan 17 och 84 år gamla, varav två av dem var män och åtta av dem var kvinnor. Det övergripande intrycket vi fick av informanterna var att de var väldigt öppna och måna om att få berätta om sina upplevelser och om sina tankar kring hjälpen de fått från brottsofferjouren.

8.2 Presentation av teman

När vi tittade på materialet från intervjuerna fann vi några gemensamma teman som vi tyckte var relevanta för studiens syfte och våra frågeställningar. Dessa är *känslomässiga upplevelser*, *bemötande och stöd* och *samtal och kommunikation*. Temat *känslomässiga upplevelser* omfattar de känslor och upplevelser som informanterna kom i kontakt med under tiden de erhöll hjälp och stöd från en stödperson på brottsofferjouren. Temat *bemötande och stöd* blev framträdande under alla intervjuer, då bemötandet och stödet som informanterna erhåller från stödpersonen spelar en viktig roll, för hur informanterna kan bearbeta sina upplevelser. Något som också framträdde tydligt i intervjuerna var vikten av att kunna samtala och kommunicera med stödpersonen, för att informanterna skulle känna tillit och våga berätta om sina upplevelser.

Vi upplevde att temat *bemötande och stöd* låg väldigt nära temat *samtal och kommunikation*, då de är beroende av och påverkar varandra. Hur samtalen och kommunikationen ser ut mellan informanten och stödpersonen påverkas ju av hur hjälpen och bemötandet från stödpersonen ser ut. Därför kan dessa teman uppfattas som lite mer kortfattade än temat *känslomässiga upplevelser*, när vi ställer upp dem så här.

8.3 Känslomässiga upplevelser – känslor som informanterna kom i kontakt med under hjälpen de erhöll från stödpersonen

Vid den första kontakten med stödpersonen har de flesta informanter befunnit sig i ett chocktillstånd och de upplever sin vardag som kaotisk. "*Min situation var mest kaos, jag vet inte vad jag ska säga*", säger en av informanterna. När vardagen känns kaotisk, upplever brottsoffren också känslor av oro och rädsla. "*Jag visste ju inte när jag kom från stan om jag skulle våga gå in, hon kunde ju stå och passa mig*", säger en av informanterna. Känslan av att bli överrumplad när man utsätts för ett brott leder ofta till att informanterna känner sig väldigt

utlämnade och sårbara, vilket också leder till att de vardagliga rutinerna påverkas negativt. *"Det kom ett brev från kronofogden. Jag hade glömt betala min hyra, det har aldrig hänt"*, säger en av informanterna.

När informanterna känner att de inte kan hantera sina vardagliga rutiner på samma sätt som innan brottet, upplever de skam och skuld känslor och de upplever också att deras oro och rädsla gör att tillvaron känns begränsad. Oron och rädslan gör då att många inbillar sig saker som egentligen inte stämmer överens med verkligheten. *"Då kunde jag sitta här och fick för mig att det var människor som bodde i de här höghusen som hade gjort de, jag fick ju för mig för hur mycket som helst"*, säger en av informanterna. För några av informanterna har det även inneburit att de känt sig otrygga i det egna hemmet, om förövaren befunnit sig i deras hem. Det kan leda till att informanterna tar avstånd från vissa föremål i hemmet, då vetskapen om att förövaren på något sätt rört vid dem skapar obehag. *"Du ser soffan som står där inne, den kan jag fortfarande inte sätta mig i för det var där hon låg. Jag kan inte få min kropp att sätta sig där"*, säger en av informanterna.

Några av informanterna har också känt besvikelse över sig själva, genom att känna skuld och skam över att de inte kunnat skydda sig själva i samband med brottet. *"Jag vågade inte berätta för min mamma vad som hänt mig... Jag skämdes för att jag inte kunde skydda mig"*, säger en av informanterna. Detta har lett till att de inte vågat berätta om händelsen för människor som står dem nära, att de upplever att det blir jobbigt för deras anhöriga att lyssna eller att deras anhöriga skulle ha svårt för att sätta sig in i deras situation. *"Det viktigaste för mig är att få ha pratat ut med någon, det hade nog inte gått så bra med mamma"*, säger en av informanterna.

