

Lotta Jägervi & Eva Johnsson

Kollektiv identitet och hjälparroll i brottsofferjourer

Collective identity and the supportive role in Victim Support Sweden

The purpose of this article is to show how a collective identity and the role of a helper is created and retained in a voluntary organization like Victim Support Sweden. The empirical material consists of 12 focus groups with local victim support organizations, Victim Support Sweden's website and educational material used in basic training for new members. We highlight the internal and external collective identity and the supportive role and show how they are formed, centrally by Victim Support Sweden and by the local organizations. The results show that Victim Support Sweden has a strong internal and external collective identity, which is highly prioritized by its members. There is a clear and consensual idea about an ideal-type group member, who is needed by crime victims and flexible in relation to their needs. S/he is presented as an "ordinary, slightly professional, wise and unpretentious person" whom crime victims can relate to and trust.

Författare

Lotta Jägervi är doktorand vid Socialhögskolan, Lunds universitet.

Eva Johnsson är docent vid Socialhögskolan, Lunds universitet.

Kontakt: lotta.jagervi@soch.lu.se

Inledning

”Varje gång ett brottsoffer får kraften tillbaka, har vi vunnit en seger”, inleder Brottsofferjourerna Sverige, BOJ, med på sin hemsida. BOJ betonar vikten av att brottsutsatta ges stöd och hjälp och är den enda organisation i Sverige som arbetar med att ge stöd till brottsutsatta generellt, oavsett vilket brott de blivit utsatta för. I regel bedrivs det dagliga stödarbetet i ensamhet, samtidigt bedrivs det på ett konsekvent och homogent sätt (Svensson, 2013). Gemenskap och en delad identitet har i tidigare forskning visats vara viktigt för att skapa motivation och kontinuitet i frivilligt arbete (Haski-Leventhal & Cnaan, 2009; Kreutzer & Jäger, 2011), men har inte legat i fokus för forskning om BOJ tidigare. En kollektiv identitet skapas när människor söker gemenskap genom att betona det som delas inom den egna gruppen, samt det som särskiljer gruppens medlemmar från andra (Jenkins, 2008; Turner & Reynolds, 2012). En bild av en tydlig idealtypisk gruppmedlem kan förstärka en sådan kollektiv identitet (Hogg & Terry, 2000) och i en organisation som syftar till att hjälpa andra kan ett tydligt hjälparideal fylla en enande funktion.

Syftet med artikeln är att visa hur en kollektiv identitet och hjälparoll skapas och vidmakthålls i en frivilligorganisation som BOJ.

- Hur socialiseras stödjaren in i hjälparollen?
- Vilka ideal förmedlas och av vem?
- Hur skapas och upprätthålls kollektiv identitet?

För att undersöka detta använder vi fokusgruppsintervjuer med stödjare från svenska brottsofferjourer. I analysen av det empiriska materialet tar vi hjälp av teoribildning rörande roll, kollektiv identitet, självkategorisering och socialiseringsprocesser.

Vad är en svensk brottsofferjour?

BOJ är en frivilligorganisation som bildades 1988 och etablerades under 1990-talet. Idag är organisationen rikstäckande och 2013 fanns 93 lokala jourer spridda över hela landet, alla anslutna till Riksorganisationen Brottsofferjouren Sverige (Brottsofferjouren Sverige, 2013a). Förutom de lokala jourerna finns ett nationellt förbundskansli och en telefoncentral. Verksamheten i de lokala jourerna drivs till största delen av volontärer som arbetar utan ersättning. De genomgår en gemensam utbildning motsvarande omkring en veckas helhetsstudier, och skall därefter ge stöd till brottsutsatta, vittnen och anhöriga (Brottsofferjourernas Riksförbund, 2012¹). Vi kommer att hänvisa till alla som deltar i stödarbetet som stödjare, och dessa kan delas in i stödpersoner och vittnesstödjare. Stödpersonerna har kontakt med brottsutsatta, oftast över telefon. De ger framför allt psykologiskt stöd men kan

1 BOJ bytte 2013 namn från Brottsofferjourernas Riksförbund till Riksförbundet Brottsofferjouren Sverige men behöll förkortningen BOJ.

också bistå med förmedling av myndighetskontakter och information om skadestånd samt ge vägledning i brottmålsprocessen. Vittnes-stödjarna finns med som ett stöd för vittnen och brottsutsatta vid rättegångar. Stödjarna har ofta båda rollerna, men på somliga jourer hålls brottsofferstöd och vittnesstöd separerat.

Tidigare forskning

Rollen som hjälpare i frivilligorganisationer är präglad av en generell uppfattning om att hjälp i sig är något positivt (Grönlund, 2011). Altruism, dvs. viljan att göra gott, är ett vanligt personligt motiv för frivilligt arbete (Grönlund, 2011; McAllum, 2012) och är också en vanlig drivkraft för dem som arbetar inom BOJ (Ryding, 2005; Svensson, 2006, 2009). Altruism som motiv har en nära koppling till ett filantropiideal där hjälparens moral och personliga egenskaper betraktas som centrala och förmågan att vara en förebild premieras framför teoretisk kunskap (Donzelot, 1997; Gordon, 1994). Inom filantropiidealet läggs stor vikt vid det personliga mötet mellan hjälpare och hjälpsökande, vilket också är vanligt förekommande i frivilligt socialt arbete (Hammare, 2013; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Utöver motivet att hjälpa och göra gott är gemenskap ett vanligt motiv till frivilligt arbete.

Gemenskap bygger på att dela något, som gör att man kan skapa ett sammanhållet "vi". Kreutzer och Jäger (2011) beskriver en "volontäridentitet" som delas av volontärer i olika organisationer, där en viktig komponent är upplevelsen av att vara behövd i kraft av sitt engagemang och sin flexibilitet. För att en gemenskap och "volontäridentitet" ska uppstå krävs att nya medlemmar socialiseras in i organisationen, vilket ofta sker i olika faser, från oerfaren till erfaren och etablerad (Haski-Leventhal & Bargal, 2008). Volontärernas individuella motiv beskrivs som mer framträdande i de tidiga faserna medan gruppssammanhållningen och gemensamma värderingar får en viktigare roll i de senare. Gemensamma värderingar skyddas genom att volontärer som inte är tillräckligt hängivna organisationens värderingar utesluts i socialiseringsprocessens tidiga skeden (Lois, 1999; O'Toole, 2013).

Den inre sammanhållningen skapas på olika sätt i olika volontärgrupper. Haski-Leventhal och Cnaan (2009) lyfter fram fyra typer: a) den habituella volontärgruppen där frekvent samvaro håller samman gruppen och seniora volontärer skolar in nya, b) gruppen med dubbla identiteter där personer som är bekanta med varandra bildar en volontärgrupp och stärks som grupp genom att medlemmarna delar flera gruppidentiteter, c) den utbildnings-skapade gruppen där organisationen lär upp en ny grupp som påläggs en gruppidentitet under utbildning och sedan stärker denna genom att arbeta tillsammans och d) den provisoriska, uppgiftsfokuserade gruppen som samlas tillfälligt kring en gemensam uppgift men saknar gruppidentitet. Liksom i andra grupper skapas identifikationsprocesser i brottsofferjourerna genom att arbetet delas med andra engagerade stödjare. Interaktionen bidrar till att stärka såväl den individuella som den kollektiva identiteten.

Ur ett organisationsperspektiv definieras brottsofferjourerna som idédrivna organisationer, där aktörerna har idéer som stämmer överens med organisationens (Svensson, 2013).

