



Speciale – Socialt Arbejde – AAU

Fortrolig

Ikke fortrolig

Prøvens form (sæt kryds)	Projekt	Synopsis	Artikel	Speciale X	Skriftlig opgave
-----------------------------	---------	----------	---------	----------------------	------------------

Uddannelsens navn	Kandidat Socialt Arbejde	
Semester	4. semester	
Prøvens navn/modul (jf. studieordningen)	Model 6. Kandidatspeciale (K)	
Gruppenummer: 34	Studienummer	Underskrift
Navn: Christine Ravn Skibsted	20153623	
Navn: Michelle Standskov Jacobsen	20163791	
Afleveringsdato	01/06/2021	
Projektitel/Synopsis titel/Speciale-titel/opgave nummer	"Offerrådgivningen i Skandinavien skaber synlighed for ofre"	
I henhold til studieordningen må opgaven i alt maks. fylde antal tegn	192.000 med mellemrum.	
Den afleverede opgave fylder (antal tegn med mellemrum i den afleverede opgave) (indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag medregnes ikke)	191.579	
Vejleder (projekt/synopsis/speciale)	Andreas Møller Jørgensen – specialevejleder.	

Jeg/vi bekræfter hermed, at dette er mit/vores originale arbejde, og at jeg/vi alene er ansvarlige for indholdet. Alle anvendte referencer er tydeligt anført. Jeg/vi er informeret om, at plagiering ikke er lovligt og medfører sanktioner. Regler om disciplinære foranstaltninger over for studerende ved Aalborg Universitet (plagiatregler): <http://www.plagiat.aau.dk/regler/>

Offerrådgivning i Skandinavien skaber synlighed for ofre

Du er ikke alene



Aalborg Universitet

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

01.06.2021. Vejleder: Andreas Møller Jørgensen

Gruppe: 34.

Christine Skibsted Ravn, studienummer: 20153623

Michelle Strandskov Jacobsen, studienummer: 20163791

Indholdsfortegnelse

ABSTRACT	1
1.0 INDLEDNING	2
2.0 PROBLEMFELT	3
2.1 Offerrådgivning som byggesten	3
2.2 De oversete ofre	3
2.3 Det starter i loven og ender med forandring	5
2.4 Bump på vejen	6
2.5 Nordisk erfaringsudveksling	7
3.0 PROBLEMFOMULERING	9
3.1 Arbejdsspørgsmål	9
3.2 Begrebsafklaring	9
3.3 Afgrænsning	9
4.0 EKSISTERENDE FORSKNING	10
5.0 DESIGNOVERVEJELSER	12
5.1 Videnskabsteoretisk position	12
5.1.1 Anvendelsen af hermeneutik	12
5.2 Forskningsstrategi	13
5.3 Forskningsdesign	14
6.0 METODE	15
6.1 De kvalitative metoder	15
6.2 DOKUMENTMETODE	16
6.2.1 Dokumenter som empiri	16
6.2.2 Indsamling af dokumenter	17
6.2.3 Dokumentmetodens anvendelse i specialet	18
6.3 INTERVIEW SOM KVALITATIV METODE	19
6.3.1 Semistrukeret interview	19
6.3.2 Interviewguide	20
Operationalisering af temaer	20
6.3.3 Kontakt til informanter	22
6.3.4 Etikens balancegang	23
6.3.5 Virtuelt interview	25
7.0 KVALITETSKRITERIER	28

Validitet.....	28
Reliabilitet.....	30
Generaliserbarhed	31
8.0 TEORETISKE GREB	32
8.1 Det styrkede menneske	32
8.1.1. Konflikt som ejendom.....	32
8.1.2 Det ideelle offer	33
8.1.3 Kom styrket ud af krisen	34
8.1.4 Den traumatiske krise.....	36
9.0 ANALYSE DEL 1.....	37
9.1 Offerets retsstilling.....	37
9.2 Den samfundsmæssige kontekst	39
9.3. Frivillige møder fagprofessionelle	44
9.4. Det tværfaglige samarbejde	48
9.5 Det aktive offer	52
9.6 Delkonklusion	56
10.0 ANALYSE DEL 2	57
10.1. Retfærdighed til ofre	57
10.2 Frivilligheden over for professionalism	59
10.2.1 Professionalismen i det frivillige arbejde.....	61
10.2.2. Kvalitetssikring via uddannelse og dokumentation	62
10.3 Mennesket bag	63
10.4 I mødet med ofrene	66
10.5 Grænsen for frivillighed.....	67
10.5.1. Offerrådgivningen og politiet.....	69
11.0. KONKLUSION.....	71
12.0 LITTERATURLISTE.....	74
Bilag:	80

Abstract

We have observed that there is renewed attention to victims in society, a group which has previously been less visible, as well as a new discourse about victims. Today, victims of criminal offences, witness, and relatives of victims can get help and support from specialized organisations, but these support centres are organised differently. This dissertation is a result of cooperation with *Offerrådgivningen i Danmark* (Victim Counselling in Denmark, OID), an organisation which provides victim support in Denmark and our analysis and comparative study thereof. We use a comparative case study to show how OID and *Støttesenter for Kriminalitetsutsatte* (Support Centre for Victims of Crime, Norway, SKU) are organised differently. The objective is to identify how the organisation, availability, and conditions of support can affect its effectiveness and the benefit offered to victims. Our qualitative, empirical data comes from applying the documentation method with semi-structured interviews, which we hope will illuminate the advantages and disadvantages of the work and availability of victim support that exists in Norway and Denmark; state and volunteer-run respectively. Our methodology, partnership with victim support organisations, and access to important documents illuminate differences previously uncovered and allow for our investigation. With the hermeneutic position we put our understanding of OID into perspective in our analysis with regards to the surprising information from our empirical data; specifically, the many similarities between the employees and the volunteers besides the many differences.

Flemming Balvig, Nils Christie's "*Ideal Victim*", and Henrik Thams' "*victim discourse*", amongst others, help us investigate how the view of victims' sense of justice, the context of the discourse of victims, and the victims' legal position leads to victims having influence on criminal policy. The discourse is clear, Danes want tougher punishments. Malcolm Paynes' "empowerment concept", used in *solutions-oriented short-term therapy*, illuminates how the organisations can work with victims. The results show that the OID and SKU work with the "*active victim*" concept, i.e., that counsellors can empower victims to help themselves. Despite the similarities named earlier, we observed that the employees felt that they could work deeper with the victims and possessed greater, more technical knowledge about the justice system and its processes. The results of the dissertation reveal that the large differences, and the elements which affect the quality and effectiveness for the victims, is how the organisation is organised and the victim discourse that exists in context. OID and SKU must solve a larger issue within the social worker's field, which is to attempt to reduce crime by supporting more victims in reporting crimes, and with increased personal support throughout the process.

1.0 Indledning

Interessen for arbejdet i Offerrådgivningen i Danmark er specialets overvejende fokuspunkt, hvori ofres retsfølelse, ofres synlighed i den offentlige debat, samt det sociale arbejde med ofre - undersøges. Vi interesserer os nemlig for, *hvorfor* offeret er gået fra at have været “usynlig” til at være en afgørende aktør i den offentlige debat, og som tilmed på godt og ondt har fået indflydelse på, den kriminalpolitik vi fører i Danmark og Norge. Det viser sig nemlig, at vi i dansk kontekst - halter bagud i forhold til andre nordiske landes position og viden om viktimologi og kriminologi. I Norge har flere teoretikere længe gjort opmærksom på problematikker, der eksisterer på baggrund af den måde, vi ser på “ofre” - nemlig *offerdiskursen*. Vi ser som noget nyt, at fokus i højere grad end tidligere i debatten er rettet mod ofrenes retsstilling.

Udspringer denne offerdiskurs af, at man i Norden har et underliggende ønske om at nedbringe kriminaliteten i samfundet generelt? Er da tilbud som skal hjælpe og støtte ofre som; “Offerrådgivningen i Danmark” - en måde *hvorpå* staten kan skabe en ny synlighed på manglende hjælp og fokus på offeret? Bliver organisationerne, som skal sikre hjælp til ofre, vidner og pårørende en måde at generere opmærksomhed på og oplysning om ofres situation? I så fald *har* Offerrådgivningen i Danmark da en indflydelse på den måde, *hvorpå* vi i dag opfatter og ser på ofre på? Eftersom at støtteorganisationer som OID har til formål og vision bag arbejdet med ofre, som studeres ud fra antagelsen om, at organiseringen må have en afgørende betydning for betingelserne for praksis; hvad man *skal* og *kan* hjælpe disse ofre med. Forskelle i støtteorganisationernes organisering og forankring må i så fald afspejle forskellige tilgange og metoder til - at arbejde med mennesker som er blevet ofre for voldsomme, traumatiserende og kriminelle hændelser. Eller ser man på tværs af forskellige organiseringer *ens* på det “at være et offer”? Arbejdes der kohærent med denne gruppe af mennesker på tværs af sektorer inden for det sociale arbejdes felt - på trods af forskelle i de organisatoriske eksistensgrundlag?

- *Dette skal du nu kære læser nu dykke ned i. Vi ønsker dig hermed en god læselyst.*

2.0 Problemfelt

2.1 Offerrådgivning som byggesten

Afsættet i forstående speciale findes i et projektsamarbejde med Offerrådgivningen i Danmark i speciale regi forkortet: *OID*. Hvad er *OID*? Offerrådgivningen i Danmark er en frivillig paraplyorganisation, som henvender sig til *ofre, pårørende*, og *vidner* til vold, ulykker og anden kriminalitet. Offerrådgivningens organisatoriske vision er at give disse "*ofre, vidner og pårørende*" den bedst mulige hjælp efter at have været udsat for, vidne til, eller offer for en kriminel hændelse (*OID*, 2017: 2). Offerrådgivningen i Danmark beskriver selv deres virke således: "*Offerrådgivningen hjælper ofre, vidner og pårørende i forbindelse med voldsomme og chokerende oplevelser som ulykker, kriminalitet og trafikuheld*" (*OID*, 2020). Projektsamarbejdet bliver således byggestenen for nærværende speciale, hvorfor *OID*'s organisatoriske opbygning, visioner og formål uddybes yderligere.

2.2 De oversete ofre

I det danske velfærdssamfund er der et stort fokus på instanser, der arbejder med kriminelle og deres vej til resocialisering i samfundet. Af forebyggende tiltag mod kriminalitet nævnes; exit-programmer, fokuset på recidiv samt de kriminalpræventive indsatser (*Kriminalforsorgen; Westfall, 2017*). Modsat har ofrene, der står tilbage efter at være blevet udsat for en kriminel handling, ikke fået ligeså meget opmærksomhed.

I 2012 fik offeret Marlene Duus stor opmærksomhed, da hun med sin kronik "*Får offeret også en chance til?*" satte gang i debatten omkring samfundets prioritering af forbrydere og ofre (*Duus, 2012*). Kronikken var en deling af hendes egen historie, og hvordan hun selv har oplevet at føle sig glemt i systemet, hun beskriver ligeledes: "*Problemet er nemlig, at vi fuldstændig har glemt, hvem vi skal hjælpe. Det burde ellers være let: 1. Hjælp offeret. 2. Hjælp gerningsmanden*" (*Duus, 2012*). Om netop dette prioriterings spørgsmål udtaler politikerens Benedikte Kiær i forbindelse med Duus' kronik i 2012 følgende: "*Hvad er det for et samfund, der i sin resocialisering-iver af voldsmanden glemmer ofret? Det er et samfund, der har mistet sin evne til at prioritere*" (*Kiær, 2012*). I sin kronik ytrer Duus sin mening omkring, hvordan hun har oplevet, at omverden viser medmenneskelighed for den forkerte, og i forbindelse med resocialisering siger hun følgende: "*Resocialisering skal ske uden at trampe på og ydmyge ofrene*" (*Duus, 2012*). Ligeledes stiller journalisten Malte Sommerrand det

retoriske spørgsmål: *"Skal vi som samfund acceptere, at indsatte uddanner sig, mens ofre lider med savn og smerte?"* (Sommerrand, 2017). For at belyse dette, er det relevant at inddrage juraprofessor Eva Smiths udtalelse i artiklen *"Alle skal have en chance til."* Her forklarer hun, at man ved at resocialisere, forsøger at tage hensyn til de eventuelt kommende ofre og for at undgå at bliver ofre (Faurholt, 2012).

En undersøgelse lavet af VIVE; *"Risici og konsekvenser ved voldsforbrydelser"* identificerer negative konsekvenser som følge af at have været offer for en voldsforbrydelse. Ud fra undersøgelsens resultater kan konsekvenserne inddeles i fire negative livsudfald: *psykisk sygdom, misbrug af alkohol, medicin og illegale stoffer, lav tilknytningsgrad til arbejdsmarkedet og risikoen for at blive offer for nye forbrydelser* (Andrade, Casier & Skov, 2020:12). Endvidere peger en anden undersøgelse på konsekvenserne af at være offer. Undersøgelsen; *"Unge kriminalitetsofre – konsekvenser"* påpeger, at det at være offer for kriminalitet tidligt i livet kan få omfattende konsekvenser for resten af livet. Dette gør sig gældende for såvel personfarlig kriminalitet samt mindre personfarlige hændelser som indbrud (Rotger, 2018-2021). Følgevirkningerne forekommer i mange former, nogle mere eller mindre observerbare. I flæng nævnes blandt andet; sygemelding, social isolation, midlertidig eller længerevarende stress-tilstand, øget risiko for at udvikle depression, angst, dissociative tilstand, somatisering, søvnbesvær og generel fjendtlighed over for omverdenen (Galsgaard, 2014). Psykologen Julie-Astrid Galsgaard, som arbejder med PTSD-ramte veteraner, sætter ligeledes fokus på feltet, hvor hun understreger, at det *ikke* blot er ofret, der bliver påvirket men også de pårørende og samfundet (Ibid.). Hun udtaler således:

"Foruden de personlige konsekvenser har forbrydelsen en række samfundsmæssige konsekvenser særligt af økonomisk karakter. ... Statens udgifter til sygemeldinger, brug af sygehusvæsenet, egen læge og tilskud til psykolog er signifikant højere for borgere, der har været udsat for voldelige forbrydelse"
(Galsgaard, 2014).

Af pårørende ses det ofte, at familiemedlemmer og særligt forældrene til ofre for seksuelle krænkelser har en øget risiko for psykisk sygdom i årene efter, at familiemedlemmet har været udsat for forbrydelsen (Andrade et. al., 2020: 16). Til at belyse ofrene der står tilbage efter en kriminel hændelse, finder vi det relevant at henvise til Gunn Hutchison og Siv Oltedals definition af målet med det sociale arbejdes felt, samt målet for socialarbejderen: *"... målet med socialt arbejde er at forbedre klientens livssituation"* (Hutchinson & Oltedal, 2010: 14). OID's visioner og formål er netop at

hjælpe individer, som har været udsat for voldsomme hændelser. OID's formål er at støtte og vejlede ofrene væk fra denne situation og ind i en positiv fremtid (OID, 2017: 4). Frank Jensen, som på pågældende tidspunkt var justitsminister, udtaler følgende om etableringen af offerrådgivningen og det øgede fokus på ofrene:

”Det er vigtigt, at bekæmpelsen af kriminalitet også omfatter en øget bistand til dem, som bliver ofre for kriminaliteten. Det gælder ikke mindst i forhold til ofre for vold. Derfor er det også meget tilfredsstillende, at der nu bliver etableret lokale offerrådgivninger over hele landet” (Jensen, 1998: 1).

2.3 Det starter i loven og ender med forandring

Førend vi uddyber OID's visioner og formål, må vi forstå organisationens eksistensgrundlag, da dette danner rammerne for de visioner og mål, som organisationen ønsker at opnå. Det lovmæssige eksistensgrundlag, der ligger forud for Offerrådgivningen i Danmark, danner baggrunden for de visioner og mål, som OID har den dag i dag. Ønsker vi at forstå visionerne og formålene i dag, må vi se på det historiske lovmæssige udgangspunkt for OID.

OID's eksistensgrundlag er lovmæssigt baseret på en lang række initiativer, som opstod i forbindelse med lovforslaget: *Lov nr. 349* (OID, 2017: 3). Lovforslaget omhandler: *”styrkelse af retsstillingen for ofre for forbrydelser...”* (Ibid.: 3, l. 1-2). Offerrådgivningen er altså ét af de initiativer, som man satte i gang på baggrund af lovforslaget. Ideen var, at der skulle laves et landsdækkende netværk af offerrådgivninger, som skulle eksistere i hver lokal politikreds, således at ofrene er tæt på det faktiske tilbud om at få hjælp, støtte og rådgivning. I Danmark findes der i hver af de 12 danske politikredse én lokal offerrådgivning. Samarbejdet mellem politiet og offerrådgivningen anses som værende en vigtig grundsten i arbejdet med ofre (Ibid.: 3). Rådgivningen til *ofre, pårørende og vidner* - bestemte man skulle tilbydes af *frivillige støttepersoner*. Hermed begrundes og forankres offerrådgivningen - på betingelsen af lovforslagets vedtægt, som trådte i kraft d. 1. juli 1997 (Ibid.: 3). Hertil fremgår det i bemærkninger til lovforslaget og etableringen af offerrådgivningen, at formålet med offerrådgivningen er:

”...at give personlig støtte til ofre for forbrydelser, ligesom ofrene skal kunne få vejledning om mulighederne for psykologhjælp, advokatbistand og eventuelt vejledning om mulighederne for at søge erstatning” (OID, 2017: 3, l. 12-15).

Dette formål hænger tæt sammen med OID's værdigrundlag og organisatoriske opbygning. Formålet hænger dog også tæt sammen med den lovmæssige baggrund nemlig, at man ønsker at støtte og styrke *ofres* retssikkerhed. OID anno 2021 beror på præcis de visioner og formål, som lovforslaget udsprang af. Endvidere ses, hvordan de lovmæssige og historiske tråde fra 1997 endnu i dag spiller en stor rolle i, hvordan denne rådgivning gives. Rådgivningsfunktionen i offerrådgivningen er nemlig primært baseret på *frivillige støttepersoner*. Dette er helt samstemmende med baggrunden for vedtægterne i 1997, hvor man netop beskrev, at man ønskede, at frivillige skulle løfte opgaven med rådgivningen.

OID's formål defineres ud fra principper for offerrådgivningens arbejde som: *medmenneskelighed*, *indfølelse*, samt *positive muligheder* for ofre (Ibid.:4). Værdigrundlaget afspejles i visionen om, hvad den enkelte rådgivningsenhed skal kunne tilbyde: "*Den lokale offerrådgivning skal være et naturligt sted for ofre at henvende sig for at få rådgivning om fremtidige positive muligheder*" (Ibid.: 4, l. 19-20). Endvidere er en anden del af visionen, at man ønsker, at de frivillige rådgivere skal blive den foretrukne samarbejdspartner for politiet. Står politiet med ofre, som har et ønske om at blive hjulpet i et videre forløb efter at have været *vidne*, *offer* eller *pårørende* for kriminelle, voldelige eller traumatiserende hændelser - skal de henvises til offerrådgivningen.

2.4 Bump på vejen

I forbindelse med ovenstående visioner viser undersøgelsen "*Forurettedes møde med retssystemet – fra anmeldelse til afgørelse*," udarbejdet af Det Juridiske Fakultet hos Københavns Universitet, at der findes nogle problematikker, som er vedvarende i Danmark (Holmberg, Asmussen, Adrian & Johansen, 2020). Undersøgelsen belyser, politiets arbejde i forbindelse med at vejlede forurettede om deres muligheder qua at oprette en anmeldelse hos politiet. Som tidligere beskrevet er det tværfaglige samarbejde mellem offerrådgivningen og politiet en vigtig del i arbejdet med ofre. På trods af dette, viser undersøgelsen, at der stadig er politifolk, der enten *ikke* er tilstrækkeligt oplyste eller direkte misinformeret omkring offerrådgivningens tilbud og ydelser (Ibid.: 22). Konsekvensen af den manglende viden er, at der formidles forkert information, og desuden kan det betyde, at der er forurettede, der ikke tager kontakt til offerrådgivningen, og dermed ikke får den rette hjælp (Ibid.: 23). Det viser det sig, at nogle politifolk undlader at informere om tilbuddet, da de ikke vurderer, at vedkommende vil have brug for eller benytte sig af det (Ibid.: 21).

Den anden problematik som belyses, er problematikken omkring begrebet 'offer'. Undersøgelsen viser, at flere ikke anerkender dem selv som værende ofre, da dette ofte forbindes med at være svag eller at have været udsat for mere alvorlige hændelser (Holmberg et. al. 2020: 56). Undersøgelsen konkluderer, at flere af de forurettede anså informationen om offerrådgivning som værende overflødig, hvilket menes at kunne kobles til ovenstående omkring modstanden til selve begrebet "offer", dermed tænkes selve navnet at kunne afskrække nogen fra at tage kontakt (Ibid.: 62-62). Problemet består derfor i, at forurettede ikke vil identificeres med begrebet "offer" – og derfor undgår at benytte sig af gratis hjælp, samtaler og rådgivning fra offerrådgivningen. Ovenstående forståelse af begrebet "offer" er dog ikke i tråd med offerrådgivningens hensigt, hvilken kommer til udtryk i følgende citat:

"Ved justitsministeriets cirkulæreskrivelse af 4. juli 2006 blev det præciseret, at offerrådgivningsordningen ikke kun omfatter voldsofre, men alle ofre for forbrydelser, herunder f.eks. ofre for gaderøveri eller andre former for røveri, ofre for trick- og tasketyveri, ofre for indbrud i beboelser eller fritidshuse samt ofre for blufærdighedskrænkelser og andre, mindre alvorlige sædelighedsforbrydelser"

(Roesen, 2006: 1).

Vi anser OID som en valid aktør på det sociale arbejdes felt. En aktør som skal løse, hvad vi definerer som et problem, nemlig at der er *ofre, pårørende* og *vidner*, som *ikke* bliver hjulpet af OID, grundet ovenstående problemstillinger. Dette betragter vi som et problem, da offerrådgivningens interesse ligger i at hjælpe flest mulige ofre, og ovenstående medvirker derfor til, at der er ofre, der ikke henvender sig til offerrådgivningen. Det betyder konkret, at offerrådgivningen ikke når ud til hele den målgruppe, som organisationen ønsker. For at flere ofre skal få den rette hjælp, kan det være en idé, at vi vender blikket mod organisationens opbygning. Vi vil undersøge dette, eftersom vi har en formodning om at nogle af svarene på, hvorfor disse ovenstående problematikker eksisterer, muligvis *kan* skyldes forskellige *rationaler*, værende; *økonomiske, historiske* og *politiske* *rationaler*, som organiseringen eksisterer i kraft af. Hvordan er Offerrådgivningen i Danmark organiseret? Og hvilken betydning har organiseringen for det sociale arbejde, som organisationen udfører?

2.5 Nordisk erfaringsudveksling

Med en introduktion til organisationen OID, samt skildringen af to relevante problematikker i organisationen, ønsker vi med nærværende speciale at belyse og forstå forholdene for ofrene. For at

kunne belyse disse forhold har vi valgt at sammenligne den danske offerrådgivning med den offerrådgivning, der findes i Norge. Hvorfor lige Norge? Jo, i både Finland, Sverige, Danmark, og Norge findes der tilsvarende tilbud. I Sverige, Finland og Danmark har organisationerne *samme* opbygning, og de ligner derfor hinanden. Organisationerne i Sverige, Finland og Danmark er nemlig båret af frivillighed. Hvor frivillige rådgivere uddannes til at kunne rådgive og støtte ofre, vidner og pårørende (Clausen, 2004: 10-15). Norge er valgt som komparativ organisation for specialet, da den norske offerrådgivning adskiller sig *mest* fra den danske model. Dette ses i den organisatoriske opbygning, herunder de ansatte, eftersom Norges offerrådgivning; ”*Støttesenter for kriminalitetsutsatte (SKU)*”, ikke er båret af frivillige:

“*Alle, der arbejder med offerrådgivning i Norge, er lønnede medarbejdere. Hvert offer- rådgivningskontor har 1-2 ansatte rådgivere. Flertallet af disse er pensionerede politibetjente, men der er også enkelte med en anden baggrund (f.eks. socialrådgiveruddannet)*” (Ibid.: 16, l. 5-7).

Altså adskiller organisationerne sig blandt andet ved, at alle medarbejdere i den norske model er lønnede fagprofessionelle med en faglig relevant baggrund. Vi ønsker at drage paralleller fra SKU til OID ved at kigge på, hvordan organisationerne arbejder forskelligt med ofre. De norske støttecentre er nemlig inkorporeret på politistationerne i Norge, og man kan fysisk gå ind og møde rådgiverne (Politidirektoratet, 2017: 1-2). Disse centre kaldes *offeromsorgskontorer* i Norge, og man beskriver i etableringen af disse at: ”*Offeromsorgskontorene skal inneholde et sterkt element av samarbeid mellom politidistriktet og kommunen*” (Ibid.: 1, l. 4-5). Altså differentierer SKU sig væsentligt fra OID i selve etableringen af udgangspunktet for arbejdet. De norske omsorgskontorer er en del af et fast samarbejde mellem kommunerne og politiet, og de har fysisk placering i kommunerne. Offerrådgivningen i Norge hører dermed ind under staten, da det er et offentligt tilbud, som skal støtte ofre, som har været; ”*utsatt for kriminalitet med integritetskrenkelse*” (Ibid.: 2, l. 4-6). Hvorimod den danske offerrådgivning er frivilligt båret, *uden* etablerede fysiske kontorer eller statslig forankring (OID, 2017: 2).

Vi håber på, at vi ved at lave et komparativt studie af offerrådgivningerne i Norge og Danmark, gennem et etableret projektsamarbejde med Offerrådgivningen i Danmark kan sammenligne fordele og ulemper i organisationerne. Vi ønsker at sammenligne organisationerne med henblik på, at undersøge hvordan forskelle i organiseringen af organisationerne kan have betydning for den indsats, som organisationerne tilbyder. Vi håber at kunne gøre dette ved at erfaringsudveksle mellem Norge og Danmark, hvilket fører os til følgende problemformulering.