Vid mötet med stödpersonen bär de manliga informanterna med sig känslor av hat gentemot personen som utsatt dem för brottet. De kan då uppleva känslor i form av ilska och en önskan om att få utöva hämnd kan uppstå. *"Hade jag inte haft min stödperson som pratat med mig hade jag slagit honom"*, säger en av informanterna. De kvinnliga informanterna talar inte lika öppet om att de bär på hat eller ilska gentemot förövaren, de uttrycker istället en rädsla för att åter igen bli utsatta för brott. *"Tänk om de dyker upp igen, jag är ju själv med ett barn"*, säger en av informanterna.

I mötet med stödpersonen upplever informanterna att de får upprättelse på olika sätt, för att på sikt kunna återgå till sin vardag. Denna upprättelse kan ta sig i form av att de får hjälp med praktiska göromål av stödpersonen. "*Jag fick några tusenlappar från kronofogden, jag fick inte allt, men det kändes i alla fall som någon upprättelse*", säger en av informanterna.

Några av informanterna beskriver också att de får upprättelse genom att de till slut känner sig starka nog att gå vidare, mycket tack vare stödet de får från stödpersonen. "*Jag kunde inte i min livligaste fantasi drömma om att jag skulle kunna må så bra idag, jag mådde ju skitdåligt rent ut sagt*", säger en av informanterna. Detta gör att informanterna känner sig stolta och upplever att självkänslan är på väg tillbaka. "*Jag tycker inte jag ska vara rädd, jag har ju inte gjort något. Det var ju han som slog mig*", säger en av informanterna.

8.4 Bemötandets och stödets betydelse

Det är av vikt att den första kontakten med stödpersonen präglas av förtroende och tillit, för att informanterna ska kunna känna sig trygga med att delge sin historia och att kontakten då blir betydelsefull. Den första kontakten bör präglas av ett ödmjukt inbjudande från stödpersonen, med en känsla av delaktighet och integritet för informanterna, och utan att det ställs några krav på fortsatt kontakt. "*Genom att bara ringa och presentera sig vet man att de finns och man är välkommen att ringa om man behöver stöd*", säger en av informanterna.

En annan trygghet för informanterna är den tillgänglighet som erbjöds från stödpersonen, det vill säga att stödpersonens tillgänglighet och konterliga stöd anpassas utifrån informanternas behov av stöd. Detta gör att informanterna känner att de får uppmärksamhet och att deras upplevelser och berättelser blir synliggjorda, utan att stödpersonen lägger någon personlig värdering i vad informanterna upplevt. "*Hon har inte påverkat mig och sagt vad jag ska göra*", säger en av informanterna.

Stödet från stödpersonen består främst av att de lyssnar på vad informanterna har att berätta om sina upplevelser, vilket gör att informanterna känner att de bli omhändertagna och respekterade för den de är. "*Hon har ju haft jättestor betydelse för mig, dels för att man kunde ju prata av sig, man kunde sitta där uppe och gråta. Man kunde liksom prata med henne om allting*", säger en av informanterna. Känslan av att bli omhändertagen och att kunna berätta om sina upplevelser, utan att stödpersonen ställer några krav, upplevs som mycket betydelsefullt för informanterna. "*Jag tyckte de förstod mig och tog hand om mig på bästa sätt*", säger en av informanterna.

8.5 Samtalets och kommunikationens betydelse

Det som blir avgörande för den fortsatta kontakten och hur relationen utvecklas, mellan stödpersonen och informanterna, är informanternas upplevelse av den första kontakten. Här har kommunikationen stor betydelse, då informanterna skapar en bild av stödpersonen utifrån dennes röst, tonfall och attityd gentemot det brottsoffret berättar. Det som då är av störst betydelse för informanterna är att känna att stödpersonen är en vanlig medmänniska, som har tiden och viljan till att kunna lyssna. *"När jag hörde rösten var det som jag vunnit högsta vinsten"*, säger en av informanterna.