Idédrivna organisationer av den typ som BOJ är ett exempel på, har en social inriktning och arbetar med direkta hjälpinsatser. Uppgifterna utförs oftast som frivilliga oavlönade insatser inom en organisatorisk ram, men i vissa fall finns även arvoderade tjänster (Blennberger, 1993). Svensson (2013) konstaterar att brottsofferjourernas verksamhet i landet är relativt homogen, trots skilda förutsättningar och låg grad av formalisering av organisationen. Hon menar att den normativa institutionella hållningen i det dagliga arbetet håller samman praktiken och tanken om densamma, vilket får aktörerna att handla likartat.

Frivilligorganisationer kan delas in i "jag för dig"- respektive "vi för oss"-organisationer (Meeuwisse & Sunesson, 1998) och BOJ är en tydlig jag för dig-organisation. I likhet med andra jag för dig-organisationer premieras inte likhet med de som ska hjälpas. Att ha egen erfarenhet av brottsutsatthet betraktas tvärtom som potentiellt problematiskt. Upplevelser som har bearbetats psykologiskt ses inte som något hinder men en "osmält" upplevelse anses ofta kunna äventyra förmågan att fokusera på den som ska hjälpas, ett förhållningssätt som återkommande påtalats i tidigare studier av brottsofferjourerna (se Åkerström, 1990; Ryding, 2005; Svensson, 2006).

Sammanfattningsvis har forskning om volontärrollen generellt, och om volontärrollen inom BOJ specifikt, fokuserat på volontärers motiv att arbeta frivilligt, på identifikations- och integrationsprocesser samt på brottsofferjouren som organisation och institutionaliseringsprocesser inom denna. Mindre studerade är de strategier och interaktioner som leder fram till att en kollektiv identitet skapas, och hur hjälparollen formas.

Teoretiska utgångspunkter

Sociala identiteter och roller skapas i interaktiva processer mellan människor, bland annat i organisationer. Roller är socialt definierade funktioner i det sociala system de ingår i. Till den specifika rollen är socialt definierade förväntningar knutna, som bärs av både den egna gruppen (eller teamet) och personer utanför den (Goffman, 2007). I en idéburen organisation som brottsofferjouren är det viktigt att den gemensamma idén förmedlas tydligt, dels till dem som ska utföra arbetet, dels till omgivningen för att legitimera organisationen. En kollektiv självpresentation skapas genom exempelvis en organisations hemsida, utbildningar och konferenser (Dickson & Arcodia, 2010). Härigenom formas ett "porträtt" eller en bild, som tydliggör medlemskap och bekräftar de normer och den värdegrund som organisationen representerar. Dessa organisatoriska bilder skapar styrkan i medlemmarnas identifikation med organisationen och blir viktiga referenspunkter som fungerar förenande, men också utesluter människor ur organisationen (Greenwood, Suddaby & Hinings, 2002).

Hur kan identitetsskapande processer förstås i en organisation? Turner och Reynolds (2012) definierar två grundprinciper för gruppstillhörighet. Individens söker enligt den första principen tillhörighet i grupper genom att betona likheter med personer inom gruppen, in-gruppen, och skillnader mot andra grupper, ut-grupper. Den andra principen beskriver de förhandlingar som leder fram till en delad gruppidentitet, där motsättningar kan leda till

att gruppen omdefinieras eller att individer som inte passar den ursprungliga definitionen av gruppens egenskaper utesluts. Jenkins (2008) skiljer mellan individuell identitet, med betoning på skillnader (mot andra) och kollektiv identitet som betonar likheter (med andra). Jenkins betonar i högre grad att identitet påverkas av hur individer och grupper uppfattas utifrån. Här tar han sin startpunkt i Meads (1976) koncept om den generaliserade andre. Den generaliserade andre är en konkretion av individens bild av hur hon/han uppfattas av andra och representerar de sociala normer som finns i det samhälle hon/han lever i. I arbets-sammanhang omfattar den individuella identiteten den enskildes motiv för arbetet samt dennes personlighet, erfarenhet och moral. Den kollektiva identiteten är sammansatt av dels en intern gruppidentitet som skapas genom medlemmarnas tillhörighet till gruppen, dels en extern gruppidentitet som uppstår genom att gruppen betecknas som en specifik social kategori (Heggen 2008), här som brottsofferjour och brottsofferstödare.

I en utveckling av Turner och Reynolds självkategoriseringsteori, lyfter Hogg och Terry (2000) fram hur indelning av själv och andra i grupper med på förhand definierade egenskaper ofta leder till konstruktioner av idealtypiska gruppmedlemmar som förkroppsligar alla karaktäristiska och särskiljande egenskaper gruppen anses ha. Även om dessa idealtyper är föränderliga och beroende av vilken referensram som finns tillgänglig, ger de gruppidentiteten en viss stabilitet och reducerar osäkerhet hos gruppmedlemmarna. Idealtyper som bäst fyller denna stabiliserande funktion är okomplicerade, tydliga och lätta för gruppen att enas om.

Individen socialiseras in i en grupp eller organisation genom identifikationsprocesser. Socialisering förstås i detta sammanhang som att lära sig och anamma de normer och värderingar som gäller för gruppen (Ulfsson, 2012). I en idéburen organisation är det därför viktigt att individuella motiv till arbetet överensstämmer med organisationens normer och värderingar för att en kollektiv identitet ska skapas. Socialiseringen in i en roll innebär dels ett rolltagande, där individen tillägnar sig de normer och värderingar som knyts till den specifika rollen, dels ett rollskapande som är ett mer djupgående anammande av rollen (ibid).

Metod

För att förstå hur den kollektiva identiteten och hjälparollen skapas i brottsofferjourerna har vi valt att studera dels lokala brottsofferjourer, dels Riksorganisationen BOJ. Även om de lokala jourerna är relativt autonoma enheter, är de anslutna till riksorganisationen som bland annat bidrar med gemensamt utbildningsmaterial. Det empiriska materialet till artikeln består av fokusgrupper med 12 lokala jourer, utbildningsmaterial från BOJ:s grundkurs för stödare samt information från BOJ:s hemsida. Fokusgrupperna genomfördes inom ramen för projektet "Brottsoffers behov och jourernas möjligheter"² mellan september 2011 och januari 2012. Fokusgruppsförfarandet innebär en öppen form av intervju där

2 Finansierat av brottsofferfonden, Grant number 09052/2008

deltagarna bjuds in att diskutera frågor och material som förberetts av forskarna. Intervjuaren eller intervjuarnas uppgift är framför allt att moderera diskussionen. De deltagande jourerna valdes utifrån organisationsform så att jourer med och utan anställd samt med och utan åtaganden utöver det direkta stödarbetet finns representerade. Utöver detta eftersträvades en spridning över landet samt mellan mindre städer, större städer och glesbygd. Jourerna deltog i två omgångar fokusgrupper och i föreliggande studie används material från det andra tillfället, där fokus lades på hur jourernas arbete fungerar och hålls samman. Diskussionerna varierade men i regel ställdes frågor kring hur stödjarna arbetar för att möta variationen i brottsutsattas behov och önskemål och hur samordningen fungerar inom jouren. Grupperna varierade mellan tre och nio personer och sammantaget deltog 12 män och 45 kvinnor, en könsfördelning som speglar sammansättningen på de lokala jourerna relativt väl (jfr Svensson, 2006). Fokusgrupperna spelades in på en mp3-spelare med deltagarnas samtycke och transkriberades.