3.0 Problemformulering

Hvordan er henholdsvis Offerrådgivningen i Danmark og Støttesenter for kriminalitetsudsatte i Norge organiseret? Og hvilken betydning har denne organisering for betingelserne for og tilgangen til den indsats og ydelse ofrene tilbydes?

3.1 Arbejdsspørgsmål

1. Hvilke rationaler ligger bag de forskellige organiseringer?
2. Hvilke sociale aktører er involveret, og hvordan arbejder disse sociale aktører sammen?
3. Hvilken betydning har det for tilgangen til det sociale arbejde, om det udføres af frivillige eller fagprofessionelle?

3.2 Begrebsafklaring

I følgende speciale anvender vi begrebet “offer”, om individer der på den ene eller anden måde har været udsat for *forbrydelser, kriminalitet* eller andre former for *ulykker*. Vi er klar over, at ordet “offer” for nogen klinger stigmatiserende, til trods for at vi er opmærksomme på dette, anvender vi altså begrebet “offer” kontinuerligt gennem specialet. Dette med den begrundelse, at vores samarbejdspartner *selv* har valgt at anvende begrebet for denne gruppe af individer. Hvoraf også navnet af deres organisation Offerrådgivningen i Danmark, giver os anledning til at “overtage” deres begrebsbrug; “offer” om disse individer.

3.3 Afgrænsning

På baggrund af vores projektsamarbejde med OID har vi været nødsaget til at afgrænse os fra følgende problemstillinger; *samarbejdet med politiet* og *offer-begrebet*. Da der inden for OID allerede er igangsat en Ph.d.-undersøgelse ved Aalborg Universitet, der har fokus på ovenstående. Derfor har vi i stedet valgt at have fokus på selve organiseringen og tilgangen til ydelsen og indsatsen til ofrene. Hvordan vores samarbejde med OID yderligere har påvirket projektet i form af muligheder og begrænsninger vil blive diskuteret i specialets metodeafsnit. Endvidere har vi en geografisk afgrænsning i og med, at vi fokuserer på offerrådgivningen i Danmark og Norge, argumentationen herpå er belyst i ovenstående problemfelt, samt ud fra et ønske fra vores samarbejdspartner.

4.0 Eksisterende forskning

Følgende afsnit har til formål at præsentere eksisterende forskning på området. I specialet ønsker vi at tage afsæt i de to ovenstående organisationers opbygning, funktion, samarbejdsparter mm. OID's formål og visioner er beskrevet i problemfeltet, og nedenstående forskning læner sig opad disse. Ydermere sætter forskningen fokus på de problemstillinger, der ses i forbindelse med OID's sociale arbejde. Karakteren af den eksisterende forskning på området kan inddeles i følgende temaer; *Tilfredshed med politiet*, *Projekt opsøgende indsats* og *offer-begrebet*.

Tilfredshed med politiet

Forskning viser, at der på trods af, at kriminaliteten samlet set er faldet de seneste par år, er borgernes tilfredshed med politiet derimod udfordret (Justitsministeriet, 2018: 2; Rigspolitiet, 2020; Rigspolitiet, 2020a). "*Kriminalitetsramte borgernes tilfredshed med politiet*" er en ny tilfredshedsundersøgelse blandt kriminalitetsramte. Denne viser, at der er tale om, at hver fjerde borger der har været i kontakt med politiet i forbindelse med at være forurettet for kriminalitet, er *utilfredse* med politiets håndtering af sagen (Rigspolitiet, 2020). Undersøgelsen er lavet som et supplement til politiets tryghedsundersøgelse, hvor det fremkom tydeligt, at kriminalitetsramte borgere generelt er mere utilfredse med politiet sammenlignet med borgere, der har været i kontakt med politiet af andre årsager (Rigspolitiet, 2020). Forskning peger på, at borgere, der har været udsat for grovere personfarlige kriminalitetstyper, er mest utilfredse med politiet (Rigspolitiet, 2020a: 5). Årsagerne hertil ligger blandt andet i, at de forurettede oplever, at de *ikke* bliver mødt med empati og forståelse af politiet, og derudover at de har oplevet, at deres anmeldelser ikke tages seriøst – dette ses særligt i forbindelse med voldtægtssager (Ibid.: 7).

I udspillet "*Nærhed og tryghed*" er der blevet lanceret 14 initiativer, hvilke har til formål at sikre, at politiet kommer tættere på borgerne (Justitsministeriet, 2018:3). Initiativerne er inddelt i to spor; det nære og lokale politi og den gode kontakt. Et af disse initiativer er "*Bedre hjælp til ofre*." I initiativet er der fokus på overblik over information omkring muligheder, rettigheder, efterfølgende vejledning og kommunikation (Ibid.: 11). I initiativet står der følgende om ofre: "*Ofrene er dem, der betaler den allerhøjeste pris i forbindelse med kriminalitet. Derfor skal vi sørge for, at ofrene får en god behandling og så god og oplysende information som muligt i enhver sag*" (Ibid.).

Projekt opsøgende indsats

“Projekt opsøgende indsats” er et samarbejde indgået mellem Københavns politi, Offerrådgivningen i hovedstaden og Røde Kors hovedstaden (Juhl-Hansen, Iversen & Johansen, 2020: 1). Rapporten beskriver nærværende projekts pointe omkring, at offerrådgivningen på trods af flere kampagner, oplysningsarbejde og samarbejde med diverse organisationer stadig oplever, at der er nogen ofre, der ikke bliver oplyst eller informeret tilstrækkeligt omkring tilbuddet. Denne problemstilling er årsagen til at samarbejdet omkring “projekt opsøgende indsats” blev etableret. Formålet med indsatsen bliver beskrevet således: *”Formålet med samarbejdsprojektet er at medvirke til, at flere ofre, vidner og pårørende benytter sig af tilbud om offerrådgivning”* (Juhl-Hansen et. al. 2020: 6). Således at man overordnet kan reducere eftervirkningerne af at være involveret i voldsomme hændelser, undgå traumer mm. (Ibid.). Det fremgår af rapporten, at en fjerdedel af de ofre, der er blevet kontaktet af indsatsen, ønsker at tage imod tilbuddet om offerrådgivning (Ibid.: 14). Overordnet viser rapporten en positiv respons på den opsøgende indsats (Ibid.: 20).

Offer-begrebet

Som tidligere nævnt er en identificeret problemstilling for offerrådgivningen, at flere forurettede, *ikke* anser sig selv som værende ofre (jf. Problemfelt). Det er ikke blot i en dansk kontekst, at begrebet får opmærksomhed. I den internationale forskning er offer-begrebet også omtalt. Flere forskere kritiserer betegnelsen “*victim*” for at kategorisere ofre som passive og hjælpeløse, ved at fratage deres handlekraft. Disse benytter sig i stedet af betegnelsen *survivors* eller *victim-survivors*. I en retlig kontekst er den mest anvendte terminologi *forurettede* (Holmberg et. al., 2020: 10). I bredere forstand defineres denne betegnelse således: *”Forurettede er en person, som har oplevet sig udsat for vold eller trusler om vold, og hvis sag er anmeldt til politiet”* (Ibid.: 11). Af forskning bag offerbegrebet ligger blandt andet Nils Christies forestilling om det “ideelle offer,” som værende en *svag* person. Offerbegrebet sættes også i relation til Howard Beckers såkaldte “master status,” hvilket vil sige, at dét at være offer overskygger personens andre træk, og dermed kan påvirke, hvordan man opfattes af andre. Dermed kan vi ud fra ovenstående forskning se, at der synes at være en slags stigma forbundet med det at være offer (Ibid.: 62).

5.0 Designovervejelser

Nedenstående afsnit vil have til formål at argumentere og redegøre for vores valg af henholdsvis *videnskabsteoretisk ståsted*, *forskningsstrategi* og *forskningsdesign*. Målet er at klarlægge specialets struktur, og hvilken betydning designovervejelserne har i denne forbindelse.

5.1 Videnskabsteoretisk position

I dette afsnit vil der blive redegjort for specialets videnskabsteoretiske ståsted. For at bestemme den videnskabsteoretiske positionering for en undersøgelse, er der nogle centrale elementer, der skal tages stilling til. Man skal overveje, hvilken form for viden man ønsker at opnå. I denne forbindelse er det relevant at kigge på begreberne *ontologi* og *epistemologi* (Jacobsen et. al., 2015: 20). Nærværende speciale vil tage udgangspunkt i hermeneutikken som videnskabsteoretisk ståsted. Hermeneutikken forsøger at vise, forstå og drage en opmærksomhed på, hvordan mennesker ud fra erfaringer, viden og menneskesyn tilskriver tingene en mening og fordrer som ontologi, at dét at være menneske er forbundet med en uafbrudt fortolkning af omverdenen (Järvinen & Mik-Meyer, 2017: 155). Grundtanken i hermeneutikken er dermed, at vi fortolker, hvilket leder os til epistemologien, der indenfor denne position forudsætter, at vi anvender vores fordomme som et redskab til at fortolke (Andersen & Koch, 2015: 220). Hans-Georg Gadamer benytter sig i sin teori om hermeneutikken af begrebet *fordomme*. Et begreb som henviser og sidestilles med begrebet *forforståelse*, som hævder, at mennesker ikke møder verden rent og fordomsfrit (Järvinen & Mik-Meyer, 2017: 134-136). Disse begreber er ifølge Gadamer en forudsætning for at opnå en meningsfuld helhedsforståelse af virkeligheden (Ibid.: 137). Et konkret metodologisk tag som anvendes i hermeneutikken, er *den hermeneutiske cirkel*. Hvilken antyder, at vi bevæger os cirkulært mellem del og helhed, dvs. at vi på baggrund af vores forståelseshorisont kan skabe og opnå en ny forståelse, og dermed bringe os tættere på en sand viden gennem *horisontsammensmeltning* (Ibid.: 159-160).

5.1.1 Anvendelsen af hermeneutik

Hermeneutikken anvendes i nærværende speciale helt konkret i tilgangen til studiet. Dermed vil den videnskabsteoretiske position komme til udtryk gennem hele processen fra start til slut. Særligt kan vi fremhæve, hvordan hermeneutikken ses anvendt i forbindelse med vores metodiske tilgange. Eksempelvis anvendes hermeneutikken i tilgangen til vores dokumentstudie, da vi allerede har nogle forudindtagne fordomme i takt med den viden, vi besidder om nutidige problemstillinger, og den

antagelse vi har om, at disse kan have rod i den organisatoriske opbygning. Dermed er vi klar over, at vores forforståelse spiller en rolle i fortolkningen af dokumenterne. Endvidere må det nødvendigvis adviseres, at vi begge besidder nogle professionelle relationer til individer i OID. Derved besidder vi en intern viden om arbejdsgangen i organisationen. Hvorom det bliver endnu vigtigere, at vi er opmærksomme på vor forforståelse, og hvordan vi kan anvende den positivt, når vi møder nye forståelser og viden.

Den forståelse vi er kommet frem til igennem vores dokumentstudie anvendes sammen med eksisterende forskning til at udforme vores interviewguide, hvilken vil blive beskrevet senere i specialet. I udformningen af interviewguiden spiller empiri og eksisterende forskning derfor den rolle, at de danner rammen for vores forforståelse forud for interviewene, og formålet med interviewene bliver dermed at nå tættere på en horisontsammensmeltning.

5.2 Forskningsstrategi

I følgende afsnit præsenteres den anvendte forskningsstrategi. Herunder følger en kort redegørelse af denne, relevansen for specialets problemstilling, samt hvordan strategien hænger sammen med specialets metodiske overvejelser.

Specialet tager udgangspunkt i den abduktive tilgang. Den abduktive tilgang beskæftiger sig med en kreativ tilgang til studiet og anses som et alternativ til de klassiske forskningsstrategier *induktion* og *deduktion* (Birkler, 2013: 79). Abduktion kan endvidere beskrives som en helt særlig *slutningsform*, som blev udviklet af Charles Sanders Peirce, som beskriver slutningsformen således; “*Ved abduktion foregår der et kvalificeret gæt på en meningsfuld sammenhæng eller forståelse af det iagttagende*” (Rønn, 2011: 141, l. 23-25). Dermed er den abduktive proces ikke en endegyldig proces, da man med denne strategi stiller sig åbne overfor, at ny viden altid vil kunne opnås og konklusioner dermed viderestuderes. Denne tankegang stemmer overens med den hermeneutiske cirkel.

Abduktion tilbyder altså os som forskere, at vi kan give et kvalificeret bud på en konklusion af problemformuleringen. Dette *bud* gives ud fra vores empiriske fund, metodiske overvejelser samt teoretiske rammer (Rønn, 2011: 142). Endvidere ses den abduktive tilgang anvendt i specialet på den måde, at vi igennem hele processen med indsamling, bearbejdning og analyse af empiri stiller os åbne

overfor, at der kan dukke ny relevant viden op, som vi i første omgang *ikke* havde tænkt på - eller var klar over kunne have relevans for besvarelsen af problemformulering og arbejdsspørgsmål.

5.3 Forskningsdesign

Følgende afsnit har til formål at klarlægge og argumentere for valget af specialets forskningsdesign. Nærværende speciale er baseret på et casestudie, hvoraf der indgår to cases henholdsvis; *Offerrådgivningen i Danmark* og *Støttesenter for kriminalitetsudsatte*. Dermed anvender følgende casestudie det *embedded* design, hvor der anvendes flere enheder med det formål at undersøge underliggende strukturer og individuelle forskelle, som kan have indflydelse på forskningsområdet. I forbindelse med vores samarbejde med OID er ovenstående cases udvalgt ud fra en *informationsorienteret udvælgelse*, hvor cases vælges ud fra en forventning om deres informationsindhold (Flyvberg, 2006: 475). Med vores viden og forforståelse omkring OID har det været muligt for os at udvælge cases, der af os vurderes som værende interessante. Netop i denne forbindelse har vi fundet de overordnede forskelle i organisationernes rammer relevante i forhold til nærværende studies formål. De to cases må forstås som værende en case for det overordnede fænomen *rådgivning til ofre*. De to cases er det, man kalder *cases med maksimal variation*, og de er udvalgt på baggrund af et ønske om at sammenligne de to organisationer med det samme overordnede formål – men med væsentlige forskelle i organisationsopbygningen (Ibid.). Dermed ønskes der med udgangspunkt i ovenstående cases at lave et komparativt casestudie, hvor vi systematisk kan sammenligne organisationen i henholdsvis Danmark og Norge med henblik på at identificere forskelle og ligheder, som kan påvirke det overordnede fænomen. Med ovenstående in mente er formålet med specialet at beskrive disse ligheder og forskelle, for derefter at kunne bruge denne viden til at forstå, hvilken betydning de har for tilgangen til det sociale arbejde i praksis.

5.4 Projektsamarbejdets muligheder og begrænsninger

Specialet tager afsæt i et projektsamarbejde indgået med den danske organisation Offerrådgivning i Danmark. Med et sådant specialesamarbejde følger både *muligheder* og *begrænsninger*. Følgende afsnit har til formål at afspejle vores refleksioner i relation til dette.

Først og fremmest har specialesamarbejdet bidraget til, at vi som studerende har fået adgang til en stor mængde data, som *ikke* er offentligt tilgængelig for andre. Dette har været en stor hjælp og grundstenen for vores dokumentanalysen, hvilket blandt andet ses som beskrevet tidligere i

forbindelse med afsøgning og afgrænsning af dokumenterne (jf. indsamling af dokumenter). Derudover har OID stillet sig til rådighed for sparring af problemstillinger både før og undervejs i skriveprocessen. Dermed har vi fået en sparringspartner med kendskab til feltet. Det har blandt andet betydet, at vi har været i stand til at identificere nogle af de store forskelle mellem SKU og OID på forhånd (jf. problemfelt). En anden væsentlig komponent, som stiller sig ud over samarbejdet, men som omhandler *vores* indgangsvinkel til feltet er i form af den forforståelse og viden, som vi bisidder på forhånd for specialets start. Den forforståelse og viden kommer sig af, at vi som nævnt allerede forinden specialets var bekendte med organisationen. Denne forforståelse har gavnet os i analysen af dokumenterne på den måde, at vi har kunne identificere nogle elementer fra praksis, som *ikke* fremstår eksplicite i dokumenterne fra OID. Et dilemma, som samarbejdet har medført, er, at vi på den ene side har fået lov til at beskæftige os med en problemstilling, der er relevant for praksis, mens vi på den anden side har været begrænset i at formulere eget emne.

6.0 Metode

6.1 De kvalitative metoder

Da formålet med nærværende speciale er at beskrive, hvordan de to organisationer hver især er organiseret for dermed at kunne identificere forskelle og ligheder i tilgangen til det sociale arbejde med ofrene, har vi valgt at anvende den kvalitative metode. Allerede i specialets tidlige faser har vi været i stand til at pege på nogle problemstillinger, der ses i forbindelse med OID's arbejde. Vor refleksioner omkring metodevalg har derfor båret præg af et ønske om at sammenligne den danske offerrådgivning med den norske. Med dén begrundelse, at den norske offerrådgivning er den af de skandinaviske modeller, som adskiller sig *mest* fra den danske, blandt andet på nogle af de parametre, som vi har identificeret problemer i forhold til – f.eks. samarbejdet med politiet, ordlyden af organisationens navn, og derudover kendetegner det den norske organisation, at denne er baseret på fagprofessionelle frem for frivillige. Vi ønsker dermed med vores speciale at sammenligne de to organisationer med baggrund i den antagelse, at organisationerne kan lære noget af hinandens erfaringer, og dermed bidrage til viden omkring, hvordan man kunne tilnærme sig en "*best practice*" model.

I forbindelse med samarbejdet med OID er vi kommet i besiddelse af en række dokumenter fra begge lande, som gør det muligt for os at lave en dybdegående analyse med et historisk tilbageblik til organisationernes oprindelse. Dette finder vi interessant i forhold til at kunne identificere og forstå

de nutidige formål, visioner samt problemstillinger, som organisationerne oplever. Derfor benytter vi dokumentmetoden og herunder vores organisatoriske dokumenter til at tilgå os en viden omkring rammerne for praksis. Vores empiri fra dokumentstudiet er overordnet information omkring lovforslag, cirkulæreskrivelser, bekendtgørelser osv., og selvom disse illustrerer beslutninger vedtaget i organisationen, giver de os ikke nødvendigvis et indblik i overvejelserne og erfaringerne herom. Derfor har vi valgt at anvende interviews for at opnå en mere reflekteret og nuanceret forståelse af de beslutninger, der er truffet i forbindelse med organiseringen og tilgangen til det sociale arbejde.

6.2 Dokumentmetode

Følgende afsnit har til formål at argumentere og redegøre for valget og anvendelsen af dokumentmetoden i nærværende speciale. Overordnet set kan dokumenter anvendes på to måder – *vidensafsøgende* eller *vidensgenerende* (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2018: 69). I dette speciale anvendes dokumenterne som vidensgenerende, da formålet er at generere ny viden om emnet via analyse og fortolkning (Ibid.), og dermed udgør dokumenterne en del af specialets empiri (Ibid.: 67). Den nye viden, der søges genereret ses i form af en sammenligning af måden, hvorpå organisationerne er organiseret. Dermed forsøger vi med vores analyse at skabe et nyt samlet billede af offerrådgivningens oprindelse og nuværende organisering i de respektive lande (Ibid.).

6.2.1 Dokumenter som empiri

Når man arbejder med dokumenter skelnes der mellem *statiske* og *dynamiske* dokumenter. De statiske dokumenter kendetegnes ved at være “færdige” dokumenter, som er fastlagte, og derfor ikke forandres. Dynamiske dokumenter består af eksempelvis debatter eller kommentarspor på sociale medier (Ingemann et. al., 2018: 67). Specialets empiri i form af dokumenter består hovedsageligt af: Bekendtgørelser, lovforslag, cirkulæreskrivelser, manualer/håndbøger fra organisationen, pressemeddelelser og vejledninger. Dermed kan empirien karakteriseres som værende *organisations dokumenter* samt *formelle politiske dokumenter*, som er gode til henholdsvis at beskrive organisationers mål, handling og virke, politiske intentioner og mål, indhold og udformning af konkrete politikker mm. (Ibid.: 76). Det beskrives som værende ideelt at trække på informationer og viden, som dokumenter kan give os, hvis man gerne vil vide noget om, hvordan man i en organisation forstår og løser en bestemt opgave (Ibid.). Hvilket er formålet med nærværende speciale – gennem

analysen af ovenstående dokumenter, at være i stand til at identificere forskelle og ligheder i organisationernes måde at håndtere den overordnede opgave på; *at give den bedst mulige rådgivning*. Formålet med dokumentanalysen bliver således at kunne klarlægge forskelle og ligheder i de to organisationers opbygning, og derudover at kunne undersøge, hvilke forskellige rationaler, der kan identificeres i materialet.

Den største styrke og svaghed, der ses i arbejdet med statiske dokumenter, er, at disse dokumenter eksisterer forud for specialet. Det betyder konkret, at dokumenterne er produceret af nogle andre end os selv og uden, at vi har nogen form for indflydelse på udarbejdelsen af dokumenterne (Ibid.: 70+71). Dermed har dokumenter i udgangspunktet en høj reliabilitet (Ibid.: 72), da det er statiske dokumenter, vi har med at gøre, og dermed vil de være identiske for en anden forsker. Svagheden i metoden består i selvsamme fordel – nemlig at vi som forskere er uden indflydelse på produktionen af dokumenterne. Det betyder for vores speciale, at vi *ikke* kan være sikre på, at de dokumenter der kunne være ideelle for vores problemstilling, eksisterer. Derfor kan man blive begrænset i sin undersøgelse – for at imødekomme denne begrænsning, benytter vi os ikke kun af dokumentmetoden, men anvender den i kombination med det kvalitative interview. Med denne kombination har vi muligheden for at spørge ind til de informationer, som dokumenterne *ikke* er i stand til at levere. En anden måde hvorpå vi imødekommer ovenstående begrænsning er via vores samarbejde med OID. Da vi forud for undersøgelsen allerede var klar over, hvilke dokumenter, der var tilgængelige – og i samråd med medarbejdere fra offerrådgivningen, havde gjort os overvejelser omkring, hvor og hvordan de ville være i stand til at belyse problemstillingen, samt hvor informationen ikke ville være tilstrækkelig.

6.2.2 Indsamling af dokumenter

Når man anvender dokumentmetoden, er der ikke nogen særlig regel for, hvor mange dokumenter, der vil være det optimale antal at anvende. Det afhænger, som med så mange andre metoder af problemformulering og design (Ingemann et. al., 2018: 78). I denne forbindelse er det væsentligt for os, at de indsamlede dokumenter er sammenlignelige, da hensigten med specialet er at sammenligne to organisationer (Ibid.: 79).

Når man søger og udvælger dokumenter, er den indledende søgning ofte præget af vilkårlighed. Derfor er det en vigtig faktor, når man anvender dokumentmetoden, at man gennemfører en struktureret søgning. Det er blandt andet vigtigt for at undgå at overse vigtige dokumenter med

relevans for emnet (Ibid.: 80). En måde at søge efter dokumenter på er ved hjælp af en *systematisk* søgning, hvor man på forhånd har defineret nogle klare kriterier, som danner rammen for, hvad vi fokuserer på i vores indsamling af dokumenter (Ibid.: 82). I vores situationen har vi været så privilegeret, at vi i takt med vores indgående samarbejde med OID har haft kontakt til to administrative medarbejdere, der har haft det totale overblik over de to organisationers dokumenter. Dermed har de været i stand til at udvælge nogle dokumenter med relevans og på samme tid fravælge andre dokumenter. Dette har været en stor hjælp, særligt i forhold til det tidsbesparende perspektiv. Det betyder ikke, at vi *ikke* selv har været ude og søge efter dokumenter. Vi har lavet en overordnet *aktørfokuseretsøgning* af dokumenter, hvor fokus ikke er på bestemte ord eller begreber men i stedet på udvalgte aktører, eksempelvis dokumenter fra en bestemt organisation – i denne forbindelse *OID* og *SKU* (Ibid.: 84). Bevæggrunden for, at vi ikke udelukkende baserer vores dokumentstudie på baggrund af de dokumenter, vi havde tilgængelige fra de to organisationer, er først og fremmest for at udvide vores horisont, og med et kritisk blik for, hvad vi vil få udleveret af de to organisationer. Det er klart, at man skal være opmærksom på det bias, der opstår, når organisationerne *selv* udvælger de dokumenter, som de finder relevante for undersøgelsen. Grunden til at vi alligevel har valgt, at disse dokumenter kan danne grundlag for undersøgelsen er, at vi har en klar forventning om, at organisationerne ønsker denne undersøgelsen værende så objektiv som muligt, da formålet er til internt brug.

Dermed bliver det vigtigt at have det kildekritiske blik på dokumenterne for øje hele vejen igennem specialet. Kildekritikken er altid vigtig og en naturlig del af enhver samfundsvidenskabelig undersøgelse, men anses som værende ekstra vigtig at have for øje, når man baserer sin empiri på dokumenter. De kildekritiske spørgsmål er nogle overvejelser, som man har med sig i hele processen fra indsamling til analyse (Ibid.: 90). Når man forholder sig kildekritik til et dokument, er der nogen særlige elementer, der bør inddrages i vurderingen heraf, disse værende eksempelvis: *autenticitet*, *troværdighed* og *repræsentativitet* (Ibid.). Dermed påpeger vi med dette afsnit, at vi er klar over og har forholdt os kildekritiske til samtlige dokumenter, der benyttes.

6.2.3 Dokumentmetodens anvendelse i specialet

Ovenstående afsnit omkring dokumentmetoden omhandler de indledende overvejelser, vi har haft i forbindelse med udvælgelsen af dokumenter, mens dette afsnit vil have fokus på anvendelsen af

metoden i specialet. Afsnittet vil derfor have til formål at tydeliggøre, hvordan specialets dokumentanalyse er udarbejdet.