Hälften av alla informanter upplevde dock den första telefonkontakten med stödpersonen som en negativ händelse. Det som de då upplevde var negativt var stödpersonens röst och attityd. *"Jag kände den rösten känner jag inte för, det var något med hennes tal och stämma, hela jag kände så. Rösten betyder mycket, jag såg en bild framför mig. Jag kände att vi inte kunde kommunicera, det var något som inte var rätt"*, säger en av informanterna. Om den första kontakten upplevdes som negativ, blev det svårt för informanterna att se hur de skulle kunna ha en fortsatt kontakt med stödpersonen, då personkemin spelar en mycket viktig roll när de pratar om och bearbetar sina upplevelser.

Flertalet av de informanter som varit missnöjda med sin stödperson upplever att de fått stöd från samordnaren på brottsofferjouren och att de har vågat framföra sitt missnöje. *"Hon förstod liksom att det inte stämde, då var jag ärlig och sa som det var, att det inte kändes riktigt bra"*, säger en av informanterna. Informanterna har främst varit missnöjda med hur stödpersonen agerat och uttryckt sig och har då upptäckt att de inte känner sig bekväma med att prata om sina upplevelser. Många av informanterna menar att stödpersonen var svårtillgänglig och oftast stressad vid telefonkontakt. Några menar också att stödpersonen hellre ville prata om sig själv eller att hon/han kom för sent till viktiga möten (så som vid rättegångar, till exempel). *"Hon stöttade inte mig, hon gjorde inte som hon skulle, va. Ringde man hem och pratade med henne, för det var ju det det också gick ut på, så hade hon alltid så bråttom"*, säger en av informanterna. När informanterna framförde sitt missnöje hos samordnaren på brottsofferjouren fick de hjälp med att få en ny stödperson och då blev situationen mycket bättre för dem, eftersom den nya stödpersonen kunde leva upp till deras krav. De upplevde då att de fick prata med en medmänniska, som hade tid och ork att lyssna på vad de hade att berätta.

Mycket tack vare det stöd som informanterna får från stödpersonerna kan de, efter en viss tid, börja se ljusare på framtiden. De känner då att de har blivit hjälpta ur en jobbig livssituation och inser att de har blivit starkare av det de tvingats gå igenom. En av informanterna har till och med själv börjat arbeta som stödperson och säger ”*Jag har växt i det hela, kan man säga*”. Informanterna upplever dessutom att de gärna rekommenderar brottsofferjourens hjälp till människor i deras omgivning, som också varit utsatta för brott. De vill på så sätt se till att andra människor får den hjälp som de själva erhållit. ”*Och jag har sagt till en väninna som blev rånad i stan, ring till dom så hjälper de dig. Det är ju jättepositivt om jag kan hjälpa en människa och det vågar jag som själv har erfarenhet av dom*”, säger en av informanterna.

9. Resultatdiskussion

Vi tycker oss kunna se att det är av vikt att det finns en förståelse och ett tillåtande klimat för att informanterna ska kunna uttrycka sina känslor och känna sig accepterade av stödpersonen, särskilt när de befinner sig i de akuta faserna. När informanterna känner sig trygga i mötet med stödpersonen skapas en känsla av att de blir accepterade för den person de är och, enligt Antonovsky, skapas det då även en känsla av att de ingår i ett sammanhang (Antonovsky, 2005).

Informanterna uttrycker vikten av att möta en medmänniska, som har tid och ork att lyssna, och kanske räcker det med att bara få möta en medmänniska som lyssnar utifrån en empatisk förmåga (Engkvist, 1993). Betydelsen av att möta en människa med empatisk förmåga kan vara stor för hur den inre oro, som informanterna bär på, bearbetas. Antonovsky menar att det som då blir avgörande är om oron leder till ytterligare oro, som kan skapa ohälsa, eller om den istället leder till en viss lättnad genom minskad oro, som på sikt kommer att påverka brottsoffrens livssituation i vardagen (Antonovsky, 2005).

