

# Kandidatuppsats

*Bachelor's thesis*

Sociologi

*Sociology*

**Brottsdrabbade och bemötande**

Behovet av stöd i den straffrättsliga processen

**Daniel Andersson & Kim Nygren**



**Mittuniversitetet**

MID SWEDEN UNIVERSITY

Campus Härnösand Universitetsbacken 1, SE-871 88. Campus Sundsvall Holmgatan 10, SE-851 70 Sundsvall.

Campus Östersund Kunskapens väg 8, SE-831 25 Östersund.

Phone: +46 (0)771 97 50 00, Fax: +46 (0)771 97 50 01.

## **MITTUNIVERSITETET**

Samhällsvetenskapliga Institutionen

**Examinator:** Anna Olofsson [anna.olofsson@miun.se](mailto:anna.olofsson@miun.se)

**Handledare:** Roine Johansson [roine.johansson@miun.se](mailto:roine.johansson@miun.se)

**Författare:** Daniel Andersson [daan1007@student.miun.se](mailto:daan1007@student.miun.se) Kim Nygren [kiny1000@student.miun.se](mailto:kiny1000@student.miun.se)

**Utbildningsprogram:** Risk- och krishanteringsprogrammet, 180 hp

**Huvudområde:** Sociologi

**Termin, år:** 06, 2013

# Sammanfattning

Syften med denna studie har varit att se till hur bemötande gentemot brottsoffer ser ut inom den straffrättsliga processen i Jämtlands län. I studien har en kvalitativ forskningsmetod använts där data samlats in genom intervjuer. Personer som dagligen möter brottsoffer i sitt arbete inom offentlig sektor, privat sektor och frivilligorganisationer har medverkat i intervjuer. Deras subjektiva bild av upplevelsen av bemötandet gentemot har speglat resultatet. Det teoretiska ramverk som varit till vår hjälp har utgått ifrån organisationsteori, gräsrotsbyråkrater och social interaktionism. Resultatet har visat att det finns betydande skillnader kring upplevelsen om att bemötandet fungerar bra respektive dåligt beroende på inom vilken instans den intervjuade arbetar inom. Samtidigt har resultatet visat att ett kontinuerligt arbete kring denna frågan är viktig och är något som existerar inom de olika instanserna.

*Nyckelord:* Bemötande, brottsoffer, straffrättslig process, utsatthet, information, samverkan

## **Innehållsförteckning**

Sammanfattning .....	3
Innehållsförteckning .....	4
1 Introduktion .....	1
1.2 Syfte .....	2
1.3 Frågeställning .....	2
1.4 Avgränsning.....	2
2 Bakgrund .....	3
2.1 Brottsoffer.....	3
2.2 Stödfunktioner till de brottsdrabbade .....	3
2.3 Brottsoffermyndigheten.....	5
2.4 Tryggare Sverige .....	6
2.5 Brottsofferjouren .....	7
2.6 Tidigare forskning .....	8
3 Teoretisk referensram.....	11
3.1. Organisationsteori.....	11
3.2 Social interaktionism .....	12
3.3 Gräsrotsbyråkrater .....	13
4 Metod .....	15
4.1 Kvalitativ metod .....	15
4.2 Val av intervjupersoner .....	16
4.3 Insamling av empiri .....	16
4.4 Analys av empiri.....	17
4.5 Validitet och reliabilitet.....	18
4.6 Etiska riktlinjer .....	19
4.7. Metoddiskussion.....	20

5 Resultat och analys.....	21
5.1 Bemötande.....	21
5.2 Samverkan.....	24
5.3 Utsatthet.....	27
5.4 Information.....	30
5.5 Brottsdrabbade.....	32
6 Diskussion.....	36
7 Slutsats.....	41
8 Referenslista.....	42
Bilaga.....	43

# 1 Introduktion

Termen brottsoffer är något som de flesta är bekanta med. Vad denna term egentligen betyder och vilka människor dessa brottsoffer kan tänkas vara är inte alltid riktigt lika klart. Samhället som helhet ansvarar för invånarna i detta. Med detta ansvar följer förplikelser och skyldigheter för att på bästa sätt ta tillvara på sina invånare. I denna studie undersöks det samhälleliga ansvaret närmare och i synnerhet hur bemötandet gentemot brottsoffer ser ut inom den straffrättsliga processen som skipar rättvisa i detta avlånga land.

I dagens samhälle arbetas det mer och mer för att åtgärda brottsoffers trauman och se till de behov dessa har, istället för som det varit förr, att främst arbeta gentemot brottsåtgärder. Om den brottsdrabbade inte vågar anmäla brottet kan detta inte utredas och också göras synligt för resten av samhället. Det blir alltmer tydligt hur viktigt det är med ett korrekt bemötande och stöd till de brottsdrabbade för att dessa ska anmäla brott och klara av den många gånger långa straffrättsliga processen.

I korthet innebär den straffrättsliga processen brottsutredning, åtalsbeslut, rättegång och verkställande dom. Processen utgörs av ett antal olika instanser i samhället, däribland polismyndighet, åklagarmyndighet, domstolar, frivilligorganisationer, sjuk- och psykvård. Det är många olika instanser och människor inblandade kring brottsoffret, den målsägande, på dennes resa genom processen.

Alla människor i samhället lever med risken av att bli utsatt för brott. Oberoende av vilken typ av brott en människa kan tänkas bli utsatt för är det av betydelse att lämpligt stöd och hjälp finns tillgängligt för denne att tillgå. Detta har lett till att det numera i Sverige finns en mängd olika organisationer som arbetar med just denna viktiga fråga. Som ett resultat av detta har den brottsdrabbade gått från att vara den "förlorade spelaren" till nyckelspelaren inom den straffrättsliga processen.

Som en kontrast till denna ökade fokus på brottsoffers rättigheter uppmanar regeringen i ett kommittédirektiv till justitiedepartementet till en översyn av statens utgifter för vissa rättsliga biträden, däribland målsägandebiträde. Detta kan tyckas vara en aning motsägelsefullt gentemot regeringens uttalade linje om att arbetet med att stärka brottsoffers ställning och se till deras rättigheter, är något som är prioriterat (Regeringen 2013).

## **1.2 Syfte**

Syftet med studien är att undersöka hur bemötandet gentemot brottsoffer ser ut inom den straffrättsliga processen. Fokus ligger på hur och i vilken mån de brottsdrabbade blir erbjudna den hjälp och stöd de behöver från de olika instanserna inom den straffrättsliga processen. Studiens uppmärksamhet riktar sig främst mot att studera individer vars arbetsuppgifter utgår ifrån att se till brottsdrabbades behov inom de olika instanserna i den straffrättsliga processen.

## **1.3 Frågeställning**

Utifrån detta har följande frågeställningar arbetats fram som undersökningen vilar på:

- Hur ser de intervjuades upplevelser av bemötandet gentemot brottsoffer ut?
- Påverkas denna av vilken roll de har och vad de arbetar med inom den straffrättsliga processen?
- Vad upplever de intervjuade behöver utvecklas vidare eller förbättras inom den straffrättsliga processen för att ytterligare se till de brottsdrabbades behov?

## **1.4 Avgränsning**

Studien har inte som avsikt att generalisera utan att se till upplevelsen kring bemötande i verksamma delar av den straffrättsliga processen inom Jämtlands län. Vidare bygger intervjuerna endast på individer som utifrån sitt dagliga arbete skapat sig en subjektiv uppfattning i frågan om hur bemötandet gentemot brottsoffer inom denna process ser ut.

Valet att komma i kontakt med personer som i sitt arbete möter brottsoffer gjordes utifrån tanken att dessa personer skulle ha en god inblick i hur bemötandet gentemot dessa personer ser ut. Någon kontakt med människor som har blivit utsatta för brott har således inte skett i denna studie.

## **2 Bakgrund**

*Här ges en bakgrund till olika organisationer som både internationellt och inom Sverige arbetar för att den brottsdrabbades rättigheter skall bli bättre och fullföljas. Avsnittet avslutas sedan med tidigare forskning som gjorts inom ämnesområdet.*

### **2.1 Brottsoffer**

Begreppet offer diskuteras det flitigt om inom bland annat rättväsendet, men det är inte alltid självklart med vad som menas med just ordet offer. Walklate (2007, s. 29) ger en beskrivning vilken utgår ifrån FN:s deklARATION för grundläggande principer för rättvisa för brottsoffer och stävande av missbruk av makt. Begreppet offer definieras här utifrån att personer individuellt eller kollektivt har tagit skada fysiskt eller psykiskt i form av emotionellt lidande, lidit ekonomisk förlust, eller drabbats av en väsentlig försämring av sina grundläggande rättigheter genom handlingar eller uppdrag som är i strid med straffrättslagen inom medlemsländernas gränser.

Begreppet brottsoffer är något som är allmänt känt och används bland annat av olika verksamheter som arbetar mot dessa personer. Istället har valet i denna studie fallit på användandet av det mindre negativt laddade begreppet brottsdrabbade. Detta på grund av att begreppet brottsoffer i större utsträckning är belagt med en värdering som är mer negativ än begreppet brottsdrabbad.

### **2.2 Stödfunktioner till de brottsdrabbade**

Det finns världen över flera olika instanser och organisationer som arbetar med att stärka brottsoffrens roll i samhället. Genom arbetet bildas en bredare förståelse kring dessa människors behov av hjälp och stöd, samt för att ytterligare förstärka de rättigheter de brottsdrabbade har. Vi presenterar därför några av dessa här och hur deras arbete ser ut både på internationell nivå samt på en mer nationell basis.

I alla samhällen finns värderingar och normer som styr och påverkar människors beteende. Jämlikhet, rättvisa, trygghet och demokrati är begrepp som kan kopplas till dessa samhällsliga normer. Människor vill känna att de får en rättvis behandling i samhället och att de känner att de har en möjlighet att påverka politiska beslut och beslut som rör deras rättigheter i samhället.



Vidare på en personlig basis innebär detta att rätten till personlig frihet och integritet, rätten till brottsersättning, psykisk och social hjälp samt rätt till information om utvecklingen i det egna ärendet. Detta är något som ska vara en självklarhet för de grundläggande mänskliga rättigheterna (Lindgren 2004, s. 45, 55).

Under de senaste 50 åren har brottsoffers utsatta position uppmärksammats mer och mer tack vare påtryckningar från olika organisationer som är verksamma inom brottsområdet. Denna uppmärksamhet och påverkan har lett till att FN, Europarådet och EU har utarbetat ett flertal olika dokument med fokus på att ytterligare stärka brottsoffers rättigheter. Detta har gjorts genom skapandet av olika konventioner, resolutioner, deklARATIONER och rekommendationer (Lindgren 2004, s. 45).

Sverige har också påverkats av de påtryckningar och den uppmärksamhet som riktats mot detta brottsområdet internationellt. Förutom arbetet som pågår i de olika internationella unioner som EU och FN där Sverige är ett av medlemsländerna, har Sverige även utvecklat ett nationellt arbete för att uppmärksamma de brottsdrabbade. Arbetet sker för att i större utsträckning se till de brottsdrabbades behov än tidigare.

Arbetet med de brottsdrabbade bedrivs statligt genom myndigheter samt av andra fristående aktörer. Det finns ett flertal olika frivilligorganisationer som arbetar för att stärka brottsdrabbades rättigheter till stöd och hjälp. Dessa organisationer samarbetar med polisen och domstolar samt fungerar som ett extra stöd för de drabbade genom den straffrättsliga processen.

Ett målsägandebitråde är en advokat som fungerar som ett stöd genom den straffrättsliga processen. Målsägandebiträdet för den brottsdrabbades talan i rätten samt bistår med att reda ut dennes frågetecken kring den straffrättsliga processen. I de mål där ett målsägandebitråde inte tilldelats den målsägande kan istället frivilligorganisationer fungera likt ett stöd. Samtidigt kan de brottsdrabbade som har tilldelats ett målsägandebitråde vända sig till dessa organisationer för ytterligare stöd och hjälp under den straffrättsliga processen.