Først og fremmest skal der ske en analytisk gennemlæsning, som adskiller sig fra de indledende gennemlæsninger ved at have et andet formål end blot, hvorvidt teksterne er relevante til specialets undersøgelse. Den måde vi har anvendt den analytiske fremgangsmåde, er ved at anvende en *empiristyret analysestrategi*, det betyder, at vi går åbent til værks i vores analyse, hvor vi ikke på forhånd har defineret bestemte begreber eller temaer, som vi vil søge efter i dokumenterne (Ingeman et. al., 2018: 108). Derimod går vi åbent til dokumenterne og foretager først efterfølgende kategorisering og tolkning på baggrund af de temaer og begreber, som vi kan identificere i dokumenterne. Dermed anvender vi en *åben kodning*, hvor man netop som beskrevet går åbent til værks for at afdække, hvilke temaer som rent faktisk optræder i empirien, for efterfølgende at knytte teoretiske begreber med vores fund (Ibid.: 112). Valget af netop denne analysestrategi hænger sammen med vores abduktive tilgang til studiet, hvor vi ikke på forhånd har teoretiske antagelser, men først efterfølgende ønsker at inddrage relevant teori. Derudover hænger valget også sammen med ønsket om at bevare neutraliteten i projektet, og dermed *ikke* med vores forforståelse for feltet komme til at præge analysen i en bestemt retning (Olesen & Monrad: 304). Vores forforståelse skal anvendes til at forstå helheden, men ikke til at udvælge relevante dele heraf.

6.3 Interview som kvalitativ metode

Interviewets fokus kan kaldes for et *”livsverdensfokus”*, dette fordi man via interviews netop ønsker at forstå individers liv og indre verden og ud fra deres oplevelser analysere holdninger og erfaringer (Brinkmann & Tanggaard, 2010: 31). Formålet med at anvende interviews, som en del af metodevalget for specialet er da, at vi gennem interviews med vores informanter vil forsøge at forstå deres erfaringer og holdninger i forbindelse med de organisatoriske betingelser, der er for tilgangen til det sociale arbejde. Gennem disse kan vi nå nærmere en horisontsammensmeltning, og dermed en forståelse af vores informanters livsverden. Altså, vil vi gennem informanternes erfaring opnå indsigt i deres tanker og holdninger omkring ovenstående (Ibid.).

6.3.1 Semistruktureret interview

Vi har nu afklaret, hvad interviews generelt kan bidrage med som kvalitativ metode. Det semistrukturerede interview er, som navnet afslører hverken *”løst eller stramt struktureret”*, og giver

dermed mulighed for at fokus flyttes og modereres undervejs (Brinkmann & Tanggaard, 2010: 35-36). Overordnet set er det semistrukturerede interview almenkendt for at bestå ud fra temaer og emner, som interviewerens ønsker afdækket. Disse temaer udarbejdes forinden i en interviewguide, som under selve interviewet kan være mere eller mindre styrende (Ibid.: 38). Interviewguiden hjælper interviewerens til at sikre, at den ønskede data indhentes under interviewet og virker altså som et styringsredskab (Kvale & Brinkmann, 2015: 185). Hensigten med et semistruktureret interview i nærværende speciale er at være i stand til at følge en interviewguide, der er struktureret, så vi undgår at gå for åbent til værks og dermed tale om emner, som falder uden for vores valgte afgrænsede problemstilling. På samme tid stiller vi os åbne overfor, at der er plads til at forfølge uddybelser og relevante sidespring, hvis informanten lægger op til dette, og dette vurderes relevant for problemstillingen. Struktureringen af interviewguiden er derfor en vigtig del af designet, som skal hjælpe til at kvalitetssikre vores arbejde (Brinkmann & Tanggaard, 2010: 37-39)

6.3.2 Interviewguide

I følgende afsnit skitseres og redegøres der for de fire temaer, som danner rammen for specialets interviewguide. De valgte temaer er funderet på baggrund af vores *dokumentstudie*, *problemfelt* samt relevant *eksisterende forskning*. Primært tager interviewguiden udgangspunkt i resultater fra dokumentstudiet, som vi ønsker en yderligere forståelse for. Interviewguiden og selve interviewene er udformet og udført på dansk, dette til trods for en sproglig forskel mellem selvsagt det danske og norske sprog. De norske informanter blev adspurgt om det foretrukne sprog, da vi ønskede interviewet med så få misforståelser som muligt. Informanterne ønskede begge, at interviewet foregik på dansk/norsk. Selve interviewguiden er vedlagt som bilag 1, mens transskriptionerne af interviewene er at finde i bilag 2.

Operationalisering af temaer

Operationaliseringen af temaer har til formål at belyse, hvordan den konkrete interviewguide er udformet. I det nedenstående beskrives, hvordan vi har operationaliseret temaerne. Temaerne som danner rammen om interviewguiden er følgende: *Offerets retsstilling*, *Frivillige møder professionelle*, *Det tværfaglige samarbejde*, *Det aktive offer*.

Offerets retsstilling

Dette tema har til formål at give os et dybere indblik i organisationernes opbygning. Specialets problemformulering lyder blandt andet på, hvordan OID og SKU er organiseret, og vores resultater fra dokumentstudiet beskriver helt overordnet de organisatoriske forhold. Vi er interesseret i at undersøge, hvilken betydning de organisatoriske forhold har for styrkelsen af retsstillingen - hvilket er et mål for begge organisationer.

Konkrete spørgsmål:

- Oplever du det som værende et tydeligt mål i organisationen at styrke retsstillingen hos ofrene den dag i dag?
- Er det din opfattelse, at det faktisk er retsstillingen, som rådgivningerne hjælper ofrene til at få (Bilag 1)?

Frivillige møder professionelle

Vi ved fra specialets indledende undersøgelser samt problemfeltet, at de to organisationer adskiller sig ved at have henholdsvis frivillige og fagprofessionelle ansatte. Derfor ønsker vi at undersøge, hvad dette har af betydning i tilgangen til det sociale arbejde med ofrene.

Konkrete spørgsmål:

- Kan du fortælle lidt omkring, hvordan jeres professionalismisme kommer til udtryk i det sociale arbejde?
- Hvad er det, at det frivillige baseret arbejde egentlig kan (Ibid.)?

Det tværfaglige samarbejde

En væsentlig forskel i organiseringen af OID og SKU ses ved, at OID er en selvstændig "græsrodsbevægelse," mens SKU er en integreret del af politienheden. Derfor ønsker vi at se, hvordan og om dette påvirker de forskellige samarbejdspartnere organisationerne har og henviser til.

Konkrete spørgsmål:

- Hvem er jeres primære samarbejdspartner?
- Hvordan foregår samarbejdet i praksis, hvilke fordele og ulemper oplever du ved disse samarbejder (Ibid.)?

Det aktive offer

Dette tema har til formål at få et mere dybdegående kendskab til tilgangen til det sociale arbejde i praksis - herunder mødet med offeret. Det præsenteres i dokumentanalysen, at et formål for begge organisationer er at hjælpe ofrene "tilbage til livet." Derfor vil vi gennem interviews undersøge, hvordan dette kommer til udtryk i arbejdet med ofrene.

Konkrete spørgsmål:

- Hvad kendetegner din/jeres tilgang til ofre, pårørende og vidner?
- Hvis du skulle beskrive et vellykket forløb/samtale, hvordan ville udfaldet så se ud (Ibid.)?

6.3.3 Kontakt til informanter

I forbindelse med vores samarbejde med OID har vores kontaktperson fungeret som vores *gatekeeper* (Olesen & Monrad, 2018: 259). Det betyder, at der er blevet etableret kontakt til den norske del af organisationen, og derefter udvalgt relevante informanter til at indgå i vores interviews – fra både Danmark og Norge. Fordelen er, at vi på den måde sikrer os adgang til feltet, men også at de informanter, vi kommer i kontakt med, besidder en viden, som er relevant i forhold til besvarelse af vores problemformulering. Noget man skal være opmærksom på, når man tilgår feltet via gatekeepers er, at man skal overveje gatekeeperens intention med at sætte os i forbindelse med informanter (Ibid.). I vores situation vurderer vi, at vores gatekeeper selv har en interesse i at opnå et så nuanceret og reflekteret billede som muligt. Dermed har vi fået kontakt til lederen af organisationen fra henholdsvis Danmark og Norge, og derudover to offerrådgivere i de respektive lande. Vi har på baggrund af ovenstående valgt *ikke* at anonymisere vores informanter i specialet, da en gatekeeper internt organisationen allerede er bekendt med deres identiteter, og derudover har ingen af vores informanter ønsket at være anonyme.

Præsentation af informanter

Som beskrevet baserer specialets interview del sig på interviews med fire informanter. Heraf er to ledere, som repræsenterer hver sin organisation - *SKU* og *OID*. Det er henholdsvis Rita, som er leder for *SKU*, og Knut, som er leder for *OID*. Hensigten med at interviewe lederne er, at disse besidder en vigtig form for "*ekspertviden*" på området i forhold til at kunne bidrage med viden omkring de organisatoriske rammer, som organisationerne beror på. Formålet med at inddrage to rådgivere i interviewene er, at vi har en antagelse om, at de er bedre rustet til at bidrage med viden om tilgangen til det sociale arbejde i praksis. Rådgiverne er den danske Julie, som til dagligt arbejder som psykolog og i sin fritid er offerrådgiver hos *OID*, og den norske rådgiver Tanja, som har en faglig baggrund som børnepædagog, og som til dagligt er fuldtidsansat som offerrådgiver hos *SKU*.

Akkurat som i tilfældet med en gatekeeper, er det relevant og vigtigt, at vi forholder os til intentionen bag informanternes udtalelser. Særligt om lederne kan vi antage, at de har en skjult agenda i forhold til at tale positivt eller fremme den organisation, som de repræsenterer. Om rådgiverne kan man være bekymret for om deres udtalelser påvirkes af den manglende anonymitet. Da de dermed står til regnskab for deres udtalelser over for ledelsen i organisationerne.

6.3.4 Etikens balancegang

Et interview er altid et moralsk foretagende, derfor må man altid gøre sig visse etiske overvejelser inden et interview. Vi ønsker at interviewe vor informanter omkring deres holdninger og erfaringer fra deres respektive arbejdspladser, hvilket, hvis det bliver gjort uden etiske overvejelser, kan medvirke til en grænseoverskridende og krænkende situation (Kvale & Brinkmann, 2015: 80). En sådan oplevelse kan opstå, da man som forsker ønsker en dybdegående viden, og derfor ikke formår at tage hensyn til informanterne. Det er en balancegang mellem *ikke* at få indsamlet overfladisk data, men samtidig have forståelse og respekt for informantens grænser (Ibid.: 80-81). Etiske problemer opstår ofte grundet kompleksiteten af at indsamle private meninger og holdninger for derefter at udgive disse til offentligheden (Ibid.: 80). For specialets informanter, har vi gjort os overvejelser om, hvilke etiske problematikker der kunne opstå. Informanterne skal give deres mening til kende omkring deres egen arbejdsplads, hvilket kan virke grænseoverskridende for informanterne. Endvidere kan økonomisk tilknytning til arbejdspladsen anskues som værende et etisk dilemma. Disse etiske overvejelser har vi gennem hele forløbet forholdt os til, sådan at vi er i stand til at tage

de nødvendige hensyn. Således, at informanterne har de bedst tænkelige rammer for at deltage, og dermed kan bidrage til dybdegående data (Kvale & Brinkmann, 2015: 80-81).

Fire etiske overvejelser

I forbindelse med etik i interviews diskuteres der traditionelt set fire områder, som forskeren som hovedregel bør gøre sig etiske overvejelser om, og stille spørgsmål til allerede i designet af interviewet, disse fire værende: *informeret samtykke, fortrolighed, konsekvenser og forskerens rolle* (Ibid.: 86). Grundet COVID-19's indtog - synes disse fire overvejelser at være endnu mere presserende at forholde sig til, eftersom vi *ikke* kan foretage interviews "ansigt til ansigt," og alle interviews foregår elektronisk (Brinkmann & Tanggaard. 2010: 36) Da vi står forhindret i at rejse til Norge, grundet COVID-19, synes det homogent at foretage *alle* interviews online, for at opnå bedst muligt sammenligningsgrundlag for analysen af data. Vi har i nærværende speciale forsøgt at leve op til alle fire etiske overvejelser.

Informeret samtykke er som nævnt én af de fire etiske overvejelser. Samtykket skal sikre, at informanten kender projektets overordnede mål med interviewet, endvidere skal de informeres om de risici, der kan være ved deltagelse. Slutteligt informeres vor informanter om, at de til hver en tid kan trække sig, hvis de fortryder deres deltagelse (Kvale & Brinkmann, 2015: 89-91). Dette punkt, har vi forsøgt at leve op til ved informere informanterne og få samtykke inden interviewets start, hvilket også skaber **fortrolighed** for informanterne. Endvidere har vi forsøgt at leve op til de fire etiske retningslinjer ved at informere om de risici, der er ved at interviewene foregår elektronisk via Teams. Dette kan nemlig bevirke en risiko for et personligt data "udslip" via hacking eller lignende, som vi ikke kan gardere os imod (Lo Lacono et. al., 2016:15; Kvale & Brinkmann, 2015: 91-92).

Vi informerer informanterne herom, da det påvirker udgangspunktet om at: "*fortrolighed inden for forskning indebærer, at private data, der identificerer deltagerne, ikke afsløres*" (Kvale & Brinkmann. 2015.: 91, l. 1-2). På trods af, at ingen af informanterne har ønsket at være anonyme, informeres de omkring hvem, der vil have adgang til dataene. Dette med udgangspunkt i overvejelser om, ovenstående dilemma om informanternes tilknytning til arbejdspladsen. Således skal de etiske overvejelser bidrage til det bedst mulige interview både for informant og forsker. Ved at forholde os til moralske anliggender og mulige etiske problemstillinger, har vi forholdt os til forskerens rolle, ved at tage et moralsk ansvar for interviewets udformning (Ibid.: 93-95)

6.3.5 Virtuelt interview

Dansen med Coronaen

Coronaens indtog har som nævnt i ovenstående unægtelige haft en indvirkning og flere konsekvenser for tilblivelsen af vores speciale. Om corona som dansepartner må vi konstatere, at ”han” er tung at danse med. Dansen er velsagtens en *folkedans*, eftersom hele verdens befolkning prompte måtte *danse efter coronaens pibe*. Den største konsekvens for nærværende speciale af COVID-19 er, at vi *ikke* har haft adgang til landets biblioteker, hvilket har betydet, at der er en stor del litteratur, vi ikke har kunnet komme i besiddelse af. Derudover har vi *ikke*, som ellers ønsket, kunne interviewe vor informanter ”ansigt-til-ansigt”. Er der så fordele at hente hos den tyngende dansepartner ved navn *Corona*? Det vil vi nu udforske, ved at revidere interviewet som metode, når interviewet går fra *Offline* til *Online*.

Offline versus online

Tre forskere har i et nyere studie fra 2017 undersøgt, hvordan kvalitative data kan indsamles på nyere, hurtigere og mere moderne vis, og hvordan fokus flytter sig fra det traditionelle ”face-to-face interviews” til alternative virtuelle teknikker. Deres studier præsenteres i bogen *Collecting Qualitative Data* (Braun et. al., 2017). Hvori professor Virginia Braun, Victoria Clarke og Debra Gray præsenterer en ny og positiv tilgang til virtuelle interviews, som beskrives, som værende yderst brugbare i ressourcebegrænsede undersøgelser (Ibid.: 256). Vi er ressourcebegrænsede i vort speciale på følgende måder, vi kan *ikke* foretage dataindsamlingen, som ønsket. Endvidere er bibliotekerne lukket og lånemuligheder besværliggjort. Derfor synes virtuelle ”face-to-face interviews” at være mere aktuelle end nogensinde før.

Hvad kan det ”virtuelle interview”, som ”face-to-face interviews” ikke kan? Tidligere beskrev vi, hvordan virtuelle interviews indebar en vis risiko for overvågning af interviewet. Overvågning, datadeling og hacking er nogle af ulemperne ved at interviewe virtuelt (Lo Lacono, 2016: 15-16). De tre professorer giver os da *flere* grunde til, at virtuelle interviews kan noget helt særligt positivt, måske COVID-19 er med til at skubbe til gamle metoder og forestillinger om indsamling af kvalitative data, hvor man ellers traditionen tro som regel foretrækker ”face-to-face interviews” (Brinkmann & Tanggaard. 2010: 36). Onlineplatformen *Teams* anvendes til at foretage vores virtuelle interviews. Men hvad mener forskerne, at det virtuelle aspekt kan bidrage med?

” ... collecting data that uses the Internet to overcome many of the inherent limitations and challenges of face-to-face data collection, such as: difficulties of arranging a time and place to meet; participants not feeling comfortable sharing their experience in person”.

(Braun et. al, 2017: 258-259, l. 35-37 + 1).

Helt lavpraktisk bidrager det virtuelle, til nemmere og hurtigere at kunne få afvikle interviewet, da hverken informant eller interviewer skal rejse, og dermed *ikke* skal befinde sig et bestemt sted. Interviewet kan foregå, hvor informanten foretrækker det - endda i hjemlige og trygge rammer (Ibid.: 259). Endvidere viser studierne, at det virtuelle interview tilbyder informanten en større tryghed; ved *ikke* at sidde direkte over for intervieweren, er den asymmetriske magt ikke i samme grad synlig (Kvale & Brinkmann, 2015: 55-57). Den asymmetriske magtrelation mellem interviewer og respondent kan ellers forvolde etiske dilemmaer (Ibid.: 95). Derved forærer det virtuelle interview os tryggere informanter, jo tryggere informanter er, jo nemmere for dem er det at give dybdegående data, fordi fortroligheden, der således opstår, skaber et trygt rum for at dele personlige holdninger og meninger. Hvorfor det virtuelle interview kan give os mulighed for bedre og dybere datasæt at analysere (Brinkmann & Tanggaard, 2010: 36; Braun, 2017: 260-261). Formodningen om, at vores informanter såvel i Norge som i Danmark vil føle sig mere trygge, og dermed udtaler sig mere dybtgående, bekræftes i *Collecting Qualitative Data*, hvor der om virtuelle interviews, som metode konkluderes, at den tilbyder:

” ... the participant more say in the medium through which the interview was conducted may well have resulted in participants feeling more comfortable to respond to questions, creating a more open interview, and potentially the generation of more nuanced and detailed data”

(Braun et. al., 2017: 261, l. 2-6).

When life gives you lemons...

Make lemonade... Det viser sig, i flere tilfælde, at de begrænsninger og konsekvenser som COVID-19 bevirkede for specialet, både for interviewet og informanten faktisk *har* mange fordele. Dermed bliver flere af vores oprindelige begrænsninger vendt til fordele. Sammenholder vi nemlig blot nogle af de beskrevne fordele, der er ved at indsamle kvalitative data gennem virtuelle interviews såsom: *øget tryghed for informanten* qua selvvalgte rammer for interviewet. *Hurtigere og nemmere afvikling af interviews, Ingen afrejse eller planlægning* (Ibid.: 260). Vi fandt, at den virtuelle platform for

interviews, på mange måder forærede os noget uventet og positivt, men til trods for de beskrevne *fordele*, som det virtuelle interview tilbød os, var det *ikke* uden begrænsninger og konsekvenser, at interviewene blev gennemført.

Lemons sucks

Der findes også en bagside af medaljen, hvilket vi også selv skulle komme til at opleve under flere af interviewene. Én af udfordringerne, som vi var opmærksomme på forinden afholdelsen af interviews var *forbindelsen* og forbindelsens stabilitet (Braun et. al., 2017: 267). Denne viser sig nemlig helt afgørende for kvaliteten af interviewet. Én udfordring, der på mange måder er ude af forskeres hænder og dermed også vores. Både udfald af lyd, billede, samt forsinkelser af tale - er *alle* meget afgørende for kvaliteten af interviewet både for dataindsamlingen og for forskeren (Ibid.: 267-268). Forskeren risikerer nemlig grundet udfald eller afbrydelser at miste vigtige sammenhænge og data (Ibid.). Hvis en informant er midt i en forklaring, og lyden, billedet eller andet *ikke* virker, mister man vigtig viden, udtryk, lyd, samt mimik (Ibid.: 268). Disse problemer med forbindelsen kan også gøre, at interviewet trækker længere ud end aftalt, da man må *spørge* informanten igen, *vente* på at forbindelsen virker igen mm. Dette kan også få den negative konsekvens, at informanterne; føler sig utrygge, sidder afventende, *ikke* bliver hørt, bliver bedt om at gentage sig selv - hvilket kan vække frustrationer. Sker der udfald, kan interviewer og informanten imellem miste et godt sammenspil, forståelse, indlevelsesevnen og tålmodighed. *Flowet*, som skaber en naturlig og god samtale, med pauser og "lytten" kan ved virtuelle interviews forstyrres ved eksempelvis billede- og lydudfald, endvidere kan sproglige udfordringer forstærkes heraf. Det virtuelle interview giver også en anden usikkerhed, nemlig at vi som interviewer, *ikke* ved hvor informanten er placeret (Ibid.: 268-269). Sidder informanten på sin arbejdsplads, hjemme, alene eller med andre i nærheden? Alle disse komponenter - kan have *stor* indflydelse på, hvordan informanterne *tør, kan og vil* udtale sig. (Ibid.: 268). Flere af disse ulemper, som det virtuelle interview bærer som risici, oplevede vi under flere interviews. Det virtuelle interview besidder dermed også en række begrænsninger og risici.

Overordnet set vurderer vi at disse ovenstående nævnte forhold, som det virtuelle interview tilbyder - potentielt kan give tryggere informanter. Om det virtuelle interview som kvalitativ metode kan man sige, at det tilbyder helt nye forskningsmuligheder til et endnu ret ukendt område af forskning (Ibid.: 270). Det er dog ikke uden risici at begive sig ud i virtuelle interview, dette er også forbundet med nogle tab. Interviews går jo dybest set ud på at forstå og fortolke hinanden, hvilket disse beskrevne

udfordringer kan forhindre. Vi mister muligheden for at opfange små, men meget vigtige træk som er afgørende for fortolkningen af individet, vi sidder overfor, og det sagte mellem informant og interviewee er der risiko for kompromitteres. Informanternes og vort eget kendskab til platformen gjorde, at interviewet på trods af forstyrrelser fungerede og følte uformelt, da det hverken for os eller informanterne var første gang vi sad i en Teams-samtale.

7.0 Kvalitetskriterier

Vi ønsker i følgende afsnit at fremstille vores *refleksioner*, *overvejelser* samt *kritik* af specialets kvalitet. Vi ved da, at vi som forskere inden for det sociale arbejdes felt, må efterstræbe at leve op til visse kvalitetskriterier. De kritiske refleksioner vil derfor tage udgangspunkt i kvalitetskriterierne; *validitet*, *reliabilitet*, og *generaliserbarhed* (Olesen & Monrad, 2018: 299). Herunder vil der være et særligt fokus på specialets problemformulering, metodevalg og empiri, og hvordan disse påvirker kvaliteten.

Validitet

Validitet omhandler, hvorvidt der er overensstemmelse mellem *problemformulering*, *datatilvirkning* og ens *teoretiske* grundlag (Olesen & Monrad, 2018: 300). Steinar Kvale beskriver det således; "*Lidt bredere handler validitet om, hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge*" (Kvale & Brinkmann, 2009: 272). For dermed at forholde os til specialets kvalitet, finder vi det relevant at vende tilbage til dét, som danner rammen herfor, nemlig problemformuleringen som lyder således: "*Hvordan er henholdsvis Offerrådgivningen i Danmark og Støttesenter for kriminalitetsudsatte i Norge organiseret? Og hvilken betydning har denne organisering for betingelserne for og tilgangen til den indsats og ydelse ofrene tilbydes?*" Med udgangspunkt i problemformuleringen kan validiteten eller gyldigheden af specialet diskuteres.

Vi anvender som beskrevet en kombination af de to kvalitative metoder - dokumentmetode samt det kvalitative forskningsinterview. Kombinationen af disse er relevant og væsentlig for specialets validitet. Da denne kombination netop tillader os at belyse både organiseringen og betingelserne herunder, samt hvordan dette får betydning og indflydelse på tilgangen til den indsats og ydelse, ofrene tilbydes i praksis.

Gyldigheden afhænger i forbindelse med dokumentstudiet i høj grad af, hvorvidt vi som forskere har været i stand til at udvælge de dokumenter, der er bedst egnede til at give os indsigt i organisationernes historiske, politiske og organisatoriske baggrunde – sådan, at vi er i stand til at sige noget om den måde, organisationerne i dag er organiseret på (Ingemann et. al. 2018: 104). I den forbindelse har vi den fordel, at størstedelen af specialets dokumenter baserer sig på organisationsdokumenter, som stammer fra de respektive organisationer. Derfor vurderes disse af os som værende troværdige og aktuelle til at sige noget om organiseringen heraf.

Med det komparative casestudie har det været specialets hensigt at kunne sammenligne de to cases ud fra forskelle og ligheder i organiseringen og betingelserne for organisationer, samt tilgangen til det sociale arbejde i praksis. Derfor har vi vurderet det fordelagtigt, *ikke* at fokusere for meget på en teoretisk ramme forud for analysen, da vi havde et ønske om at tilgå denne med en *åben kodning*, således at alle relevante aspekter blev belyst ligeværdigt (jf. anvendelse af dokumentmetoden). Gennem hele specialet har vi forsøgt at være eksplicite og tydelige omkring vores relation og forforståelse for feltet. Dette for gennemsigtighedens skyld men ligeledes for at undgå, at der skulle opstå *bias* i forbindelse med fortolkningen af empirien (Jacobsen & Jensen, 2012: 364). Med vores videnskabsteoretiske afsæt i hermeneutikken sigter vi med specialet imod at frembringe en samlet fortolkning. Derfor er det vigtigt at forholde sig til, hvorvidt materialet fortolkes korrekt (Ibid.). Med baggrund i den hermeneutiske tilgang og det semistrukturerede interview har vi i interviewsituationerne forsøgt at præcisere uklare formuleringer ved at bede, informanterne uddybe deres svar, hvis der opstod tvivl herom - netop for at undgå misforståelser.

Projektets operationalisering har til formål at belyse, hvordan projektets interviewguide er udarbejdet samt hvordan og hvilke spørgsmål, som stilles til vores informanter. Informanterne er ligeledes af betydning for validiteten, da vi netop har udvalgt aktører med forskellige positioner i organisationen, således at vi er i stand til at indhente viden om både organiseringen, samt hvordan denne har betydning for betingelserne for det sociale arbejde i praksis, netop som specialets problemformulering fordrer.