Under genomförandet av fokusgrupperna framträdde gruppens sammanhållning och gemensamma hjälparideal som återkommande centrala teman för diskussionen, vilket varit en viktig faktor för valet av fokus i föreliggande artikel. I bearbetningen lyftes material relevant för artikelns syfte ut och tematiserades. Detta material inkluderade diskussioner om den hjälpande rollen, gruppens betydelse, ideal och relationer till samarbetspartners. Temana analyserades sedan i relation till de teoretiska begreppen i syfte att förstå identitetsskapande processer i brottsofferjourer. Fokusgrupper är en teknik som gör det möjligt att fånga gruppernas attityder, åsikter, tankar och argument kring ett visst fenomen (Wibeck, 2011). I bearbetningen av fokusgruppsmaterialet har fokus legat på gruppens ställningstaganden. Deltagarna betraktas som representanter för gruppen, vilket gruppens reaktioner på enskilda uttalanden i regel bekräftar i vår empiri. I den empiriska analysen nedan har gruppens reaktioner lyfts in i citaten när de varit särskilt starka.

För att fånga de idéer och normer som kännetecknar Riksorganisationen BOJ har utbildningsmaterialet "Handbok för stödpersoner och vittnesstöd" (Brottsofferjourernas Riksförbund, 2012) som används vid BOJ:s grundkurs och fördjupningsboken "Samtal & möten i socialt arbete" (Carlander, 2011) samt riksorganisationens hemsida gått igenom och använts som en bakgrundsinformation. Syftet med detta har varit att synliggöra den organisatoriska bilden av de värden och normer som Riksorganisationen representerar. Centrala teman i materialet, såsom värdegrund, hjälparroll och ideal, har sedan relaterats till analysen av fokusgrupperna. På så vis har den organisatoriska bilden använts i analysen som en ram för att förstå hur ideal och normer transformeras in i de lokala jourerna och medverkar i de identitetsskapande processerna. Härigenom har mönster vuxit fram och vi har kunnat se hur en kollektiv identitet och hjälparroll formas på de lokala jourerna med stöd i riksförbundets normer. Nedan presenteras de teman som framkommit ur den sammantagna analysen.

BOJ:s självpresentation

Brottsofferjourernas verksamhet och ideologiska utgångspunkter presenteras på riksorganisationens hemsida (Brottsofferjouren Sverige, 2013b). Hemsidan förmedlar en bild av den gemensamma idé som ska styra såväl riksorganisationens som de lokala brottsofferjourernas arbete. Denna idé utgår från FN:s konvention om mänskliga rättigheter och är en central del av verksamhetens normativa grund. Första sidans rubrik "Stöd som ger kraften tillbaka" indikerar att BOJ kan erbjuda stärkande och verksam hjälp för de som utsatts för brott, som framför allt är inriktad på psykologisk återhämtning. Därpå följer en kort beskrivning om känslor som kan väckas efter ett brott och hur brottsofferjouren kan hjälpa. Fokus ligger på känslomässigt stöd, men den praktiska hjälp som jouren erbjuder med myndighetskontakter och skadestånd lyfts också fram. Under rubriken "om oss" framhålls att brottsofferjouren arbetar med FN:s konvention om mänskliga rättigheter som grund (Brottsofferjouren Sverige, 2013c). Det finns också information om hur jouren praktiskt kan hjälpa brottsutsatta i kontakten med myndigheter och andra genom rättsprocessen.

De lokala jourerna anslutna till BOJ ansvarar för att alla stödjare är medlemmar i föreningen, har genomgått riksförbundets grundutbildning samt har avgivit skriftligt tystnadslofte och erhållit stödpersons- och/eller vittnesstödsbevis. Rekryteringen av stödjare sker på flera sätt, men gemensamt är att alla genomgår samma grundutbildning. Som grundläggande krav måste den som blir stödjure vara över 18 år, psykiskt stabil samt ha en positiv människosyn, personlig mognad och förmåga till medkänsla (Brottsofferjouren Sverige, 2013d). Den värdegrund som lyfts fram är mänskliga rättigheter och allas lika värde. I värdegrunden framläggs också ledord som beskriver önskade egenskaper hos stödjarna. Stödjuren skall vara empatisk och bekräfta den stödsökandes upplevelse samt engagerad i att hjälpa den brottsutsatta att komma vidare och ta kontroll över sin situation, utan att ta över för mycket av brottsutsattas eget ansvar. Stödjuren ska också vara trovärdig genom att utgå från den stödsökandes situation utan att låta egna intressen eller behov styra, samt ansvarskännande genom att fullfölja åtaganden och hänvisa till andra aktörer vid behov (Brottsofferjouren Sverige 2013e). Utbildningsmaterialet utgår från psykologisk teoribildning, bland annat om krisreaktioner, och har i hög grad fokus på en hjälpande relation, dvs. hur hjälp och stöd åt brottsutsatta kan förmedlas (Carlander, 2011; Brottsofferjourernas Riksförbund, 2012). Relationen lyfts fram som stödpersonens viktigaste redskap och självreflektion ses som en viktig grund:

Att vara stödperson eller vittnesstöd är en viktig och värdefull uppgift inom en brottsofferjour. Arbetet kräver kunskap, självkänedom och förmåga till empati. När du arbetar med människor är det viktigt att fundera över vilken människosyn du har. (Brottsofferjourernas Riksförbund, 2012, s. 39)

I citatet ovan kan vi se vilka egenskaper hos hjälparna som efterlyses, samt att dessa förväntas finnas hos den blivande stödjaren redan vid utbildningens början. Vikten av att visa hänsyn och respekt betonas, liksom att inge trygghet och att kunna sätta gränser mot brottsutsatta. BOJ framhåller också att de inte är en myndighet och att inga journaler förs. På såväl hemsidan som i utbildningsmaterialet betonas betydelsen av att stödja varandra i arbetsgruppen.

I linje med vad Dickson & Arcodia (2010) påtalar ger hemsidan ett porträtt av organisationen där delade normer presenteras både utåt och för organisationens medlemmar. Genom att beskriva de känslomässiga svårigheter som kan uppstå efter ett brott, och att BOJ kan erbjuda stärkande hjälp, appellerar organisationen både till brottsutsatta och till personer som vill arbeta som stödjare. De centrala ledord som lyfts fram på hemsidan, som engagemang och empati, appellerar till altruism, att göra gott för en annan människa. Synen på den hjälpande relationen mellan stödjaren och den brottsutsatte poängteras och avspeglas tydligt i BOJ:s utbildningsmaterial.

Det finns en stark dragningskraft i det porträtt som presenteras på hemsidan, som appellerar till såväl brottsutsatta som aktiva och potentiella stödjare. Genom att utgå från psykologisk teori som används i professionellt behandlingsarbete, skapas en legitimitet i det frivilliga stödjande arbetet, medan värdegrunden med sitt altruistiska anslag appellerar till individens motiv att göra gott. BOJ:s normativa grunder och utbildningsmaterial skapar därmed referenspunkter som möjliggör identifikation med organisationen för de lokala jourerna och de enskilda stödjarna. I likhet med vad som framkommit i tidigare forskning om brottsofferjourerna (se Ryding, 2005; Svensson, 2006) förmedlas en bild av hjälpare och brottsutsatta som tydligt åtskilda grupper. Riksorganisationen Brottsofferjouren Sverige legitimerar sin verksamhet utåt genom hemsidan. Denna organisering möjliggör såväl skapande av interna gruppidentiteter i de lokala jourerna, som en kollektiv extern gruppidentitet med BOJ som en specifik social kategori (jfr Heggen, 2008; Greenwood, Suddaby & Hinings, 2002). En viktig komponent i formandet av en kollektiv identitet lokalt är socialiseringsprocesser, vilket vi tittar närmare på i nästa stycke.