Den myndighet som bedriver det statliga arbetet med att stärka brottsoffers roll i Sverige på uppdrag av regeringen är Brottsoffermyndigheten. Ansvarig för denna myndighets verksamhet är generaldirektören som utses direkt av sittande regering.

## 2.3 Brottsoffermyndigheten

Brottsoffermyndigheten etablerades den 1 juli 1994. Myndighetens arbete sträcker sig över hela landet. De främsta arbetsuppgifter myndigheten har är att främja rättigheterna för de individer som blivit utsatta för brott och se till att dessa människors intressen och behov identifieras och tas i beaktande. På Brottsoffermyndigheten (2013) uttrycks det att myndighetens tre främsta arbetsuppgifter nationellt handlar om att handlägga brottsskadeersättning, ansvara för förvaltandet av brottsofferfonden samt att myndigheten ska fungera som ett kunskapscentrum.

Myndighetens arbete med att handlägga den brottsskadeersättning som den som blivit utsatt för brott blivit tilldömd bedrivs på följande sätt:

Om den som har begått ett brott inte har några egna pengar och då inte har råd med att betala ut skadeersättning m.m. kan offret istället få rätt till brottsskadeersättning genom statliga medel. Ersättningen betalas i störst utsträckning ut till de individer som har drabbats av personskador eller blivit utsatt för kränkning. Om ett skadestånd har betalats ut genom statliga medel finns då även ett ansvar från brottsoffermyndighetens sida att retroaktivt försöka kräva den gärningsman som dömts för brottet på det utbetalda beloppet.

Brottsoffermyndighetens andra huvudsakliga arbetsuppgift berör brottsofferfonden. Det huvudsakliga syftet med denna verksamhet är förmedlande av ekonomiska medel för att det på ett så bra sätt som möjligt bidra till att stärka brottsoffers roll. Fondens medel delas ut till forskning och andra brottsofferinriktade projekt som bedrivs i ideell, offentlig eller privat regi. Om en gärningsman riskerar att tilldömas ett fängelsestraff finns det en skyldighet hos denne att betala ett belopp på 500 kr till brottsofferfonden som slutligen finansierar dessa olika projekt där forskning bedrivs för att skapa vidare kunskap kring brottsoffer.

Myndighetens tredje huvudsakliga arbete är det som sker inom det kunskapscentrum som skapats. Den verksamhet som Brottsoffermyndigheten ägnar sig åt här syftar till att samla in och sprida den information och de resultat som genereras kring de olika forskningsprojekten. Detta görs för att bidra till ett bättre bemötande och en bättre behandling av brottsdrabbade.

Ideella organisationer, brottsoffer och andra myndigheter har möjlighet att ta del av detta underlag genom olika former av informationsmaterial som brottsoffermyndigheten tillhandahåller samt genom de temadagar och konferenser som myndigheten också anordrar (Brottsoffermyndigheten 2013).

## **2.4 Tryggare Sverige**

Bland de organisationer som bedriver sitt arbete i privatregi finns bl.a stiftelsen Tryggare Sverige som är en NGO (non-governmental organization). Stiftelsen bildades 2008 och bedrivs utifrån de värdegrunder som framgår i FN och Europarådets konventioner om mänskliga rättigheter samt de internationella dokumenten som behandlar brottsdrabbades rättigheter.

Tryggare Sveriges arbetet syftar till att ytterligare stärka de brottsdrabbades roll och se till att dessa får det stöd och hjälp de utifrån svensk lagstiftning har rätt till. Stiftelsen tar inte emot några statliga bidrag utan finansieras enbart genom bidrag från näringslivet och andra enskilda aktörer. Verksamheten har inget bakomliggande vinstintresse utan bedrivs som allmännyttig stiftelse (Tryggaresverige 2013).

En annan viktig uppgift för Tryggare Sverige är att vidareutveckla det brottsförebyggande arbetet och driva det framåt. Idag bedrivs det alltmer forskning kring betydelsen av rätt bemötande gentemot brottsoffer. Hur detta ska gå till är en stor utmaning då det råder en problematik kring detta i samhället idag.

Några centrala utgångspunkter som stiftelsen arbetar utefter är att:

- Vem som helst kan utsättas för brott
- Brottsdrabbade ska säkerställas en snabb rättsprocess
- Brottsdrabbade ska inte tvingas in i en "offerroll". Det finns inga brotts"offer". Däremot finns det brottsdrabbade som har fundamentala rättigheter och identifierbara behov som ska uppfyllas, ytterst av staten.
- Alla brottsdrabbade har lika värde och ska behandlas med respekt, erkännande och empati. De ska samtidigt bli erbjudna relevant stöd, hjälp och skydd.

Det finns ytterligare en utgångspunkt som visar på verksamhetens tydliga målsättning. Det är att den dagen då Sverige lever upp till sitt ansvar som rättsstat och säkerställer att brottsdrabbade får hjälp, stöd och skydd ska stiftelsens verksamhet upphöra (Tryggaresverige 2013).

Tryggare Sveriges verksamhet utgår ifrån utarbetad och aktuell forskning samt beprövade erfarenheter, både nationellt och lokalt. Detta genomförs för att ytterligare komma tillrätta med tydliga problem inom området, samt skapa ett helhetsperspektiv där brottsdrabbades situation och brottsförebyggande arbete knyts samman.

Det finns även ett antal olika frivilligorganisationer som verkar för att stödja och hjälpa personer som har blivit utsatta för brott. De aktiva inom dessa organisationer kommer genom sitt arbete i kontakt direkt med de brottsdrabbade i större utsträckning än de organisationer som tidigare har nämnts i detta bakgrundsstycke.

## **2.5 Brottsofferjouren**

Sveriges brottsofferjourer är ideella och finns utspridda över hela landet. Jourernas arbete bedrivs länsvis utifrån de riktlinjer som bestäms och sätts upp av brottsofferjourernas riksförbund. Verksamhetens övergripande mål är att fungera som ett komplement till den offentliga sektorn när det gäller det nationella brottsofferarbetet (Brottsofferjouren 2013).

Brottsdrabbade personer kan vanligtvis känna sig både ensamma och vilsna inom den straffrättsliga processen. Det är då brottsofferjouren kan finnas där som stöd för den drabbade och hjälpa till med formella saker som att komma i kontakt med de rätta myndigheterna. De fungerar även som samtalspartner för drabbade och informerar om dennes rättigheter (Ibid).

Andra vägledande målsättningar och grundläggande principer för brottsofferjouren är att:

- Mänskliga rättigheter är grunden för allt deras arbete
- Brottsoffrens rättigheter skall ges samma prioriteringar som brottslingarnas rättigheter.
- Beslutsfattarna inom rättväsendet skall i kontakt med allmänheten använda ett begripligt språk i tal och skrift
- Samarbeta med myndigheter, organisationer och ideella föreningar på internationell, nationell, regional och lokal nivå
- Samarbeta med brottsoffermyndigheten prioriteras (Brottsofferjouren 2013).

Förutom myndigheter och organisationer finns det även ett antal andra verksamma inom detta område som vi valt att inte beskriva lika omfattande som de ovanstående. Ett exempel på dessa är Polismyndigheten som genom sitt dagliga arbete ständigt kommer i kontakt med personer som har drabbats av brott. Många polismyndigheter har därför en brottsoffersamordnare vars huvudsakliga arbetsuppgifter består av att stödja och skydda personer som drabbats av brott (Polisen 2013).

Det finns också ett flertal olika ideella organisationer förutom brottsofferjouren som är verksamma inom området. Kvinnojouren kan nämnas som exempel som aktivt arbetar sida vid sida med brottsdrabbade kvinnor för att verka som ett ytterligare stöd och hjälp för dessa vid sidan av de myndigheter och offentliga organisationer som arbetar med detta.

## **2.6 Tidigare forskning**

Det är möjligt att förutse vem som löper högst risk för att bli utsatt för ett brott av våldsam karaktär, exempelvis misshandel. Oavsett om offret är bekant med förövaren eller inte så är det unga ensamstående män eller män som lever som sårbara i åldrarna 16 till 24 år är de som i allra högst utsträckning riskerar att bli utsatta för våldsbrott. Den enda formen av våldsbrott där kvinnor löper större risk än män att bli utsatta är våld i hemmet (Walklate, 2007, s. 67, 135).

Vidare beskriver Walklate (2007, s. 67-68) att människor som lever i förfallna områden och besitter små ekonomiska medel för att hantera sin situation också är de som i störst utsträckning riskerar att bli utsatta för kriminella handlingar. Personer som tidigare i sina liv har varit utsatta för brott är också mer sannolika än andra att bli framtida brottsoffer.

Walklate (2011, pp 181) återger hur termen viktimisering vanligtvis inom kriminologi och viktimologi beskrivs genom olika händelser som förknippas med att bli utsatt för ett brott. Termen kan användas på åtminstone tre olika sätt. Till att börja med kan den användas för att avskilja individer som är offer från de som inte är det, detta i syfte att fånga upp de individer som är mer troliga än andra att bli utsatta för viktimisering samt de platser där brott i högre utsträckning begås.

Vidare betecknar termen mönster gällande kön, ålder, etnicitet och klass som strukturerar viktimisering. Det finns olika teoretiska ramverk som beskriver detta närmare och tydligt pekar på att det finns grupper av människor som i högre utsträckning riskerar att bli utsatta för brott än andra.

Viktimiseringsprocessen berör enligt Walklate (2011, pp.180-181) även den sociala interaktionen mellan människor. Både på det sätt när och hur andra människor bedömer att en människa är ett brottsoffer, samt när och hur den utsatta själv anser att denne är ett offer. När processen där viktimiseringen sker äger rum är det därför klokt att ha i åtanke vilken betydelse som knyts an till begreppet offer samt vilka omständigheter som begreppet omfattar.

Sekundär viktimisering beskrivs utifrån brottsoffrets bemötande och upplevelse av kontakten med de instanser i samhället som finns till för att erbjuda hjälp och stöd. Dessa kan vara polis, domstol, sjukvård och psykiatri. I många fall kan dessa erbjuda stöd och hjälp för individer utsatta för brott men i andra fall leder mötet med dessa till det motsatta för brottsdrabbade människor (Campbell, Wasco, Ahrens, Sefl & Barnes, 2001, pp.1240).

Detta har i forskning speciellt visats sig för brottsoffer utsatta för våldtäkt. När dessa offers behov inte tillgodoses av de organisationer som brottsoffren vänder sig till för stöd och hjälp, blir effekterna ganska förödande för den drabbade. Sekundär viktimisering anges av skuldbeläggning, beteenden och handlingar som den drabbade utsätts för av individer i sin kontakt med de organisationer i samhället som ska erbjuda hjälp, vilket utöver själva brottet, skapar ännu mer obehag för brottsoffret (Campbell, et al, 2001, pp.1240).

Exempelvis kan även familjemedlemmar till brottsdrabbade som normalt inte uppnår offerstatus eller betraktas som offer, i mötet med den straffrättsliga processen uppleva sekundär viktimisering (Walklate, 2011, pp.181).

Det finns olika aspekter som skiljer brottsoffer åt, det kan handla om bristande utbildning och kunskap. Dessa kan påverka individens kunskap om vilka rättsliga medel som finns tillgängliga för att stödja den som blivit utsatt för brott. Det finns en risk för att brottsoffret inte är fullt medvetet om att stöd för brottsoffer finns tillgängligt och att det finns ersättning att söka för det inträffade brottet. Detta kan medfara att brottsoffret inte kan uttrycka sina önskemål om detta på ett tillräckligt bra sätt och riskerar därigenom att gå miste om dessa stöd(Shapland,1986,s.222).