Gennem specialeprocessen stod vi overfor et *validitetsproblem*, som vi her vil præsentere for dermed at tydeliggøre vores refleksioner og overvejelser herom. Validitetsproblemet bestod i, at vores udgangspunkt for specialet var et ønske om at kunne sige noget mere konkret om det sociale arbejde i praksis. Det blev hurtigt klart for os, at vi ud fra vores metodiske overvejelser og interviewguides udformning *ikke* var i stand til at udtale os herom. Vi havde ikke stillet de rigtige spørgsmål i vores

interviewguide. Dermed målte vi på noget, som i første omgang *ikke* var den egentlige hensigt. Det blev dermed klart for os, at det vi med vores empiri er i stand til at sige noget om, er *tilgangen* til det sociale arbejde i praksis mere end den konkrete udførelse af det sociale arbejde. Med tilgangen forstås; organisationens ideal for hvordan det sociale arbejde skal udføres.

Reliabilitet

Reliabilitet, som også kendes som undersøgelsens *pålidelighed* (Ingemann, et. al. 2018: 142), handler om præcision i undersøgelsen (Olesen & Monrad, 2018: 302). Derudover handler det blandt andet om, hvordan hele specialet er blevet udarbejdet og muligheden for, at en anden forsker kan forholde sig kritisk til undersøgelsens valg og resultater (Ingemann, et. al. 2018:217). I den forbindelse har det været vigtigt for os, at specialets proces herunder overvejelser om valg og fravalg, refleksioner over konsekvenser og muligheder, fortolkning af data og relation til feltet, er fremstillet så transparente som overhovedet muligt (Ibid.: 142, 218; Jacobsen & Jensen: 354). Dette indebærer gennemsigtighed i forbindelse med specialets empiri på den måde, at der er vedlagt bilag med transskriberinger af samtlige interviews, samt en liste indeholdende et overblik over alle anvendte dokumenter, som dokumentanalysen baseres på. Derudover har vi gennem hele analysen inddraget citater for at tydeliggøre og belyse vores fortolkninger heraf (Ibid.).

Analysestrategien og måden, vi har tilgået empirien på, er præsenteret for at skabe tydelighed og transparens (jf. dokumentmetodens anvendelse). I forbindelse med dokumentmetodens anvendelse er det således, at dokumenterne i sig selv har en høj reliabilitet, da vi som forskere ingen påvirkning har haft i tilblivelsen heraf (jf. dokumentmetode). Dét er dog af betydning for reliabiliteten, at empirien er indhentet gennem vor samarbejdspartner. Dog har vi i fortolkningen af dokumenterne haft en påvirkning, da vores forforståelse har spillet ind på den måde, at vi har været i stand til at identificere nogle temaer, som ikke eksplicit kommer til udtryk i dokumenterne (jf. det aktive offer). Denne forforståelse, som vi besidder, påvirker specialets reliabilitet på trods af, at vi har forsøgt at være tydelige omkring denne. At vi har en relation til feltet, giver os en anden indgangsvinkel samt forforståelse, som andre forskere ikke ville kunne opnå eller besidde.

Konteksten, som informanterne befinder sig i, er en anden vigtig faktor, der kan påvirke reliabiliteten. Her tænker vi på den konkrete kontekst, som informanterne befandt sig under i interviewene. Denne kontekst værende “corona-præget”, og dermed befandt rådgiverne sig hjemme hos sig selv, mens lederne var placeret på hver sit kontor. Vi vurderer rådgivernes miljømæssige placering, som værende

en tryk og rolig kontekst uden pres og forstyrrelser fra andre, mens lederne placering kan ligge op til mere seriøsitet. Dette værende en af de begrænsninger, som vi har måtte forholde os til i forbindelse med COVID-19. Dette er dermed en konsekvens og tilfældig opstået fejl, som vi oplevede i udformningen af interviewene, hvilken kan have en betydning for pålideligheden, da dette kan have indflydelse på informanternes svar (Olesen & Monrad, 2018: 302).

Neutralitetsproblematikken er behandlet i specialet på den måde, at vi er gået empiristyret til værks i specialets analyse og har forsøgt *ikke* at lade vores forforståelse være styrende for, hvilke temaer og teori, der havde relevans for problemstillingen. Således, at vi ikke endte med en analyse, der blot genfandt vores forudindtagede antagelser, men at der var plads til fund i analysen, som vi ikke på forhånd havde tænkt over eller regnet med at finde (jf. mennesket bag; i mødet med ofrene).

Generaliserbarhed

Som beskrevet er formålet med nærværende speciale at bedrive et komparativt studie med henblik på at sammenligne de to cases. Den komparative viden vi gennem specialet har opnået anvendes konkret til at belyse og forstå de betingelser, der danner rammerne for tilgangen til det sociale arbejde, der udføres med ofrene. Ønsket med følgende speciale har således været at vidensdele og erfaringsudveksle organisationerne imellem. Således at organisationerne kan tilnærme sig en form for “*best practice*” model. Dette ønske om at kunne bidrage til en “*best practice*” model er med specialet *ikke* blevet opfyldt, da det sociale arbejde i praksis *ikke* er blevet belyst på den måde, som vi havde ønsket os. På trods af dette kan vi ud fra vores konklusion lave nogle analytiske generaliseringer, såsom; organiseringen af en organisation *har* betydning for den indsats og ydelse, der tilbydes.

Med afsæt i ovenstående har det ikke været formålet med nærværende studie at kunne generalisere til “en bredere kontekst”. Eftersom vi udelukkende har fokuseret på de cases, som specialet beror på. Dermed har målet med specialet været at opnå en dybdegående indsigt gennem empirien omkring, hvorledes de betingelser, som socialformidleren arbejder under, er påvirket af den måde, den overordnede organisation er organiseret på, og hvilken betydning disse betingelser har for tilgangen til det sociale arbejdes felt. Hensigten er derfor at sammenligne de to cases med hinanden, og dermed *ikke* at generalisere specialets konklusioner til en bredere kontekst.

8.0 Teoretiske greb

For nærværende projekt arbejder vi abduktivt, hvorfor vi ud fra vores empiriske fund har en undring, som da forsøges afklares gennem teoretisk uddybning. Hvorfor disse fund bliver styrende for vores valg af teori. Vi har gennem hele analysen arbejdet med en åben kodning af empirien, da vi ikke ønskede at blive hindret af vores forforståelse inden for feltet. Teorien, som vil blive præsenteret i følgende afsnit, er derfor anvendt efterfølgende for specialets dataindsamling, og har derfor *ikke* været anvendt i vores indledende refleksioner omkring feltet. Efterfølgende har vi set os nødsaget til at præsentere en kort redegørelse for de teoretiske tanker og begreber, der er bærende for vores analyse. Dermed er det ikke alle anvendte teorier, der redegøres for her.

8.1 Det styrkede menneske

8.1.1. Konflikt som ejendom

Den norske sociolog og kriminolog Nils Christie har i sin artikel fra 1977 "*Konflikt som eiendom*" delt sine tanker omkring straffesystemets løsning af konflikter. Vi finder Christies teori særlig relevant for specialet, da han beskæftiger sig samfundets syn på offeret i en skandinavisk kontekst. Teorien kan derfor bidrage til specialet med en forståelse for den kontekst, som vores cases opererer i. I sit værk "*Konflikt som ejendom*" fremhæver Christie den udvikling, der ifølge ham er sket i forhold til, hvordan man beskæftiger sig med løsningen af konflikter. Han kritiserer domstolene for at tilhøre professionelle såsom jurister (Christie, 1977: 116). Konsekvensen heraf mener Christie er, at de involverede parter bliver frataget den egentlige konflikt, hvilken nu er overført til juristerne, da de repræsenterer de respektive parter i sagen. Således er de involveredes deltagelse og indflydelse markant reduceret (Ibid.: 117+123). Christie har herunder et særligt blik på offeret, og hvilken betydning reduktionen har for dette. Han skriver således:

"Offeret blir en dobbelt taper; først vis-a-vis overtrederen; dernest ved å nektes retten til full deltakelse i det som kunne vært en av de viktigste 'rituelle' begivenheter i livet. Offeret har tapt sin sak til staten" (Ibid.: 116).

Christie efterspørger i sit værk "*nabokonflikten*." Forstået på den måde, at han identificerer nogle klare fordele ved at lade de involverede parter i en sag møde hinanden og tale sammen om hændelsen. Dette vil ifølge Christie give offer og gerningsmand de rette forudsætninger for at komme bedst

videre fra konflikten, og eventuelt opnå en form for forståelse for hinandens situationen (Ibid.: 124-125) Christie beskriver det således:

”I en slik sak ville kanskje situasjonen være arrangert på en slik måte at det sentrale spørsmål ikke bliver å dele ut skyld, men hva som kunne gjøres for å snu om på det som er gjort ... Seriøs oppmerksomhet vil rette seg mot offerets tap. Det fører til en naturlig oppmerksomhet om hvordan tapet kan bli midlet”
(Ibid.: 124).

I dag kendes Christie således også som ophavsmanden til konfliktråd, som er et bud på en løsning til ovenstående problemstilling. Konfliktråd er således et samtalerum, hvor offer og gerningsmand får mulighed for at indgå i dialog med hinanden (Konfliktråd).

8.1.2 Det ideelle offer

Udover ovenstående samfundsteori står Nils Christie også bag teorien om “*det ideelle offer*”, hvilken bliver præsenteret i værket af samme navn “*The Ideal Victim*” (Christie, 1986). Teorien anvendes ligeledes til at belyse samfundets syn på ofre, og herunder hvilken betydning dette har for offerets retsfølelse og retsstillingen. Christie beskriver det ideelle offer således: “*A person or a category of individuals who – when hit by crime – most readily are given the complete and legitimate status of being a victim*” (Ibid.: 18).

Teorien handler således om, hvordan samfundssynet er på ofre, og hvorledes nogle ofre er mere eller mindre ideelle, og dermed kan modtage det *stempel*, det må siges at være det ideelle offer. Det ideelle offer er dermed et stempel, der gives af samfundet ud fra, hvorvidt samfundet anerkender vedkommende som offer. Christie opstiller fem kriterier, der skal være tilstede for, at en person lettest opnår officiel anerkendelse som offer. 1. Offeret er svagt. 2. Offeret var i gang med noget respektabelt. 3. Offeret kunne ikke bebrejdes for situationen. 4. Forbryderen var stor og farlig og 5. At der ingen særlig relation var mellem forbryder og offer (Ibid.: 19).

Det ideelle offer er dermed *ikke* den person eller gruppe, der er i størst risiko for at blive udsat for en forbrydelse, det er nærmere den eller de personer, der af samfundet anses for at være “godkendt” til at være offer, og dermed opnå samfundets medlidenhed og forståelse for situationen. Problematikken heri er altså, at der modsat det ideelle offer, også findes ofre, der *ikke* anses som værende ideelle, og

dermed som af samfundet og herunder af politiet kan anses som værende mere eller mindre selvforskyldte i den situation, som de er havnet i (Ibid.: 19+23). Denne problematik er kendt under begrebet "*victim blaming*".

8.1.3 Kom styrket ud af krisen

En ny tilgang til praksis ruller ind over socialt arbejde i 1980'erne, her bliver retningerne til arbejdet med borgerne nu præget af en interpersonel arbejdsgang (K. Healy, 2016: 239). Fokus fjernes fra en fiksering af borgernes problemer til et mere løsningsorienteret positivt blik på borgeren og deres muligheder, hvor man; "*i stedet er orienteret mod at finde løsninger, der bygger på klientens styrker og deres håb og drømme for fremtiden*" (Ibid.: 239, l. 5-7). Perspektivets relevans ses ud fra vores empiriske fund, hvori det antydes, at både OID og SKU's tilgang til det sociale arbejde er præget af den "*løsningsorienterede korttidsterapi*" (Ibid.: 242).

Vi må finde en løsning

Den løsningsfokuseret korttidsterapi besidder et helt centralt syn på borgeren som individ, nemlig; "*at brugeren allerede besidder den viden og de evner, de behøver for at kunne håndtere deres problemer*" (Ibid.: 255, l.14-15). Altså ser man her borgerne som "eksperter i eget liv". Borgerne besidder selv alt det nødvendige for at løse problemet; "*socialarbejderens opgaver er at hjælpe klienten med at afdække disse evner*" (Ibid.: 255, l.18-19). Socialarbejderens fineste opgave i løsningsorienteret praksis er da at yde "hjælp-til-selvhjælp". En anden af socialarbejderens opgaver er at fokusere på mulige løsninger frem for problemer (Ibid.). Hvilket også er, *hvorfor* den løsningsfokuseret korttidsterapi ligger langt væk fra tidligere problemfokuserede tilgange (Ibid.: 255). Derfor er perspektivet at betragte som moderne inden for det sociale arbejdes felt og praksis (Ibid.: 255-257). Endnu en grund til at det løsningsfokuserede perspektiv skiller sig ud er, at fokus ligger i nutiden og fremtiden, og man fokuserer på, hvilke forandringer borgeren kan skabe "nu-og her" og i "fremtiden";

"Vi forbinder nutiden med fremtiden (ignorerer fortiden, bortset fra tidligere succeser), hvorefter vi over for klienterne påpeger, hvad vi mener de allerede gør, som er nyttigt og/eller godt for dem"

(Ibid.: 256, l.3-5).

Socialarbejderens tilgang er en række af hertil udviklede spørgestrategier, som alle skal sikre at skabe en forandring for borgeren (Ibid.: 256). I korttidsterapien kendes nogle af disse spørgestrategier som; ”mirakelspørgsmålet”, ”skalaspørgsmål”, samt ”mestringsspørgsmål” (Ibid.: 256-257). Spørgsmålsstrategierne er alle med til at; ”opbygge borgerens tro på sin egen evne til at finde en løsning” (Ibid.: 256, l.20-21), samt til formål at underbygge at socialarbejderen fatter empati og forståelse for borgerens udfordringer, samt at de respekterer borgeren (Ibid.: 257).

Nøgleord i løsningsfokuseret korttidsterapi

Tilgangen og socialarbejderens syn på borgerens styrker forudsætter nogle centrale nøgleord inden for perspektivet, ord som; *respekt, anerkendelse, forandringer, løsninger*, samt *samarbejde*. Ord som alle kendetegner og:

”... *betoner vigtigheden af respekt og samarbejde mellem socialarbejder og bruger og opfordre socialarbejdere til at anerkende, at brugere ved mere om deres problemer og deres potentielle løsninger på dem end nogen andre*” (Ibid.: 258, l. 1-4).

Dette syn på borgerne skal altså flytte deres fokus væk fra det problemfyldte - og over til et løsningsfokuseret korttidsterapis fokus, men taber socialarbejderen også nogen på gulvet i brugen af korttidsterapiens metoder og spørgestrategier? Der er kritikere af korttidsterapien, som hævder, at der kan opstå en fare for, at socialarbejderen overfokuserer på løsninger, og borgerens egne evner til at klare sig ud af problemerne (Ibid.: 262). Hvilket medfører en risiko for, at socialarbejderen *ikke* får identificeret eventuelle risici, som borgeren udgør, sårbarheder hos borgeren, og eventuelle farer for, at borgeren kan gøre skade på sig selv og andre (Ibid.: 262-263). Disse risikofaktorer, mener kritikere, kan undermineres hos en socialarbejder, der *ikke* er afbalanceret. Hvortil kritikken *også* går på, at korttidsterapien kan forekomme at være næsten naiv i forhold til mange strukturelle forhindringer, som borgeren måtte opleve. Da kritikerne mener, at der findes strukturelle forhindringer i samfundet som må anerkendes, og som borgerne ikke selv kan løse (Ibid.: 261+265). Ovenstående kritik kan således overføres til Christies efterspørgsel af nabokonflikten, som ligeledes stiller de involverede borgere til ansvar for egen konflikt og herunder løsningen af denne.

Empowerment

Hvad end kritikere kritiserer den løsningsfokuserede tilgang for at mangle, er fordelene ved korttidsterapien mange, som ovenstående beskrevet. Malcolm Payne er én af fortalere for den

såkalde “*mestringsstrategi*” også kaldet “*empowerment*”. Payne siger hermed; “*Empowerment søger at hjælpe klienter med at opnå handlekraft og beslutningsmagt over deres egne liv...*” (Payne, M. 2005: 374, l. 1-2). Empowerment kendetegner endvidere tilgangen til borgerne i løsningsfokuseret korttidsterapi (Hutchinson & Oltedal, 2017: 32-33). Payne mener sågar, at empowerment er én ud af tre, af det sociale arbejds felts fornemmeset opgaver. Payne omtaler empowerment som “*magtmobilisering*” (Payne, 2005: 375-381), og knytter denne til socialdemokratisk ideologi (Hutchinson & Oltedal, 2017: 32; Payne, 2005: 382-388), og beskriver empowerments bidrag til det sociale arbejde således:

“Her rettes handlingerne mod såvel individer som grupper, der befinder sig i udsatte livssituationer, med henblik på at hjælpe dem til at mobilisere kræfter til at ændre deres liv”
(Ibid.: 32, l. 26-28).

Payne er dog samtidig fortaler for *problemløsning* som en del af det sociale arbejdes felts opgave, om hvilken løsningsfokuseret korttidsterapi kritiserede og opponerede imod. Payne knytter her imod problemløsning til de liberale og neoliberale ideologer. Hvilket kan sameksistere ved siden af ideer fra de socialdemokratiske ideologier, eftersom at de nordiske velfærdsstater baserer sine ideologier på et kompromis mellem en liberal/neoliberalistisk og socialdemokratisk ideologi (Ibid.: 32).

8.1.4 Den traumatiske krise

I bogen “*Krise og udvikling*” af den svenske professor i psykoterapi Johan Cullberg præsenteres, der teori omhandlende traumatiske krisers forløb og dét at forholde sig til mennesker i krise (Cullberg, 2007: 137+153). Bogen er skrevet med et fokus på behandling af personer i krise, men vi tillader os alligevel at forholde os til og trække tråde til Cullbergs teori i vores analyse. Da empirien giver anledning til at se på mennesket *bag* rådgiveren, og dermed finder vi Cullbergs teori relevant til at belyse tilgangen til ofrene i praksis.

Cullbergs teori om arbejdet med mennesker i traumatiske kriser tager afsæt i “*psykodynamisk teori*” (Hutchinson & Oltedal, 2006:65). Cullberg betragter kriser og krisereaktioner som sunde reaktioner på, at fundamentet rystes, når der sker noget uventet og overvældende (Ibid.: 66). Cullberg argumenterer for, at krisereaktioner forløber overraskende ens, uanset set hvad de er udløst af (Cullberg, 2007: 138). Med denne begrundelse har Cullberg i sin teori inddelt den traumatiske kriser

forløb i fire faser, som er følgende; *chokfasen*, *reaktionsfasen*, *bearbejdningsfasen* og *nyorienteringen* (Ibid.: 138+139). Chok- og reaktionsfasen udgør tilsammen “*den akutte krise*”, som er den del af krisen, som teorien anvendes til at belyse. Af denne grund er det kun det sociale arbejde i forbindelse med disse faser, der redegøres for her (Ibid.: 140). Målet med arbejdet med mennesker i krise er ligesom i det løsningsfokuseret perspektiv at støtte borgerens egne ressourcer (Hutchinson & Oltedal, 2006: 66). Socialarbejderen skal være den stabiliserende faktor for borgeren og bringe håb om, at dette kun er en overgang, og at det med tiden vil ændre sig (Ibid.: 67; Cullberg, 2007: 154-155). Dette kalder Cullberg for “*det vikarierende håb*”, og dette beskrives som ét af de mest betydningsfulde momenter i kriseterapi (Cullberg, 2007: 155).

Cullberg anvender i forbindelse med ovenstående faser også begrebet af den engelske psykoanalytiker Wilfred R. Bion “*containing function*”. Hvilket Cullberg beskriver som, at socialarbejderen tager imod og lytter til et menneske i akut krise, og dermed fungerer som en ‘beholder’ og er i stand til at rumme noget fra borgeren (Ibid.: 164-165). Cullberg siger i forbindelse med det at indtage rollen som ‘*container*’ følgende: “*Man overser da, at det terapeuten virkelig kan give, er viljen til at lytte og ikke vige tilbage for en måske urealistisk krævende og regredieret kontakt*” (Ibid.: 173).

9.0 Analyse del 1

Nærværende afsnit vil indeholde en analyse af de 21 dokumenter samt fire markedsføringsvideoer, som specialet primært baserer sig på. Efter gennemlæsning og kodning af dokumenterne er analysen endt ud med følgende fem tematikker; *Offerets retsstilling*, *den samfundsmæssige kontekst*, *frivillige møder fagprofessionelle*, *det tværfaglige samarbejde* samt *det aktive offer*.

9.1 Offerets retsstilling

Følgende tema har til formål at beskrive, hvordan organiseringen af henholdsvis OID og SKU er funderet. En væsentlig forskel i organiseringen af de to organisationer er, at den norske model er statsligt funderet, mens den danske offerrådgivning er baseret på frivillighed (Jensen, 1997: 12). Denne forskel kommer til udtryk i dokumenterne på en deskriptiv måde, hvor der redegøres for, at denne organisationstype er baggrunden for organisationerne. Det norske støttecenter er en integreret del af politienheden, på trods af dette kan ofre selvfølgelig henvende sig anonymt - som i Danmark. Støttecenteret indgår under “Fælles enhed for efterretning og efterforskning” eller i “Fælles enhed for

efterretning, forebygning og efterforskning” (SKU, 2018: 69). Den danske model baserer valget af frivillige rådgivere på positive erfaringer fra den svenske rådgivning *'brottofferjourer'*;

”Med inspiration i den svenske ordning foreslås det derfor, at der i Danmark søges etableret et landsdækkende net af lokale offerrådgivninger, hvor der tilbydes ofre for forbrydelser støtte og vejledning af frivillige støttepersoner” (Jensen, 1997: 11).

Oprettelsen af OID og SKU tager begge udgangspunkt i et ønske om at styrke retsstillingen hos ofre for forbrydelser (Jensen, 1997: 3; Støttesenter, 2017: 2), og med et håb om at kunne have en positiv indvirkning i forhold til at mindske kriminalitet i samfundet (Jensen, 1998: 1; Støttesenter, 2017: 2). Der hvor organisationerne særligt adskiller sig er, at SKU er funderet statsligt, hvilket betyder, at de er underlagt og styret af politimestrene i de forskellige distrikter (SKU, 2018a: 6). Dermed står politidirektoratet med ansvaret for den faglige ledelse, styring, opfølgning og udvikling af støttecentre (Ibid.). Modsat denne “fastlagte” rammesætning i forhold til organiseringen, er OID i dokumenterne beskrevet som sammenlignelige med en græsrodsbevægelse (Clausen, 2004: 8 + 38-39). Dertil foreslås det i et forslag til lovgivningen omkring Lovforslag nr. L 144 vedrørende; *“Lov om ændring af retsplejeloven, straffeloven og erstatningsansvarsloven”*, at offerrådgivningens etablering skal ske i samarbejde med andre lokalt oprettede foreninger, støttegrupper eller lignende. Hermed menes det, at offerrådgivningerne i de forskellige politikredse skal huses af en af ovenstående, hvis der findes en mulighed herfor (Jensen, 1997: 2). Det betyder, at offerrådgivningen i dag blandt andet huses af frivillige organisationer såsom; *“Den Sociale Skadestue”*, *“Røde Kors”* mfl.

Ligesom i Norge er det politiets ansvar, at der findes et offerrådgivningstilbud i alle politikredse i Danmark (Jensen, 1997: 11). Dog adskiller politiets indflydelse og ansvar sig fra det norske på den måde, at politiet i Danmark *ikke* har indflydelse på offerrådgivningens tilrettelæggelse eller den konkrete bistand og rådgivning, der gives ofre, vidner, og pårørende (OID, 2020a: 2). Udover at SKU er en integreret del af politienheden, er offeromsorgskontorenes placering også væsentlig anderledes fra den danske offerrådgivnings placering. Offeromsorgskontorene er nemlig placeret *fysisk* på politistationerne. Dette med formålet om, at ofrene skulle have en hurtigere opfølgning af fagpersoner, der besidder kendskab til deres sag. På den måde skulle flere ofre end tidligere få den nødvendige støtte til at stå igennem hele straffesagen fra start til slut (SKU, 2018a: 2).

Historien vil straffe og anmelde

Fokusset på straffesagen er gennemgående i dokumenterne omkring SKU, da det er tydeligt, at hovedopgaven hos SKU er at støtte gennem straffesagsprocessen (SKU, 2018: 10). Dette beskrives som værende en del af formålene hos SKU; ”at flere vælger at anmelde forhold”, samt ”at flere står gennem hele processen fra anmeldelse til afgjort sak” (Ibid.: 69). Overordnet set er formålene det samme for OID og SKU, men der ses alligevel en forskel, når man kigger nærmere i beskrivelserne heraf. Der er en tendens til, at SKU har et større fokus på ord som ”straf” og ”anmeldelse” (SKU, 2018; SKU, 2018a; SKU: 2019). Helt konkret ses det, at det beskrives, at sager der omhandler; vold, seksuelle lovbrud samt krænkelse af personlig frihed, prioriteres af SKU. Derefter kommer al anden kriminalitet, hvor offeret føler sig krænkede (SKU, 2018: 13). Derudover beskrives også, hvordan der prioriteres sager, som vælger at anmelde frem for sager uden anmeldelse (Ibid.: 13). OID har også fokus på at tilbyde hjælp og støtte i sager, som ender ud i retssager. Hovedfokusset i OID er nærmere at hjælpen tilbydes *alle*. Hvormed vi også kan se en historisk udvikling. I 2006 fandt en udvidelse af målgruppen sted, eftersom der var et udækket behov for støtte og vejledning hos de pårørende til ofre, og hos de direkte vidner til forbrydelser eller ulykker (OID, 2020a: 2). Dét, at hjælpen er til alle, kommer til udtryk i følgende citat:

”Det er hensigten, at offerrådgivningen skal stå åben for alle, som føler behov for rådgivning af den art. ...

Ordningen begrænses således ikke til ofre for bestemte former for (alvorligere) kriminalitet”

(Jensen, 1997: 11).