Socialisering in i gruppen

Formell och informell rekrytering

För att analysera hur en kollektiv identitet och hjälparroll formas i BOJ behöver vi ha en bild av hur kontexten kring dessa processer ser ut. Här är en viktig bakgrund det praktiska förfarandet vid antagning av nya stödjare. Det finns en formell och en informell väg in i arbetet som stödjare i brottsofferjourerna. I båda fallen tas nya stödjare inte bara upp i en "arbetsgrupp" utan också i en social gemenskap där de förväntas dela gruppens värderingar och umgängeston. Här startar formeringen av den interna gruppidentiteten, av en in-grupp, som ytterligare stärks av att personer som avviker utesluts (se Turner & Reynolds, 2012).

Den informella vägen är vanligare på mindre orter och innebär ofta att vänner, kollegor och bekanta till aktiva volontärer bjuds in, ett förfarande som en grupp motiverar som följer:

Jo, det är ju det som är viktigt, när man får nya stödpersoner, att man inte annonserar i tidningen och tar in vem som har sökt, första bästa, utan man måste ha lite personkännedom, man ska passa in i gänget också. Vi träffas ju såhär var fjärde vecka och pratar och pratar av oss lite, såhär svåra saker som vi får vara med om. (Jour 5)

Den sociala dimensionen tillskrivs stort värde vid den informella rekryteringen och grupp-sammanhållningen knyts till både stödjarnas välmående och deras förmåga att utföra arbetet på ett bra sätt. Den formella vägen, som BOJ rekommenderar, används oftare på lite större jourer. De som vill engagera sig i jourens arbete anmäler sig via ett presentationsbrev där de beskriver varför de är intresserade av att arbeta i jouren och kallas därefter till intervju. Alla sökande blir dock inte accepterade. Utsorteringen innebär att personer som har ett synsätt som avviker alltför mycket från gruppens hålls borta. Uteslutanden upplevs som problematiska i alla jourer, men blir extra känsliga när rekryteringen skett på mer informell basis, då det lätt leder till personliga konflikter. Nedan följer ett exempel på hur en grupp diskuterar när ett uteslutande kan bli aktuellt. Gruppen visar sin gruppssammanhållning genom att bekräfta och instämma med varandra:

Det är ju alltid svårt när man ställs inför det här att man ska säga till människor att det kanske inte är så lämpligt. Då ska man ju kunna ha tacksägelse för det man säger, att det ska ju inte bara vara en allmän känsla sådär, även om vi har lärt oss att magkänslan är väldigt viktig, men jag måste ju kunna ha mina argument, de måste vara välunderbyggda och så.

Och så handlar det ju om värderingar.

Ja, mycket viktigt.

Mycket om värderingar.

(Jour 12)

Gemensamma värderingar i gruppen är viktigt. Genom att utesluta de personer som inte anses dela brottsofferjourens värderingar och normer, markeras BOJ:s gränser och gruppidentiteten stärks. Denna enande funktion har även påtalats i tidigare studier av frivilligt hjälparbete (Lois, 1999; O'Toole, 2013). De som antas som stödjare följer därefter en gemensam process i alla jourer.

Tre faser

Vi ser tre faser i socialiseringen för stödjare inom BOJ: utbildningsfasen, lärlingsfasen och fasen som kompetent stödjare. *Utbildningsfasen* innebär att individen deltar i en grundkurs som bygger på det utbildningsmaterial som tagits fram av BOJ:s kansli. Därutöver förmedlas lokal kunskap om vilka samarbetspartners de kan komma i kontakt med på orten. I regel håller ordföranden på den lokala jouren och en eventuell samordnare i kursen och bjuder in föreläsare. De nyutbildade skriver under ett tystnadslöfte och får ett intyg på att de är färdigutbildade som stödpersoner och/eller vittnesstödjare när kursen är avslutad. Utbildningen fyller flera funktioner. Formellt syftar den till att ge den kunskap som krävs för jobbet, men när stödjarna talar om denna fas framkommer det att den också utgör en möjlighet för deltagarna att lära känna varandra och bygga upp en gemenskap.

Efter utbildningens slut följer en *lärlingsfas* som kan vara mer eller mindre formaliserad. Det finns stor enighet om att det är viktigt att lära av mer erfarna stödjare även efter grundutbildningens slut. Som vittnesstödjare kan nyare få gå tillsammans med någon mer erfaren innan de börjar arbeta på egen hand. När det gäller stödsamtal över telefon kan nya få lyssna till dem som varit med längre, och få sällskap och återkoppling under sina första egna kontakter. Lärlingsfasen innebär en möjlighet att skapa social delaktighet och gemenskap, men också att upptäcka brister hos nya. En stödjande hållning förespråkas emellertid i första hand: "Så det gäller ju att stötta, och hjälpa. Speciellt eftersom det inte är helt lätt att få folk att vara ideellt inom detta och stanna" (Jour 2). Vikten av att arbeta nära nya stödjare utvecklas lite senare:

Det är viktigt, jo, så det inte sägs något galet. Och att de ska känna sig trygga. Ingen ska behöva, varken som vittnesstöd eller stödperson, jobba själva utan att känna sig säkra efter en lång praktik. (Jour 2)

Precis som när stödjarna reflekterar kring rekryteringen, påtalas här vikten av samhörighet både för den enskilde stödjarens skull och för att garantera arbetets kvalitet.

När lärlingsfasen avslutats betraktas stödjaren som *kompetent stödjare* vilken karakteriseras som en stark och stabil person, och med ett genuint engagemang för brottsutsatta. En stödjare beskriver det såhär:

Det som krävs av en stödperson, är att man själv är ganska stark och stabil och att man kan fylla på, inte att man ska göra det åt dem, men fylla på deras krafter eller ge hopp eller ge liksom svar på lite frågor eller så, att det är det uppgiften är. (Jour 4)

Andra egenskaper som lyfts fram är ansvarskännande och pålitlighet, vilket avspeglas i följande uttalande:

Har man lovat att ringa inom 24 timmar så gör man det. Om man sen inte får fatt i någon, det kan man ju inte hjälpa, men alltså vi ska ringa upp annars, ja då ska man helst inte syssla med det här om man inte tycker att man vill göra det. (Jour 2)

I diskussionerna karakteriseras den kompetente stödjaren utifrån olika egenskaper, som tränats under utbildningen och inskolningen. Samtidigt finns en föreställning om att det är en viss typ av människor som söker sig till BOJ:

Ja och sen tror jag det att om man blir, hamnar inom BOJ, så är man en viss typ av människa. Så basen kan vara väldigt lika, och sen gör vi samma utbildning och så mynnar det ut i någonting. (Jour 8)