Många av informanterna känner till en början att de inte kan prata med sina anhöriga om det inträffade, då de känner sig skuldmedvetna över att ha utsatts för ett brott eller tror att det blir för jobbigt i längden för de anhöriga att lyssna. Informanterna känner kanske också en rädsla och oro över att deras anhöriga ska bli irriterade eller besvikna på dem, då de inte har förmågan att fungera i vardagliga situationer, på samma sätt som innan brottet (Cullberg, 2003). När de akuta faserna väl hade bearbetats, började informanterna så smått fungera i

vardagen igen och genom stöd och hjälp skapades en trygghet för dem. Genom att möta och föra en dialog med stödpersonen får informanterna nya synvinklar kring sina upplevelser. Detta har hjälpt dem att bli medvetna om vad de varit utsatta för och att se att de själva inte kunnat förhindra att de blivit utsatta, då de flesta överraskades i det egna hemmet (Cullberg, 2003). Det de har varit med om kommer dock alltid att finnas med dem, som en erfarenhet.

Informanterna menar att deras vardagliga liv påverkas efter att ha varit utsatta för ett brott och det kan ta väldigt lång tid för dem att återgå till vardagen. Genom att vara tillgänglig för informanterna så länge det finns behov, gör stödpersonen det möjligt för informanterna att hantera olika skeenden i den process som brottet medför (Antonovsky, 2005). När informanterna först kommer i kontakt med en stödperson på brottsofferjouren blir bemötandet avgörande för hur kontakten utvecklas. Utifrån Antonovskys teori kunde vi se att det var av betydelse att det finns en matchning mellan stödpersonen och informanten, för att det skulle uppstå ett sammanhang. För att informanten ska få insikt och skapa någon begriplighet i det som hänt, krävs det att stödpersonen är kongruent (det vill säga, ha en inre samstämmighet med sin personlighet) i förhållande till informanten (Antonovsky, 2005). Om informanterna möts med vänlighet, respekt, trovärdighet och dessutom känner sig trygga i situationen, leder det till en fortsatt positiv kontakt och en lyckad bearbetning av upplevelserna de bär med sig. Detta gör att informanterna känner att det finns ett sammanhang kring vikten av ett betydelesfullt samtal och en bearbetning av de egna upplevelserna.

Vi uppfattade det som att mångfalden av informanterna verkade befinna sig någonstans i nyorienteringsfasen, då de uttryckte att de hade lyckats bygga upp sin självkänsla igen. Informanterna kunde se tillbaka på brottshändelsen och upplevde då att den fått en stor betydelse för deras liv, eftersom de idag känner sig starkare som personer. Särskilt tydligt blir detta i fallet med informanten som numera också arbetar ideellt som stödperson på en brottsofferjour. Enligt Cullberg spelar det en viktig roll för hur de tidigare faserna bearbetats, när informanterna befinner sig i nyorienteringsfasen. Informanterna kan få associationer av olika slag i det vardagliga livet, som gör dem påminda om brottet, men de kan hantera dessa upplevelser på ett passande sätt tack vare den tidigare bearbetningen (Cullberg, 2003).

Informanterna har också uttryckt känslor och situationer som, enligt Cullberg, kan uppstå i reaktionsfasen och bearbetningsfasen. De har pratat om hur ensamma de kände sig när de först kom i kontakt med brottsofferjouren, hur svårt det kunde vara att uppfatta praktisk

information och en informant nämnde till exempel att hon glömde bort att betala sin hyra. Deras vardag präglades då av ilska, skuld, förvirring, rädsla och oro. Först efter en längre tid, med hjälp av stöd från stödpersonen, började informanterna se ljusare på framtiden och då kändes det också lättare att återgå till de vardagliga rutinerna.

Vi tycker oss se att informanterna upplever en meningsfullhet, när de känner att de får stöd och bekräftelse från stödpersonerna och på så sätt bildar nya tankegångar, vilket i sin tur också leder till alternativa synsätt (Andersen, 2005). När informanterna börjar se ljusare på framtiden sker det en förändring av tankarna kring deras livssituation. Denna förändring kan upplevas som mycket meningsfull. Informanterna upplevde också att de kunde hantera sina känslor, genom att få hjälp och vägledning av sin stödperson i olika skeenden. Enligt Antonovsky skapas det ett sammanhang för informanterna, när de upplever en trygghet av att stödpersonen finns tillgänglig för dem och att det även finns en kontinuitet i mötena, som utgår från informanternas behov (Antonovsky, 2005).