Det er kendetegnet for OID’s dokumenter, at der er et særligt fokus på retsfølelse og retfærdighed for ofre, pårørende og vidner, at der er nogen der griber ind, og at der nu findes et tilbud til en udsat gruppe af borgere, som tidligere ikke blevet grebet af nogen i systemet. Mens det fokus, der skinner igennem fra SKU, er ønsket om at mindske kriminalitet, samt at flere anmelder deres sag.

9.2 Den samfundsmæssige kontekst

Nærværende afsnit vil fokusere på den samfundsmæssige kontekst i Norge og Danmark med henblik på at forstå de betingelser og rammer, der danner grundlag for tilgangen til og organiseringen af OID og SKU. Afsnittet har til formål at præsentere og forholde sig til de offentlige diskurser, som offerrådgivningen arbejder under og eksisterer i. Med det formål at opnå en bedre forståelse af den

kontekst, som specialets cases opererer i samt at forstå den ovenstående observerede forskel mellem SKU og OID - fokuset på *“straf og anmeldelse”* over for *“hjælpen til alle.”*

Samfundsdebattens indflydelse på kriminalpolitikken

Christie, som var ophavsmand til den offentlige debat omkring retssystemet og samfundets syn på offer og gerningsmand, opponerede imod den daværende offerdiskurs. Christies indvending imod det eksisterende retssystem, ses som en kritik af det syn og den indflydelse offeret har indtaget i samfundet og retssystemet. Christies teori efterstræber et større fokus på offerets rettigheder og indflydelse på egen sag (jf. konflikt som ejendom).

Som Christie beskriver i sin teori om det ideelle offer, hersker der en tankegang, der anser det ideelle offer, som en person, der er svag i forhold til gerningsmanden. Henrik Tham, som er professor i kriminologi, taler om en såkaldt *“ny offerdiskurs,”* der er fremtrædende i debatten. Tham omtaler denne nye offerdiskurs som; *“Jo strengere straffen er, jo sterkere er det moralske budskapet som sendes ut om offerets verdighet og verneverdighet. Hvis straffen ikke er streng nok, kan det framstå som ‘en hån mot offeret’”* (Ericsson, 2007: 42). Flemming Balvig bakker i sin forskning omkring danskernes retsfølelse op om denne betragtning - nemlig, at offerdiskursen i samfundet har betydning for kriminalpolitikken og udformningen af denne (Balvig, 2006: 320). Denne problematik benævnes af Sociologen David W. Garland, som *“straffens tragiske kvalitet.”* Straffens tragiske kvalitet består i, at samfundets syn og større fokus på ofrenes værdighed får betydning for den politik, der føres inden for området. Altså er straffen ifølge Garland på den ene side nødvendig, som et moralsk kompas for samfundets holdninger, og på den anden side er den til ingen nytte og tilmed et skadeligt indgreb i kriminalitetsbekæmpelsen. Da man ved, at længere straffe *ikke* mindsker kriminalitet (Ericsson, 2007: 42; Lykkeberg, 2012). At samfundets generelle holdning til kriminalpolitikken får så stor indflydelse bunder i, at denne skal afspejle, hvad befolkningen føler og herunder hvilke værdier og diskurser, der er herskende (Lykkeberg, 2012; Ericsson, 2007: 39, l. 19-25; Jacobsen & Sørensen, 2013: 103). Den bruges dermed til at sende et budskab om, at man som samfund værner om offerets værdighed og retfærdighed.

Overordnet ser vi, at eksistensgrundlaget for SKU og OID tager udgangspunkt i samme ønske om; *at styrke retsstillingen hos ofre for forbrydelser* (Jensen, 1997:3; Støttesenter, 2017: 2), og herunder har begge organisationer et håb om at *mindke kriminaliteten i samfundet*, som skal ske ved at flere anmelder og bliver dømt (Jensen, 1998: 1; Støttesenter, 2017: 2). Behovet for at styrke retsstilling

udspringer af den offentlige offerdiskurs, som fordrer fokus på længere og hårdere straf af gerningsmanden, for at bevare ofrenes værdighed og retsfølelse i samfundet (Ericsson, 2007: 42). I forhold til organisationernes ønske om at nedbringe kriminaliteten, identificerer vi her en paradoksalitet, i forbindelse med samfundets offerdiskurs, hvilken belyses af Garlands begreb om straffens tragiske kvalitet (Ibid.). Hvormed forskning viser, at hårde straffe *ikke* er med til at mindske kriminaliteten på længere sigt i samfundet faktisk tværtimod. Af mulige løsninger på ovenstående paradoks findes blandt andet konfliktråd, som tager udgangspunkt i Christies idéer, og forslaget om at opererer ud fra "*offerets bedste*," hvilket præsenteres af psykologen Kjersti Ericsson.

Mødet mellem offer og gerningsmand

Christies teori om konflikt som ejendom danner grobund for det i dag velkendte konfliktråd. Særligt i Christies hjemland Norge har konfliktrådet haft stor succes. Konfliktrådet i Norge er etableret ved lov i 1992 (Retsudvalg, 2008), og anses i dag som en del af straffesagen (Lykkeberg, 2007). Hertil ses der en væsentlig forskel fra konfliktrådet i Danmark, som først er etableret ved lov i 2010, og som anses som et supplement til straf (Konfliktråd). Formålet med konfliktrådet er, som Christies teori efterspørger at give offeret sin konflikt tilbage (jf. konflikt som ejendom). Dette betyder konkret, at offeret får muligheden for at bevæge sig væk fra 'offerrollen' og stå ansigt-til-ansigt med sin gerningsmand (Lykkeberg, 2007; Konfliktråd). Konfliktrådet skal således medvirke til, at offeret får mulighed for at bearbejde sine følelser i forbindelse med hændelsen, samt at gerningspersonen bliver stillet til ansvar over for sit offer med henblik på at undgå ny kriminalitet (Konfliktråd). En kritik af den ovenstående offerdiskurs omkring retfærdighed og værdighed til ofrene gennem straf er, at en hård straf *ikke* betyder en forsoning mellem offer og gerningsmand (Lykkeberg, 2007). Konfliktrådet giver derfor offeret mulighed for mere medbestemmelse og indflydelse på sin egen sag (Konfliktråd). Marlene Duus, som er præsenteret i problemfeltet, siger således om sin situation; "*Jeg er en kriger: ikke et offer.*" Dette citat indrammer godt den samfundskritik, som Christie repræsenterer; "*Et offer, som ikke vil være offer, kræver sin konflikt tilbage*" (Lykkeberg, 2007).

Offerets bedste

Kjersti Ericsson præsenterer en tilgang til offeret, som hun kalder for "*offerets bedste.*" Tilgangen er inspireret af den generelle holdning til børn, som har været udsat for kriminalitet og ønsket, om at angribe dette ud fra, hvad der er bedst i henhold til barnets tarv. Inspirationen henter Ericsson særligt fra ideen om, at offerets værdighed og værdi kommunikerer gennem hjælp, støtte, og omsorg til

ofrene. Hvad der så sker med gerningsmanden, er i disse tilfælde sekundært (Ericsson, 2007: 44). Ericsson stiller spørgsmålet:

“Kunne vi tenke oss en kriminalpolitikk basert på en liknende tankegang? En kriminalpolitikk der offerets beste var det sentrale målet ... i stedet for indirekte, via strenge straffer til gjerningspersonene?” (Ibid.: 44)

Ericsson præsenterer i sit perspektiv, at en sådan ordning skal have plads til *alle* former for ofre, hvad end disse er ofre for hård kriminalitet eller ofre for indbrud og lignende - eller om de er de ideelle ofre eller ej. Disse skal ifølge Ericsson, *også* have muligheder for at modtage hjælp og støtte til at håndtere utrygheden og følelsen af at være blevet invaderet og krænket (Ibid.). Ericsson mener, at en sådan model ville bidrage til, at samfundet ville kunne *hjælpe* offeret, hvilket hun *ikke* mener, at en retssag nødvendigvis gør - uanset hvor streng en straf gerningsmanden måtte få. Endvidere påpeger hun, at det ville kunne ændre offerdiskursen henimod mere; omsorg for og medlidenhed med offeret, i stedet for had til og mod gerningsmanden (Ibid.: 45). I forhold til Ericsson perspektiv om *offerets bedste* ser vi en lighed i forhold til OID's visioner og mål for indsatsen til ofre i Danmark. Her er fokus på støtte, hjælp, og plads til *alle* frem for SKU's mere straffe orienterede syn (Politidirektoratet, 2017: 1-2; SKU, 2019: 2-3; Jensen, 1997: 11). Dette kommer blandt andet til udtryk i OID's formålsbeskrivelser således; *“At arbejde for at ofre, der har været udsat for forbrydelser eller ulykker, får den bedst mulige støtte og rådgivning”* og *“at skabe synlighed og opmærksom om ofres situation”* (OID, 2017: 4-5).

Sprogets indflydelse

Ericssons forståelse af offerets bedste ses *ikke* blot sammenlignelige med OID qua deres visioner og mål. Vi ser da også en bekræftelse af sammenhængen og ligheden i *sproget*, nærmere bestemt i navngivningen af organisationerne, og til den måde man i henholdsvis OID og SKU arbejder med at hjælpe ofre på. Derfor vil vi i dette afsnit kigge nærmere på organisationernes valg af “navne” for dermed at undersøge betydningen for arbejdet med ofre.

Vi vurderer, at det er vigtigt, hvordan ordlyden af henholdsvis *“Offerrådgivningen”* og *“Støttesenter for kriminalitetsudsatte”* klinger. Vendes fokus først mod SKU's navngivning af organisationen; *“Støttesenter for kriminalitetsudsatte”*, indgår ordet “støtte” og “kriminalitet” i sammensætningen af navnet. Ordet *“støtte”* kan henlede tanker og associationer til “et svagt individ”, som må *“støttes”*.

Hvilket vil sige, at en sådan tolkning af begrebet og ordlyden *kan* ses som om, at SKU mener, at individer som har været udsat for kriminalitet, er “*svage*” og behøver “*støtte*”. Denne fortolkning fratager individet *magten, selvbestemmelse, valg, og indflydelse*, hvilket vi *ved*, at SKU *ikke* ønsker - snarer tværtimod (Politidirektoratet, 2017: 1-2; SKU, 2019: 2-3). Endvidere finder vi det interessant, at ordet “*kriminalitet*” indgår i SKU’s navn. Eftersom at ordet “*kriminalitetudsatte*” henviser til, at det *kun* er individer, som har været udsat for kriminelle gerninger, der kan henvende sig og få støtte i SKU. Hvordan kan denne observation begrundes? Jo, det kan den netop ved at se på konteksten for, hvordan man opfatter ofre, fører kriminalpolitik og ser på retsstilling i Norge.

Konteksten i Norge er da anderledes end i Danmark. I norsk kontekst går kriminalpolitikens fokus på ofre et spadestik dybere og længere tilbage end i Danmark. I Danmark har der været tvivl om, hvorvidt konfliktråd skulle indføres (Retsudvalg, 2008: 32). Norge var så at sige *før ude af starthullerne*, hvad angår forskning og nytænkning på området, som for eksempel konfliktråd; “*Disse ideer har haft svært ved at slå igennem i Danmark*” (Jacobsen & Sørensen, 2013:116, l. 34-35). Dermed etablerede dette vidensfelt sig også tidligere og har i længere tid været en del af konteksten for, hvordan man ser på, behandler, og arbejder med ofre i Norge. Hvorom alt er, er der i Norge et langt større fokus på ofre og håndtering af dem end i Danmark. I Danmark blev OID den organisation, som skulle beskæftige sig med støtte og vejledning af ofre; “*Etableringen af offerrådgivningerne blev indledt ved justitsministeriets cirkulæreskrivelse om offerrådgivningen af 25. juni 1998*” (OID, 2017: 3, l. 8-9; Jensen, 1998: 1-3). Vi antager, at dette kan have en betydning for, *hvorfor* OID endte som værende organiseret som en frivillig organisation. Da udviklingen generelt er gået i retning af, at flere og flere frivillige organisation lukker “*huller i velfærden*”, hvor systemet og økonomien ellers ikke rækker (Østergaard & Pedersen, 2019: 32-33).

Vender vi opmærksomheden yderligere mod OID og valget af navnet “*Offerrådgivningen i Danmark*” samt sprogbrugen heri, ser vi noget interessant. For det første indgår ordet “*kriminalitet*” ikke, og det optræder altså slet ikke som et fokuspunkt hos OID, modsat i SKU. “*Rådgivning*”, som indgår i organisationens betegnelse, er interessant fordi, dét at “*rådgive*”, modsat dét at “*støtte*” ligger op til, at offeret har selvbestemmelse, og det kan derfor tolkes som om, at OID ikke nødvendigvis ser offeret som værende svagt. Ordlyden klinger mere af, at man i OID blot rådgiver, hvorefter offeret *selv* kan vælge at agere, som han/hun ønsker. Dette begrebsvalg, kan vi tolke, som antydende mere empowerment og styrke hos offeret end ved SKU’s ordvalg om “*støtte*”. Derudover har OID begrebet “*offer,*” som det overordnet fokuspunkt i selve navnet. Dilemmaet heri bunder ud i forestillingen om

det ideelle offer som værende svagt, og derfor kan det betyde, at nogle ofre ikke ønsker at henvende sig til offerrådgivningen, da de ikke ser sig selv som ofre (Holmberg et. al. 2020: 23).

Dermed kan vi se en sammenhæng mellem dét, som organisationernes navn repræsenterer, og den målgruppe organisationerne arbejder med. Hertil kan vi vende tilbage til forskellen mellem “straf og anmeldelse” og “hjælpen til alle” (Politidirektoratet, 2017: 1-2; SKU, 2019: 2-3; Jensen, 1997: 11). En vigtig observation i forbindelse med dette ses, når vi vender blikket mod organisationernes målgruppe. Helt væsentligt er det nemlig, at SKU primært arbejder med “kriminalitetsudsatte,” som navnet antyder - og derfor er der et naturligt fokus på *straf* (Politidirektoratet, 2017: 1). Modsat arbejder OID med en langt bredere målgruppe, som indebærer alle former for ofre, altså også ofre som ikke har været udsat for kriminalitet eksempelvis ofre for ulykker (OID, 2017: 4). Med begrundelse i ovenstående vurderer vi, at forskellen har et naturligt afsæt i organisationernes målgruppe.

9.3. Frivillige møder fagprofessionelle

Følgende tema vil følge op på pointen omkring forskellen mellem dét at være en organisation, der er statsligt funderet, og en organisation der baserer sig på frivillige kræfter. Herunder hvad det betyder for typen af medarbejdere, man har valgt at ansatte i de to organisationer, og hvad der ligger bag disse beslutninger.

SKU består af professionelle medarbejdere, som har en faglig relevant uddannelse eller anden relevant erfaring, hvorimod OID er drevet af frivillige medarbejdere. Forskellen mellem professionelle og frivillige medarbejdere kommer til udtryk i dokumenterne, og særligt ses forskellen afspejlet i de krav, der stilles til rådgiverne i de forskellige organisationer. I de norske dokumenter ser vi en tendens til, at der er større fokus på kompetencer og erfaring. Dette kommer til udtryk i følgende krav til erfaring ved nyansættelser;

” – *Erfaring og god forståelse fra kommunalt tjenesteapparat, gjerne med relevant sosialfaglig formalkompetanse, eksempelvis sosionom.*

- *Erfaring fra politiet med god forståelse for straffesaksprosessen og utfordringer knyttet til offerets ståsted.*

- *God evne til å kommunisere med og støtte ofre for kriminalitet med å stå gjennom formale prosesser og komme seg raskere i livet”* (Politidirektoratet, 2017: 3).

Udover ovenstående krav er der ligeledes krav til kompetencer såsom; kendskab til kommunalt og statsligt tjenesteapparat, viden om samtlige processer i en strafferetssag mm. (SKU, 2019: 5). Modsat beskrives det i OID, at der *ikke* stilles særlige krav til rådgiverne, og at der *ikke* er nogen egentlig godkendelsesprocedure (Offerrådgivningssekretariatet, 1998: 2). Hvilket ses i nedenstående citat;

”Der skal herved navnlig tages hensyn til menneskelige egenskaber og ikke stilles specifikke krav til en bestemt form for uddannelse eller baggrund. Derimod forudsættes det, at der tilrettelægges et særligt kursus, der tilbydes de personer, som skal fungere som støttepersoner”

(Jensen, 1997: 11-12).

Ovenstående pointer viser en skelnen mellem de professionelle og frivillige, men *også* mellem tydeligt fastsatte rammer og regler over for færre krav, og et større fokus på kompetenceudvikling. Dermed kommer det til udtryk i dokumenterne, at der hersker nogle andre regler og retningslinjer, når man er ansat kontra frivillig (SKU, 2019; Offerrådgivningssekretariatet, 1998; Politidirektoratet, 2017). Disse ovenstående krav til den norske offerrådgivning giver os et indblik i, hvilken type person man kan møde på deres omsorgskontorer. Vi kan ud fra ovenstående vurdere, at det er individer, som besidder en særlig teoretisk baggrundsviden i form af specifikke krav til uddannelse og erfaring. Dermed antager vi, at SKU klinger en anelse mere ensformigt end OID, der er baseret på mange forskellige frivillige kræfter. I en markedsføringsvideo beskriver OID; ”*Vi er frivillige i alle aldre – mænd og kvinder*” (Offerrådgivningen i Sydøstjylland, 2016). Dét at følgende citat udvælges til en kampagnevideo for OID, sammenholdt med ovenstående ”manglende” krav til offerrådgivernes faglighed, giver os et indtryk af, at organisationen forsøger at skabe en mangfoldig skare af frivillige rådgivere. Citatet afspejler en mangfoldighed i og med, at der bliver givet udtryk for, at der findes en rådgiver til alle. Mangfoldigheden er en af de styrker, som frivilligheden kan bidrage med, mens erfaring og kompetencer er i hovedsædet hos de professionelle.

Kvalitet i det frivillige arbejde

Ovenstående er ikke ensbetydende med, at den danske offerrådgivning *ikke* har fokus på, at deres offerrådgivere skal være klædt på til og have de rette kompetencer til opgaven, - tværtimod. Modsat SKU fokuserer OID på *selv* at uddanne sine offerrådgivere efter deres egen ’specialuddannelse.’ Denne grunduddannelse beskrives således:

”Kurset skal give information om lovgivning på området og om offentlige støttemuligheder for ofre for forbrydelser, således at støttepersonerne får en solid viden og et godt grundlag for at tilbyde vejledning til ofre for forbrydelser. Også forståelse for ofrenes situation, kendskab til menneskers reaktion, når de udsættes for forbrydelser m.m., bør indgå i undervisningen” (Jensen, 1997: 12).

Netop disse kompetencer, som er beskrevet i citatet, er nogle af de kompetencer, som det forudsættes, at man har inden ansættelse i Norge. Dette vidner om, at OID bruger tid og resurser på at uddanne sine frivillige rådgivere. Rådgivernes specialuddannelse, samt egne relevante uddannelser, kan altså give en højere sandsynlighed for kvalitet i arbejdet med ofre. I kampagnevideoen fra Danmark præsenterer de sine offerrådgivere som “specialuddannede” (Offerrådgivningen i Sydøstjylland, 2016). Denne indskydelse af “specialuddannede offerrådgivere,” antager vi, er et forsøg på at vise, at selvom det er frivillige rådgivere, så er de stadig dygtige og kompetente.

En anden forskel, som kom frem i kodningen af dokumenterne, var, at der var forskellige krav til dokumentationen af henvendelser til offerrådgivningen. I Danmark er det ikke forudsat, at der føres statistik over henvendelser, mens der i Norge er meget tydelige regler for, hvordan der skal dokumenteres og registreres korrekt. I Norge er nogle af pointerne hertil, at journalføring skal bidrage til mestringsprocessen, analysemuligheder og sikre verificerbarhed og overførelse til anden medarbejder (SKU, 2018: 32). På trods af ovenstående vælger Danmark alligevel at holde statistik over, hvor mange der henvender sig, hvad de henvender sig med, og eventuelle kendetegn omkring offeret såsom køn, alder og andet. Vi antager, at dette valg må have forbindelse til det økonomiske rationale omkring driftsmidler, og at det er nødvendigt i en frivillig organisation at sikre kvalitet og eksistensberettigelse. Denne antagelse med baggrund i, de stigende krav til frivilligheden, såsom kvalitetssikring og dokumentation (Østergaard & Pedersen, 2019). Dermed er det væsentligt at have en form for statistik, som kan bevidne arbejdets kvalitet og kvantitet - altså at arbejdet er nødvendigt og bliver benyttet. Dermed ser vi tydeligt i dokumenterne et forsøg hos den danske offerrådgivning på at dygtiggøre sig, så de dermed er med til at sikre en vis form for kvalitet i arbejdet med ofrene.

Grænsen for hvad frivilligheden kan bære?

Rapporten *“ledelse af frivillige”* udarbejdet af forskerne Jacob Torfing og Eva Sørensen viser, at årsagen til, at politikere interesserer sig mere for frivillighed, er; ” ... *En betragtning om, at de frivillige supplerer og forstærker den offentlige indsats*” (Torfing & Sørensen, 2013: 3). Denne betragtning er relevant i forhold til OID og SKU, da det er beskrevet i dokumenterne, at tilbuddet om

offerrådgivning er et supplement til politiets arbejde med ofre. Det tydeliggøres af begge lande, at offerrådgivningen *ikke* kan eller *skal* erstatte politiets arbejde (Politidirektoratet, 2017:2; Jensen, 1997: 12). En af de fordele, der er ved at anvende frivillighed, beskrives af Torfing og Sørensen således:

”De fleste frivillige kommer med en anden energi og vilje til at ville gøre en forskel. De er ikke så farvet af området. De kommer udefra med en ny holdning og en anden viden, som kan bidrage til området” (Torfing & Sørensen, 2013: 5).

Vi ser hermed en sammenhæng med tidligere observationer omkring mangfoldigheden, altså at frivillige kan bidrage med ny viden, fordi man kommer med forskellige baggrunde. En anden fordel der nævnes i forbindelse med frivillige er, at de frivillige er *fleksible* (Ibid.: 5). Dette ses især i forbindelse med åbningstiderne i henholdsvis Norge og Danmark. I Norge ligger åbningstiden indenfor “normal” kontortid fra 8.30-15.30 (Politiet, 2020). Mens der i Danmark er døgnåbent (OID, 2020). Dette er aktuelt, da de frivillige bidrager med en fleksibilitet, der gør det muligt med hjælp *døgnnet rundt*. En stor fordel i forbindelse med dette er, at man altid kan komme i kontakt med en offerrådgiver, også *lige* efter man er blevet udsat for kriminalitet i den helt akutte fase.

Generelt i de skandinaviske lande er frivillighed meget anvendt (Henriksen, 2018). Derfor undrer det os, hvorfor man i Danmark vælger at benytte frivillige rådgivere, mens man i Norge anvender professionelle. Bevæggrundene herfor kommer ikke klart til udtryk gennem dokumenterne, og det får os til at tænke over, om der mon findes en grænse for, hvad frivilligheden kan bære? Når det særligt i SKU handler om kriminalitet, jura og retssager, kan man så uddanne frivillige i det? Rapporten omkring frivillighed har et bud på, hvor denne grænse går. Eksempelvis i følgende citat: *”Der er nogle områder, hvor man kan bruge frivillige, og så er der andre områder, hvor man absolut ikke kan bruge frivillige. De frivillige kan sagtens tage sig af de mere bløde-opgaver”* (Torfing & Sørensen, 2013: 6). Generelt set udtrykker OID blødere værdier såsom; *rådgivning* og *vejledning*, hvor der gennemgående i det norske materiale er et fokus på; *retssag* og *anmeldelse*, hvilket klinger en anelse hårdere. Dette vil vi senere komme ind på, men det stiller os tilbage med en undren over, hvor går grænsen for, hvad frivilligheden kan bære?

9.4. Det tværfaglige samarbejde

Det tværfaglige fokus ses gennemgående repræsenteret i dokumenter fra både SKU og OID. Det viser sig værende vigtigt for begge organisationer, om end statsligt funderet eller frivilligt baseret, at have samt at etablere tværfagligt samarbejde med forskellige parter. Både i norsk og dansk regi brobygges og henvises der til andre eksperter, kommunale tilbud samt frivillige organisationer inden for relevante områder (Clausen, 2004: 96; SKU, 2019: 3+5). Endvidere står der i organisationernes mål for rådgivningsarbejdet i de danske organisationsbeskrivelser at en del af støtten og hjælpen, som offerrådgivningen skal yde er; ”... *at etablere et samarbejde med enhver offentlig myndighed, privat organisation eller enkeltpersoner, som kan bidrage til opfyldelsen af organisationens formål eller dele heraf*” (OID, 2017: 5, l. 1-2).

Hvorfor dette samarbejde er vigtigt, kan tolkes ud fra; at et tæt og stærkt samarbejde til andre relevante organisationer er med til at sikre at ofret, vidnet, eller den pårørende får præcis den hjælp, som vedkommende har brug for. Det tværfaglige samarbejde mellem OID, kommunen, politiet og andre frivillige eller private tilbud gør, at man i mange tilfælde ville kunne sikre, at offeret bliver hjulpet det rigtige sted hen. Hos SKU fremgår det i flere af dokumenterne, at samarbejdet på tværs af institutioner og organisatoriske tilbud er *højt* prioriteret. Faktisk indgår fokus på vigtigheden af det tværprofessionelle samarbejde som et direkte mål for arbejdet med ofre, og det beskrives som mål, at offeret skal have; ”... *løsning til profesjonell hjelp både i kommunalt og statlig tjenesteapparat*” (SKU, 2019: 3, l. 8).