Genom att nya stödjare skolas in av mer erfarna, stärks gemenskapen i gruppen. BOJ:s utbildningsmaterial ger en gemensam referenspunkt att förhålla sig till i utförandet av arbete i jourerna. Det blir synligt dels genom att de värderingar stödjarna uttrycker ligger nära de som förespråkas i utbildningsmaterialet, till exempel tanken att stödjaren hjälper genom att vara trygg, pålitlig och empatisk, dels genom att stödjarna explicit refererar till utbildningsmaterialet som en gemensam referenspunkt. Socialiseringen in i gruppen, och i rollen som stödjare, innebär att ett gemensamt synsätt skapas och att grundläggande normer och värderingar upprätthålls. Detta innebär dels att en in-grupp skapas (se Turner & Reynolds, 2012), dels att förväntningarna på hur stödjarna bör agera i framträdanden där de går in i rollen som stödjare och representerar BOJ klagörs. Introduktionen och utbildningen är ett sätt att organisera arbetet i jourerna och hjälpa stödjarna att utveckla de egenskaper som ses som önskvärda. Liksom i Haski-Leventhals och Cnaans (2009) studie är inskolning, utbildning, kontinuerlig samvaro och personliga band utöver de som skapas i volontärgruppen viktiga komponenter för att skapa sammanhållning. Uteslutande av personer som inte delar gruppens värderingar synliggör gruppens gränser och därmed också det som anses unikt och särskiljande för gruppledammarna. På så vis stärks den interna kollektiva identiteten på de lokala jourerna.

Hjälparrollen definieras

Under de tre beskrivna faserna börjar rollen som stödjare formas. När stödjarna talar om hjälparrollen, lyfts avsikter och moral fram som minst lika viktiga som konkreta handlingar, även om dessa ofta går hand i hand. De ovan beskrivna karakteristika för den kompetente stödjaren ligger nära hjälparrollens innehåll, dvs. att vara ansvarskännande, stabil och pålitlig. Rollen innebär också att vara trovärdig och empatisk, samt att kunna förstå den brottsutsattes upplevelse och bortse från egna behov och intressen i stödarbetet. Förmågan att hantera närhet och distans i relation till brottsutsatta beskrivs som en viktig färdighet i fokusgrupperna, och tas också upp i utbildningsmaterialet (Carlander, 2011; Brottsofferjourernas Riksförbund,

2012) samt på BOJ:s hemsida (Brottsofferjouren Sverige, 2013f). Att hålla gränser kan vara svårt i frivilligt arbete då arbetstider och arbetsuppgifter inte är fasta. Den enskilde stödjaren måste sätta sina egna gränser för hur mycket hon/han är beredd att investera i en kontakt. Gränssättning diskuteras ofta i termer av professionellt förhållningssätt:

Är man då erfaren är ju jätteviktigt, men det är också bra att ha lite insikt, som kan kallas för professionell närhet, eller distans, att man har lite koll så på gränser, kanske mer än som en vanlig granne som bryr sig. (Jour 9)

Många stödjare har erfarenhet av professionellt arbete med människor vilket betraktas som positivt då dessa kunskaper och erfarenheter är användbara i jourarbetet. Det vittnar om att personen har ett seriöst intresse och en realistisk bild av vad arbetet i jouren innebär. Stödjarna menar emellertid att rollerna skiljer sig åt. Medan man i exempelvis vården kan gå in och lösa patienternas problem, ser stödpersonerna det som sin uppgift att stödja den brottsutsatta att hitta egna lösningar. Det ligger också i linje med hur värdegrunden postulerar att en *engagerad* stödjare bör arbeta (Brottsofferjouren Sverige, 2013e).

I rollen som stödjare framhålls ”vanligheten” i jämförelse med en professionell hjälparroll:

När det blir det här professionella, då blir det ju kanske att folk förväntar sig att saker och ting är på en viss nivå. Men om du är, som den här lilla utbildningen som man får som stödperson och vittnesstöd i samtalsmetodik och lite det här hur man ska förhålla sig och vad man ska ge råd och tips om och såhär, men sen är du bara helt vanlig.

Ja

Ja, och man svänger sig inte med för mycket fina ord och grejer utan att man, jag vet inte vad det är.

Vi börjar ju inga regelrätta förhör eller så, det är ju ingen förhörsteknik bakom frågorna.

Jag tror det är det som är väldigt, väldigt viktigt, att vi stannar vid det också.
(Jour 3)

”Vanligheten” diskuteras här som en förmåga att möta brottsutsatta med ett språkbruk de känner sig hemma med. Ett vardagligt språk inger förtroende och får brottsutsatta att känna sig bekväma. Vanligheten beskrivs som ett viktigt skäl till att många brottsutsatta föredrar att vända sig till BOJ framför att söka professionellt samtalsstöd. Samtidigt som stödjarna talar om sig själva som ”vanliga medmänniskor” lyfter de fram sin kompetens som förtroendeingivande stödjare:

Man har ju en viss kompetens i alla fall för vi skriver ju i vår broschyr att vi får fortbildning eller vi går vidare och såhär, så vi satsar på olika saker. Så det ligger väl någonting i att man har en speciell kompetens i alla fall. (Jour 11)

Hjälparrollen i brottsofferjourerna formas och definieras genom att "vanligheten" lyfts fram och kontrasteras mot en professionell hjälparroll. Samtidigt betonas den specifika kompetensen som kan härledas till BOJ:s hemsida och utbildningsmaterial avseende förhållningssätt mot brottsutsatta som empati, engagemang samt förmågan att hantera närhet och distans. En lugn och stabil personlighet och ett genuint intresse för att hjälpa andra återkommer som en bra grund att stå på. Att hjälpa andra framstår dock mer som något generellt, och inte som specifikt riktat mot brottsoffer. När engagemang kommer upp till diskussion syftar det på en stark vilja att hjälpa, inte ett starkt engagemang i brottsofferfrågor, vilket uttrycks tydligt här: "Men det är väl det att vi har allihop ett väldigt starkt socialt engagemang till andra människor. Vill hjälpa andra människor" (jour 8). Som tidigare nämnts finns engagemang även som ett ledord i värdegrunden, och även här syftar det till ett engagemang i den enskilde hjälpmottagaren snarare än brottsutsatta som grupp. Det indikerar att motivet att hjälpa andra är överordnat vilken typ av problemgrupp individen valt att engagera sig i. I analysen av hjälparrollen ser vi också en idealtyp som är mer generell. Vi ringar in den som en *vanlig, lite professionell, klok och okonstlad medmänniska*, en idealtyp som också har funktionen att stabilisera gruppens gemensamma identitet (se Hogg & Terry, 2000). I denna idealtyp finns en spänning mellan att å ena sidan vara professionell, å andra sidan vara "vanlig". Detta gör det möjligt att avgränsa hjälparrollen i relation till både anhöriga och professionella, men kan också skapa friktion och motsägelser, vilket vi återkommer till i den avslutande diskussionen. Först vill vi emellertid fördjupa förståelsen för hur stödjarnas interna och externa kollektiva identitet skapas och upprätthålls.