När informanterna fick bekräftelse från sin stödperson, på de känslor och tankar de bar på, upplevde de att dessa känslor och tankar var tillåtna och naturliga. Några av informanterna pekade också på vikten av att bara få sitta och gråta i stödpersonens närvaro. Detta tycker vi visar på hur begripligheten blev tydlig för informanterna, då de förstod att det var av vikt att berätta för någon som ville lyssna, för att sedan kunna hantera bearbetningen av sina upplevelser. Genom att ha upplevt ett tillåtande klimat, där det varit tillåtet att uttrycka sina känslor, har informanterna känt att de varit i centrum och blivit sedda. I enlighet med Antonovskys teori har detta inneburit att informanterna känt sig som en del i ett sammanhang (Antonovsky, 2005).

10. Slutdiskussion

Det som väckt funderingar hos oss under studiens gång är, först och främst, vem som omfattas av begreppet brottsoffer, då det inte finns någon allmän accepterad definition av begreppet. Det är kanske så att utifrån olika yrkesverksamheter, som kommer i kontakt med brottsoffer på olika sätt, har man olika värderingar på vem som kan anses vara brottsoffer. Personer som utsatts för brott möter oftast yrkesverksamma, inom till exempel polisen, rättsväsendet och försäkringsbolag, vilket kan innebära att de blir accepterade som brottsoffer i ett sammanhang

medan de i ett annat inte anses vara det. Detta kan leda till ett ytterligare trauma för dessa brottsoffer. Att inte bli erkänd och accepterad som brottsoffer kan leda till att skuld läggs över på brottsoffret och således även görs ansvarig för att brottet ägt rum. Vem som uppfattas som brottsoffer och även får stöd styrs till stor del av vår uppfattning om det ideala brottsoffret. Det kanske till och med kan vara så, att de som arbetar på en brottsofferjour upplever det vara svårare eller mer problemfyllt att hjälpa och ge stöd åt en person som inte lever upp till bilden som idealoffer. Ett sådant brottsoffer kan själv ha varit gärningsman tidigare och då känns det kanske provocerande att stötta någon som man också vet har utsatt en annan människa för ett brott. Detta är något vi bara kan spekulera i.

Vi upplever att brottsoffer är en bortglömd grupp i samhället och att framväxten av brottsofferorganisationer är en tydlig och viktig signal om att samhället kan ha missat att tillgodose det behov som uppenbarligen finns hos många brottsoffer. I Sverige diskuteras det dock nu att man kan se på brottsoffer utifrån mänskliga rättigheter och att särskilt kvinnor och barn har rättigheter i egenskap av brottsoffer, vilket är en relativt ny synvinkel. Sverige har också en väl fungerande lagstiftning när det gäller brottsofferfrågor, men det fungerar kanske inte alltid lika bra i praktiken som det gör i teorin. Det finns brister i samverkan mellan olika aktörer i samhället och det kan vara en bidragande orsak till att det praktiska arbetet inte alltid fungerar så väl som det borde. Det är inte alltid enkelt att samverka och det krävs att man är öppen för dialog och har tydliga roller i sitt arbete.

Att vi hade svårigheter med att finna forskning, kring brottsoffers upplevelser av hjälpen de får, tyder också på att det kan finnas vissa etiska problem med att studera denna sårbara och utsatta grupp av människor. Den forskning vi tittat på har dessutom lagt fokus på gärningsmannaperspektivet, istället för på brottsofferperspektivet. Vi upplever också att i vår utbildning ligger fokus många gånger också främst på gärningsmannaperspektivet och på bakomliggande orsaker till varför man begår brott. Vi ser också att en fara skulle kunna vara att olika myndigheter, som kommer i kontakt med brottsoffer, utgår från detta perspektiv.