Ahola, Hellström och Christianson (2010, pp. 319) beskriver hur det inte bara är män som i störst utsträckning blir utsatta för våld utan det är även i de allra flesta fall män som också är förövare. Endast tio procent av de fall som leder till åtal gällande våldsbrott, exempelvis mord eller misshandel har en kvinnlig förövare. Vidare pekar forskningen på att de kvinnor som blir anhållna för våldsbrott i nära relationer i de flesta fall också är offer för samma brott. De är både offer och förövare på samma gång och borde snarare ses på som offer än förövare.

De personer som kommer i kontakt med rättsväsendet har olika förväntningar på hur mötet kommer gestalta sig. I vissa fall finns det reglerat i lagen att brottsoffer har rättigheter i sina kontakter med företrädare, samtidigt finns det mycket lite information om i lagtext hur detta ska se ut. Lagstiftaren har valt att understryka att det är viktigt med bemötande inom rättsväsendet, samt att det ska ske, men inte vad det egentligen är (Granström, Landström & Mannelqvist.2009:2,pp,306).

Vidare skriver Bergryd (1987, s. 194) om hur byråkratins regler kan skapa en ond cirkel i form av att kunskap förhindras att överföras mellan olika nivåer och instanser. När en utomstående människa kommer i kontakt med en byråkratisk organisation betraktas denne inte längre som en människa utan som ett fall. De brottsdrabbade kan då uppleva att bemötandet inte sker på ett personligt plan utan att de tvärtom bara betraktas som en i mängden från organisationens sida.

## 3 Teoretisk referensram

### 3.1. Organisationsteori

Den straffrättsliga processen och de olika delar som utgör denna kan till stor del ses som ett mekanistiskt system. Detta är en term som återfinns inom den organisationsteoretiska delen av sociologin. Burns och Stalker (1994, s.119-120) beskriver hur ett sådant system fungerar på ett sätt som liknar en maskins sätt att operera. Mekanistiska system kännetecknas genom att de arbetsuppgifter och åtaganden som de anställda i en sådan organisation genomför, utgörs genom specialiserade och formella system som till stor utsträckning är knutna till en stark hierarki. Ett exempel på ett sådant system är domstolar där olika fall och ärenden behandlas utifrån ett standardiserat sätt för att alla människor ska behandlas på lika villkor.

Sådana organisationer kännetecknas av byråkrati där saker och ting görs på ett speciellt förutbestämt sätt, det finns en tydlig ordergång för hur ärenden inom dessa hanteras. Organisationsteori används vanligtvis för att studera enskilda organisationer och göra inomorganisatoriska analyser. Den straffrättsliga processen består av flera olika enskilda organisationer som knyts ihop till en sammanhängande helhet. Utifrån att de gemensamt bildar denna helhet har vi valt att använda oss av denna teori för analysera processen som helhet.

Johansson (2007, s.57) beskriver hur byråkratiska organisationer har ett behov av att göra gränsdragningar gentemot de som är dess klienter (inom den straffrättsliga processen utgörs dessa av personer som blivit utsatta för brott). Detta är en nödvändighet både för att klargöra behörighet, d.v.s. att fastställa huruvida en person ska godtas som klient för organisationen, samt för att kunna skilja klienterna åt, då ärendena hanteras på olika sätt.

Vidare beskriver Johansson (2007, s.59) hur åtminstone två generella problem är möjliga att knyta samman med hanteringen av ärenden inom en organisation. Dessa utförs rent praktiskt av de administrativa tjänstemän som är verksamma inom de inre gränserna av den byråkrati (som den straffrättsliga processen utgör). Det första berör möjligheten att klassificera klienter på ett korrekt sätt. Det andra handlar om möjligheten att med utgångspunkt i denna klassificering behandla klienternas ärenden utan att stöta sig med de allmänt omfattande samhällliga normerna.



Burns och Stalker (1994, s. 121-122) beskriver som kontrast till det mekanistiska systemet att det även finns ett organiskt system. Detta kännetecknas av ett decentraliserat system med låg formalitet och svag hierarki. Inom detta system kan personlig expertis och kreativitet utnyttjas på ett bättre sätt då det inte finns lika många ramar och regler kring hur arbetet inom verksamheten bör utföras. Frivilligorganisationer kan ses som ett exempel på ett organiskt system utifrån det att deras arbete till mångt om mycket är situationsanpassat och baseras på de behov de verksamma inom organisationen ser som nödvändiga i varje specifikt fall.

Även om ett system i stort bedöms vara av det mekanistiska slaget kan detta fortfarande innehålla delar som är mer organiska i sin karaktär. Detta innebär också att det i organiska system återfinns spår av det mekanistiska, alla typer av organisationer måste exempelvis förhålla sig till gällande lagstiftning i sin verksamhet.

I alla system och organisationer förekommer det någon form av möten där människor möts och interagerar med varandra. Formen för social interaktion skapas genom dessa möten.

### **3.2 Social interaktionism**

Social interaktion består av människors sociala handlande gentemot varandra, som i sin tur förändrar andra människors agerande och handlande. När man talar om social interaktion ser man till samtalet som den vanligaste formen av interaktion (Eriksson, 2007, s. 17-18).

Social interaktion beskriver Eriksson (2007, s. 140) som ett handlande där man måste fungera antingen som ett subjekt eller ett objekt. Subjektet är här något som inte är möjligt att ersätta, det är outbytbar då man agerar utifrån ett "jag" samtidigt som man i de flesta fall agerar gentemot motsvarande "du". Agerar man istället som ett objekt eller mot ett objekt är det en utbytbar person man integrerar med, någon som möjligtvis skulle kunna bli ersatt av någon annan.

Vidare skriver Eriksson (2007, s. 144-147) om att interaktion inte är individualiserande utan utgår från enhetliga positioner. Det handlar om handlingspositioner, att vara företrädare och ställföreträdare kan vara två objektspositioner utifrån vilka ett sammanhandlande kan äga rum. En position i denna bemärkelse ger en uppsättning handlingsmönster samt en uppsättning handlingsbegränsningar.

Utifrån att handlingspositionerna är förbundna med en tvingande social logik blir positionerna ett sorts strukturellt element i det interaktiva handlandet. Detta i sin tur skapar fasta punkter som hindrar individualiseringen samt subjektifieringen från att verka fullt ut. Positionerna ser ut som följande:

- Subjektpositionen: Jag/Du
- Objektpositionen: Ställföreträdare, företrädare och anonym

Dessa två handlingspositioner reducerar de sociala problem som kan finnas med utbytbart/outbytbart då handlingspositionerna är något vi aktivt försöker inta, samt passivt inte kan komma undan. Positionerna är sådana att vi alltid hamnar i någon av dem. Detta skapar tröghet i handlandet som vidare minskar vår utbytbart på grund av att vem som helst inte kan företräda vad som helst. Samtidigt gör trögheten att vi inte blir helt outbytbara för det finns alltid någon som kan företräda just det vi företräder. Handlingspositionerna blir en typ av bromsmekanismer på grund av att de begränsar aktörens förmåga att glida mellan den subjektiva positionen och den objektiva positionen i form av handlande.

Social interaktion är något som är framträdande i alla verksamheter oavsett om det sker inom mekanistiska eller organiska system. Denna interaktion kännetecknar särskilt mötet mellan gräsrotsbyråkraten och dennes klient. Det är i denna kontakt som klienten har möjlighet att särskilja sig från de uppgifter som organisationen har samlade i olika dokument. I detta möte kan således klienten sätta en personlig prägel på de uppgifter gräsrotsbyråkraten redan har tagit del av och sätta ett ansikte till de personuppgifter som finns samlade i ett dokument.

### **3.3 Gräsrotsbyråkrater**

Benämning används för att beskriva den eller de personer som inom offentliga organisationer har den faktiska kontakten med organisationens klienter. Det finns två omständigheter som gör det möjligt för en klient att existera inom en sådan organisation. Johansson (2007, s.60) beskriver detta på följande vis. Till att börja med måste organisationen omvandla personen i fråga till ett format som är hanterbart för organisationen. I praktiken genomförs detta av en gräsrotsbyråkrat, klienten är så att säga personens byråkratiska identitet.

Fortsättningsvis måste organisationen och den omvandlade personen ha en relation till varandra. En klient är enbart klient i sin relation till organisationen. Relationen till organisationen uppstår i klientens möte med gräsrotsbyråkraten. Från organisationens synvinkel reduceras klienten till ett fall eller ärende när denna relation upphör att existera, d.v.s när den personliga kontakten mellan klient och gräsrotsbyråkrat avslutas.

Ett fall är den organisatoriska produkten av relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten. Ett ärende är i realiteten bara en pappersbunt med egenskaper relevanta endast för organisationen, det omfattar inga individuella egenskaper enligt Johansson (2007, s.60).

Klienten kan i kontrast till fallet agera, då denne är ena parten i en typ av social relation. Denne är inget föremål utan vilja, men inte heller en unik individ. Det är möjligt att säga att klienten är belägen någonstans mittemellan ett rent fall och en unik individ(Ibid).

Fallet blir en slags anonymiserad och avindividualiserad representation av personen som blivit utsatt för ett brott. Där sker en depersonifiering (anonymisering) och omformning av av klienten. Denna kan i sin fortlöpande kontakt med gräsrotsbyråkraten repersonifieras, det vill säga, klienten återfår sin individualitet och särskiljer sig från det rena fallet ( Johansson, 2007, s.61).

## 4 Metod

*I detta avsnitt förklaras det tillvägagångssättet som har använts i studien. Avsnittet berör framförallt hur vi samlat in empirin, urvalet av intervjupersoner samt hur vi bearbetat empirin för att kunna presentera den i resultatet. Andra centrala delar i avsnittet berör vårt vetenskapliga förhållningssätt, validitet och reliabilitet samt etiska riktlinjer. Avslutningsvis sker en metoddiskussion över aspekter som vi anser viktiga att diskutera*

### 4.1 Kvalitativ metod

Den kvalitativa metoden är kraftfull att använda om syftet med en studie är fånga erfarenheter genom intervjupersonernas vardagliga värld. Denna värld och intervjupersonernas förhållande till denna blir själva ämnet för studien. Det är i intervjupersonernas förhållande och upplevelse av denna som själva ämnet för studien befinner sig. Utifrån upplevelserna kan forskare erhålla varierande och detaljerade beskrivningar av intervjupersonernas vardagliga värld (Kvale, 1997, s. 34-36, 70).

Kvalitativ forskning lämpar sig särskilt väl för förberedande studier då denna metod är väldigt explorativ och användbar för att få uppslag till vidare forskningsidéer. Då det inte är möjligt att dra några generella slutsatser från den kvalitativa forskningen måste slutsatser verifieras på andra sätt (Bryman, 1997, s. 114).

Vidare ger Bryman (1997, s. 77) en förklaring till det mest grundläggande kravet inom kvalitativ forskning. Detta är att se eller uttrycka händelser, handlingar, normer och värden utifrån de studerade personernas eget perspektiv. Den studerade upplevelsen i denna studie utgörs således av intervjupersonernas egna subjektiva bild av bemötandet gentemot brottsoffer inom den straffrättsliga processen.

En fördel med kvalitativ forskning är att det är möjligt att inta en förhållningsvis öppen och ostrukturerad strategi för forskningen. Denna öppna strategi skapar möjligheter för att senarelägga eller i efterhand göra ändringar angående frågeställningar tills dess att forskaren har hunnit bekanta sig med kontexten kring det studerade objektet. Det positiva med detta är att forskaren på så sätt skapar sig en möjlighet att hitta oväntade och spännande ämnesområden de inte skulle hittat om de i förväg hade bestämt sig för en strukturerad undersökning. (Bryman, 1997, s. 83-84).

## **4.2 Val av intervjupersoner**

Det finns ett flertal sätt att välja ut intervjupersoner på. Det viktigaste är dock att se till studiens syfte och fokusera på de individer som besitter den kunskap och information som är nödvändig för att kunna skapa ett så bra resultat som möjligt i studien.