Gruppens sammanhållning

Brottsofferjourerna har utvecklat strategier för att hålla samman gruppen, dels genom introduktionen i den lokala jouren, dels genom hjälparrollens formering. Medan socialiseringen in i gruppen appellerar till individen och dennes personliga egenskaper och engagemang, skapas och upprätthålls gruppen genom att betona likheter, vilket görs tydligt i följande uttalande: "Man får utbyte av varandra och känner sig trygg i den gruppen, det tror jag är jätteviktigt. För att är det någon som sticker ut då blir det ju jobbigt" (Jour 5). Det gemensamma intresset för frivilligt arbete lyfts fram som en grundförutsättning för social gemenskap och ett gemensamt arbetssätt. Man strävar efter kontinuitet i gruppen och genom olika aktiviteter och rutiner för arbetet, som gemensamma fikaträffar, möten och internutbildningar, stärks samhörigheten. Vikten av att skapa träffytor och riskerna med att inte lägga tillräcklig kraft på detta diskuteras som följer:

Det är viktigt att jouten är ganska intakt och man kan ha samma medlemmar under årens lopp för det ger ju en homogen grupp och en trygghet. För så var det ju från början att det var många som lämnade jouten för man hade inte de här träffarna, gjorde andra aktiviteter, utan man hade bara sin jour och det blir ju väldigt ensamt och då dränerar man ju sig. (Jour 5)

Interna diskussioner som bidrar till ett gemensamt arbetssätt och stöd till stödjarna anses viktiga för sammanhållningen. Det finns också viss ambivalens kring ett enhetligt arbetssätt. Å ena sidan innebär det en trygghet om "alla säger exakt samma saker" (Jour 2), å andra sidan riskerar krav på alltför stor likriktning att hindra stödpersonerna från att använda individuella erfarenheter och kunskaper i arbetet.

De lokala jourernas relation till riksförbundet har betydelse för gruppens sammanhållning, exempelvis kan riksförbundet utgöra en trygghet då de har överblick över alla jouter. Interaktionen beskrivs nedan som nära, relativt jämlik och till största delen positiv:

Men BOJ-riks är en paraplyorganisation för alla jouter, så att det är alla jouter med sina representanter som tillsätter styrelsen och där är en pågående dialog, skulle jag vilja påstå. Och det är klart att de har en samlad kunskap som inte varje enskild jour har, våra kontakter i Riks gör att vi får veta, de har fått veta av andra också. (Jour 9)

Det finns också lokala jouter som uppfattar riksförbundet mer negativt, avseende deras krav på att föra statistik och att skriva regelbundna rapporter om verksamheten. Här uttrycks en rädsla för att ökad byråkratisering kan hota gruppens autonomi och flexibilitet samt stöta bort stödjarna. Tydligast framstår dock en enighet om grundläggande värden. BOJ:s grundidé är väl förankrad avseende normer och värdegrund, vilket framför allt blir synligt i att alla de värden som värdegrunden lyfter fram blir synliga när hjälparollen definieras i fokusgrupperna, och utgör den referenspunkt som förenar de lokala jouterna. Gruppssammanhållningen beskrivs som central och skapas dels utifrån det gemensamma engagemanget, dels med hjälp av samlande sociala rutiner. Betoningen på likheter inom gruppen är tydlig, vilket fungerar stärkande för gruppen och skapar en känsla av tillhörighet och trygghet för individen. På så vis växer och stärks den kollektiva identiteten på de lokala jouterna. Utifrån Turners och Reynolds (2012) begrepp kan gruppen beskrivas som en stark in-grupp, med konsensus kring bilden av den idealtypiska hjälparen och gruppmedlemmen.

Positionering i relation till samarbetspartners

För att likheter inom gruppen ska uppfattas som meningsfulla behövs även det som gör gruppen unik och skiljer den från andra grupper (Jenkins, 2008; Turner & Reynolds, 2012). Brottsofferjouterna finns som komplement till andra organisationer och samarbetet med dessa bidrar till att skapa deras referensram. Samarbetet med andra aktörer sker genom

konkreta handlingar och genom dessa ramar jourerna in sin grupptillhörighet och tydliggör sin särart. Grupptillhörigheten i jourerna ramar in i uttryck som ”stolthet och ideellt engagemang” och den tidigare beskrivna ”vanligheten” lyfts fram som en styrka. En annan aspekt är att man inte får betalt för stödet som ges till brottsutsatta, vilket ses som ett bevis för stödjarnas genuina engagemang. Gruppidentiteten och rollen framträder och avgränsas på så vis i jämförelsen med professionella och deras organisationer.

Brottsofferjourernas främsta samarbetspartners är polis, socialtjänst och psykiatri och det är dessa organisationer som stödjarna förhåller sig till när de ringar in sin roll och identitet. Det är framför allt psykologer och socionomer som stödjarna jämför sig med. Det finns en enighet om att stödjarna bör inta en underordnad roll och inte kritisera eller försöka ta över psykologers och socialarbetares arbete. Samtidigt beskriver stödjarna att de professionella nedvärderar deras kompetens. Härigenom uppstår en spänning som ofta förvärras av att stödjarna känner sig utnyttjade. Samarbetet med socialtjänsten beskrivs som följer:

Vi är ju en frivilligorganisation och det märker vi på många olika sätt och vis. (—) Å ena sidan så ser socialtjänsten vad vi gör, och de ringer och ber om hjälp. Och självklart, vi tackar aldrig nej och hjälper till med skadestånd och ibland får vi ärenden från socialtjänsten. Men egentligen så tas vi inte alltid på allvar. (Jour 1)

Brottsofferjourerna menar att de borde fungera som ett komplement till professionella hjälpare men dessa beskrivs som svårtillgängliga. Stödjarna beskriver det som viktigt att veta sina begränsningar och vidarebefordra fall som är alltför svåra för dem. När det är svårt att finna några alternativ arbetar de emellertid hellre vidare än att lämna en brottsutsatt helt utan stöd, vilket en stödjare uttrycker såhär: ”Vi kan ju inte bara slänga ut dem då och säga att du behöver ha en psykolog och så finns det ingen psykolog” (Jour 12).

Jourernas närmaste samarbetspartner är polisen, från vilken de får de flesta av sina ärenden. På flera jourer är samarbetet med polisen nära och relativt friktionsfritt. Samtidigt uttrycks en oro för att brottsutsatta i behov av stöd inte kommer i kontakt med jouren, då polisen inte förmedlat kontakten eller gett bristfällig information om brottsofferjourerna. Det förekommer också kritik avseende att alltför mycket arbete lämnas till jouren. Vanligast är att de får täcka upp för bristfällig information om vad som händer med brottsutsattas ärenden. Stödjarna söker då information, förklarar hur rättssystemet fungerar och tar även på sig att försöka återupprätta brottsutsattas förtroende för polis och rättssystem, trots att de internt kan vara mycket kritiska (se även Jägervi & Svensson, 2013).

Genom missnöjet med andra stärks gruppidentiteten, att vara de som alltid ställer upp och som har den brottsutsatte i fokus. Professionella beskrivs som ”de andra” vilka förhåller sig till de brottsutsatta på ett sätt som missgynnar dem och är därmed definierade som en ut-grupp (Turner & Reynolds, 2012). Den spänning som beskrivits mellan stödjare och professionella avspeglar också en ambivalens. Man vill å ena sidan vara unik och kompetent,

å andra sidan räds man att få uppgifter man inte reder ut. Här finns ett förhållningssätt av respekt för professionell kunskap, en ovilja att kritisera professionella inför brottsutsatta och en önskan om att kunna vidarebefordra kontakter vid behov.

I samarbetet med andra aktörer utformar stödjarna sin externa kollektiva identitet. Med professionella som referenspunkt intar stödjarna en roll som komplementära hjälpare. Jouren blir emellertid sällan det komplement stödjarna önskar, utan får snarare fylla i de luckor som finns i stödet till brottsutsatta från professionellt håll. Brottsofferjouren lyfter sin särart i jämförelse med professionella utifrån sitt ideella engagemang, sin genuinitet och sin vanlighet. Detta stärker gruppens gränser utåt och tydliggör brottsofferjouren som in-grupp, med professionella som ut-grupper.