I vår studie har vi lagt märke till hur viktig matchningen är, mellan informanterna och stödpersonerna, och blev då förvånade över att hälften av alla informanter upplevde den första kontakten med stödpersonen som negativ. Detta kan bero på slumpen, på att informanterna befann sig i en situation eller i en fas som gjorde att de var känsliga för till exempel vilken röst de mötte vid den första telefonkontakten eller att stödpersonerna inte hade tillräckligt med

engagemang eller kunskap om hur de skulle möta informanterna på bästa möjliga sätt. Vi lade också märke till att de flesta informanter var kvinnor och vid kontakten med brottsofferjouren framgick det att de flesta brottsoffer som söker deras hjälp är just kvinnor. Vi såg detta som en intressant aspekt och anser att det kan bero på att kvinnor söker sig till brottsofferjouren för att de känner oro och rädsla och därför behöver ha någon att prata med. Män är, å andra sidan, inte uppfostrade till att prata om känslor och många manliga brottsoffer anser kanske därför att de bör hantera sina upplevelser på eget bevåg.

Vi har kunnat se att kontakten med stödpersonerna har haft den största betydelsen för informanterna och för deras återgång till det vardagliga livet efter att ha utsatts för ett brott. Vi upplever därför att brottsofferjouren spelar en mycket viktig roll i samhället. Det har kanske inte så stor betydelse vem man är som person i mötet med brottsoffer, utan att man istället hittar sitt bästa sätt att kunna möta andra människor på. Det är av vikt att en stödperson kan vara sig själv och vara naturlig i sitt möte med brottsoffer, detta gör nämligen att brottsoffren känner sig trygga med situationen och även känner förtroende för stödpersonen. Skulle brottsoffren istället inte känna något förtroende, blir det svårare för dem att bearbeta upplevelserna på ett riktigt och bra sätt.

Några av informanterna menade att brottsofferjourens arbete skulle kunna utvecklas, bland annat genom att låta brottsoffer samlas i grupp för att prata med varandra, eller genom att vid behov ge stöd åt anhöriga. Att få samtala med andra brottsoffer skulle kunna underlätta den egna bearbetningsprocessen och ensamhetskänslorna skulle förmodligen inte vara lika starka. Ibland finns även behovet hos anhöriga att få prata om sina upplevelser och tankar och detta verkar främst gälla unga anhöriga, som till exempel fått uppleva att deras storebror eller storasyster blivit misshandlad. Det kan då vara skönt för föräldrarna att känna att de får stöd från brottsofferjouren

Vi hoppas att vår studie kan ge värdefull information till verksamma inom brottsofferjouren och att den är användbar i deras utvecklingsarbete, då det tidigare inte har gjorts någon omfattande forskning kring brottsoffers upplevelser av den hjälp de får. Vi tycker att studien belyser ideella verksamheters betydelse för medborgarna i en kommun, som ett viktigt komplement till andra kommunala och statliga verksamheter. Studien skulle även kunna ge värdefull information till verksamma inom socialtjänsten, polisen, rättsväsendet och sjukvården. Studien blir således en källa, baserad på kunskap från brottsoffers egna

upplevelser av hjälpen de erhåller, till människor som möter brottsoffer i sitt arbete. Vi anser också att det kan vara betydelsefullt för brottsoffer att få berätta om sina upplevelser, då det ger en känsla av att man blir hörd och att man får vara delaktig. De kanske även känner att deras berättelser kan hjälpa andra människor som utsätts för brott och sedan kommer i kontakt med olika myndigheter.

11. Arbetsprocessen i gruppen

Till stor del har vi gjort det mesta i uppsatsarbetet tillsammans, så som att besöka brottsofferjouren, kontakta informanter, söka litteratur, sammanfatta data och formulera uppsatsen. Vi har också genomfört och skrivit ut fem intervjuer var och sedan analyserat intervjuerna tillsammans. Vi har tillsammans planerat och skrivit inledning, syfte, metod, metoddiskussion, resultat, resultatdiskussion och slutdiskussion. Jessica har dock skrivit abstract, medan Bodil har skrivit källförteckning. Jessica har också sökt efter artiklar på skolans databaser, medan Bodil har skrivit avsnittet om aktuell forskning. Bakgrunden har skrivits av Bodil, fram till stycket om hjälpinsatser för brottsoffer vilket Jessica har skrivit. Vi valde att fördjupa oss i en varsin teori, då Bodil fördjupade sig i Antonoskys teoretiska modell KASAM och Jessica fördjupade sig i Cullbergs kristeori. Bodil har haft huvudansvaret över litteratursökningen, medan Jessica har haft huvudansvaret för finjusteringen av uppsatsens upplägg.

