

Medling vid brott

Brottsoffren berättar

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	4
Brottsoffer och medling	6
Brottsoffrens behov	7
Varför ska brottsoffret delta i medling?	8
Tidigare studier av brottsoffer i medling	9
BRÅ:s försöksverksamhet	10
Rapportens uppläggning	11
Medling vid brott som drabbat en privatperson	12
Intervjuundersökningen	12
Medling vid brott som drabbat en affärsverksamhet	22
Enkätundersökningen	22
Vad tyckte brottsoffren om medlingen?	22
Sammanfattande diskussion	25
Litteratur	28
Bilagor	29
Bilaga 1.....	29
Bilaga 2.....	30

Förord

Våren 1998 gav justitiedepartementet Brottsförebyggande rådet (BRÅ) i uppdrag att inleda och utvärdera en försöksverksamhet med medling för unga lagöverträdare på olika platser i landet (Ju 97/1394). Bland annat skulle BRÅ belysa vilka effekter medling har på gärningsmännen och på brottsoffren. Försöksverksamheten har beskrivits närmare i en tidigare delrapport (BRÅ-rapport 1999:12). En rapport har också gjorts om gärningsmannens syn på sitt deltagande i medling (BRÅ-rapport 1999:14). Resultaten av uppdraget presenteras i "Medling vid brott. Slutrapport från en försöksverksamhet" (BRÅ-rapport 2000:8). Föreliggande rapport avhandlar brottsoffers medlingserfarenhet.

Medling har bland annat uppkommit för att ge brottsoffret en möjlighet att träffa gärningsmannen, få svar på frågor och bearbeta händelsen. Denna möjlighet saknas i stor utsträckning för brottsoffret i rättsprocessen. En av de viktigaste aspekterna när man studerar medling är att undersöka hur brottsoffret uppfattar sitt deltagande och hur denne reagerar på mötet med gärningsmannen. I denna rapport redovisas två undersökningar (en intervjuundersökning och en enkätstudie) med brottsoffer som deltagit i medling inom försöksverksamheten. I rapporten beskrivs brottsoffrens upplevelse av mötet med gärningsmannen, varför brottsoffren velat medverka samt hur medlingen påverkat dem.

Malin Leiknes, före detta projektanställd vid BRÅ, har genomfört intervjuundersökningen och författat rapporten, i samarbete med Karin Svanberg, BRÅ, som genomfört enkätstudien.

Stockholm i mars 2000

Ann-Marie Begler
Generaldirektör

Sammanfattning

I denna rapport redovisas två studier som tillsammans ska belysa vilken effekt medling har på brottsoffer. Den ena studien bygger på intervjuer med privatpersoner som utsatts för brott. Den andra är en enkätundersökning av företrädare för företag eller organisationer som utsatts för brott. Alla respondenter har medverkat i medling inom försöksverksamheten från hösten 1998 till hösten 1999. De resultat som redovisas från dessa studier kan inte generaliseras till alla brottsoffer som deltagit i medling inom försöksverksamheten, eftersom urvalen är selektiva. Rapporten gör inte anspråk på representativitet.

Medling vid brott är ett möte mellan brottsoffer och gärningsman i närvaro av en medlare. Vid mötet deltar en gärningsman som erkänt sitt brott, ett brottsoffer som vill träffa gärningsmannen och en medlare som kan handskas med situationen på ett säkert vis. Medling kan anses vara värdefullt för brottsoffret på flera sätt. Genom medling kan några av de känslomässiga behov som uppstått till följd av brottet tillfredställas, till exempel att få svar på frågor så att inte felaktiga bilder av det inträffade eller gärningsmannen målas upp. Brottsoffer upplever ibland att de förlorat sitt självbestämmande, att genom delaktigheten i medlingen få visa att vad gärningsmannen gjort var fel kan återge brottsoffret kontrollen över sin egen situation. Delaktigheten i samhällets arbete med att förebygga brott kan vara ett skäl för att delta. Genom medlingen kan brottsoffret även få kompensation för eventuellt lidande eller erhålla någon annan form av gottgörelse som parterna kommer överens om.

Resultaten från de två studierna visar att de privatpersoner som utsatts för brott, som de upplevt som allvarliga, ville delta i medling för sin egen skull. De som utsatts för brott som de upplevt som lindriga ville delta mer för gärningsmannens skull. Detta beror förmodligen på att det finns ett större behov hos brottsoffer som utsatts för grova brott att på olika sätt bearbeta händelsen och därmed få ett känslomässigt avslut på händelsen. För de brottsoffer som representerade företag var skälet till deltagandet att de ville förhindra gärningsmannen att begå fler brott. De oroas över hur brotten påverkar företaget ekonomiskt. Andra skäl var att de ville reda ut situationen, få se gärningsmannen och gå vidare.

Privatpersonerna som utsatts för brott kände sig mycket delaktiga i medlingen och fick stort utrymme att framföra egna åsikter. De hade också en mycket positiv inställning till medlaren och beskrev denne med ord som professionell, seriös och mycket bra. Liknande beskrivningar kom även från de brottsoffer som representerar företag. Privatpersonerna uppgav att mötet med gärningsmannen inte var traumatiskt eller påfrestande och att de upplevde ett övertag och en säkerhet vid medlingen. De brottsoffer som representerat företag uppgav heller ingen rädsla för gärningsmannen.

De flesta av privatpersonerna kände en lättnad efter medlingen, vilket bland annat berodde på att de fått reda ut händelsen med gärningsmannen och tagit emot en ursäkt. Även de brottsoffer som representerat ett företag har fått en ursäkt från gärningsmannen och de flesta tyckte att den kändes äkta. Utmärkande för deltagarna i den sistnämnda gruppen är att de anser sig ha ont om tid och tycker att medling är en tidskrävande procedur.