Urvalet av intervjupersoner för denna studie har skett genom ett snöbollsurval. Bryman (2004, s. 100-102) beskriver snöbollsurval genom att det först sker en kontakt med en person eller ett fåtal personer som är intressanta för studien. De i sin tur tipsar om andra personer med liknande kunskaper som kan tänkas vara relevanta för studiens syfte. Anledningen till att denna typ av urvalsprocess gjordes på grund av att vi innan studien påbörjats inte hade tillräckligt god insyn inom den straffrättsliga processen, och då inte visste alla tänkbara platser där den typ av kompetens vi sökte för studien fanns.

Att fokusera på personer med rätt kompetens och inte prioritera en större variation av intervjupersoner är något även Bewley (2002, s. 345) förespråkar så länge studiens syfte inte ligger i att generalisera studieresultatet, vilket syftet inte heller har varit i denna studie.

De intervjuobjekt vi kommit i kontakt med arbetar dagligen med brottsoffer och har i och med detta skapat sig en subjektiv bild kring brottsoffers upplevelser kring den rättsliga processen, angående stöd och bemötande.

## **4.3 Insamling av empiri**

Intervjuerna genomfördes med sex personer inom en kommun i Jämtlands län. Varje intervju som genomfördes var mellan 45-60 minuter långa och följde en på förhand strukturerad intervjuguide (se bilaga 1). Fyra av personerna är verksamma inom offentliga myndigheter, en inom en frivilligorganisation och den sista är verksam inom en verksamhet som bedrivs i privat regi.

Vi har båda varit närvarande vid intervjutillfällena och medvetet turats om att inta rollen som intervjuare och medlyssnare. Detta för att på bästa sätt kunna se till intervjupersonernas kroppsspråk när olika frågor besvarades.

En diktafon användes vid intervjutillfällena för att kunna spela in intervjuerna. Detta gjordes för att sedermera möjliggöra en transkribering av dessa. Denna transkriberingsprocess underlättar överblicken av det insamlade datamaterialet.

Intervjuerna har ägt rum på de intervjuade personernas respektive arbetsplatser. Detta har gjorts för att de intervjuade ska känna sig så bekväma och avslappnade som möjligt, samt för att jämna ut de maktförhållanden som kan uppstå vid en intervju. Vi gjorde avvägningen att dessa skulle komma att jämnas ut om vi möttes på en plats vald av intervjupersonen, snarare än på en plats vald av oss.

Intervjufrågorna är semistrukturerade. Detta för att på bästa sätt få ut maximalt med information kring frågorna som ställts, samt att upplevelsen av situationen ska vara så central som möjligt. Med semistrukturerade intervjuer menar Bryman (2004, s. 321) att forskaren har en lista med förhållandevis strukturerade frågor som ofta kallas för intervjuguide. Frågorna behöver inte ställas exakt som de är utskrivna i guiden. Det finns även större utrymme för följdfrågor som kan vara nödvändigt för att kunna styra intervjun till det som uppfattas som relevant. Till skillnad från den strukturerade intervjun där målet är att ställa alla frågor i samma följd till alla intervjupersonerna.

#### **4.4 Analys av empiri**

För att analysera det material som samlats in via de intervjuer som ingår i studien användes meningskoncentrering som analysmetod. Att genomföra en meningskoncentrerad analys innebär att intervjupersonernas uttalade meningar omformuleras så att de blir mer kortfattade och exakta. De lite längre uttalanden som intervjupersonerna gör kortas ner och formuleras om så att den väsentliga innebörden utformas i ett kortare uttalande (Kvale 1997, s.174).

Kvale (1997, s. 177) beskriver utifrån ett exempel hur koncentrering av empirin kan gå till. Kopplar man detta till hur vi gjorde ser det ut som följande:

- Vi började med att läsa igenom intervjuerna för att kunna få en känsla för helheten
- Därefter fastställdes den utskrivna empirins meningsenheter för att skapa en förståelse och uppfattning kring respondenternas kunskaper och uppfattningar kring studien
- I det tredje steget delade vi in meningsenheterna i teman utifrån vår teori från den teoretiska referensramen

- Vid det fjärde steget frågade vi oss hur teorierna på bästa sätt kunde kopplas till studiens syfte samt hur de lämpligast kan användas för att bli så betydelsefulla som möjligt för undersökningen
- I det slutgiltiga steget sammanställdes intervjuernas centrala teman i en deskriptiv utsaga

#### **4.5 Validitet och reliabilitet**

Validitet och reliabilitet är viktigt när det kommer till kvantitativa studier. Det har dock diskuterats huruvida dessa begrepp är nödvändiga även inom den kvalitativa forskningen (Bryman, 2002, s. 272).

Thurèn (2007, s. 26) skriver om reliabilitet vilket avser tillförlitlighet, vilket innebär att mätningarna är korrekt gjorda. Undersökningen måste bygga på ett representativt urval av personer så att inte tillfälligheter kan påverka resultatet. Kodning av ett material måste ske så att olika kodare arbetar efter samma principer. Det finns ytterligare faktorer att ta beaktelse när det kommer till reliabilitet, och det är att man skall lyckas eliminera slumpfaktorer. Det vill säga att flera undersökare skall kunna komma fram till samma resultat utifrån att samma metoder används, sker detta har undersökningen hög reliabilitet.

Forskaren är inom den kvalitativa metoden det främsta instrumentet då studiens resultat påverkas av forskaren val och avgränsningar. Med tanke på att vår intervjuguide består av semistrukturerade frågor (vilket gör det möjligt att ställa passande följdfrågor då ett ämne dyker upp som vi vill veta mer om) blir det ett problem om man ser till att försöka eliminera slumpfaktorn. Intervjuerna är dock utförda på ett sådant sätt att samma temafrågor ställts till samtliga responderter och en av författarna har alltid fungerat som medlyssnare. Detta för att på bästa sätt uppnå en så pass hög reliabilitet som möjligt.

Att validitet inom forskning är en av de viktigaste punkterna är även något Bryman (2002, s. 43) anser. Validitet går ut på en bedömning av om de slutsatser som alstras hänger ihop eller inte. Vidare skriver Bryman (2002, s. 184-186) att han anser att det kan finnas en risk med att den intervjuades beteende kan förändras på grund av intervjun, även kallat reaktiv effekt. Risker kan exempelvis vara att den som blir intervjuad ändrar sitt beteende till vad denne uppfattar är positivt för den som utför intervjun. Problemet med detta är att den intervjuande inte får en verklig bild utav intervjupersonen eller vad som vanligtvis händer i dennes vardag.

Denna risk är något vi har varit medvetna om och har tagit i beaktande. Intervjupersonerna har som tidigare påvisats valts utifrån ett snöbollsurval. Detta har medfört att vi givits chansen att träffa de som är lämpligast för vår studie då vi blivit introducerade till människor som vågar prata utanför respektive policy och ge en bild av hur det verkligen är. Detta gör att deras tillförlitlighet kan ses som mycket god. Vidare anser vi att validitet i studien har uppnåtts.

#### **4.6 Etiska riktlinjer**

Kvale uttrycker vikten av konfidentialitet vid undersökningar. Konfidentialitet vid forskning innebär att data som är privata och som kan identifiera deltagarna i undersökningen inte kommer redovisas. Skulle det bli aktuellt att ändå publicera denna information måste detta ske i samtycke med individen i fråga (Kvale, 1997, s.109).

Ämnet är känsligt i synnerhet om man intervjuat de drabbade, men ämnets känslighet speglar även den grupp som utgör intervjupersonerna i denna studie, detta medför att konfidentialiteten är hög inom denna uppsats. Intervjupersonerna har fått ta del av arbetet och syftet med uppsatsen har påvisas på ett korrekt sätt. Vikten av att hålla transparens mellan intervju personer och författare är i detta fall väldigt viktigt då det annars kan leda till minskad trovärdighet för författarna samt feltolkat material i presentationen.

Diskussion om etiska principer i samhällsforskningen (främst om man bryter mot dessa) brukar kretsa kring vissa frågeställningar som uppträder i olika skepnader. Bryman (2002, s. 443) beskriver dessa fyra etiska principer utifrån Diener & Crandall (1978).

- Om det förekommer någon skada för deltagarnas del
- Om det förekommer någon brist på samtycke från deltagarnas sida
- Om man inkräktar på privatlivet
- Om det förekommer någon form av bedrägeri, falska förespeglningar eller undanhållande av viktig information

Dessa fyra principer har tagits i beaktande genom hela arbetet med denna studie.

Det finns nuförtiden en större känslighet gentemot hur intervjuundersökningar utförs. Ett ojämnt maktförhållande kan potentiellt uppstå mellan forskare och deltagare. Denna



potentiella risk för ojämlika förhållanden är något som har tagits i beaktning. Därför har ledande frågor undvikits. Att uppträda på ett sätt som skapar tillit är att föredra för att undvika att detta uppstår (Creswell, 2013, s. 60).

#### **4.7. Metoddiskussion**

Utgångspunkten i studien är att undersöka hur bemötandet ser ut inom rättsväsendet och den straffrättsliga processen. Intervjupersonerna arbetar dagligen med brottsoffer och det är samtidigt deras subjektiva upplevelser kring sitt arbete som präglat intervjumaterialet.

De semistrukturerade intervjufrågorna har fungerat på ett bra vis då det har gett oss en stor möjlighet att bygga vidare på de fasta frågorna med de följdfrågor som mest gynnar studiens syfte. Intervjupersonerna i denna studie har varit väldigt öppna för diskussion vilket gynnat oss då detta medfört en ökad kunskap kring studieobjektet.

En nackdel med intervjuerna var att det till en början uppstod problem att finna lämpliga intervjupersoner för studien. Till en början var det svårt att veta vart vi skulle vända oss för att få tillgång till personer med lämplig kompetens. Detta har medfört att snöbollsurvalet underlättat för oss att komma i kontakt med människor som besitter lämplig kompetens inom området samt kan bidra till uppfylla studiens syfte.

Under den första intervjun blev vi informerade om personer som utifrån sin yrkeskategori inte hade problem med att säga vad de tyckte och tänkte. Detta har underlättat väldigt mycket, då vi under studiens början reflekterade mycket kring att intervjupersonerna kanske endast skulle dela med sig av sina tankar utefter deras policys och då inte göra det möjligt för oss som forskare att ta del av verkligheten.

Under intervjutillfällena har vi arbetat med att inta en sådan objektiv inställning som möjligt för att inte påverka intervjupersonernas svar. Att vi båda har fungerat som intervjuare respektive medlyssnare har fungerat som önskat då vi på ett bra sätt kunnat komplettera varandra vid intervjutillfällena och se till situationens bästa.

## 5 Resultat och analys

*Syftet med resultatet är att besvara forskningsfrågorna. Resultatet är indelat i teman för att på bästa sätt skapa en struktur som underlättar läsningen. Bemötande, samverkan, utsatthet, information och brottsoffer utgör de teman som ligger till grund för denna del av studien.*

### 5.1 Bemötande

När de brottsdrabbade kommer i kontakt med den straffrättsliga processen sker detta på olika vis. Bemötandet kan vara av både personlig och mer opersonlig institutionell karaktär. Det sker även en form av bemötande från den brottsdrabbades sida gentemot den person eller organisation denne kommer i kontakt med.

Bemötande går så att säga åt båda hållen både från den straffrättsliga processen och dess representanter samt även från den som blivit utsatt för brott. Dock kommer vi främst att fokusera på bemötandet från den straffrättsliga processens sida i detta stycke eftersom det är representanter från denna som har deltagit i intervjuerna.