Källförteckning

Antonovsky, Aaron (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.

Ansersen, Tom (2005). *Reflekterande Processer. Samtal och samtal om samtalen*. Smedjebacken: Mareld.

Christiansson, Sven-Åke, Engelberg, Elisabeth, Holmberg, Ulf (2004). *Avancerad förhörs och intervjumethodik*. Falköping: Natur och Kultur.

Cullberg, Johan (2003). *Kris och utveckling*. Stockholm: Natur och Kultur.

Denscombe, Marty (2002). *Forskningshandboken - för småskaliga forsningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Diesen, Christian, Lernestedt, Claes, Lindholm, Torun, Pettersson, Tove (2005). *Likhet inför Lagen*. Falun: Natur och Kultur.

Egidius, Henry (2005). *Psykologilexikon*. Norge: Nord Book as.

Engqvist, Anders (1996). *Om konsten att samtala: en bok för människor i kontaktyrken*. Stockholm: Rabén Prisma.

Gregow, Torkel (2005). *Sveriges Rikes Lag*. Norge: Nordstedts Juridik

Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande. Från teori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.

Hermansson, Erika, Wahlberg, Linda (2005). *Unga brottsoffer i fokus - En diskursanalys av det svenska brottsoffer systemet*. C/D uppsats. Luleå Universitet: Arbetsvetenskapliga instutionen.

Holmberg, Ulf (1996): *Sexualbrottsförövarens upplevelser av polisförhör*. Avhandling: Högskolan Kristianstad: Institutionen för beteendevetenskap.

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

Lagerbäck, Björn (1996). *Om brottsoffer och deras reaktioner*. Stockholm: Skandias Kriscentrum

Lagerbäck, Björn (2006). *Brottsoffer deras reaktioner och behov*. Kunskapsserien om brottsoffer. Nr 1 av serie Kunskaps skrifter om brottsoffer.

Lantz, Annika (2007). *Intervjumethodik*. Lund: Studentlitteratur.

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

Lindgren, Magnus, Pettersson, Karl-Åke, Hägglund, Bo (2004). *Utsatta och Sårbara brottsoffer*. Stockholm: Jure Förlag AB.

Lindgren, Magnus, Lagerbäck, Björn (1996). *Att drabbas av brott: om brottsoffers reaktioner och behov*. I Sven-Åke Christanssons (red) *Rättspsykologi* (s. 315 - 343) Stockholm: Natur och Kultur.

Nilsson, Björn (2003). *Brottsoffer. Offerskapets innebörder och villkor i (o säkerhetens kultur*. Umeå:Boreá Bokförlag.

Ryding, Anna (2005). *Välviljans variationer. Moraliska gränsdragningar inom brottsofferjourer*. Doktorsavhandling. Lunds Universitet: Sociologiska institutionen.

Åkerström, Malin, Sahlin, Ingrid (2001). *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

Föreläsning

Ray Bull, professor i rättspsykologi, *University of Leicester*. *Att intervjua sårbara barn och brottsoffer*. Arrangör: Ulf Holmberg, Högskolan Kristianstad. Institutionen för beteende vetenskap, 20070215.

Internetkällor

Brottsförebyggande rådet

www.bra.se

Brottsoffermyndigheten

www.brottsoffermyndigheten.se

Brottsofferjourernas riksförbund

http://www.boj.se/index.pl/om_boj (20070605)

Information till Dig som varit i kontakt med Brottsofferjouren

Vi är två studenter från Högskolan Kristianstad, Jessica Jönsson och Bodil Thuresson, som går sjätte terminen på sociala omsorgsprogrammet. Under hösten 2005 skrev vi vår B-uppsats där vi undersökte hur det är att arbeta på en brottsofferjour. Vi blev då även intresserade av att få veta hur brottsoffer kan uppleva stödet från en brottsofferjour, samt hur brottsofferjourernas framtida arbete kan utvecklas. Under vårterminen -07 skall vi skriva en C-uppsats inom socialt arbete och vårt ämnesval är hur kontakten fungerar mellan de som arbetar på en brottsofferjour och de som har utsatts för brott.