Avslutande diskussion

I analysen av hur sammanhållning, kollektiv identitet och hjälparroll skapas, ser vi tydliga avtryck av de ideal och normer som beskrivs av Riksförbundet Brottsofferjouren Sverige på hemsidan och i utbildningsmaterialet. Dessa utgör en gemensam grund för BOJ:s kollektiva självpresentation. Ideal och normer utgör också en viktig grund för konstruktionen av såväl gruppidentitet som hjälparroll och är en bärande inramning för de lokala brottsofferjouren. Riksorganisationen Brottsofferjouren Sverige har lyckats skapa och förmedla ett porträtt av organisationen som dess medlemmar kan identifiera sig med och använda som utgångspunkt för sitt arbete. De ideologiska utgångspunkterna om mänskliga rättigheter och det ideella engagemanget, där moral och altruism är centralt, används i jämförelse med professionella grupper och ramar in jourernas arbete. Exempel på detta är när stödjarna beskriver sig som flexibla och engagerade, något som även Kreutzer och Jäger (2010) påtalar som viktiga komponenter i en generell volontäridentitet. Härigenom skapas intern gruppidentitet som avgränsar mot professionella, vilka beskrivs som mindre flexibla och engagerade, och därmed får funktionen av en ut-grupp (se Turner & Reynolds, 2012). En annan viktig aspekt är stödjarnas "vanlighet", som även den tydliggörs i jämförelse med andra aktörer. Vid jämförelser anses dessa mer kunniga inom sina respektive områden men också svårare för brottsutsatta att kommunicera med.

Vi har sett hur de lokala brottsofferjouren har flera strategier för att skapa en stark intern kollektiv identitet. En strategi är "lärlingsförfarandet" där nya volontärer socialiseras in i rollen som stödjare, processer som också beskrivits i andra studier (Haski-Leventhal & Bargal, 2008; Lois, 1999; O'Toole, 2013). Det stödjande och förstående förhållningssätt som rekommenderas gentemot brottsutsatta anses även lämpligt i relation till nya stödjare. Att samma rekommendationer och ideal för stödjarnas framtoning återkommer i olika relationer och kontexter stärker bilden av den kompetente stödjaren som någon som konsekvent förkroppsligar organisationens normer och värderingar. En annan strategi för att stärka den interna kollektiva identiteten är uteslutning av de som inte passar in i gruppen. I jourerna beskrivs enighet kring gruppens grundläggande värderingar som centralt. Om

någon avviker alltför mycket föredras uteslutande som lösning framför att omförhandla eller anpassa gruppens identitet. Gruppidentiteten som stödjare kan utifrån detta betraktas som högt prioriterad och skyddad av gruppmedlemmarna. Genom att skydda gruppen från influenser som riskerar att förändra eller försvaga den interna gruppidentiteten stärker förekomsten av uteslutanden också känslan av exklusivitet och tydliggör gruppens särart för dess medlemmar (Jenkins, 2008; Turner & Reynolds, 2012).

Utöver en tät sammanhållning på de lokala jourerna finns också en stark intern gruppidentitet hos BOJ som helhet. Diskussionerna i fokusgrupperna är relativt homogena vad gäller hur arbetet bör bedrivas och följer BOJ:s värdegrund. Svensson (2013) påtalar det homogena i brottsofferjourernas arbetssätt och ställer det i relation till bristen på formella kontroller. Hon förklarar homogeniteten med att BOJ är en idéburen organisation som förenas av gemensamma värderingar. Intressant att notera är att dessa gemensamma värderingar handlar om medmänsklighet och altruism generellt, snarare än ett engagemang för brottsutsatta specifikt. Inte minst är framväxten av den idealtypiska rollen, *den vanliga, lite professionella, kloka och okonstlade medmänniskan*, viktig i de identitetsskapande processerna.

Den externa kollektiva identiteten i BOJ är i samklang med den interna, så som den kommer till uttryck i riksorganisationens material och i de lokala brottsofferjourernas utsagor, och avgränsar därmed BOJ som en specifik social kategori (Heggen, 2008). När brottsofferjourerna betonar sin särart i relation till empatiska människor i allmänhet talar de om kunskap och om ett professionellt förhållningssätt. Då deras gemensamma utbildning är kort, kopplas den självkänedom och förmåga till gränssättning som karakteriserar det professionella förhållningssättet till personlig mognad, snarare än till yrkesmässig kompetens. Intressant nog kopplas vidare mognad och stabilitet till sunt förnuft och "vanlighet". Stödjarnas professionella förhållningssätt kan på så vis ställas i kontrast till både professionella, som beskrivs som alltför byråkratiska och svårtillgängliga, och till brottsutsattas vänner och familj som inte anses ha samma kunskap och uthållighet. Hjälprollen inom BOJ ringas på så vis in genom avgränsningar åt två håll.

I kraft av sin "vanlighet" i kombination med kunskaper lite utöver det vanliga, kan stödjarna fungera som en mellanhand och tolk mellan brottsutsatta och rättssystem, samt som en sluss in till professionell hjälp. Internt kan stödjarna vara kritiska mot professionella, men i den direkta interaktionen med dessa samt inför brottsutsatta intar de en respektfull hållning. Det lugna, mjuka och förstående förhållningssätt som föredras i relation till brottsutsatta och nya stödjare, frångås därmed inte i någon större utsträckning när stödjarna interagerar med samarbetspartners. Att inte kritisera professionella öppet motiveras med en individualpsykologisk tolkning av brottsutsattas behov. Trots påtalade brister ser stödjarna det som önskvärt att brottsutsatta går igenom rättsprocessen nöjda, då det betraktas som bättre för deras välmående och återhämtning. Stödjarna kan på så vis göra jämförelser med professionella som gynnar deras interna och externa identitetsskapande utan att komma i direkta konflikter. När den externa kollektiva identiteten byggs upp stärks

och nyanseras även den idealtypiska hjälparollen. Den ideala hjälparen tillskrivs även diplomatiska kvaliteter som tolk och medlare. Även här blir uteslutande av personer som inte lever upp till idealen ett viktigt verktyg för att bibehålla den kollektiva identiteten, då den externa gruppidentiteten hotas om gruppens medlemmar inte betar sig på ett sätt som återspeglar gruppens ideal (se Goffman, 2007).

Den ideala gruppmedlemmen inom brottsofferjourerna är empatisk, engagerad, trovärdig och ansvarskännande i sitt arbete med brottsutsatta. Det råder en stark konsensus kring detta ideal på de lokala jourerna och det ligger också i linje med riksförbundets rekommendationer. Konsensus kring ett tydligt ideal stabiliserar den interna gruppidentiteten över tid (Hogg & Terry, 2000) och den bild av en god stödjare som framträder här ligger nära den som framkommit i studier av brottsofferjourerna tio år tidigare (Ryding, 2005; Svensson, 2006), vilket tyder på att gruppidentiteten inom BOJ är förhållandevis stabil. Att gruppens ideal uttrycks via beskrivningar av en viss typ av person kan också kopplas till ett filantropiideal där hjälparens moral och personliga egenskaper betraktas som centrala (Donzelot, 1997; Gordon, 1994; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Idealerna är präglade av altruism, men vi kan också skönja ett expertideal. Utbildningsmaterialet har en tydlig grund i psykologisk teoribildning och kris-teori vilket avspeglas i fokusgrupperna, t.ex. i diskussionerna om närhet och distans till brottsutsatta. I och med att stödjarna formar sin kollektiva identitet kring mer generella värden kommer engagemanget för brottsutsatta som grupp och deras rättigheter i bakgrunden. Det finns ett starkt engagemang, men det handlar snarare om att göra gott för andra människor i generella termer.