Ett tydligt resultat som framkommit genom våra intervjuer är vikten av det första personliga mötet med den person som blivit utsatt för brott. Detta möte tycks vara av stor vikt för samtliga intervjupersoner i deras respektive delar av den helhet som utgör den straffrättsliga processen. Många gånger sker den drabbades första möte med rättsväsendet när anmälan av brott äger rum till polisen. Vid det första mötet skapas grunden som den drabbades fortsatta kontakt med rättsväsendet vilar på. En intervjuperson uttrycker hur olika dessa möten kan se ut på följande vis:

*“En del åker vi ut och träffar för att se vem personen är och då på bästa sätt kunna ge den hjälp som behövs. De vi känner är mer prioriterade tar vi en mera aktiv kontakt med” (Intervjuperson 2)*

Det tycks vara tydligt att det är av betydelse vilken bedömning den gräsrotsbyråkrat som först kommer i kontakt med den drabbade gör utifrån sin personliga uppfattning sett till hur mycket hjälp och stöd den som blivit utsatt för brott behöver för att på ett så bra sätt som möjligt kunna hantera både det inträffade samt den rättsliga process som följer själva händelsen då brottet begicks. En av de intervjuade upplever betydelsen av det första mötet med klienten utifrån två perspektiv. Dels för att själv kunna bedöma personens behov, dels för att skapa ett förtroende hos klienten.

*“Det är otroligt viktigt att man får träffas. När jag jobbar är mitt första syfte att min klient ska kunna lita på mig och känna att jag är ett stöd för att de ska känna ett lugn i den mån det går” (Intervjuperson 1)*

Vid detta möte spelar inte bara bemötandet hos den som möter den drabbade huvudrollen. Utan även uppträdande och bemötande från den drabbades sida spelar in. Merparten av intervjupersonerna har en upplevelse av att det stöd och hjälp en brottsdrabbad person behöver baseras utifrån individen själv. Hur denna person uppträder och uttrycker sig har således också betydelse för om dennes behov får möjlighet att tillgodoses på ett för den drabbade tillfredsställande sätt. En intervjuperson resonerar kring den brottsdrabbades beteende och agerande på detta vis:

*“De brottsoffer som ringer polisen och ifrågasätter varför utredningen aldrig blir klar och sedan kommer till domstolen och är stöddig och svär tror jag får mindre sympatier” (Intervjuperson 4)*

Något annat som också framträder i intervjuerna med dessa personer är upplevelserna av det opersonliga institutionella bemötandet som de drabbade mottager från den straffrättsliga processen. Med detta menas att besked inte lämnas personligen utan istället sker på annat vis. Det finns olika exempel på hur de standardiserade och formaliserade arbetssätten som råder inom den byråkrati som detta system utgör i vissa fall kan tyckas vara kallt och hårt gentemot den person som blivit utsatt för brott. Genom det sätt som denna typ av bemötande ofta utformas på så kan det skapa svårigheter för den drabbade att dels skapa sig en förståelse kring vad som försiggår samt hur denne ska gå vidare. En intervjuperson beskriver en upplevelse av detta så här:

*“Ofta kan man få ett papper där det står att förundersökning inte har inletts eller har lagts ned. Kvar sitter personen med problemet att ha varit utsatt för brott, vilket kan vara en extremt utsatt situation där personen ofta har liten kunskap om vem denne kan vända sig till” (Intervjuperson 3)*

För att förklara detta mera utförligt och skapa en vidare förståelse för hur detta kan uppstå använder vi vad Johansson (2007, s.57) beskriver gällande byråkratiska organisationer och deras klienter som utgångspunkt. Utifrån detta tydliggörs det att i de fall då den brottsdrabbade kontaktas av den organisation som har det samhälleliga ansvaret att undersöka händelsen har den brottsdrabbade då uppnått en klients status i denna organisations ögon.

I och med att denne har kategoriserats som en klient följer således också ett annat handlingsmönster hos organisationen gällande hur arbetet med detta genomförs, vilket i praktiken då innebär att en mera aktiv form av bemötande gentemot den brottsdrabbade görs gällande.

Utifrån hur Eriksson (2007, s. 17-18) beskriver den sociala interaktionen mellan två aktörer och det sociala handlandet som dessa två utbyter med varandra och hur detta sedan kan komma att påverka den ena partens handlande och agerande är det möjligt att skapa en förståelse för vilken betydelse det mera personliga bemötandet kan ha för den brottsdrabbade.

Om vi har detta i åtanke och sedan sammankopplar detta med den repersonifiering som Johansson (2007, s. 61) beskriver tydliggörs det ytterligare hur betydelsefullt det personliga bemötandet kan vara för den brottsdrabbade förmåga att hantera alla de händelser och skeenden som uppstår efter själva den brottsliga handlingen som denne har blivit utsatt för. Annars sker det motsatta, depersonifiering, vilket innebär att den brottsdrabbade anonymiseras.

Eriksson (2007, s. 144-147) beskriver hur interaktionen utgår från enhetliga handlingspositioner och hur dessa är knutna till en tvingande social logik som skapar fasta punkter som motverkar individualisering och subjektifiering. Utifrån denna synvinkel finns det en förståelse för varför en brottsdrabbad person skulle agera på ett sådant vis som det citat som intervjuperson 4 återger trots att detta mycket troligt kommer att ligga denne i fatet.

Detta förklaras genom att klienten, på det vis som Johansson (2007, s. 60) beskriver, har reducerats från en klientstatus till att bara omfatta ett ärende eller fall i denna del av den straffrättsliga processen och genom det ses på med andra ögon än om denne fortsatt hade sin status som klient i besittning.

Då den sociala relationen mellan klienten och gräsrotsbyråkraten har upphört att gälla skapar detta svårigheter för den brottsdrabbade personen att kunna få hjälp att begripa situationen och förstå det som händer då denne inte längre har tillgång till någon motpart i någon form av social relation gentemot den straffrättsliga processen.

## **5.2 Samverkan**

Temat samverkan behandlar intervjupersonernas upplevelse av denna samt tecken på ytterligare behov av samverkan. Det finns vissa möjligheter att gå in och stötta och hjälpa varandra ifall en situationen skulle kräva det. När det handlar om det ideella arbetet finns en känsla av gemenskap och stöttning. Vidare anser intervjuperson 3 att polismyndigheten nyttjar deras kompetens och ser hjälpen som väldigt nyttig och viktig istället för något som tar bort effektiviteten inom arbetsuppgifterna. Vikten av frivilligorganisationernas nödvändighet är även något som intervjuperson 1 belyser.

*“Vi träffas i samverkansmöten och pratar med varandra. Känner jag att jag skulle behöva hjälp säger jag till och länkar in dem. Polisen har varit duktiga och sett verksamheterna som en resurs istället för hot” (Intervjuperson 3).*

*“Frivilliga organisationer är otroligt värdefulla som stöd, utan dom skulle det inte gå” (Intervjuperson 1)*

Merparten av intervjupersonerna menar att samverkan inom den offentliga sektorn skulle kunna bli bättre för att se till den brottsdrabbades perspektiv. Att det krävs väldigt mycket olika människor är de flesta medvetna om då de alla har olika roller gentemot brottsoffret. Men samtidigt finns det en frustration kring frågan hur arbetet skulle kunna bli bättre mellan de olika instanserna.

*“Jag kan tycka att det blir väldigt många människor inblandade kring ett brottsoffer. Alltifrån sjukvård, psykvård, polis, åklagare och advokater. Samordningen mellan de offentliga myndigheterna skulle behöva bli bättre på något sätt” (Intervjuperson 4).*

Vidare anser merparten av de intervjuade att arbetet kring de brottsdrabbade blir mer en fråga kring lagar och regler istället för att som önskvärt är, se till den brottsdrabbades bästa. När situationen ser ut som den gör inom de olika instanserna blir det en fråga kring vad enskilda personer kan utföra. Istället för att samverka som en enhet blir arbetet komplicerat och enskilt utifrån de sekretesslagar som finns.

*“Mer sekretessbrytande regler krävs. Detta skulle göra det möjligt att kunna samverka mer på en personlig bas. Alla räddar ju sitt egna skinn med att säga att vi har gjort det och det som vi har möjlighet till” (Intervjuperson 2).*

*“Just nu hänger det på respektive aktör och hur aktiv den är, hur villig den är att ta sig tid och ringa hit eller dit. Många människor är inblandade och folk är sällan stationära på en plats så det skulle behövas en plan för hur vi gör” (Intervjuperson 4).*

Intervjuperson 1 upplever att samverkan inte fungerar mellan kommun och landsting när det kommer till de brottsdrabbades speciella behov. Problemet utgörs av kostnader vilket påverkar samverkan negativt och lämnar den brottsdrabbade mittemellan kostnadsfrågan.

*“Samordningen blir en kostnadsfråga. Det ses tydligt när en person mår väldigt dåligt psykiskt och polisen skjutsat dem till psykiatrin. Det blir då ett bollande fram och tillbaka mellan kommun och landsting kring vem som ska betala, och då hamnar personen i fråga mittemellan” (Intervjuperson 1).*

Betydelsen av de olika frivilliga organisationernas roll för den brottsdrabbade i dennes kontakt med det straffrättsliga systemet är möjligt att skapa en större förståelse kring om utgångspunkt tas i vad Burns & Stalker (1994, s. 121) skriver om det organiska systemet. Detta ledningssystem kännetecknas av en större rörelsefrihet för den som arbetar inom denna organisation. Detta arbetssätt ligger mycket väl till grund till de positiva effekter och goda inverkan som intervjupersonerna beskriver att dessa organisationer har för den brottsdrabbades situation.

Vidare beskriver Burns & Stalker (1994, s. 120) hur det mekanistiska systemet fungerar och vilka premisser som bestämmer hur arbetet ser ut inom en sådan organisation. Om vi ser på den straffrättsliga processen som en helhet så påminner denna om det mekanistiska systemet med enskilda delar som är specialiserade utifrån den verksamhet som ska bedrivas i varje enskild del.

Med tanke på detta görs det möjligt att förstå hur samordningen inom den straffrättsliga processen många gånger blir haltande utifrån den brottsdrabbades perspektiv. Eftersom dessa system är utformade på ett sätt som är optimerat för just den enskilda delen och inte processen som helhet medför detta därför svårigheter för att en effektiv samverkan mellan de olika delarna i den straffrättsliga processen ska kunna uppstå.

Då de mekanistiska systemen inte är utformade utifrån en processhantering som nödvändigtvis är skapad med bemötandet gentemot de brottsdrabbade i huvudsaklig åtanke bidrar de specialiserade och formaliserade delarna till att medföra en viss tröghet i systemet som helhet, om man ser till just bemötandet gentemot brottsoffer.

Den samlade upplevelsen bland intervjupersonerna ger en bild av att det finns vissa brister i samverkan mellan den straffsättsliga processens olika delar. Utifrån vad Johansson (2007, s. 60) skriver om klienten och gräsrotsbyråkraten ges en möjlig förklaring till detta som kan bidra till att kasta ljus över detta.

Då den drabbade i sin kontakt med den straffrättsliga processen många gånger möter ett flertal olika delar av denna, var och en med specialiserade och formaliserade arbetssätt för just sin del. Genom detta kan brottsdrabbade i den ena delen ha uppnått en klientstatus för att senare i möte med nästa del av processen komma att endast betraktas som ett fall eller ärende.

Brottsoffrets tidigare klientstatus i en föregående del av processen försvinner sedan när kontakten med denna upphör vilket gör att denne ses på som ett fall eller ett ärende även för denna fortsättningsvis. Detta medför att den brottsdrabbade befinner sig i ett slags vakuum där ingenting tycks hända när denne befinner sig mellan de olika delar som utgör den sammanhållna straffrättsliga processen.

### 5.3 Utsatthet

För detta tema tittade vi närmare på de upplevelser intervjupersonerna hade kring den utsatthet som den brottsdrabbade kan uppleva i sin kontakt med den straffrättsliga processen. Vi ville även se om det kunde finnas tecken som pekar på att utsattheten kan leda vidare till ytterligare viktimisering och sekundär viktimisering för den brottsdrabbade.

Det går att hitta kopplingar mellan att ha blivit utsatt för ett brott och sekundär viktimisering. De flesta av intervjupersonerna uttrycker att personer i sin kontakt med den straffrättsliga processen löper viss risk för att bli ytterligare utsatt av processen i sig. I många fall får den som drabbats av ett brott möta flera olika personer i olika delar av processen och då får personen gång på gång återberätta vad denne har blivit utsatt för vilket gör att personen tvingas återuppleva händelsen flera gånger om.