Syftet med vår studie är att få ta del av Dina upplevelser kring hjälpen du fått från en brottsofferjour. Detta kommer att ske genom en intervju, som beräknas ta ca en 1 timme och den kommer att spelas in på band. Du kan själv bestämma var intervjun kommer att ske och att delta är naturligtvis frivilligt och det är möjligt att avbryta medverkan när som helst, utan att ange orsak. All information kommer att samlas in och rapporteras. Svaren kommer dock inte att kunna kopplas till en viss kommun/stad eller till någon enskild individ. Det som kommer fram i intervjuerna kommer inte att läsas av obehöriga och insamlad information samt bandinspelningar kommer att förvaras inlåsta och endast vara tillgänglig för uppsatsskrivarna och eventuellt handledaren. Ur intervjun kommer vi att plocka ut citat på ett sådant sätt att förhållanden, som skulle kunna identifiera situationen du varit utsatt för, inte kommer att kunna härledas. Materialet kommer enbart att användas i denna studie och kommer att förstöras när studien är gjord.

Det resultat som framkommer i studien kommer att användas i en C-uppsats och Du erbjuds möjlighet att få ett exemplar av studien.

För vidare information, kontakta oss gärna.

Med vänliga hälsningar,

Jessica Jönsson
Student
Tel. 040 291262

Bodil Thuresson
Student
Tel. 044 70648

Anders Giertz
Handledare och Universitetslektor
Institutionen för Hälsovetenskaper
Högskolan Kristianstad
Tel. 044 204046

Intervjuguide

Huvudfråga: Berätta om dina upplevelser kring din kontakt med brottsofferjouren

Stödfrågor, vid behov:

Hur kom du först i kontakt med brottsofferjouren och hur såg den kontakten ut?

Hur ser din kontakt med brottsofferjouren ut idag?

Vad fick du för uppfattning av brottsofferjouren? Har den förändrats med tiden?

Hur var situationen du befann dig i när du fick hjälp av brottsofferjouren? Vilken typ av brott var du utsatt för?

Vilken hjälp har du blivit erbjuden från brottsofferjouren?

Hur såg kontakten ut med din stödperson eller vittnesstödjure under tiden från det att brottet inträffade fram till rättegången?

Vilken hjälp fick du under rättegången av din stödperson eller vittnesstödjure?

Vilken betydelse har hjälpen från din stödperson eller vittnesstödjure haft för dig?

Är det något du har saknat i det stöd du fått?

Finns det något du tycker kan utvecklas i det stöd brottsoffer kan få från brottsofferjouren?

Samtycke

Syftet med intervjun är att ta del av Dina upplevelser kring hjälpen Du fått från en brottsofferjour. Intervjustudien genomförs vid sociala omsorgsprogrammet på Högskolan i Kristianstad. Intervjustudien kommer att fungera som en del i vår utbildning, samt utgöra ett delresultat i vår 10 poänguppsats.

Intervjun kommer att spelas in på band och beräknas ta ca 1 timme i anspråk.

- Ditt deltagande i intervjun är frivilligt och Du kan avbryta Din medverkan när Du vill, utan att ange någon orsak.
- Bandinspelningen kommer att förvaras inlåst och endast vara tillgänglig för oss, samt vår handledare. Några möjligheter för utomstående att identifiera just Dina svar eller Dina namnuppgifter kommer inte att finnas.
- Du erbjuds möjlighet att ta del av intervjuutskriften.

Jag har tagit del av ovanstående och samtycker till intervju:

Kristianstad, datum:

Namnteckning:

Jessica Jönsson
Student
Tel. 040 291262

Bodil Thuresson
Student
Tel. 044 70648

Anders Giertz
Handledare och Universitetslektor
Tel. 044 204046