Hvorfor er det vigtigt at have et sådan mål, og en decideret opgave om at kunne brobygge og henvise til andre sociale aktørers tilbud? En del af svaret kan angiveligt gives ved at se på et andet af støttecentrets mål om at hjælpe offeret stærkt tilbage til livet (Ibid.: 2-3; Politidirektoratet, 2017: 1-2). Når målet er at hjælpe offeret med at stå bedst muligt efter hændelsen, og eftersom at disse kriminelle hændelser er af bred karakter, er det vigtigt, at rådgiveren kender forskellige tilbud om hjælp, til forskellige temaer, som kunne være, voldtægt, trusler eller psykisk vold. Disse krænkelser behandles ikke på samme vis, og derfor skal rådgiveren navigere og sikre den bedst mulige hjælp – ved at kende flest mulige *lokale, regionale, kommunale, private og frivillige* tilbud, sikrer rådgiveren en højere kvalitet af arbejdet. Det konstateres, at det er vigtigt, for såvel OID som SKU at etablere og sikre tværprofessionelle samarbejdspartnere. Qua at samarbejdet bliver en måde at øge kvaliteten på, så man kan sikre den rigtige ekspertise og det rigtige tilbud til enhver hændelse. Derfor er det også

vigtigt, at de rådgiverne har kendskab til de konkrete lokale tilbud, der eksisterer i den konkrete region, de arbejder indenfor. Ovenstående tilgang til det tværfaglige samarbejde anser vi som værende i tråd med den tilgang, der præger “*New Public Governance*” perspektivet. Hvori man mener, at det tværgående samarbejde er den mest effektive måde, hvorpå man kan løse komplekse problemstillinger i samfundet. Grundforestillingen i New Public Governance bygger på forestillingen om; “*en arena for samskabelse*” (J. Torfing & P. Triantafillou, 2017: 27)

Hvem taler jeg egentligt med?

Under temaet “*Offerets retsstilling*” beskrev vi, hvordan placeringerne af organisationen adskiller sig, hvilket også betyder, at tilgængeligheden hos OID og SKU er meget divergent. Hvad er forskellen imellem at kunne møde fysisk op og at etablere den første kontakt telefonisk? (SKU, 2018a: 2; SKU, 2018: 10). Vi antager, at der forekommer *fordele* og *ulemper* ved begge metodetilgange. SKU beskriver *selv* målet med den fysiske placering af offeromsorgskontorene på politigården, for at give ofre hjælp og støtte hurtigt. Om placeringen i SKU kan vi tilmed tolke, at det for ofrene må være nemmere at blive ”taget i hånden”, og ikke få tid til at tænke - eller selv skulle opsøge anden mulighed for yderligere hjælp og støtte senere hen. Ofre, vidner, og pårørende bliver ganske enkelt og nænsomt ført fra ”den ene dør til den anden”. Dét er nemt at forstå, og offer, vidne eller pårørende bliver *grebet* af systemet straks. Ligeledes vurderer vi, at det på denne vis også er lettere for offeret at forstå ”hvem SKU er”, og “hvem der kan hjælpe dem” på baggrund af placeringen. Er det ”ren fryd og gammen”? Kan man bare følge nogen ind af ”den næste dør” og tro, at de har lyst til andre tilbud?

”91% var glade for at blive kontaktet af den opsøgende indsats og mener, at alle ofre, vidner og pårørende bør kontaktes. Dermed er også de, der takkede nej til tilbuddet, meget positive over for den opsøgende indsats.” (Juhl-Hansen et. al., 2020: 30, l. 21-24).

Hertil finder vi det relevant at inddrage resultater fra den danske evalueringsrapport “*Projekt Opsøgende Indsats*”, som ud fra ovenstående citat viser, at hele 91% af de adspurgte ofre er meget glade for at få tilbuddet om hjælp. Endog *også* selvom de *ikke* selv har opsøgt eller overvejet dét (Ibid. 2020: 5+22+30). Ifølge rapporten ville de adspurgte danske ofre, vidner, og pårørende altså påskønne hjælpen fra OID. Eftersom OID *ikke* opererer med opsøgende arbejde af kriseramte mennesker, sammenholdt med det faktum, at OID *ikke* har en fysisk placering ved politiet, som SKU i Norge. Vurderer vi, at den fysiske placering *har* en betydning for rammerne for rådgivningen, og

dermed også for den indsats, som ofrene oplever. OID har dog på anden vis et samarbejde med politiet, hvad angår opsøgende indsats, da kriminalitetsramte kan henvises via samtykkeerklæring fra politiet til OID (Clausen, 2004: 125-131) (OID, 2010: 7). Dermed vurderer vi, at de norske ofres direkte vej gør det lettere at forstå, ”hvem de taler med”, og hvad SKU tilbyder. Hvor man kunne anfægte, at OID’s placering, som *ikke* er i faste fysiske rammer i genkendelige kontorer ved politiet. For ofrene betyder, at der muligvis kan opstå mere forvirring over: hvem rådgiverne er, hvilken hjælp de tilbyder, samt hvor og hvordan de kan få en samtale.

Placeringerne afspejler endvidere det tværfaglige samarbejde, der er mellem politiet, organisationen og andre frivillige tilbud. OID’s placering afspejler, at de i højere grad må samarbejde med andre frivillige organisationer for at tilbyde; lokaler, samtaler mm. Hvor SKU’s placering afspejler et direkte samarbejde (Politidirektoratet, 2017: 3). Slutteligt nævnes det, som en fordel hos OID, at ofrene mødes udenfor de formelle rammer:

”Fra både politiets og offerrådgivernes side nævnes det, at en fordel ved græsrods-konstruktionen er, at nogle ofre nok hellere vil opsøge ikke-professionelle, fordi de kan være bange for eller have uvilje mod det offentlige, professionelle system...”

(Clausen, 2004: 40, l. 13-15).

Altså forstås der, at placeringen for tilbuddet har såvel fordele som ulemper hos SKU og OID. De formelle og uformelle rammer inviterer altså til og løfter opgaven forskelligt.

Økonomisk tovtrækning

SKU er som beskrevet statsligt funderet ved politiet, og politiet i Norge har dermed også ansvaret for offerrådgivningen overordnet set (SKU, 2018a: 6). Regningerne, ansvaret og faglig udvikling ligger alle hos politiet. I OID forholder det sig anderledes, det økonomiske rationale er ikke *lige* så direkte anlagt og afkodningen af, ”hvem der har ansvaret,” og ”hvordan regningen betales”, er mere snørklet. Svaret mener vi skal forefindes i forskellen mellem organisationstyperne. SKU er en integreret del af et statsligt tilbud, kontra OID som ifølge dokumenterne er sammenlignelige med en græsrodsbevægelse. Dette vurderer vi, som værende en væsentlig grund til forskellen i de økonomiske rationale, idet man anfægte, at en græsrodsbevægelse i sin oprindelig beskrivelse og størrelse starter ”nedefra og op” (Clausen, 2004: 8). Men dykker vi dybere ned i dokumenterne ser vi, at dette ikke er tilfældet i denne sammenhæng. Det viser sig, at OID, på samme vilkår som det

statsligt funderet SKU, nemlig i sin tid blev oprettet af Justitsministeriet (Ibid.: 40). Altså, er OID en græsrodsbevægelse startet ”oppefra og ned”, hvilket møder en del kritik, blandt andet hos det danske politi. Kritikken præsenteres af en informants udtalelse fra følgende evaluering *“Offerrådgivningerne i Danmark – en evalueringsrapport”*:

”Det startede som en græsrodsbevægelse, som var startet af Justitsministeriet, og det er altså svært at sætte sådan noget i gang fra oven af. Det skal helst komme, fordi der er et behov og et ønske om det nedefra.” (Ibid.: 39, l. 12-14).

Evaluators tilslutter sig og siger om svarene angående opstarten af offerrådgivningerne:

”Som det siges i mange af kommentarerne til denne særlige model, så er græsrodsbevægelser almindeligvis noget, der vokser op nedefra – noget som opstår, fordi mennesker får øje for, at der findes et behov for særlige aktiviteter eller tiltag, som det offentlige ikke kan forventes og/eller ikke bør påtage sig.”
(Ibid.: 39, l. 7-10)

Ifølge ovenstående citat viser det sig altså, at oprettelsen af OID *ikke* er oprettet nedefra og op, som en græsrodsbevægelse ellers normalt er. Dette viser sig at have større betydning - end først antaget. Dette fastslås blandt andet ved, at de økonomiske rationaler og ansvaret for samme ligger uden for OID's egne organisatoriske rammer. Altså, har OID *ikke* selv samme beslutningskraft og magt over interne ønsker og visioner, som en ”nedefra-op” etableret græsrodsbevægelse ville besidde. OID er afhængig af økonomisk opbakning af politiets tilskænkede midler til offerrådgivningen, men det danske politi sidder med afgørelsen angående de økonomiske puljer (OID, 2010: 8). Denne tovtrækning og kamp, som vi antager kan opstå mellem OID og politiet, grundet politiets ret til administrationen og godkendelse af udgifter - bekræftes i rapporten. Hvor det viser sig, at der er en del utilfredshed både fra politiets og OID's side af (Ibid.: 39-41 + 72-76).

”De fleste offerrådgivninger er utilfredse med politiets forvaltning af de midler, der angår rådgivningerne. ... Generelt kritiserer offerrådgiverne, at der ikke er klare regler for, hvad pengene må bruges til, at pengene ikke må bruges på det, rådgivningerne har behov for at bruge dem til, og at de ikke selv må administrere pengene” (Ibid.: 73, l. 26-31).

Politiet har altså svært ved at skulle løfte den ekstra opgave, som OID er i deres lokalsamfund. OID er utilfredse med, at de *ikke* selv direkte kan forvalte midlerne til det, de ønsker. Der forefindes ikke os bekendt nyere dokumentation, der belyser dette økonomiske rationale. Der spekuleres af flere af rapportens informanter i om konsekvenserne af, at staten har oprettet OID, som græsrodsbevægelse har konsekvenser for udførelsen af arbejdet. Endvidere mistænkes Justitsministeriets intentionerne bag en statslig oprettelse af OID, for værende en løsning på at lukke et område, hvorpå der manglede støtte, mens staten kunne spare penge. Det er nemlig billigere for staten at *"lukke huller med frivillighed"*, og lade frivilligheden skrabe penge sammen selv (Ibid.: 40).

9.5 Det aktive offer

Vi observerer midlertidigt en forskel i de norske og danske dokumenter angående graden af fokuseringen af at hjælpe ofrene *"på benene igen"* og *"at komme stærkt tilbage til livet"* - efter den hændelse, som vedkommende har været udsat for. Dertil undrer vi os over, om der blot er tale om forskelle i dokumentationen hos i OID og SKU? Eller om de faktisk har forskellige tilgange til, hvordan man skal hjælpe ofrene *bedst muligt* tilbage til eget liv? Såfremt de har forskellige tilgange og holdninger til, *hvor* meget de skal hjælpe, og til *hvordan* offerrådgivningen *kan* hjælpe og støtte - hvordan ses da denne forskel? Vi antager, at det er *lige* vigtigt for begge organisationer at varetage ofrenes behov for støtte og hjælp *bedst muligt*. Da OID og SKU netop er etableret for at støtte ofres retsstilling. I så fald må ønsket om - at hjælpe ofre med at stå stærkt og komme tilbage til at leve en så normal hverdag som muligt - ligge *implicit* imellem linjerne i dansk regi, og blot være mere *eksplicit* formuleret i den norske dokumentation. Hvor kan vi se dette? Det fremgår tydeligt i de norske virksomhedsrapporter fra 2018 og 2019;

"... Kriminalitet kan svekke evnen til å orientere seg og handle. Støttesentrene skal søke å motvirke dette, slik at den utsatte klarer å stå på egne bein. Å utvikle seg og å sette mål for seg selv bliver derfor viktig i den støtten sentrene gir"

(SKU, 2019: 3, 1. 16-19)

Altså fokuserer de i Norge *også* på, at sikre ofret at udvikle sig positivt, at kunne sætte egne mål, og nå dem. Ergo er ofrenes udvikling og proces *efter* endt hændelsesforløb og efter endt retssag i fokus. Altså rækker det norske fokus længere end den helt akutte situation. Hvor det i dansk sammenhæng

i de beskrevne mål og formål *ikke* på samme måte fremgår, at man ønsker at støtte og hjelpe offeret tilbake til livet (OID, 2017: 1-5). Formålene med arbeidet i OID er;

1. **At** arbeide for at ofre, der har været utsatt for forbrydelser eller ulykker, får den bedst mulige støtte og rådgivning.
2. **At** medvirke til at øge ofrets retssikkerhed.
3. **At** skape synlighet og oppmerksom om ofres situation.
4. **At** drive opplysningsvirksomhet om national og international forskning vedrørende ofres situation og behov.
5. **At** etablere et samarbejde med enhver offentlig myndighet, privat organisation eller enkeltpersoner, som kan bidrage til oppfyldeisen af organisationens formål eller dele heraf.

(Ibid.: 4-5, l. 24-29 +1-2).

I disse fem mål minder mål nr. 1 mest om de norske mål med at sikre støtte og veiledning. Fokuseringen er dog mere "udadtil" rettet *mod* omverdenen - og for saken i de danske målbeskrivelser. Over for de fem **formål** og **mål** med rådgivningen i Danmark, har politidirektoratet i Norge likeledes definert fire **effektmål**. Hvoraf disse effektmål, som politiet har vedtaget - har affødt de **direkte mål** og **opgaver**, som SKU skal opnå og utføre i dag (Politidirektoratet, 2017: 1-2). Opgaverne og målene for støttesentrene er;

Effektmål (Defineret af Politidirektoratet)	Direkte mål og oppgaver, affødt af effektmålene;
<ul style="list-style-type: none"> · At flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet. · At flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak. · At flere kommer seg raskere videre i livet. · At antallet ofre som "faller utenfor samfunnet" reduseres. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psykososial støtte 2. oppfølging 3. informasjon 4. veiledning 5. losning til profesjonell hjelp både i kommunalt og statlig tjenesteapparat.

(SKU, 2019: 2-3,)

Ovenstående mål for henholdsvis Danmark og Norge har mange ligheder, dem skal vi senere hen se på, men vi bliver i forskellen mellem måden at sørge for ofrets tilbagevenden til en stærk hverdag, som ses tydeligst i "norsk regi". Blandt andet beskriver det tredje effektmål, hvordan man har et bagvedliggende mål om; at flere hurtigere skal "vende tilbage i livet". Overfor dette står der blandt andet i de danske mål, tydeligere formuleret, at offerrådgiverne skal sørge for at finde andre relevante tilbud, som ofrene kan benytte sig af og få hjælp ved (Politidirektoratet, 2017: 1-2; SKU, 2018: 1.5; SKU: 2019: 2-3). Vi kan da se, at flere af de danske mål vender sig "ud ad organisationen", mod samfundet og omverdenen med henblik på at fremme viden og information omkring ofrenes situation, og de norske mål vender sig mere mod ofret og "det sårede individ".

Dog ses en beskrivelse, under OID's punkt om *værdigrundlag*, at være den eksplicite pendant til de norske formulerede og skrevne mission for individets ve og vel efter hændelsen. Her beskriver de én af deres visioner som værende; "*offerrådgivningen skal være den foretrukne samarbejdspartner for politiet og andre myndigheder, når ofre har brug for og ønske om støtte i det videre forløb*" (OID, 2017: 5, 1.1-2). Læg heri mærke til "*når ofre har brug for og ønske støtte i det videre forløb*", hvilket naturligvis henviser til det videre retsforløb, men som *også* kan fortolkes som en vision om; at støtte ofrene videre end blot en samtale eller to. Altså vurderer vi ud fra ovenstående, at de norske og danske søsterorganisationer faktisk *har* samme holdning og ønske om at hjælpe ofrene "*tilbage til eget liv*". Tilgangen og forståelsen er blot nedfældet henholdsvis *eksplicit* i norsk regi, og ligger mere *implicit* som et værdigrundlag i OID.

Begrundelsen og forklaringen på den observerede forskel i ekspliciteten mellem Norge og Danmark, kan findes ved at kigge på organisationstypen, ansvaret og deres rationaler heraf. De norske støttecentre er et offentligt tilbud, statsstyret og politiet står med ansvaret for, at organisationen lykkedes. I dansk regi, er organisationen en frivillig organisation, som *ikke* ligger under for samme ansvar og vedtægter, som organisationen forbindes med i Norge. Derfor antager vi, at SKU er *mere* afhængige af at skulle opfylde deres *effektmål* i forhold til økonomiske rationaler. End OID, som en frivillig båret organisation, ikke på samme vis er afhængige af. I Danmark kan organisationen på anden vis selv styre og bestemme hvilke krav og kvalitetsstempler, som de vil forsøge at leve op til, netop fordi de er en selvstændig organisation (OID, 2020: 1-3; OID, 2015/2016: 21-22, § 2+3). Dermed vurderer vi, at de faktisk begge ønsker det samme, men at forskellen primært er deskriptiv i måden deres individuelle mål- og værdibeskrivelser kommer til udtryk på.

Det menneskelige møde

Dermed ses der altså en stor *lighed* i tilgangen til ofrene, om end beskrivelserne adskiller sig. Lighederne rækker omvendt langt længere end til, hvordan organisationerne ønsker at hjælpe offeret yderligere end det akutte. Ligheden ligger således i ”mødet med offeret” og dermed også i ”mødet med mennesket”. Hvordan de sociale aktører i organisationerne møder mennesker, kan i dansk regi ses i følgende citat; ”... *formålet med offerrådgivningerne er at give personlige støtte til ofre for forbrydelser, ligesom ofrene skal kunne få vejledning om mulighederne for psykologhjælp...*” (Ibid.: 5, l. 2-5). Ergo, skal offerrådgiverne tilbyde personlig støtte til ofrene, men *ikke* behandling (Ibid.). Derved mødes ofrene i OID med *vejledning, støtte og oplysning*. Ligeledes fremgår det i norsk regi, at ofrene skal mødes med psykosocial støtte, opfølgning, vejledning mfl. Hvorom det også gælder for SKU, at rådgiverne *ikke* behandler ofrene (SKU, 2019: 3, l. 4-8). Endvidere interessant er det, hvordan støttecentre beskriver at;

”Kriminalitet kan svekke evnen til å orientere seg og handle. Støttesentrene skal søke å motvirke dette, slik at den utsatte klarer å stå på egne bein. Å utvikle seg og å sette mål for seg selv bliver derfor viktig i den støtten sentrene gir” (Ibid.: 3, l. 16-19).

Citatet understreger vigtigheden af at give ofrene mere end blot akut støtte, men også hjælp til videreudvikling, for at kunne nå ”tilbage til livet”. Vi kan her tolke, at der er fokus på ofrene som unikke individer, som derfor også skal imødekommes sådan. Vi ser et fokus på, at arbejdet med ofrene *også* er på udviklingen af dets indre processer. Dermed ser vi ansporet elementer af klassisk psykodynamisk teori i arbejdet med ofrene, som ses mere *eksplicit* i de norske dokumenter, men for dansk regi, forstår vi også, at de arbejder efter samme principper (Hutchinson & Oltedal, 2010: 41-43). Dette forstås ud fra vor forforståelse om arbejdet med ofre i OID. I denne forbindelse ses der i dokumenterne, at der i både Danmark og Norge er fokus på ”*hjælp til selvhjælp*”. Denne måde at møde og støtte mennesker på, går hånd i hånd med Hutchison og Oltedals beskrivelse af formålet med socialt arbejde; ”*Målet med socialt arbejde er at forbedre klienternes livssituation. Der lægges vægt på at stimulere klienternes egen indsats*” (Hutchinson & Oltedal, 2010:14, l. 6-8). Særligt målet om, at klienten skal hjælpes til at gøre en indsats *selv*, er for os interessant i sammenhæng med, hvordan OID og SKU hjælper ofre. Her forekommer der en direkte linje mellem målet for det sociale arbejdes felt, og målene som beskrevet i ovenstående om, at både Danmark og Norges fokus på at *støtte* ofrene i; selv at komme sig. Dermed stimuleres de til selv at være aktive, også selvom ofrene måtte befinde sig i en eventuel traumatisk situation.

9.6 Delkonklusion

Ud fra ovenstående analyse kan det konkluderes, at der kan identificeres både ligheder og forskelle mellem OID og SKU. Overordnet set præsenteres lighederne som; samme overordnede mål og holdninger i forhold til tilgangen til offeret. Etableringen af tilbuddene sker på baggrund af et samfundsmæssigt præventivt ønske om at mindske kriminalitet samt at forbedre retssikkerheden hos ofrene, ved at flere ofre skal anmelde kriminelle gerninger med et særligt fokus på personlige krænkelse, psykisk og fysisk vold (Jensen, 1998: 1+3; Støttesenter, 2017: 2). En af de væsentligste observerede forskelle findes i den organisatoriske forankring, men her ses dog et paradoks. SKU er som beskrevet statsligt forankret, hvor imod OID er organiseret med henblik på at kunne udvikle sig til en græsrodsbevægelse. Paradokset i OID er, at omend den ligner en græsrodsbevægelse, er faktum, at den adskiller sig herfra, da den er etableret af Justitsministeriet, hvilket betyder at den udspringer fra et politisk initiativ. Kriminalpolitikken er som belyst påvirket af samfundets offerdiskurs. Offerdiskursen har indflydelse på, hvordan man som samfundet opfatter straf, og hvordan man vurderer offerets retfærdighed og værdighed. SKU's fokusering på anmeldelse, retssag, og straf (Politidirektoratet, 2017: 1-2; SKU, 2019: 2-3) spiller altså *ikke* godt overens med den retning, som Ericsson præsenterer. Hvor vigtigheden af åbenhed over for en bredere gruppe af individer, som kan kategoriseres som "ofre", og ikke blot ofre for kriminalitet belyses. Hvorimod OID's visioner stemmer bedre overens med denne tilgang om *offerets bedste*. Selvom der ses store forskelle i opbygningen, konkluderes det, at ofrene mødes med samme psykosociale forståelse fra organisationerne. Menneskesynet samt den opgaveorienteret tilgang sikrer nemlig hos både OID og SKU, at brugerne selv *aktivt* kan tage del i processen. Da begge organisationer mener, at dét er den bedste måde at komme tilbage til livet på.

En anden tydelig forskel ses imellem dét at have en fagprofessionel styring i en offentlig enhed, kontra dét at basere sin rådgivning på frivillige kræfter. Kendetegnet ved SKU er tydelige rammer samt regler, over for OID som modsat har færre krav, men et større fokus på udviklingen af kvaliteten af det frivillige arbejde, herunder f.eks. uddannelse af rådgiverne. Placeringen af offerrådgivninger har netop betydning for karakteren af rådgivningen, da OID tager sig mere uformelt ud, mens der for SKU gælder et mere formelt og genkendeligt billede af, hvad man som offer kan forvente. OID prioriterer mangfoldigheden repræsenteret i deres forskellige rådgivere. Mangfoldigheden afspejles yderligere i målgruppen, hvor *alle* der har behov for hjælpen er velkomne. Modsat ses det hos SKU, at sager med anmeldelse som mål er prioriteret. Ud fra vores refleksioner omhandlende

organisationernes navn, vurderer vi, at sproget altså har en stor betydning for opfattelsen af organisationernes syn på ofre, og for den måde der arbejdes med ofrene på.

10.0 Analyse del 2

Denne del af specialet vil tage udgangspunkt i den allerede præsenterede dokumentanalyse samt fire interviews med henholdsvis; Knut – formanden for OID, Rita – formanden for SKU, Julie – Offerrådgiver i Danmark og Tanja – Offerrådgiver i Norge. I specialets dokumentstudie blev vi klogere på, hvilke betingelser der danner rammerne omkring praksis, og dette gav anledning til forskellige antagelser og undren, som er forsøgt udspecificeret gennem vores informanternes erfaring med det sociale arbejde i praksis.

10.1. Retfærdighed til ofre

Som beskrevet i dokumentanalysen tager både OID og SKU udgangspunkt i ønsket om at styrke retsstillingen for ofre. Det gør sig gældende for begge organisationer, at styrkelsen af retsstillingen er nedfældet som organisatorisk formål (Jensen, 1997: 3; SKU, 2017: 2). Rita udtrykker følgende om retsstillingen hos SKU:

”Det er hele grunden til, at støttecentre blev etableret hos politiet. For at styrken vejen og rettighederne for de udsatte. Og det er derfor det blev lagt til politiet i 2017. Det var for at styrke retsstillingen til den udsatte. Det er et mål” (Bilag 2: 28, l. 11-13).

Knut fortæller, at det *ikke* er rådgivningens primære mål, og derfor er det ikke så eksplicit, hvordan det kommer til udtryk i praksis (Ibid.: 1). Derimod mener han, at det kommer implicit til udtryk i det sociale arbejde på følgende måde:

”Hjælp til anmeldelse, hjælp til at komme i retssalen og have en ordentlig backup på det. Det udspiller sig også i den konkrete rådgivning at sikre, at ofret får en god oplevelse med hele den proces” (Ibid.: 1, l. 21-23).

Knuts beskrivelse af hvordan der arbejdes med retsstillingen i praksis, kan sammenlignes med den måde, hvorpå Rita beskriver arbejdet med retsstillingen i SKU (Ibid.: 28). Eksempelvis, er der særligt fokus på at informere og vejlede offeret omkring sine rettigheder (Ibid.: 28, l. 16-22). I forlængelse

af styrkelsen af retsstillingen finder vi det relevant at gå nærmere ind i forskellen mellem organisationernes fokus. Dét som vi i dokumentanalysen har sat op som modpoler; *“anmeldelse og straf”* på den ene side, og *“hjælpen til alle”* på den anden side. Først og fremmest kan vi ud fra interviewene klarlægge, at det *ikke* gør sig gældende for SKU, at der prioriteres i opgaver alt efter om, det er med henblik på at anmelde eller ej. Det er interessant, da det netop fremgår som en vigtig prioritering i dokumenterne. Dog ser vi stadig et tydeligt fokus på anmeldelse hos SKU, dette ses eksempelvis i Tanjas udlægning af, hvad hun vil beskrive som vellykket sag: *”Hvis man tænker det mest optimale, så er det, at efterforskningsprocessen går hurtigt. At beviserne er klare, at man får gennemført en retssag, og at man faktisk får dømt mistænkte”* (Ibid.: 42, l. 8-10). Hvilket står i kontrast til Ericssons tankegang om offerets bedste, hvor straffen af gerningsmanden er sekundært (Ericsson, 2007: 44). Målet om anmeldelse er ikke ligeså tydeligt i den danske organisationsbeskrivelse på trods af det, mener Knut, at det ligger i opgaven (Bilag 2: 2, l. 7). Vi antager, at når OID ønsker styrkelse af retsstillingen hos ofrene, ønsker de også retfærdighed. Knut beskriver det således:

”Vi synes selvfølgelig ting skal anmeldes – men vi tvinger dem ikke til det. Men det ligger der jo i bagehovedet, at kan vi klæde dem på til at blive modige nok med den støtte vi kan give, så vil vi gerne det”
(Ibid.: 2, l. 3-5).