*“Först själva händelsen och sedan berätta om det, först för polisen, i kanske flera förhör och sedan i domstolen. Det räcker inte med att ha berättat för polisen, utan de får då börja om från början igen” (Intervjuperson 4)*

Det finns även exempel på personer som beroende på komplexiteten i den straffrättsliga processen samt individens förståelse och i många fall bristande förståelse för hur denna är uppbyggd också upplever sig bli utsatta inte bara för själva brottet utan även processen i sig. En av intervjupersonerna beskriver upplevelser av detta på följande sätt.

*“Målsägande kan ofta vara besvikna på polisen och tror att det är polisen som har lagt ner deras ärende då det egentligen faktiskt är åklagaren som tar det beslutet” (Intervjuperson 2)*

Upplevelser av den typen där personer som känner att det brott de har blivit utsatta för har blivit förbisedda i den straffrättsliga processen finns det fler exempel på. Bland intervjupersonerna finns det en upplevelse av att en sådan händelse kan komma att påverka den drabbades inställning till rättsväsendet längre fram i livet om denne skulle komma att bli utsatt för ett brott igen.



*“Viljan att anmäla tror jag kan påverkas av om brottsoffret varit i kontakt med rättsväsendet tidigare och vad erfarenheten av detta möte blev”*

*(Intervjuperson 1)*

Det finns alltså risker för att brottsdrabbades känsla av utsatthet kan förstärkas i mötet med den straffrättsliga processen. Det finns ett flertal olika exempel som tidigare har belysts i detta avsnitt. Den bland många människor låga kunskapen kring den straffrättsliga processen och de olika arbetssätten i processens olika delar kan skapa en vilshenhet hos den drabbade då det kan vara svårt att begripa alla olika steg och skeenden i processen.

Här spelar de olika frivilligorganisationer som finns för att stödja och hjälpa de drabbade en väldigt viktig roll. De flesta av intervjupersonerna nämner i intervjuerna hur stor betydelse dessa organisationer och deras arbete har för de brottsdrabbade.

*“Något som fungerar väldigt bra är de ideella organisationerna med vittnesstöd m.m”*

*(Intervjuperson 5)*

*“Jag måste säga att frivilligorganisationer, som brottsofferjouren eller kvinnojouren, är otroligt värdefulla som stöd. Utan dem skulle det inte gå” (Intervjuperson 1)*

Det mekanistiska system beskrivet av Burns och Stalker (1994, s.119) som den straffrättsliga processen till stor del är uppbyggd ifrån bidrar till att den brottsdrabbade riskerar ytterligare utsatthet i sin kontakt med denna. Då de tillvägagångssätt som råder i processen olika delar är utformade efter vissa regler och tvungna att rätta sig efter dessa kan detta innebära att den brottsdrabbade kan tyckas behöva uppleva det denne blivit utsatt för vid brottstillfället upprepade gånger. Detta är naturligtvis mycket olyckligt för den drabbade men tycks vara ett nödvändigt ont för att objektivitet och opartiskhet ska kunna upprätthållas genom processen.

Att den brottsdrabbade tvingas att återberätta händelsen ytterligare en gång i domstol när denne redan beskrivit det inträffade för polisen är snarare ett tecken på att systemet fungerar som det ska för att kunna garantera rättssäkerheten, än ett tecken på att systemet medvetet utsätter den drabbade för sekundär viktimisering.

I de fall som inte bedöms vara av tillräckligt allvarlig karaktär så att den brottsdrabbade tilldelas ett målsägandebiträde riskerar då denne att hamna i den kategori som inte kvalificerar sig för att uppnå status som klient för organisationen som Johansson (2007, s.57) beskriver det.

Känslan av utsatthet hos den drabbade kan då öka jämförelsevis med en annan brottsdrabbad som bedömts uppfylla kraven som klient och därmed också tilldelas ett målsägandebiträde som kan fungera som stöd och svara på de frågor som den brottsdrabbade kan tänkas samt förklara processens olika steg på ett utförligt och begripligt sätt för den drabbade personen.

Eriksson (2007, s. 144-147) beskriver hur interaktionen inte är individualiserande utan har sitt utgångsläge i enhetliga positioner. Dessa positioner är handlingspositioner som har en samling handlingsmönster och handlingbegränsningar kopplade till positionen. Detta bidrar till att skapa förståelse och ger en förklaring kring hur den brottsdrabbades syn på den straffrättsliga processen kan påverkas framöver utifrån det första mötet med denna.

Då de enhetliga positionerna och de olika handlingsmönster dessa har medför att den brottsdrabbade personen, subjektet, kan utgå ifrån att denne även i nästa möte med processen kan förvänta sig ett likartat möte nästa gång detta sker. Detta till trots att den människa som personen möter inte nödvändigtvis behöver vara densamme som vid det tidigare mötet då denne är utbytbar. Så med det i åtanke är det möjligt att antaga att den brottsdrabbades bild, positiv eller negativ, av processen skulle kunna komma att bestå.

En förklaring till varför de olika frivilligorganisationer som finns tillgängliga för att stötta och hjälpa de brottsdrabbade ligger i hur dessa är uppbyggda. Dessa kännetecknas av det organiska system som Burns och Stalker (1994, s. 121) beskriver. Till skillnad från de mer mekanistiska delarna som utgör den straffrättsliga processen så har dessa inte specialiserade och formella system som styr dess arbete. De kan därför anpassa sitt arbete utifrån individens specifika behov i större utsträckning.

Tvärtom så kan verksamma inom dessa organisationer bortse från de krav på objektivitet och neutralitet som genomsyrar verksamheten i andra delar av den straffrättsliga processen. Detta är till stor fördel i arbete med att stötta och hjälpa den brottsdrabbade samt för att kunna bygga upp en relation som är byggd på förtroende.

En individ verksam inom en frivilligorganisation behöver inte ifrågasätta den brottsdrabbades berättelse på samma sätt som en utredare i polisen på grund av utredningstekniska skäl är tvungen, vilket skapar förutsättningar för en annan typ av relation.

## 5.4 Information

När en person har blivit utsatt för ett brott kan en känsla av ensamhet och förvirring infinna sig för den brottsdrabbade. Det många olika delarna av den straffrättsliga processen och väntetider på exempelvis förundersökningar kan vara svåra att förstå för den brottsdrabbade personen. Det kan då underlätta för denne om det finns bra information att tillgå och särskilt bra är det om det finns en sakkunnig person tillgänglig för att förklara själva processen för den brottsdrabbade. Fokus kring detta tema är riktat på tillgänglighet av information, hur väl denna är utformad och upplevelserna av behovet av extra stöd.

Flertalet av de intervjuade har en upplevelse om att de brottsdrabbade många gånger har svårt för att ta in och förstå den informationen som de delges om processens utveckling. Kommunikationen blir onödigt svår och skapar oro och förvirring hos de som informationen riktas mot. Den information som är tänkt att underlätta och förklara för den brottsdrabbade vad som pågår, riskerar istället att förvirra denne ännu mera.

*“Man får papper från åklagarmyndigheten och man fattar ingenting av det som står. Systemet skapar mycket oro eftersom den informationen som delges är svår att förstå”  
(Intervjuperson 3).*

*“Jag kan uppleva att många klienter tycker att vi använder ett konstigt språk, att det är någon sorts rappakalja som vi håller på med, som vi uttrycker oss”  
(Intervjuperson 4).*

Detta medför problem för de brottsdrabbade. Den redan utsatta situation det innebär att ha varit utsatt för ett brott kan potentiellt förvärras av detta. Dessa upplevelser är dock något som även andra verksamma inom den straffrättsliga processen har tagit fasta på. Det pågår just nu ett projekt runt om i landet för att förbättra och göra den information som skickas ut till de brottsdrabbade mera begriplig.

*“Det finns behov av att göra informationen bättre och mera begriplig. Den information som används idag har inte varit så genomarbetad som den borde vara, det är något vi arbetar med att förbättra” (Intervjuperson 6)*

Det är uppenbart att den information som den straffrättsliga processen har tillgänglig för närvarande inte är tillräckligt väl utformad för att kunna uppnå det syfte den borde, nämligen att upplysa människor både om vad som händer och vad de kan förvänta sig ska hända. Delar av den straffrättsliga processen arbetar dock med att förbättra detta samt utreder även möjligheter att kunna erbjuda ännu mer information.

*“Jag tror starkt på en bra hemsida i framtiden då det är det sätt folk i första hand söker information på. Detta är ett sätt för folk att kunna känna sig lugnare och tryggare på” (Intervjuperson 6)*

Även om informationen förbättras och bearbetas så tycks det fortfarande finnas ett behov av en motpart som kan svara på frågor gällande informationen. De intervjuade beskriver hur de brottsdrabbade många gånger upplever att processen är väldigt påfrestande. Intervjupersonerna upplever att förmågan hos de brottsdrabbade att ta in stora mängder information därför, många gånger är tämligen begränsade.

*“Det märks ganska snabbt att hela situationen är väldigt jobbig, de tar inte in så mycket. Utan man får portionera ut informationen på flera möten och stämna av om de kommer ihåg det jag sagt tidigare” (Intervjuperson 4)*

Det blir tydligt ytterligare en gång vilka problem som det mekanistiska systemet som beskrivs av Burns och Stalker (1994, s. 120) och de formaliserade arbetssätt som verksamheten utgår ifrån för med sig. I vissa delar av den straffrättsliga processen ställs det krav på att saker och ting ska utföras på ett särskilt sätt och skrivelser ska formuleras på ett sätt som är specialiserat för verksamheten. Detta skapar problem för den brottsdrabbade personen och kan skapa ytterligare oro i dennes redan utsatta situation.

Det mekanistiska systemet kan ses som ett väldigt trögt system med lite svängrum och möjligheter till förändringar. I dessa system kan dock inslag av det organistiska systemet finnas inbäddade. Detta medför att en mekanistisk organisation i vissa fall fall inte har något rum för förändring, det måste exempelvis se ut på ett speciellt sätt för att objektivitet ska upprätthållas. I andra delar av verksamheten där kravet på objektivitet inte är lika strikt finns det däremot större möjligheter för omarbetningar.

Detta medför att det är möjligt att förbättra den information som erbjuds de brottsdrabbade utan någon negativ inverkan på kravet om objektivitet. Här finns det även en möjlighet att skapa virtuella rundturer genom den straffrättsliga processen för att kunna bidra till att skapa kunskap hos alla parter som kommer i kontakt med denna. Denna artificiella form av social interaktion fungerar då som ett kompletterande hjälpmedel och stöd, särskilt för de brottsdrabbade vars mål inte bedöms vara tillräckligt allvarliga för att bli tilldelade ett målsägandebiträde.

Dock tydliggörs det i det sista citatet i detta avsnitt vikten av den sociala interaktion mellan den brottsdrabbade, subjektet och den företrädande parten, objektet, Eriksson (2007). Det är i relationen med gräsrotsbyråkraten som den brottsdrabbade kan repersonifieras och återskapa sin individualitet och på så sätt åtskilja sig från det rena fallet.

Därför underlättar det markant för den brottsdrabbade att ha en motpart att interagera med för att kunna uttrycka det som är svårt att förstå. Även om en artificiell interaktion är möjlig att skapa med modern teknik kan denna åtminstone inte ännu, konkurrera med mänskliga egenskaper när det kommer till att läsa av motparten och bedöma hur mycket information denna tycks vara kapabel att kunna tillgodogöra sig för stunden.

## **5.5 Brottsdrabbade**

När det gäller brottsdrabbade och synen på dessa kan detta skilja sig beroende på vilken typ av befattning som personen som arbetar gentemot dessa har. Här blir också de klassificeringar såsom klient, fall och ärende aktuella att titta extra på. Då den straffrättsliga processen är ett nätverk av flera olika delar med sina egna särskiljande arbetssätt och förfaranden är det möjligt som brottsdrabbad att betraktas som flera av dessa klassificeringar på vägen genom denna process.