Implikationer för framtida forskning

Som vi har sett finns det en samstämmighet i hur den interna kollektiva identiteten formas inom BOJ, hur hjälparollen beskrivs samt hur stödjarnas uppdrag och kollektiva externa identitet förhandlas i relation till brottsutsatta och samarbetspartners. För framtida forskning skulle det vara intressant att undersöka om frivilligorganisationer som definierar sin roll annorlunda, till exempel genom att som kvinnojourerna ta på sig ett samhällsförändrande uppdrag i högre grad (se Helmersson & Jönson, 2015), även arbetar med det kollektiva identitetsskapandet på ett annat sätt. Man kan även fråga sig om olika sätt att definiera hjälparollen påverkar synen på mottagaren.

Det skulle vidare vara intressant att följa BOJ:s utveckling framåt i tiden. I somliga grupper upplever stödjarna en press mot att tydligare definiera sin kunskap och göra arbetsprocessen mer genomskinlig, en utveckling som många upplever som hotfull i relation till de värden man håller för viktiga. Hammare (2013) påtalar en förändring över tid inom professionellt socialt arbete från ett motstånd mot evidensbaserad praktik till en mer positiv inställning. I framtiden skulle det därför vara intressant att se om BOJ och andra frivilligorganisationer med liknande värden följer samma väg.

Referenser

- Blennberger, E. (1993) Begrepp och modeller. I: SOU 1993:82. *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt; Rapport av Socialtjänstkommittén*. Stockholm: Allmänna förlaget.
- Brottsofferjourenas Riksförbund (2012) *Handbok för stödpersoner & vittnesstöd*. Stockholm: Printfabriken.
- Brottsofferjouren Sverige (2013a) *Stöd som ger kraften tillbaka. Statistik 2013*. [http://www.brottsofferjouren.se/om-oss/statistik/statistik-2013/. Hämtat: 2015-05-18.]
- Brottsofferjouren Sverige (2013b) *Stöd som ger kraften tillbaka*. [http://www.brottsofferjouren.se/start-sida/. Hämtat 2015-05-18.]
- Brottsofferjouren Sverige (2013c) *Stöd som ger kraften tillbaka. Om oss*. [http://www.brottsofferjouren.se/om-oss/. Hämtat: 2015-05-18.]
- Brottsofferjouren Sverige (2013d) *Stöd som ger kraften tillbaka. Bli volontär*. [http://www.brottsofferjouren.se/om-oss/bli-volontar/. Hämtat: 2015-05-18.]
- Brottsofferjouren Sverige (2013e) *Värdegrund för brottsofferjouren. Fastställd vid Riksstämman i Stockholm-Sollentuna 2013*. [http://www.brottsofferjouren.se/uploads/userfiles/files/V%C3%A4rdegrund%20f%C3%B6r%20Brottsofferjouren.pdf. Hämtat: 2015-05-18.]
- Brottsofferjouren Sverige (2013f) *Stöd som ger kraften tillbaka. Stödperson*. [http://www.brottsofferjouren.se/om-oss/bli-volontar/stodperson/. Hämtat: 2015-05-18.]
- Carlander, J. (2011) *Samtal & möten i frivilligt socialt arbete. En handbok för stödpersoner*. Stockholm: Gothia förlag.
- Collins, R. (2004) *Interactional Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press.
- Dickson, C. & Arcodia, C. (2010) Promoting sustainable event practice: The role of professional associations. *International Journal of Hospital Management*, 29(2): 236–244.
- Donzelot, J. (1997) *The Policing of Families*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Goffman, E. (2007) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Gordon, L. (1994) *Pitied but Not Entitled: Single Mothers and the History of Welfare*. New York: The Free Press.
- Greenwood, R., Suddaby, R. & Hinings, C. R. (2002) Theorizing Change: the Role of Professional Associations in the Transformation of Institutionalized Fields. *Academy of Management Journal*, 45(1): 58–80.
- Grönlund, H. (2011) Identity and volunteering intertwined: Reflections on the values of young adults. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 22(4): 852–874.
- Hammare, U. (2013) *Mellan löften om särart och krav på evidens. En studie av kunskap och kunskapssyn i socialt inriktade ideella, privata och offentliga organisationer*. Rapport i socialt arbete nr. 142. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Haski-Leventhal, D. & Bargal, D. (2008) The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human relations*, 61(1): 67–102.
- Haski-Leventhal, D. & Cnaan, R. A. (2009) Group processes and volunteering: Using groups to enhance volunteerism. *Administration in Social Work*, 33(1): 61–80.
- Heggen, K. (2008) Profesjon og identitet. I: A. Molander & L. I. Terum (red.) *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Helmerson, S. & Jönson, H. (2015) The use of 'empowerment' among organisations supporting victims of domestic violence. *European Journal of Social Work*, 18(1): 51–64.
- Hogg, M. A. & Terry, D. J. (2000) Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *The Academy of Management Review*, 25(1): 121–140.
- Jenkins, R. (2008) *Social identity*. Third edition. Abingdon: Routledge.

- Jägervi, L. & Svensson, K. (2013) *Brottsoffers behov och jourernas möjligheter*. Research reports in Social Work 2013:2. Lund: Socialhögskolan, Lunds Universitet.
- Kreutzer, K. & Jäger, U. (2010) Volunteering versus managerialism: Conflict over organizational identity in voluntary associations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(4): 634–661.
- Lois, J. (1999) Socialization to heroism: Individualism and collectivism in voluntary search and rescue group. *Social Psychology Quarterly*, 62(2): 117–135.
- McAllum, K. (2012) *Organisational volunteering: Meanings of volunteering, professionalism, volunteer communities of practice and wellbeing*. Akademisk avhandling. University of Waikato.
- Mead, G. H. (1976) *Medvetandet, jaget och samhället. Från socialbehavioristisk standpunkt*. Lund: Argos Förlag.
- Meeuwisse, A. & Sunesson, S. (1998) Frivilliga organisationer, socialt arbete och expertis. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 5(2–3): 172–193.
- O'Toole, M. (2013) *Control, Identity and Meaning in Voluntary Work: the Case of Royal National Lifeboat Institution*. Akademisk avhandling. University of Warwick Business School.
- Ryding, A. (2005) *Välviljans variationer: moraliska gränsdragningar inom brottsofferjouren*. Akademisk avhandling. Lunds Universitet.
- Svensson, K. (2006) *Socialt arbete med brottsoffer: Sympati, empati och organisering*. Stockholm: Carlssons Förlag.
- Svensson, K. (2009) Identity work through support and control. *Ethics and Social Welfare*, 3(3): 234–248.
- Svensson, K. (2013) Varför fungerar det? Om betydelsen av förväntningar, institutioner och aktörer. I S. Linde & K. Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme: utmaning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Turner, J. C. & Reynolds, K. J. (2012) Self-categorization theory. I: P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (red.) *Handbook of theories of social psychology vol. 2*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ulfsdotter Eriksson, Y. (2012) *Yrke*. Malmö: Liber.
- Wibeck, V. (2011) *Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Åkerström, M. (1990) *Dilemman i frivilligjourer: exemplen kvinno- och brottsofferjourer*. Research reports from the Department of Sociology. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds universitet.