Dermed ses det, at der på trods af den lidt skarpe opdeling af *“straf og anmeldelse”* på den ene side, og *“hjælpen til alle”* på den anden side, at der i OID *også* er fokus på og intention om, at ofret anmelder sagen. Dette fælles fokus der danner grobund for begge organisationerne må dermed konkluderes at være; at styrke retsstillingen for ofre (Jensen, 1997: 3; Støttesenter, 2017: 2). Hertil kan vi henvise til den føromtalte offerdiskurs, hvor det ses, at kriminalpolitikken afspejler samfundets syn på offer og gerningsmand (jf. Den samfundsmæssige kontekst). I forbindelse med dette finder vi det relevant at inddrage filosofen Axel Honneths anerkendelsesteori for, at forstå hvad denne offerdiskurs kan antages at have af betydning for de personer, som kommer ud for en situation, som gør dem til ofre. Honneth ser mennesket som et anerkendelses-søgende væsen, som for at føle sig som en del af et fællesskab har behov for at føle sig anerkendt. Honneth inddeler i sin teori anerkendelse i tre forskellige sfærer (Honneth, A. 2006: 11). *“Den retslige sfære”* er den sfære, som vi finder relevant til at belyse ovenstående. I den retslige fase opstår behovet for anerkendelse fra staten og herunder det retslige (Nørgaard, 2005: 64; Honneth, 2006:146-149). For offeret i denne forbindelse betyder det, at man anerkendes, som en medborger i samfundet. Denne anerkendelse kan

findes i samfundsdiskursen, som peger på, at den generelle befolkning ønsker retfærdighed og værdighed for ofre (jf. Den samfundsmæssige kontekst).

Hver af Honneths sfærer medvirker til, at individet opnår en grundfølelse - i den retslige sfære, er denne *selvagtelse* (Nørgaard, 2005: 64). Selvagtelse eller selvrespekt medvirker til, at man kan føle sig ligeværdig med andre individer i samfundet. Denne følelse er helt central for ofre, der sandsynligvis har været udsat for nedværdigende opførsel af en eller flere samfundsborgere. Dermed vurderer vi, at dét som Tham omtaler, som den "nye offerdiskurs," kan siges at være medvirkende til, at ofre kan opnå en følelse af anerkendelse, selvagtelse samt retfærdighed.

Honneth opererer i sin forståelse af anerkendelsesbegrebet med begrebet "*usynlighed*". Usynlighed omhandler ifølge Honneth, den følelse der forekommer, når ens tilstedeværelse fysisk bliver observeret, men hvor man socialt er usynlig. Individet bliver således *ikke* anerkendt og kan dermed siges at blive negligeret (Ibid.). Pointen om usynlighed kan sammenfattes med Christies tanker om konflikten som ejendom. Hvor Christie kritiserer retssystemet for at frarøve ofre deres egne konflikter, og dermed gøre dem til vidner i egen sag (Christie, 1977: 117 + 123). En sådan moralsk krænkelse i form af, at blive ignoreret eller frarøvet sine rettigheder, kan ifølge Honneth påvirke individet, således at vedkommende *ikke* er i stand til at opnå selvagtelse (Honneth, 2006: 177-179).

En væsentlig pointe, i forbindelse med ovenstående omkring offerdiskursens indflydelse på samfundet og individet, der er blevet offer for en hændelse, ér at finde i Balvigs retsbevidsthedsundersøgelse. Hvori han netop fremlægger resultater, der vidner om, at en stor del af de danskere der bidrager til den nye offerdiskurs, *selv* går i en frygt for at blive offer for en hændelse (Balvig, 2010: 54). Vi finder en sammenhæng med denne pointe, og ovenstående omkring den anerkendelse, det må antages at være for ofrene, at de ud fra et samfundsmæssigt synspunkt kan se, at de har opbakning, medfølelse samt retfærdighed omkring retsforholdene på den måde, at samfundets generelt går ind for en lang straf afhængigt af den kriminelle gerning, som offeret har været udsat for.

10.2 Frivilligheden over for professionalism

I specialets indledende faser har vi stillet os undrende overfor, hvad den største forskel, der kan identificeres mellem det frivillige og det professionelle udførte arbejde, ér. Dermed vil følgende afsnit have til formål at opsummere vores informanternes bud på, hvad henholdsvis det frivillige og professionelle arbejde kan bidrage med.

Som det beskrives i dokumentanalysen, er en væsentlig fordel ved de frivillige aktører deres fleksibilitet (Torfing & Sørensen, 2013: 5). Formanden for OID beskriver netop dette, som værende en af kvaliteterne ved frivilligheden (Bilag 2: 5); ”*Det er bare en anden ild, der brænder i frivilligheden. Det er en værdi, at man kan have et samfund, hvor der er nogen, der er klar til at lytte til en 24 timer i døgnet.*” (Ibid.: 5, l. 7-8). Denne åbningstid er allerede blevet omtalt, som en klar fordel ved den danske model, da man på den måde har mulighed for at komme i kontakt med en rådgiver umiddelbart efter episoden. Opsummerende forklarer formanden, at det i høj grad handler om *tilgængelighed*. En anden pointe som formanden nævner i denne forbindelse, er det økonomiske perspektiv. Havde det *ikke* været frivillige, så kunne det ikke lade sig gøre med denne åbningstid – eller det ville i hvert fald blive dyrt (Bilag 2: 7). Udover denne evne til at være tilgængelige 24-timer i døgnet, kan frivilligheden også bidrage med det helt særlige – at det er *frivilligt*. Det bliver beskrevet således;

”Frivilligheden i sig selv har værdi. Dét at folk gør det i sin fritid kommer til at betyde noget, altså det er ikke betalt. Der er også nogle mennesker, der påskønner det, at der er mennesker, der interesserer sig for dem, og er villige til at sætte sin fritid på spil for at lytte på dem og støtte dem. Så det har en værdi i sig selv. Og den værdi kan du ikke få som professionel ansat” (Ibid.: 7, l. 11-14).

Dermed kan det unikke ved frivilligheden opsummeres i ovenstående citat, da det som formanden siger, er noget, som er helt særligt og kendetegnende ved det frivillige arbejde, at det udføres *frivilligt*, og det kan man ikke overføre til en ansat. Vi vurderer dermed, at frivilligheden kan være med til at bidrage positivt til offerets anerkendelses følelse.

Adspurgt hvordan det professionelle kommer til udtryk i arbejdet svarer den norske leder, at det kommer til udtryk i selve udførelsen af arbejdet (Ibid.: 29). Hun forestiller sig, at man som professionel går mere dybdegående til arbejdet. Hun udtaler følgende;

”Vi arbejder dybere, fordi vi har en profession. Det med at kommunikere, vi ved hvilke reaktioner, vi kan forvente, hvis vi siger nogle særlige ting, vi ved, hvad vi skal se efter. Det tænker jeg kommer til udtryk”
(Ibid.: 29, l. 21-24).

Dermed kan det opsummeres, at det særlige ved frivilligheden er, at det udføres *frivilligt*, og dermed er *tilgængeligheden* en anden størrelse end hos de statslige eller offentlige apparater. Dog kommer professionalismen til udtryk i udførelsen af det dybdegående arbejde – i hvert fald når vi spørger den ledende frontperson i SKU.

10.2.1 Professionalismen i det frivillige arbejde

Opstillingen af ovenstående tema "*frivillige overfor professionelle*," er sket på baggrund af en antagelse om, at der var en forskel på, om arbejdet blev udført af frivillige eller professionelle rådgivere. Denne antagelse viste sig gennem vores interviews at være lidt for firkantet opstillet, da virkeligheden faktisk er en anden. Virkeligheden er nemlig, at der er langt mere faglighed i det frivillige, end hvad der bliver givet udtryk for i dokumenterne. Omvendt, er der mere diversitet i uddannelsesbaggrundene hos Norge end det fremgår af dokumenterne.

"SKU består af professionelle medarbejdere, som har en faglig relevant uddannelse eller anden relevant erfaring, hvorimod OID er drevet af frivillige medarbejdere." Således har vi indledt andet tema i dokumentanalysen. Her med den forståelse af sætningen, at de to ting adskilte sig væsentligt fra hinanden. Gennem vores interviews er vi blevet klogere herpå, og det viser sig, at fordi man er frivillig, betyder det ikke, at man *ikke* er professionel. Uddannelsesniveaet i forhold til faglig baggrund af rådgiverne er nemlig det samme i Danmark og Norge. Begge formænd fortæller, at rådgiverne i organisationerne primært har en lang eller mellemlang uddannelse (Bilag 2: 5 + 29; OID, 2010: 9). Det fremgik tydeligt ud fra OID's dokumenter, at der *ikke* stilles særlige krav til rådgivernes faglige baggrund. Men her mener formanden, at selvom kravene ikke er tydelige, så er der ingen tvivl om, at de er der. Det er ifølge formanden noget, som der ofte tales om, og som man er indforstået med i organisationen (Ibid.: 5, l. 10-12). Han beskriver det således:

"Virkeligheden er, at det er en rimelig hårdkogt udvælgelsesprocedure. ... Men det er mit klare indtryk, at man skal igennem et nåleøje inden man overhovedet kommer i betragtning til sådan en uddannelse" (Ibid.: 4, l. 29-32).

Hertil tilføjer han, at det der lægges vægt på, er relevant uddannelsesmæssig baggrund, erfaring, empatiske evner, og derudover er det ofte modne mennesker med livserfaring, der bliver udvalgt til uddannelsen. Begrundelsen for, at der prioriteres sådan, er at det kræver faglighed at arbejde med

kriseramte mennesker, og derudover skal begrundelsen findes i OID's specialuddannelse. Hvilken ifølge formanden kræver, at man har en del erfaringen eller viden om området på forhånd, det forklarer han således: *"Vores uddannelse i OID bygger på det, man kan i forvejen, og hvis det man kan i forvejen ikke er særligt meget, så bliver det ikke godt."* (Ibid.: 5, l. 9-10).

Dermed kan der ud fra ovenstående argumenteres for, at det frivillige område i langt højere grad varetages af personer med en relevant faglig baggrund. Det bevidner et særligt fokus på kvalitet og faglighed på området. Hvilket det frivillige område i dag også kalder på, i form af de krav og retningslinjer, der forventes, at organisationerne er i stand til at leve op til (Østergaard & Pedersen, 2019: 32-33). Modsat kom det bag på os, da Norges leder opridsede omfanget af professioner for rådgiverne i Norge; *"Det kan være alt fra sygeplejerske, børneomsorgspædagoger, sosionom (uddannelse inden for socialt arbejde), ergoterapeut, politi, advokater"* (Bilag 2: 29, l. 14-16). Grunden til, at det kom bag på os var, at der hersker en bredere diversitet af faglige baggrunde hos de norske rådgivere, end hvad vi havde forventet, da dokumenterne antydede, at det krævede erfaring fra politiet eller socialfaglig baggrund.

Dermed kan man opsummere, at der *ikke* var ligeså store forskelle i forbindelse med den uddannelsesmæssige baggrund, som vi først havde antaget. En væsentlig forskel opstår nærmere i de krav, der stilles til ansatte kontra frivillige i forhold til dokumentation i arbejdet. Derudover må der henvises til ovenstående afsnit, hvori det kommer til udtryk, at de professionelle er i stand til at arbejde mere dybdegående end de frivillige.

10.2.2. Kvalitetssikring via uddannelse og dokumentation

Den danske formand beretter, at det kan være en fordel at være en frivillig organisation, hvis formål er sat i værks fra politisk side. Det giver ifølge Knut allerede et godt argument for eksistens (Bilag 2: 2), men det betyder ikke, at der *ikke* stadig skal bevises sit værd og sættes fokus på den høje kvalitet.

En væsentlig del af kvalitetssikringen hos OID ligger i deres specialuddannelse, hvilken vi nu har erfaret sigter mod at opnå et højt fagligt niveau. Ifølge formanden er uddannelsen hele basen for en sammenhængende organisation (Ibid.: 5), herunder hvilke rammer og betingelser, organisationen kan og *ikke* kan tilbyde, samt muligheden for hele tiden at være opdateret på "best practice" (Ibid.). Han udtaler f.eks. følgende om uddannelsen; *"det er også en kvalitetssikring udadtil for organisationen,*

at man rent faktisk har en uddannelse” (Ibid.: 6, l. 26-28). Julie, som selv har gennemgået uddannelsen, beskriver den ligeledes som; *”vores fælles faglighed”* (Ibid.: 17). Disse pointer er relevante i forhold til organisationskulturen i OID. Organisationskultur anses af psykologen Edgar Henry Schein som værende; *”et mønster af grundlæggende antagelser...”* (Jacobsen, D.I, & Thorsvik, J., 2014: 121). Centrale pointer fra Scheins organisationsteori fordrer en gruppe med fælles kultur, en kultur der er baseret på læring, en kultur der opretholdes - så længe den giver mening, og at nye medlemmer bliver lært op i den herskende kultur (Ibid.: 122). Dette kan sættes i relation til OID’s specialuddannelse, som er OID’s fælles udgangspunkt, forståelse samt ståsted. Dermed er specialuddannelsen med til at skabe og danne rammen for den organisationskultur, der udspringer sig i OID.

Da vi spørger ind til dokumentationen hos OID, og hvorfor de på trods af, at der ikke er krav herom alligevel, vælger at dokumentere henvendelserne, svarer formanden; *”Dels af egen interesse, og fordi vi ved, at det er det, vi bliver spurgt til”* (Ibid.: 9, l. 21-22). Dermed viser det sig, at der er hold i vores tidligere antagelse omkring, at både dokumentation og specialuddannelse af de frivillige, begge er greb til at kvalitetsstemple organisationen og det sociale arbejde, der udføres heri. I forhold til kvalitetssikring finder vi det relevant at inddrage begrebet *”legitimitet,”* som stammer fra den ny institutionelle teori. I denne teori betragtes organisationer som åbne systemer, som er præget af forskellige former for ressourceafhængighed (Pedersen, 2014: 236). I den forbindelse vurderer vi, at de ressourcer som OID er afhængige af, er de finansielle og menneskelige ressourcer i form af økonomi og frivillige medarbejdere. Den institutionelle teori anser legitimitet, som den vigtigste ressource (Ibid.). Hvis en organisation betragtes som legitim vil det sige, at den er tidssvarende, troværdig og attraktiv. Legitimitet handler dermed om at kunne retfærdiggøre sine valg og handlinger inden for en bestemt kontekst, således at organisationen kan betragtes som en seriøs og professionel aktør (Ibid.: 242). Dermed vurderer vi, at OID’s forsøg på at kvalitetssikre sig med specialuddannelse og fokus på dokumentation i virkeligheden er et udtryk for et forsøg på at leve op til de sociale normer og forventninger, der er til en frivillig organisation i dag. For dermed at blive anset som en legitim aktør, der har sin berettigelse inden for det organisatoriske felt, som OID opererer inden for.

10.3 Mennesket bag

Efter endt dokumentanalyse stod vi tilbage med antagelsen om, at der ville være en forskel i tilgangen til ofrene afhængigt af organisationstypen bag. Antagelsen opstod på baggrund af forskellige

deskriptive beskrivelser for, hvordan henholdsvis SKU og OID beskriver målene, kravene, og visionerne i forbindelse med: ”at møde ofre, vidner, og pårørende.”

Den danske rådgiver fortæller i forbindelse med tilgangen og indsatsen til ofrene, at ofrene som oftest ”bare” har brug for et menneske at snakke med - et menneske med empati og forestillingsevne til at sætte sig ind i offerets situation. Uanset den faglige baggrund, som en rådgiver måtte have, er det vigtigste ifølge Julie for offeret, at det mødes med forståelse, empati og ”som et menneske” (Bilag 2.: 16, l. 11-17). Den norske leder udtaler sig også angående spørgsmålet om, hvorvidt vedkommende selv forestiller sig, om der er forskel på den tilgang man har til ofrene - afhængigt af om hjælpen og tilbuddet er statsligt eller frivilligt, at:

”Jeg kan ikke sige, at selvom man er professionel, så gør man et bedre job, for det behøver man ikke nødvendigvis at gøre. Jeg tror, at uanset at ofret vil føle, uanset om det er støttecenter i Norge eller offerrådgivningen i Danmark, at de har fået hjælp og er taknemmelige for den hjælp”

(Ibid.: 30, l. 19-22).

Både den norske leder og den danske rådgiver lægger altså vægt på ”mennesket bag”, snarer end en faglig baggrund, og de mener begge, at det vigtigste er at møde offeret med empati og forståelse. Den norske leder siger i forlængelse heraf til spørgsmålet om, hvorvidt ofrene vil føle, at de har fået lige god hjælp og støtte, hvad end det er en professionel eller frivillig rådgiver, de møder:

”Ja, det tror jeg. Jeg tror de (ofrene) vil føle, at de har fået en form for hjælp. Hvor langt hjælpen er gået, er jo her, hvor det kan blive forskelligt. Man kan sige, at en udsat vil jo sige, at han har fået hjælp, og er taknemmelig for den hjælp, han har fået” (Ibid.: 30, l. 26-28).

Såvel ledere som rådgivere oplever altså og siger ud fra deres erfaring, at de *ikke* forestiller sig, at der vil være en stor forskel i den indsats og ydelse, som offeret modtager - tilbuddet værende statsligt eller frivilligt funderet. Da det for dem handler om at møde et menneske i øjenhøjde, med empati, og tid. Faglig baggrundsviden er en klar fordel og hjælp for rådgiverne i deres arbejde. En stærk faglig baggrund viser sig at være eksisterende for såvel rådgiverne i SKU og OID. Ansat eller frivillig handler om at se mennesket bag ”offeret”. Offerrådgiverne beskæftiger sig med ofre i det, som Cullberg beskriver som den akutte fase. Hvor det som beskrevet af rådgivere og ledere er vigtigt med et menneske, som er i stand til at lytte og have forståelse for offerets situation, indtage en *containing*

function, hvor offeret får plads til at fortælle om sin oplevelse af den pågældende hændelse (Cullberg, 2007: 164+165).

På den ene side ytrer begge norske informanter, at de er mere professionelle end de danske rådgivere, fordi deres uddannelsesmæssige faglige baggrunde gør, at de har en høj professionalisme (Bilag 2.: 37-38). Det er for dem at se deres uddannelsesmæssige baggrunde der gør, at de kan udføre arbejdet, så godt som de kan. De mener, at de i SKU skiller sig ud fra OID med deres faglige baggrunde, og at dette gør, at de kan arbejde ”dybere med ofrene” end frivillige kan. Den norske leder udtaler til spørgsmålet om, hvordan deres professionalisme kommer til udtryk, at;

”... Vi arbejder dybere, fordi vi har en profession. Det med at kommunikere, vi ved hvilke reaktioner, vi kan forvente, hvis vi siger nogle særlige ting, vi ved, hvad vi skal se efter. Det tænker jeg, kommer til udtryk”

(Ibid.: 29, l. 21-24).

På den anden side mener de norske informanter, at frivillige kan være lige så gode i mødet med ofre og besidde den nødvendige empati og rummelighed. Samtidig skulle de norske rådgivere, ifølge ovenstående citater af den norske leder, have en *bedre* og *dybere* forståelse af reaktioner. Vi tolker dette som værende bedre traumeforståelse, samt kendskab til den juridiske del i form af deres organisatorisk forankrede viden om retsforfølgelse processer. Ifølge Cullberg er det vigtigste med arbejdet med mennesker i krise det vikarierende håb, hvilket vi antager, at både frivillige og professionelle besidder evnen til, nemlig at holde overblikket i situationen samt at bringe håbet om en lysere fremtid ind i samtalen (Cullberg, 2007: 155).

Det viser sig dermed, at samtlige informanter vægter, dét at være i stand til at lytte og rumme - *containe*, højt i forbindelse med arbejdet med ofrene. Overordnet set anser de norske informanter deres profession, som værende tydelig i det dybere arbejde og kendskabet til mennesker i krise. Størstedelen af de frivillige i OID har en faglig relevant baggrund kombineret med specialuddannelsen. Dermed må vi antage, at der kan ses forskelle i tilgangen til ofrene ud fra det overordnede perspektiv og målet om anmeldelse hos SKU. Dog viser ovenstående iagttagelser, at det *også* er af stor betydning, at der er en rådgiver, som indtager en *containing function*, uanset hvilken faglig baggrund rådgiveren besidder.

10.4 I mødet med ofrene

Indledningsvist i dokumentanalysen så vi, at både Norge og Danmark har et for os at tolke, løsningsfokuseret blik på ofre. Altså mener vi ud fra beskrivelserne at kunne se antydninger af, at rådgiverne skal forsøge at støtte ofrene i at blive eller forblive *selvstændige* og hjælpe dem til at være aktivt deltagende i egen sag. Hvorfor dette? Payne argumenterer for vigtigheden af empowerment som hjælp-til-selvhjælp samt at tage ejerskab over eget liv. Dermed hjælper empowerment borgeren til at formå at handle, da de får ansvar og medbestemmelse (Payne, 2005: 380-381; Hutchinson & Oltedal, 2017: 32-33). Disse tanker går igen inden for det løsningsfokuserede perspektiv, hvor der er fokus på borgernes egne ressourcer samt løsninger frem for problemer. Vi antager dermed, at OID og SKU arbejder efter principperne fra den løsningsfokuserede kortidssterapi, da der med fokuset på *“det aktive offer”* implicit ligger en forståelse af, at ofrene selv besidder de ressourcer og den styrke, som det kræver at komme ud af den ubehagelige situation, som de er endt i (Healy, 2016: 239, l. 1-5).

Ofrene skal ifølge empowerment perspektivet, som vi mener at kunne anspore i såvel danske som i de norske dokumenter; få styrke af, at få ansvar for egen bedring, og gennem udvikling lære at mestre en ny hverdag efter en kriminel hændelse (Hutchinson & Oltedal, 2017: 32-33; Skytte 2017, 38-39). Empowerment skal i givet fald hjælpe offeret til at tage magten tilbage over eget liv, samt at hjælpe offeret til at få selvbestemmelse (Ibid.). Dette finder vi særligt relevant, eftersom at dét at være et offer indebærer, at man er blevet frarøvet sin handlekraft (Holmberg et. al., 2020: 10), og denne form for hjælp-til-selvhjælp kan bidrage til at bringe denne handlekraft tilbage til individet. Om at arbejde med organisationens mål for at yde ”hjælp til selvhjælp”, samt vigtigheden af at et offer selv er aktivt, siger den norske rådgiver, at det er:

”Meget vigtigt! Hjælp til selvhjælp. Fordi en stor del bliver siddende passivt. Og det at motivere dem til at tage den ene telefon, eller skrive svar på den ene mål, som gør, at man pludselig er i gang”

(Bilag 2.: 40, l. 31-32).

Her ses direkte antydninger af korttidsterapiens og socialarbejdernes fokus heri, da den norske rådgiver her hjælper offeret med at samle kræfter til *selv* at mestre de opgaver, der skal til for at komme ud af krisen (Hutchinson & Oltedal, 2017: 32). Den norske leder, som ikke længere *selv*, på samme vis som de ansatte rådgivere, sidder med sagerne, nikker ligeledes genkendende til, at målene

for at arbejde med ”det aktive offer”, faktisk anvendes og fokuseres på i direkte praksis. Hun ytrer om vigtigheden af at anvende mestringsbegrebet, at: *”Vi skal hele tiden bygge op og mestre. Mestring, mestring, mestring”* (Bilag 2: 35, l. 21). Men lederen beskriver endvidere også, *hvorfor* det er vigtigt, at ofrene bliver støttet i at være selvstændig og kommer ovenpå *selv* og ikke står tilbage med følelsen af at være gået nogle skridt tilbage i livet.

”Det er virkelig vigtigt. Det er dem der skal mestre hverdagen videre, og mestre det de har været udsat for. Det er en vanskelig proces at skulle fortælle om det, og tage det op igen forfra osv. Men når (de) gør det, så mestre (de)” (Ibid.: 34, l. 20-22)

Vi ser ud fra disse citater, at det for SKU og OID er afgørende, at individet *selv* lærer at mestre og handle i egen sag og hverdag. Da SKU og OID har erfaringer med, at denne tilgang giver ofrene en bedre chance for at komme sig samt at komme videre i livet efter en kriminel eller voldelig hændelse. En faldgrube, som kritikken belyser, er den gruppe af ofre som *ikke* er i stand til at indtage en aktiv offerposition, og som derfor ikke vinder lige så meget den af løsningsfokuseret tilgang. Kritikere heraf fokuserer på de strukturelle forhindringer, ofrene kan møde, de forhindringer ser vi i forbindelse med Christies tanker om konflikten som ejendom, hvor konflikten i dag er overtaget af professionelle. Christie kritiserer denne måde at håndtere ofrene på og efterspørger mere magt og indflydelse over egen sag. Kritikken af det løsningsfokuserede perspektiv kan da, have betydning for vores forståelse af Christies tanker og kritik. Da man kan stille spørgsmål til, hvorvidt dét at staten overtager konflikten kan være et positivt bidrag til at styrke ofrenes retsstilling, da alle ofre på den måde er bedre positioneret og rustet til at stå igennem en anmeldelse og retssag uanset deres viden eller kendskab til systemet. Dermed ser vi OID og SKU’s fokus på vejledning og støtte i forbindelse med en eventuel retssag, som netop værende en vigtig del af deres vision om at styrke ofres retsstilling (Jf. Offeret retsstilling).

10.5 Grænsen for frivillighed

Forud for afholdelse af specialets interviews havde vi en antagelse om, at vi kunne finde frem til et bud på en grænse for, hvad frivilligheden kunne bære. Ud fra vores empiri er vi blevet klogere og med afsæt i ovenstående afsnit *mennesket bag*, har vi fundet frem til, at det *ikke* handler om en grænse for, hvad frivilligheden kan eller ikke kan tilbyde. Men at det nærmere er relevant at kigge på OID og SKU’s egne rammer og betingelser herfor.