När det gäller själva begreppet brottsoffer finns det klara skillnader beroende på vilken roll den intervjuade har i den straffrättsliga processen. Det tycks vara så att ju närmare den drabbade man befinner sig i sitt arbete desto mera värderingar läser de in i just detta begrepp. De som däremot arbetar på en annan nivå har ett lite annorlunda förhållningssätt och tycks se mer övergripande än just bara till en person som råkat ut för ett brott.

*“Jag använder inte gärna begreppet brottsoffer, jag känner direkt att det finns en värdering i ordet brottsoffer” (Intervjuperson 3)*

*“Det är någon som utsatts för brott. Någon jag möter i arbetet, i och med att jag jobbar med det till vardags så lägger jag inte in så mycket mer i begreppet” (Intervjuperson 6)*

Intervjupersonerna beskriver även upplevelser av att de brottsdrabbade själva väger in sin egen del i det inträffade och i vissa fall missförstår vad vissa delar i processen syftar till. Vid exempelvis en förundersökning av brottet eller vid förhandlingen av detta så kan tecken på brottsdrabbades bristfälliga förmåga att uppfatta situationer på ett korrekt sätt bli synliga. En del situationer som är nödvändiga för att processen ska fungera utifrån de ramar och regler denna har, kan då istället misstolkas som ett dåligt bemötande av den brottsdrabbade.

*“Vissa lyfter in någon slags egen del, någon form av egen skuld att de har hamnat i den här situationen, vilket det givetvis inte finns” (Intervjuperson 4)*

*“Vissa målsägande kan känna att de blir väldigt ifrågasatta och tycka att det är ett dåligt bemötande, men detta är egentligen mera ett förfaringssätt” (Intervjuperson 6)*

De olika ramar och regler som gäller i de olika delarna av processen är något som kan bidra till förvirringen hos de brottsdrabbade. I vissa delar råder det hög tydlighet med att objektivitet ska eftersträvas och ett neutralt förhållningssätt gentemot alla parter i ett brottsmål. I andra är kravet på objektivitet inte alls lika prioriterat utan där är det möjligt att ställa sig på de brottsdrabbades sida. Här kan meningarna om huruvida det bör användas ett objektivt synsätt gentemot den brottsdrabbade gå isär bland intervjupersonerna.

*“Säger man att man känner lika för alla löper man större risk för att behandla folk olika för att man inte erkänner detta för sig själv” (Intervjuperson 5)*

*“Domstolar ska ha en distans, det måste det finnas för att kunna göra objektiva och neutrala bedömningar” (Intervjuperson 6)*

Det är tydligt att de skillnader i arbetsätt som det mekanistiska systemet respektive det organiska har skapar förutsättningar för hur de som arbetar inom dessa kan betrakta brottsoffer.

I de mer organiska organisationerna är det inga ramar som styr hur de verksamma inom denna bör förhålla sig gentemot den brottsdrabbade utan de kan i högre utsträckning göra egna bedömningar kring detta, än den som arbetar inom en mekanistisk organisation som är mer styrd av de tvingande ramar som gäller där.

En ytterligare koppling till varför de mekanistiska organisationerna skulle kunna tyckas ha en mer generell uppfattning kring begreppet brottsoffer går att förklara utifrån vad Johansson (2007, s. 59) beskriver. Då verksamma inom dessa organisationer förutsättningsvis ska behandla sina klienters ärenden utan att stöta sig med rådande samhällsliga normer.

Eftersom dessa normer innefattar uppfattningen om att alla människor ska behandlas lika medför detta att det skulle vara olämpligt att väga in olika värderingar i begreppet då detta skulle kunna komma att påverka den objektivitet som de förutsätts arbeta utifrån.

Social interaktion utgörs enligt Eriksson (2007, s. 17-18) av människors sociala handlande gentemot varandra, där samtalet är den vanligaste formen av detta handlande som i sin tur ändrar människors agerande och handlande. Detta ensamt kanske inte kan förklara varför brottsdrabbade personer skuldbelägger sig själva men det kan till viss del förklara varför de kan känna sig ifrågasatta i vissa delar av den straffrättsliga processen.

Om vi också tar de handlingsmönster som är knutna till de handlingspositioner som uppstår vid denna interaktion i beaktning blir detta kanske tydligare. I och med de handlingsmönster som följer objektspositionen och de formaliserade system som Burns & Stalker (1994) beskriver så blir det tydligare hur brottsdrabbade skulle kunna komma att missuppfatta dessa förfaranden i processen som ett tecken på dåligt bemötande istället för vad de egentligen syftar till att göra, nämligen bringa klarhet i fallet.

Det som intervjuperson 5 nämner tycks vara en klokt sätt att förhålla sig, att människor skulle behandla alla exakt likadant känns tämligen otroligt. Däremot ställer både systemet och de samhällseliga normerna krav på att alla människor ska behandlas lika och få en rättvis prövning i en domstolsförhandling.

Då människors beteenden inte alltid tycks stämma överens med detta är det därför kanske nödvändigt att utforma vissa processer på ett sådant sätt att objektivitet och neutralitet byggs in i systemet.

De handlingsmönster och handlingsbegränsningar som knyts till de positioner där höga krav på neutralitet ställs tycks således utformas utefter detta. Just i denna del av processen är den tid som den brottsdrabbade betraktas som en klient begränsad.

Då det endast är i klientpositionen som den brottsdrabbade har en möjlighet att individualisera sig och särskilja sig från fallet, som är en form av anonymiserad representation av den brottsdrabbade, är det tydligt varför utformningen av denna del av processen ser ut som den gör. Ju mindre tid som den brottsdrabbade har att prägla fallet med sin individualitet desto större chans tycks det vara för att neutralitet och objektivitet kan upprätthållas.



## 6 Diskussion

*I detta avsnitt kommer vi att reflektera och diskutera över de resultat och analyser som gjorts i studien. Syftet här är att lyfta fram de faktorer som bör klargöras för att kunna ge en ökad förståelse för resultatet samt utforma en grund för våra slutsatser.*

Resultatet har visat att det är svårt att definiera ett professionellt bemötande. Det verkar vara betydligt lättare att diskutera kring vad som inte är ett bra bemötande inom de olika delarna i den straffrättsliga processen. När det handlar om bemötande finns det många faktorer som spelar in på hur utfallet kommer bli. En viktig faktor är att den brottsdrabbade uppträder på ett respektabelt sätt för att få tillbaka ett respektfullt bemötande.

Det är alltså av betydelse hur den brottsdrabbade personen beter sig i sitt möte med den straffrättsliga processen. Detta kan tyckas vara helt naturligt, att behandla andra som man vill bli behandlad själv är inget nytt påfund. Däremot kan en traumatisk upplevelse som ett brott kan innebära för den som drabbas av det få denne att uppträda på ett irrationellt vis.

Det är även skillnader mellan vad Burns & Stalker (1994, s. 120) beskriver som mekanistiska och organiska organisationer. Inom de mekanistiska organisationerna sker bemötandet mer på ett opersonligt plan på grund av att aktörerna som arbetar inom dessa är styrda efter policys och det formella arbetet som vanligtvis sker inom dessa hierarkiska organisationer.

Inom de organiska organisationerna finns en större möjlighet till ett mer individbaserat bemötande då de aktörer som arbetar inom sådana organisationer inte är styrda på samma sätt. De har en möjlighet till att arbeta mer situationsanpassat och låter deras kunskaper och erfarenheter styra utfallet.

Utifrån intervjuerna har en bild förmedlats om att informationen som tillges de brottsdrabbade inte är tillräckligt genomarbetad och detta leder lätt till missförstånd genom den straffrättsliga processen. Hur mycket information de brottsdrabbade blir tilldelade beror på hur långt deras specifika fall tar sig inom den straffrättsliga processen.

Oberoende av detta får de brottsdrabbade alltid information men det som påvisats är att informationen inte utformas på ett sådant övertygande sätt som krävs utefter situationen. De brottsdrabbade har utifrån deras utsatta position svårt att ta in och förstå all den informationen som tilldelas dem. Detta kan medföra att de drabbades rättigheter och möjligheter till ett korrekt bemötande minskar.

Precis som Eriksson (2007, s. 17) skriver är samtalet den vanligaste formen av social interaktion. Problemet för den brottsdrabbade som befinner sig i en utsatt situation är att interaktion lätt kan misstolkas och bli förbisedd när interaktionen inte sker i ett möte människor i mellan. När den brottsdrabbade först kommer i kontakt med rättsväsendet sker en del av interaktionen genom opersonlig kontakt i form av hemsidor, foldrar och telefonsamtal. Vidare kan detta skapa en känsla av förvirring och ensamhet för den drabbade då informationen lätt kan misstolkas.

Det pågår ett projekt gällande bemötande inom den straffrättsliga processen där det arbetas med att komma till rätta med de problem som uppstår kring den information som sprids. Det arbetas exempelvis med att utveckla bra hemsidor där information av olika slag kan spridas. Både information i textform samt undersöks även möjligheten för virtuella rundturer där allmänheten kan få en bild av hur det ser ut och går till i olika delar av denna process.

Att satsa på detta känns som en naturligt steg i utvecklingen då väldigt många människor i första hand vänder sig till internet för att söka kunskap och information. Detta kanske skulle ha skett tidigare då denna typ av teknik har funnits tillgänglig en tid. Det mekanistiska systemet och dess tröghet ligger även här till last för förändringar av det snabbare slaget.

Den straffrättsliga processen är ett mycket komplext system som utgörs av flera olika delar. En person som har drabbats av ett brott slussas igenom detta system på sin väg till upprättelse och strävan efter rättvisa. Processen är uppbyggd i ett nätverk av fristående delar som både verkar oberoende av varandra, samtidigt som de knyts samman i det nätverk som utgör den straffrättsliga processen.

Bristen på samverkan mellan dessa olika delar är något som merparten av intervjupersonerna påpekat. För att ytterligare se till de brottsdrabbades behov upplever de intervjuade det som nödvändigt att samverkan mellan de olika delarna i processen förbättras.

För att en effektivare samverkan skall kunna ske menar många av de intervjuade att det skulle krävas mer sekretessbrytande regler som gör det möjligt att ta del av det arbete som personer verksamma inom andra instanser har gjort och kommit fram till för att ytterligare kunna se till att de olika behov som finns hos den brottsdrabbade tillgodogörs.

Lagarna kring sekretess skapar i nuläget hinder för detta. Utöver de rent legala begränsningar för en effektivare samverkan som sekretessen utgör så fungerar den även som ett slags skydd för verksamma inom de olika delarna av den straffrättsliga processen.

Sekretessen gör det möjligt att så att säga gömma sig bakom de lagar och regler som finns och hävda att det har gjorts allt som står i verksamhetens makt och istället lägga över ansvar på andra delar i processen. Detta gynnar på intet sätt den brottsdrabbade utan kan tvärtom verka för att denne känner sig dåligt bemött inom den straffrättsliga processen.

Offentlighets- och sekretesslagen är dock en nödvändighet inom den straffrättsliga processen för att upprätthålla rätts säkerheten samt skydda individens integritet. Dessa lagar är utformade på ett sådant sätt att de förhindrar insynen i enskilda individers personuppgifter. Detta gäller både gentemot allmänheten och mot olika myndigheter. Sekretessen kan även vara gällande mellan olika verksamheter inom samma myndighet. Vilket inom den straffrättsliga processen sätter käppar i hjulen för samverkan mellan verksamhetens olika delar.

Även om mer sekretessbrytande lagar skulle skapa bättre förutsättningar för samverkan mellan den straffrättsliga processens olika delar och effektivisera denna skulle detta i förlängningen gå utöver de brottsdrabbade. Att förbättra samverkan mellan processens olika delar för att ytterligare se till bemötande gentemot brottsdrabbade och ytterligare se till deras behov genom sekretessbrytande regler är nog fel väg att gå.

Sekretessen ser på många vis till att personer behandlas på ett korrekt sätt. Detta gör det möjligt att fundera över hur bemötandet gentemot brottsoffer skulle förändras om det var möjligt för verksamma inom processen att ta del av alla de uppgifter som finns tillgängliga om personen. Uppgifter som många gånger skulle bidra till att ett neutralt och objektivt ställningstagande är svårt att inta beroende på vad dessa uppgifter avslöjar om personen.

Dagens sekretesslagar kan påverka den brottsdrabbade negativt och öka dennes känsla av utsatthet utöver den utsatthet det innebär att drabbas av brott. Mer sekretessbrytande lagar skulle dock öka risken för sekundär viktisering hos de brottsdrabbade då det finns stora risker med att personens personuppgifter kommer till känna för andra inblandande i den straffrättsliga processen.

Faktum kvarstår dock att merparten av intervjupersonerna anser att det i nuläget saknas en tillräckligt god samverkan inom processen. Vissa av delarna har en koppling till varandra där ett samarbete sker, exempelvis mellan polis- och åklagarmyndighet. Däremot tycks denna koppling saknas i andra fall. Det finns ett synligt behov av att upprätta ett mera mjukt och tydligt samspel mellan processens olika delar för att ytterligare se till bemötandet gentemot de brottsdrabbade och för att ytterligare kunna tillfredsställa de behov som dessa personer kan tänkas ha.

Här spelar frivilligorganisationer en viktig roll och fungerar lite som en stöddämpare för de brottsdrabbade genom den straffrättsliga processen. Då dessa i högre utsträckning än andra delar av den straffrättsliga processen karaktäriseras av mer organistiska drag fungerar dessa som goda komplement, där de offentliga organisationernas system brister i fråga om att se till de brottsdrabbades olika behov.

Det tycks vara väldigt tydligt vilken betydelse det har för de brottsdrabbade att någon sakkunnig person finns tillgänglig för dem. Denna person är viktig både för att kunna förklara processen, dess olika steg och delar, samt att fungera som ett stöd rent allmänt för den brottsdrabbade. Då den straffrättsliga processen många gånger kan vara väldigt utdragen och med många människor inblandade kan det för den brottsdrabbade vara värdefullt att ha en person vid sin sida som följer dem genom detta.

Det kommittédirektiv regeringen (2013) publicerat känns med tanke på detta en aning underligt. Om arbetet med att stärka brottsoffers roll är prioriterat så borde det snarare ses till vilka ytterligare insatser som kan tillsättas för att se till att detta fullföljs, än till vilka resurser det är möjligt att skära ner på.

Med nedgångar i konjunkturen kommer alltid krav på nedskärningar och besparingar. Utmaningen är att göra detta på ett sätt som inom detta område inte påverkar de brottsdrabbade negativt. Med hjälp av ny teknik och ny kunskap kan polisen klara upp mer brott än tidigare vilket i sin tur sätter press på resten av den straffrättsliga processen. Antal brottsmål som går hela vägen till domstol ökar.

Det är tydligt vilket behov brottsdrabbade har av vägledning genom processen och att ha någon som är bekant med denna på sin sida i detta, med detta i bakhuvudet samt ett på sikt ökat behov av rättshjälp då polisens metoder blir effektivare, verkar det bakvänt att dra ner på stöd och hjälp till brottsdrabbade.

Ny teknik erbjuder möjligheter till förbättringar nya vägar för att sprida kunskap till allmänheten om hur de olika förloppen inom processen ser ut. Dock kommer det alltid att finnas ett behov av en mänsklig kontakt för att kunna förklara denna process och se till att människor tillgodogör sig den information som tilldelas dem på ett fullvärdigt sätt.

De stora utmaningarna för den straffrättsliga processen tycks ligga i att kunna samordna processen på ett bättre sätt för att de olika delarna inom denna ska kunna samverka på ett så effektivt sätt som möjligt.

Även om detta skulle åtgärdas finns det fortfarande ett stort behov av olika frivilligorganisationer som knyts samman med den offentliga verksamheten som bedrivs inom processen. Framförallt finns ett stort behov av dessa när den rättsliga processen är över. Även om en dom har vunnit laga kraft behöver inte detta betyda att den brottsdrabbades utsatthet är över. Denne kan fortfarande ha behov av stöd och hjälp i vardagen och där fyller frivilligorganisationerna en väldigt viktig samhällsfunktion.

## 7 Slutsats

*Slutsatserna i denna uppsats utgår ifrån studiens syfte och frågeställningar. Våra resultat, analyser samt vår diskussion utgör den grund slutsatserna här baseras på.*

Studien har visat att det finns skillnader kring hur bemötandet ser ut beroende på vad de intervjuade arbetar med. Det har tydligt visat sig att ju mer individerna arbetar efter ett så kallat mekanistiskt system, desto mindre kontakt har de med de drabbade. Inom ett organistiskt system finns det mer utrymme för personlig kontakt då arbetet inte styrs lika mycket utifrån policys och regler, detta gör att det finns ett bättre utrymme för personlig kontakt.

Merparten av de intervjupersoner som medverkat i studien har en upplevelse av att bemötandet gentemot brottsoffer är baserat på individen och dennes specifika behov. Detta faktum i sig skapar stora fördelar för det mer organiska systemet och det svängrum att anpassa sitt arbete utifrån de behov som den brottsdrabbade kan tänkas ha istället för att styra av mera formella och strikta ramar och regler. Detta kan vara en förklaring till varför de olika frivilligorganisationer som finns verksamma upplevs vara av sådan särskilt stor betydelse för brottsdrabbade personer.

Arbetet med bemötande och se till behov är en ständigt pågående process. Det som framkommit i studien är en önskan om bättre samverkan mellan de olika instanserna för att på ett bättre sätt kunna arbetat mer med ett individbaserat bemötande. De sekretesslagar som finns i dagens läge gör det mycket svårt att uppnå detta på ett tillfredsställande vis. Sekretessen skapar inte bara legala bromsklossar för samverkan utan de kan också skapa ett skydd till den anställde att gömma sig bakom vilken kan resultera i ineffektivitet i arbetet med de brottsdrabbade.

Utifrån vår studie ser vi ett behov av vidare forskning gällande samverkan inom den straffrättsliga processen. Hur en effektivare samverkan mellan de olika delar som ingår i processen ska kunna uppnås behöver studeras nämare.

## 8 Referenslista

Ahola, A, S. Hellström, Å. Christianson, S, Å. (2010). Is Justice Really Blind? Effects of Crime Descriptions, Defendant Gender and Appearance, and Legal Practitioner Gender on Sentences and Defendant Evaluations in a Mock Trial. *Psychiatry, Psychology and Law* 17(2): 304-324. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13218710903566896>.

Bergryd, U. (1987) Den sociologiska fantasin - teorier om samhället. Ahrne, G. (Red) *Byråkrati i organisationer och i samhället*. Rabèn & Sjögren, Stockholm. s, 189-210.

Bewley, T. (2002). Interviews as a valid empirical tool in economics. *Journal of SocioEconomics* 31(4) 343-353. doi: 10.1016/S1053-5357(02)00176-2.

Brottsofferjouren (2013).Tillgänglig: <http://boj.se/?c=2&pg=53&>. (Sökdatum: 2013-04-23)

Brottsoffermyndigheten (2013).Tillgänglig: <http://www.brottsoffermyndigheten.se/om-oss>. (Sökdatum:2013-04-23)

Bryman, A. (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB

Bryman, A. (2004) *Social research methods*. 2. uppl Oxford: Oxford university press

Burns, T. Stalker, G,M. (1994) *The managment of innovation*. Oxford: Oxford univeristy press

Campbell, R. ; Wasco, S, M. ; Ahrens, C, E. ; Sefl, T. ; Barnes, H, E. (2001). Preventing the "second rape" rape survivors' experiences with community service providers. *Journal of interpersonal violence* 16(12): 1239 (21)

Tillgänglig: <http://jiv.sagepub.com/content/16/12/1239.full.pdf+html>.(Sökdatum: 2013-04-24)

Creswell, W.J. (2013) *Quantitative Inquiry & Research Design – Choosing Among Five Approaches*. Sage Publication, California.

Eriksson, B. (2007) *Social interaktion: Flöden - positioner - värden*. Malmö: Liber AB

Granström, G. ; Landström, L. ; Mannelqvist, R. 2009(2). Professionalitet i yrkesrollen - bemötande av brottsoffer. *Juridisk Tidskrift vid Stockholms universitet*. 296-310. (Tidskriftsartikel detta ska inte stå)

Johansson, R. (2007) *Vid byråkratins gränser - Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv Förlag

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

Lindgren, L. (2004) *Brottsoffer i rättsprocessen - om ideala brottsoffer och goda myndigheter*. Stockholm: Jure förlag AB

Polisen (2013). Tillgänglig: <http://www.polisen.se/Kronoberg/Utsatt-for-brott/Hjalp-och-stod-fran-samhallet>. (Sökdatum: 2013-04-19)

Regeringen(2013).Tillgänglig:[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Uredningar/Kommittedirektiv/En-oversyn-av-statens-utgifter\\_DIR2013;12/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Uredningar/Kommittedirektiv/En-oversyn-av-statens-utgifter_DIR2013;12/). (Sökdatum: 2013-05-15)

Shapland, M. (1986). the Ideal victim. I E, A. Fattah (red), From crime policy to victim policy. London: The macmillan press. s, 218-225

Thurèn, T. (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2, Uppl. Malmö: Liber AB

Tryggare Sverige (2013). Tillgänglig: <http://tryggaesverige.org/stiftelsen>. (Sökdatum: 2013-04-23)

Walklate, S. (2007) *Imagining the victim of crime*. New York : Open University Press

Walklate, S. (2011). Reframing criminal victimization: Finding a place for vulnerability and resilience. *Theoretical criminology* 15(2): 179-194. doi: 10.1177/1362480610383452.

## **Bilaga**

### **Intervjuguide**



## **Allmänna frågor**

- Utbildning?
- Vilken är din bakgrund?
- Hur länge har du arbetat inom detta område?

## **Brottsoffer**

- Vad tänker du på när du hör begreppet brottsoffer?
- Hur ser din kontakt ut med brottsoffer utifrån dina arbetsuppgifter?
- Hur skulle du beskriva merparten av de brottsoffer du möter i ditt dagliga arbete?  
-vad karaktäriserar dessa människor?
- Utifrån ditt dagliga arbete har du upplevt att brottsoffer bemöts på olika sätt beroende på individens aktivitet vid brottstillfället? -finns det andra faktorer som på olika sätt kan påverka bemötandet gentemot brottsoffer?
- Utifrån din uppfattning finns det människor som löper större risk än andra att bli utsatta för brott? -vilka människor är dessa?
- Är det olika från brottsoffer till brottsoffer hur mycket medkänsla som man känner för det denne har blivit utsatt för?
- Vad anser du samhället behöver lära sig mer om när det handlar om brottsoffer?  
-Hur kan begreppet utvecklas vidare för att ytterligare se till den drabbades behov?

## **Rättmätig ersättning och bemötande**

- Upplever du att principen att alla ska behandlas lika och få lika stöd och hjälp efterlevs på ett fullvärdigt sätt inom rättsväsendet? - Vad fungerar bra respektive mindre bra?
- Hur kan bemötandet gentemot brottsoffer se ut inom de olika delarna av den straffrättsliga processen? - finns det skillnader mellan de olika faserna för hur dessa människor bemöts? -finns det skillnader beroende på vem man är?

- Hur ser informationen till den drabbade ut gällande stöd och rätt till olika ersättningar?  
-är den tillräcklig/lättillgänglig? –finns den på flera språk?
- Vilka förbättringar tycker du skulle kunna göras för att ytterligare kunna tillfredsställa brottsoffers behov av stöd och hjälp generellt i den straffrättsliga processen?

#### **Avslutande frågor**

- Har du något att tillägga?