Det er tydeligt, at begge organisationer har nogle klare grænser, som de arbejder inden for. Behandling er blandt andet en omtalt grænse, som der ikke tilbydes af nogen af organisationerne (Bilag 2: 23). I den forbindelse siger den danske formand at; *"I forhold til andre typer professioner, så går grænsen der, hvor deres starter, hvor der er nogen andres ansvar som starter"* (Ibid.: 7 l. 25-27). Han understreger, at der findes mange grænser, og at man som frivillig organisation ikke skal tro, at man kan klare alt (Ibid.: 7, l. 30). Derudover har han den forståelse af frivilligheden i dag, som værende et bidrag til "at lukke de huller", der findes i vores velfærdssamfund (Ibid.: 7, l. 23-24) – herunder netop hjælp til ofre, vidner og pårørende. Før OID blev etableret, eksisterede der *ikke* et lignende tilbud. I den forbindelse kan der trækkes tråde til Torfing og Sørensen's rapport, hvor det nævnes, at frivilligheden har modtaget ekstra opmærksomhed fra politikere, som anser frivilligheden, som værende et positivt bidrag til at styrke velfærdssamfundet. Hvorfor OID anses som et supplement til politiets arbejde. Opsummerende mener den danske formand dermed, at OID skal bidrage med den bedst mulige hjælp inden for rammerne, men så snart hjælpen går over grænsen til det professionelle – eller der hvor andre etablerede tilbud eksisterer, skal der henvises og brobygges til disse (Ibid.: 7). Netop denne pointe påpeger den norske formand, da vi spørger hende ind til grænsen for frivillighed. Hun nævner, at det er vigtigt uanset, om man er professionel eller frivillig, at man kender sine grænser, for hvornår man kan hjælpe, for dermed at give offeret den bedst mulige hjælp og støtte til at komme videre i livet (Ibid.: 30, l. 8-11).

I forbindelse med brobygning og henvisninger til andre tilbud, så finder vi det interessant, at når vi spørger ind til dette, viser det sig, at OID primært henviser til andre frivillige organisationer, mens SKU primært henviser til kommunale eller private tilbud. En rådgiver fra Norge siger således, da vi spørger, om hun kunne finde på at henvise til frivillige tilbud: *"Så skulle jeg være sikker på, at det her er noget, der er værd og kan hjælpe"* (Ibid.: 38, l. 32), og hertil tilføjer hun, at det er sjældent, at hun henviser til frivillige tilbud (Ibid.: 39, l. 4). Modsat nævner formanden fra OID frivillige organisationer i flæng som samarbejdspartnere (Ibid.: 10, l. 8-9). Man kan dermed antage, at der er mere tillid, anerkendelse samt samarbejde - de frivillige organisationer imellem. Her ser vi en sammenhæng i dette samarbejde og den viden de frivillige organisationer har, i forhold til kravene til kvalitetssikring af de frivillige organisationer. Hvilket kan antages at have betydning for ovenstående udtryk for mere tillid mellem frivillige organisationer.

10.5.1. Offerrådgivningen og politiet

SKU og OID adskiller sig væsentligt i organiseringen, især når man kigger på, hvordan de er organiseret i forhold til politiet. Det står klart for os, at begge organisationer arbejder tæt sammen med politiet. SKU er en integreret del af politiets *“Fælles enhed for efterretning og efterforskning,”* og dermed er det et intraorganisatorisk samarbejde, hvorimod OID’s arbejde foregår som et tværsektorielt samarbejde, hvor samarbejdet foregår i samskabelse mellem det offentlige og frivilligt felt.

Lederen fra SKU fortæller, hvordan SKU på trods af, at de er en del af politienheden, har en anden mission end politiet (Bilag 2: 31, l. 14-15). Hvor politiet har fokus på efterforskning og beviser, har SKU fokus på ofrets rettigheder, støtte til anmeldelse samt vejen tilbage til livet (SKU, 2019: 2-3: Politidirektoratet, 2017: 1). Selvom, at SKU har en anden mission, er de en integreret del af politiet, og med deres fokus på anmeldelse kan vi antage, at der må være en bagvedliggende intention om at være med til at nedbringe mørketallet.

SKU er en tydeligere del af politiet, og har også en anden og interessant placering i politiet, end OID har. En bekymring, der kommer til udtryk i forhold til den fysiske placering af offerrådgivningskontorerne, er både for Danmark i dag og for Norge før, de blev etableret – at den fysiske placering på politistationen ville udelukke en del af målgruppen, som eksempelvis ikke har gode erfaringer eller tillid til politiet (Bilag 2.: 39). Hertil fortæller lederen fra SKU, at det er sjældent, at dette opleves, men i en sådan situation er SKU fleksible og har mulighed for at imødekomme offerets ønske og dermed mødes et andet sted. Den norske rådgiver fortæller, hvordan hun også havde denne bekymring inden opstart, og tilføjer, at hun *aldrig* har oplevet, at nogen følte sig utrygge eller afholdte sig fra at tale med hende, fordi kontoret var placeret på politistationen (Ibid.: 39, l. 31). Formanden for SKU tilføjer, at ofrene godt kan skelne mellem politi og medarbejderne på støttecenteret. Dette afspejler sig blandt andet i deres civile påklædning (Ibid.: 33). Med afsæt i ovenstående bekymring har det været vigtigt for SKU at skabe et hyggeligt og rart sted for samtalen med ofrene (SKU, 2018: 19-22). Det er blandt andet noget, som den norske rådgiver nævner, at det ikke er et sterilt kontor, men at der er sofa, blomster osv. for at skabe en tryghed i omgivelserne for samtalen (Ibid.: 39+40).

SKU mener ikke, at der er ofre, der ikke får den rette hjælp pga. deres placering. Formanden mener derimod, at placering af offerrådgivningskontorene på politistationen er med til at skabe mere tilgængelighed og tryghed hos politiet (Ibid.: 32). Hun beskriver det således:

”Vi hjælper politiet med at blive mere tilgængelige, og forsøger at vise, at det ikke er farligt at gå til politiet. Vi er normalt klædt, møder dem i døren og følger dem ud. Og så bliver de tryggere på et politihus, vil jeg tro” (Ibid.: 32, l. 29-31).

Dermed mener de norske informanter *ikke*, at den fysiske placering afskrækker nogen fra målgruppen i at møde op. Til disse udsagn tillader vi os at stille spørgsmålet, hvordan kan man være så sikker på det, hvis målgruppen netop ikke kontakter eller møder op pga. det tætte samarbejdet med politiet? Pointen bliver dermed, hvordan kan man udtale sig om en del af målgruppen, som man potentielt ikke har mødt.

Den norske rådgiver fortæller, hvordan 90% af hendes sager kommer via politiet. Dette er interessant, da den danske rådgiver fortæller følgende om hendes erfaringer med henvisninger fra politiet:

”Så er der dem, der sidder inde ved politiet, som har valgt, at de gerne vil ringes op – det er en helt anden situation, fordi der vil de en gang imellem faktisk slet ikke snakke – de havde ikke behov for at snakke alligevel, men sagde ja for en sikkerheds skyld” (Ibid.: 24 l. 21-24).

Her kan man se en væsentlig forskel i organisationernes kontakt til ofrene, da kontakten hurtigere bliver etableret i Norge, og man kommer ind og taler med en der kender til hele sagen, og derfor skal man ikke til at forklare forløbet én gang til (Ibid.: 40). Den danske rådgiver sammenligner henvendelser fra politiet med henvendelser fra ofre, der selv tager kontakt til offerrådgivningen, hvilke hun beskriver således: *”Vi skal huske, at de mennesker, som ringer til os på vagttelefonen. De har aktivt valgt, at de vil noget”* (Ibid.: 26, l. 20-21). Denne pointe finder vi aktuel, da der i begge organisationer arbejdes med *det aktive offer*, og evnen til aktivt at kunne tage del i processen og vejen tilbage til livet.

Hjælpen efter mødet med politiet

Som beskrevet i problemfeltet opleves det ofte af ofre, at de *ikke* bliver taget alvorligt eller føler sig direkte krænket i mødet med politiet (Rigspolitiet, 2020a: 7). Netop denne pointe afspejles i vores

danske informanternes udtalelser, da de fortæller, at de bruger meget tid på at ”samle op” efter politiets arbejde (Bilag 2: 21, 1.16). Et eksempel herpå er følgende:

”F.eks. spørger politiet ’hvad for noget tøj havde du på? Og det høres jo af ofrene som ’du skulle have haft noget andet tøj på,’ men det er faktisk bare en faktisk oplysning i forhold til at kunne sikre beviser. Og der kan de jo oppe sig, fordi det er så følsomt et område” (Ibid.: 12, 1. 6-9).

Når det som beskrevet opleves, at man samler op efter politiets arbejde, handler det om det sociale arbejde, der ligger i at forklare ofrene, der står tilbage med en frustration og er uforstående overfor situationen, hvorfor politiet handler, som de gør, og hvorfor systemet hænger sammen på den måde, som det gør (Ibid.: 21). Først og fremmest er det værd at nævne, at dét som Knut siger, kan omhandle nogle basale retningslinjer politiet ligger under for. Derudover findes der som før nævnt også *victim blaming* sted i både samfundet og hos politiet (jf. det ideelle offer). At blive mødt som et ”ikke-ideelt offer” og med mistanke om egen skyld og indblanding i sagen, antager vi kan påvirke ofre til i høj grad at føle sig endnu mere krænket end den hændelse, som personen allerede har været ude for. Derfor indtager OID en opsamlende rolle både i forhold til mødet med politiet samt vejen til en eventuel anmeldelse, hvor mødet med systemet for ofrene kan virke uoverskueligt og forvirrende.

11.0. Konklusion

Nærværende speciale tager udgangspunkt i et projektsamarbejde med *Offerrådgivningen i Danmark*. Hvor vi, gennem et komparativt casestudie med søsterorganisationen *Støttesenter for kriminalitetsudsatte* i Norge, ønsker at sammenligne de to organisationer med formålet at identificere organisatoriske betingelser, der kan have betydning for tilgangen til det sociale arbejde. Specialet tager dermed udgangspunkt i følgende problemformulering:

Hvordan er henholdsvis Offerrådgivningen i Danmark og Støttesenter for kriminalitetsudsatte i Norge organiseret? Og hvilken betydning har denne organisering for betingelserne for og tilgangen til den indsats og ydelse ofrene tilbydes?

For bedst muligt at belyse specialets problemformulering har vi anvendt en kombination af de kvalitative metoder; *dokumentmetode* og *det kvalitative forskningsinterview*. Specialet tager dermed udgangspunkt i det empiriske materiale fra dokumentanalysen, samt fire interviews, som havde til

formål at bidrage til en dybere indsigt i betingelserne for tilgangen til det sociale arbejde. Den hermeneutiske videnskabsteori danner rammen om specialet, hvorfor vores analyse baserer sig på fortolkninger af dokumenter samt specialets fire informanternes udtalelser med henblik på at opnå en helhedsforståelse af organisationerne.

Dokumentanalysen bidrager til viden omkring de organisatoriske forhold, samt hvilke betingelser for praksis, det kan have. Dermed kan vi ud fra dokumentanalysen konkludere, at den overordnede forskel i organisationernes opbygning er, henholdsvis SKU som statsligt forankret, og OID som er baseret på frivillighed (Jensen, 1997: 12). Dette med den betingelse for tilgangen til det sociale arbejde, at ansvaret for rådgivningen er forskelligt placeret. Ansvar for at organisationen lever op til sine visioner og formål er i Norge placeret hos politiet. Hvorimod ansvaret i dansk regi på baggrund af deres selvstændighed ligger internt i organisationen. I tilgangen til det sociale arbejdes felt kommer organiseringen til udtryk på følgende måde, nemlig ved at SKU i langt højere grad har fokus på anmeldelse og straf. Dermed konkluderer vi, at organiseringen har en betydning for organisationernes målgruppe. Derfor ser vi en naturlig afgrænsning i forbindelse med organiseringen til, hvorfor SKU *kun* beskæftiger sig med arbejdet med kriminalitetsudsatte, mens OID beskæftiger sig med alle former for ofre, da visionen for OID spænder bredere, hvor både *ofre, vidner og pårørende* imødekommes.

I forbindelse med organisationernes mål om at styrke retsstillingen, ses dette eksplicit udtrykt hos SKU, mens arbejdet med dette er mere implicit hos OID. Christie efterspørger mere indflydelse på egen sag til ofrene, hvilket vi må konkludere, at begge organisationer forsøger at håndhæve i form af at informere og vejlede ofrene omkring deres rettigheder herom. Dermed er der med offerrådgivningens tilblivelse kommet et nyt og større fokus på ofrene. Dette belyses i specialet både af den nye *offerdiskurs*, og offerdiskursen i samspil med Honneths *anerkendelsesteori*. Hermed vurderer vi, at den samfundsmæssige debat omhandlende ofrenes rettigheder og værdighed, bidrager til *selvagtelse* hos ofrene og en styrket *retsfølelse*.

En af organiseringens betingelser kommer til udtryk ved de ansatte i organisationen, som her henholdsvis er professionelle i SKU og frivillige i OID. Noget af det som overraskede os i forbindelse med ovenstående var, at distinktionen her *ikke* viste sig i lige så høj grad, som vi først havde forventet. I og med at informanterne gav udtryk for, at den uddannelsesmæssige baggrund for både de professionelle og frivillige var sammenlignelige. Dér hvor der særligt ses en forskel mellem de

frivillige og de professionelle, er i de professionelles arbejde, som beror på en mere dybdegående og stærkere teoretisk forståelse og erfaring, særligt omkring retssager og processer i denne forbindelse. De frivillige bidrager med *fleksibilitet, mangfoldighed*, og dét at det er *frivilligt*.

Den fysiske placering er en betingelse af den organisatoriske forankring, som må konkluderes at have betydning for tilgangen til den indsats og ydelse, som ofrene tilbydes. SKU har med deres genkendelige og fastlagte rammer placering på politistationerne. Hvorved det bliver nemt for ofrene, at "*blive taget i hånden.*" OID's mere uformelle rammer har den betydning for ofrene, at de *aktivt* selv skal søge hjælpen.

Tilgangen til det sociale arbejde med den indsats og ydelse, som ofrene tilbydes i form af rådgivning, viste sig at være mere ens, end hvad vi havde forventet. Vi må dermed ud fra vores empiriske materiale konkludere, at mennesket *bag* rådgiverne er vigtigere end den professionelle eller frivillige baggrund, disse måtte besidde. Dét at nogen er i stand til at indtage en *containing function* og lytte til vedkommende i den akutte fase er af helt betydelig karakter, for offeret, som vi antager også blot ønsker at blive mødt som et *menneske*, frem for som et offer. For begge organisationer er det et mål at hjælpe ofre videre eller tilbage til livet bedst muligt. Hvilket præger den tilgang, som informanterne giver udtryk for, nemlig at man arbejder løsningsfokuseret ud fra begreber som *empowerment* og *mestring* af eget liv, hvor borgerens egne ressourcer er i fokus. Derfor må det konkluderes, at det for begge organisationer er vigtigt med *aktive ofre*, forstået på den måde, at ofrene er i stand til aktivt at tage ansvar for eget liv. Det aktive offer bliver dermed *ikke* blot en vigtig aktør i offerrådgivningens praksis, men også for hele den samfundsmæssige kontekst offerrådgivningerne befinder sig i, og derfor i den samfundsmæssige debat omkring ofres retsstilling, retsfølelse og værdighed.

12.0 Litteraturliste

- Andersen, H. & Koch, L. (2015). *Hermeneutik og fænomenologi*. Kap. 6 i Jacobsen, M. H., Lippert-Rasmussen, K. & Nedergaard, P. (red.): *Videnskabsteori – i statskundskab, sociologi og forvaltning*. 3. udgave 1. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Andrade, S.B., Casier, F. & Skov P.R. (2020). *Risici og konsekvenser ved voldsforbrydelser - En statistisk kortlægning af ofre og deres familiers liv i Danmark*. VIVE.
- Balvig, F. (2006). *Danskerens syn på straf*. Advokatsamfundet.
- Balvig, F. (2010). *Danskerne retsfølelse og retsfornuft - et forspil*. Det juridiske fakultet.
- Birkler, J. (2013). *Videnskabsteori*. Latvia. 1. udgave. Munksgaard, København.
- Braun, V., Clarke, V. & Gray, D. (2017). *Collecting Qualitative Data - A Practical Guide to Textual, Media and Virtual Techniques*. Cambridge University.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2010). *Kvalitative metoder - en grundbog*. 1. udgave, 3. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Christie, N. (1997). *Konflikt som eiendom*. Tidsskrift for retsvæsen.
- Christie, N. (1986). *The Ideal Victim* i *From crime policy to victim policy* af E.A. Fattah. Department of criminology.
- Clausen, S. (2004). *Offerrådgivningerne i Danmark - en evalueringsrapport*. Justitsministeriets Forskningsenhed.
- Cullberg, J. (2007). *Krise og udvikling*. 5. udgave. Hans Reitzels forlag.
- Duus, M. (2012). *Får offeret også en chance til?* Politiken. Set d. 05.03.2021. Lokaliseret på: <https://politiken.dk/debat/art5454732/F%C3%A5r-offer-et-ogs%C3%A5-en-chance-til>

- Ericsson, K. (2007). *En ny offerdiskurs*. Kapitel 3 i Tham, H. *Brott i välfärden - Om brottslighet, utsatthet och kriminalpolitik*. Kriminologiska institutionen Stockholms Universitet.
- Faurholt, A. (2012). *Eva Smith: Alle skal have en chance til*. DR. Set d. 18.02.2021. Lokaliseret på: <https://www.dr.dk/nyheder/indland/eva-smith-alle-skal-have-en-chance-til>
- Flyvberg, B. (2006). *Fem misforståelser om casestudiet*.
- Galsgaard, J-A. (2014). *Ofre for forbrydelser er udsatte og oversete*. Berlingske. Set d. 18.02.2021. Lokaliseret på: <https://www.berlingske.dk/kronikker/ofre-for-forbrydelser-er-udsatte-og-oversete>
- Healy, K. (2016). *Socialt arbejde i teori og kontekst - en grundbog*. 2. Udgave. Akademisk Forlag.
- Henriksen, L. S. (2018). *Ny bog: Det frivillige engagement står stærkt i skandinavien*. Center for frivilligt socialt arbejde. Set d. 25.04.2021. Lokaliseret på: <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/ny-bog-det-frivillige-engagement-staar-staerkt-i-skandinavien>
- Honneth, Axel. (2006). *Kamp om anerkendelse*. 1. udgave, 6. oplag. Hans Reitzels Forlag, København 2006.
- Holmberg, L., Asmussen, I.H., Adrian, L., & Johansen, L.V. (2020). *Forurettedes møde med retssystemet - fra anmeldelse til afgørelse*. Københavns Universitet - Det Juridiske Fakultet.
- Hutchinson G., & Oltedal S. (2006). *Modeller I socialt arbejde*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag, København.
- Hutchinson G., & Oltedal S. (2010). *Modeller I socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag, København.

- Hutchinson G., & Oltedal S. (2017). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag, 1. udgave, 2. oplag. København 2019.
- Ingemann, J.H, Kjeldsen, L., Nørup, I. & Rasmussen, S. (2018). *Kvalitative undersøgelser i praksis*. 1. udgave. Samfundslitteratur.
- Jacobsen, D.I, & Thorsvik, J. (2014). *Organisationskultur*. Kap. 4 i D.I. Jacobsen, & J.Thorsvik, *Hvordan organisationer fungerer. En indføring i organisation og ledelse* (3. udg.) Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, M.H & Sørensen, A. (2013). *Kriminologi - en introduktion*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, M.H & Jensen, S.Q. (2012). *Kvalitative udfordringer*. 1. udgave. Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, M. H., Lippert-Rasmussen, K. & Nedergaard, P. (2015): *Videnskabsteori – i statskundskab, sociologi og forvaltning*. København. 3. udgave 1. oplag Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, F. (1997). *Forslag til Lov om ændring af retsplejeloven, straffeloven og erstatningsansvarsloven*. Lovforslag nr. L 144. Folketinget.
- Jensen, F. (1998). *Pressemeddelelse*. Justitsministeriet.
- Juhl-Hansen, C., Iversen L.B., & Mikkelsen, O.A. (2020). *Evaluering af projekt opsøgende indsats*. Offerrådgivningen, Københavns politi & Røde Kors.
- Justitsministeriet. (2018). *Nærhed og tryghed*.
- Järvinen, M & Mik-Meyer, N. (2017). *Kvalitativ analyse - syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag.

- Kiær, B. (2012). *Tak til Marlene Duus*. Berlingske. Set d. 18.02.2021. Lokaliseret på: <https://www.berlingske.dk/politik/tak-til-marlene-duus>
- Konfliktråd. *Baggrund*. Set d. 19.05.2021. Lokaliseret på: <https://konfliktraad.dk>
- Kriminalforsorgen. *Ud af kriminalitet*. Set d. 22.03.2021. Lokaliseret på: <https://www.kriminalforsorgen.dk/straf/faengsel/ud-af-kriminalitet/>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *InterView - Introduktion til et håndværk*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag.
- Lykkeberg, R. (2012). *Når offeret slår igen*. Set d. 10.05.2021. Lokaliseret på: <https://www.information.dk/moti/2012/02/naar-offeret-slaar-igen>
- Lo Lacono, V., Symonds, P. & Brown, D. (2016). *Skype as a Tool for Qualitative Research Interviews*. Sociological Research Online.
- Nørgaard, B. (2005). *Axel Honneth og en teori om anerkendelse*. Socialpædagogik nr. 16.
- Offerrådgivningssekretariatet. (1998). *Vejledning til politikredsene i forbindelse med etableringen af en ordning med lokale, frivillige offerrådgivninger*.
- Offerrådgivning i Sydøstjylland. (2016). *Offerrådgivningen*. Set d. 25.03.2021. Lokaliseret på: <http://ged-film.dk/video/offerraadgivningen/>
- OID. (2015/2016). *Organisationsudvalgets rapport - Forslag til behandling*.
- OID. (2017). *OID som Organisation*. – Ajourført i 2019.

- OID. (2020). *Om os*. Set d.11.02.2021. Lokaliseret på: <https://offerraadgivning.dk/om-os/>
- OID. (2020a). *Om offerrådgivningen*.
- OID. (2010). *Notat om offerrådgivningen 1997-2010*.
- Olesen S.P. & Monrad, M. (2018). *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København. Hans Reitzel forlag.
- Payne, M. (2005). *Teorier i Socialt Arbejde*. 1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag. Narayana press, Gylling.
- Pedersen, J.S. (2014). *Institutionel teori*. Kap. 11 i S. Vikkelsø, & P. Kjær, *Klassisk og moderne organisationsteori*. Hans Reitzels Forlag.
- Politiet. (2020). *Støttesenter for kriminalitetsudsatte*. Set d. 25.03.2021. Lokaliseret på: <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter/stottesenter-for-kriminalitetsudsatte/stottesenter-for-kriminalitetsudsatte---nynorsk.pdf>
- Politidirektoratet. (2017). *Vedrørende etablering av offeromsorgskontor i Politidistriktene*. Oslo, Politidistrikterne d. 28.02.2017.
- Retsudvalg. (2008). *Betænkning om konfliktråd*. Justitsministeriet. København. Set d. 17.05.2021. Lokaliseret på: <https://www.ft.dk/samling/20081/almdel/reu/bilag/168/621233.pdf>
- Rigspolitiet. (2020). *Ny tilfredshedsundersøgelse giver panderynker*. Set d. 4.2.2020, lokaliseret på: <https://politi.dk/rigspolitiet/nyhedsliste/ny-tilfredshedsundersogelse-giver-panderynker/2020/05/19>
- Rigspolitiet. (2020a). *Kriminalitetsramte borgeres tilfredshed med politiet*. Politifagligt udviklingscenter og koncernudvikling.

- Roesen, L.V. (2006). *Cirkulæreskrivelse om ændring af ordningen offerrådgivning*. Justitsministeriet.
- Rotger, G.P. (2018-2021). *Unge kriminalitetsofre - konsekvenser*. Igangværende undersøgelse hos VIVE. Set d. 18.02.2021. Lokaliseret på: <https://www.vive.dk/da/undersogelser/unge-kriminalitetsofre-hvilke-konsekvenser-og-hvad-kan-vi-goere-for-at-hjaelpe-2860/>
- Rønn, Carsten. (2011). *Almen Videnskabsteori for professionsuddannelserne – Iagttagelse, viden, teori, refleksion*. 1. udgave 3. oplag. Akademisk Forlag. København.
- Sommerrand, M. (2017). *Ekspertes: Resocialisering betaler sig, hvis retsfølelsen tillader det*. Berlingske. Set d. 18.02.2021. Lokaliseret på: <https://www.berlingske.dk/politik/tak-til-marlene-duus>
- Støttesenter. (2017). *Samarbejdsavtale mellem Trondheim kommune og Sør-Tøndelag politidistrikt*. Støttesenter for fornærmede i straffesaker.
- SKU. (2018). *Samlehefte*.
- SKU.(2018a). *Virksomhedsrapport 2018*.
- SKU. (2019). *Virksomhedsrapport 2019*.
- Skytte, M. (2017). *Socialt arbejde*. Kap. 1 i Guldager, J. & Skytte, M.: *Socialt arbejde - teorier og perspektiver*. 2. Udgave. Akademisk forlag.
- Torfing, J. & Sørensen, E. (2013). *Ledelse af frivillige*. Roskilde Universitet.
- Torfing, J. & Triantafillou, P. (2017). *New Public Governance på dansk*. Akademisk Forlag.

- Westfall, K. (2017). *Danske fængsler er i verdensklasse til resocialisering*. Fængselsforbundet. Set d. 22.03.2021. Lokaliseret på:
<https://faengselsforbundet.dk/fagbladet-net/danske-faengsler-er-i-verdensklasse-til-resocialiseringx/>
- Østergaard, M. & Pedersen, A. (2019, 18. Marts). Frivillighed under pres. *Socialrådgiveren*. s. 32-33.

Bilag:

- Bilag 1: Interviewguide
- Bilag 2: Transskriberinger af interviews
- Bilag 3: Oversigt over dokumenter
- Bilag 4: Samarbejdsaftale
- Bilag 5: Samtykkeerklæring
- Bilag 6: Læringsportfolio