Majoriteten av de brottsoffer som utsatts i egenskap av privatpersoner har uppgett att de inte kände någon rädsla för att utsättas för brott igen, varken efter brottet eller efter medlingen. De brottsoffer som representerar ett företag känner ingen otrygghet på sin arbetsplats till följd av brottet. För några få av privatpersonerna gav brottet upphov till en förhöjd rädsla att utsättas för brott och i dessa fall bedöms medlingen ha bidragit till att rädslan försvunnit. Tiden som förflutit efter brottet är dock troligen det som bidragit mest till att minska rädslan.

Privatpersonerna har också fått uppge vem medlingen var till för. Denna bedömning varierade beroende på hur allvarligt de upplevde att brottet var. Offer som upplevt brottet som lindrigt kände att medlingen inte i så stor utsträckning var till för dem utan snarare för gärningsmännen. De offer som upplevt brottet som allvarligt ansåg i högre utsträckning att medlingen var till för dem.

Resultaten från undersökningarna stöder antagandet att medling är en metod som ger brottsoffren möjlighet att, på ett konstruktivt sätt, tillfredställa en del av de känslomässiga behov som uppstår efter ett brott. Särkilt det behov av information som anses vara värdefull i bearbetningsfasen. Brottsoffren ges också i medling en möjlighet att, genom ett tillrättavisande av gärningsmannen, återta en del av den självkontroll som brottsoffer ibland upplever sig förlora vid ett brott. Medlingen upplevs också som ett unikt tillfälle att delta i samhällets arbete med att förebygga brott, de brottsoffer som representerade företag ansåg att medling är en konstruktiv metod att tillrättavisa ungdomar som begår brott. För dessa var det viktigt att vara den i gärningsmannens tillvaro, som visar vilka normer och värderingar som råder i samhället. Att genom medling bli kompenserad för ekonomiska förluster upplevs dock inte av brottsoffren som det mest viktiga med medlingen.

Brottsoffer och medling

Medling anses vara ett sätt att både göra den unge lagöverträdaren medveten om effekten av sina handlingar och att på ett konstruktivt sätt ge brottsoffret möjlighet att bearbeta sina upplevelser. Rapporten är inriktad på brottsoffrets perspektiv och behandlar brottsoffrens erfarenheter under försöksverksamheten med medling för unga lagöverträdare.

Det centrala för medlingsverksamheterna är mötet mellan gärningsmannen och brottsoffret. Ett medlingsmöte går oftast till så att brottsoffret och gärningsmannen sammanförs och ger sina versioner av hur de uppfattat händelsen samt beskriver vilka konsekvenser brottet fått. Samtalet leds, men styrs inte, av en opartisk medlare. Oftast ber gärningsmannen brottsoffret om ursäkt. Ibland upprättar parterna ett avtal om hur gärningsmannen ska kompensera brottsoffret eller hur de ska förhålla sig till varandra i fortsättningen. Nödvändiga kriterier i medlingen är således en gärningsman som erkänt sitt brott, ett brottsoffer som vill träffa gärningsmannen och en medlare som kan behandla situationen på ett säkert vis.

Medling är teoretiskt förankrad i en rättsfilosofi som benämns reparativ rättvisa. Denna erbjuder ett annat förhållningssätt än det traditionella, när rättvisa ska skipas. Den reparativa rättvisan fokuserar på de skador som gärningsmannen åsamkat brottsoffret och involverar aktivt brottsoffer och gärningsman i en reparationsprocess. Medling kan anses vara ett av de mest konkreta uttrycken för reparativ rättvisa, då många anhängare av detta synsätt menar att ordnade möten mellan brottsoffer och gärningsmän är den metod som bäst svarar mot dessa strävanden.

En kritisk synpunkt som har riktats mot medling är att det bör finnas restriktioner mot att införa medling vid vissa brott. Medling vid bland annat brott med sexuella inslag kan vara mycket svår att hantera för brottsoffret. Karen Leander uttrycker kritiken på följande sätt:

”Jag vet att feministiska kriminologer i Holland vill införa medling i till exempel våldtäktsmål, men jag är mycket tveksam. I en medling blir kvinnan tvungen att aktivt förlåta mannen, och jag tror att det kan bli en alltför hård press på henne. Bara att sitta ner vid samma bord som en våldtäktsman kan vara svårt nog.”

(Naumann, 1994.)

En annan kritik som framförts mot medling är att brottsoffret kan känna sig tvingad att delta i medlingen om den medför strafflindring för gärningsmannen. Den svenska försöksverksamheten har inte haft någon sådan anknytning till rättsprocessen vilket har medfört att denna aspekt inte har kunnat studeras.

Brottsoffrens behov

Under 70-talet växte en debatt fram som bottnade i att brottsoffret hade glömts bort till fördel för den mängd av forskning som genomfördes kring gärningsmannen. Inom viktimologin (läran om brottsoffret) intresserade man sig till en början framförallt för brottsoffrets roll när brottet begicks. Forskning inom viktimologin har dock på senare år börjat sträva efter att förbättra brottsoffrets ställning inom följande områden: brottets påverkan på offret (fysiska eller psykiska men samt behov av hjälp), kompensation till brottsoffret och brottsoffrets ställning gentemot gärningsmannen i en rättegång. Inom samtliga av dessa områden har medling diskuterats som en metod för att förbättra brottsoffrets situation (BRÅ, 1988).

Viktimologin har bland annat inriktats på hur brottsoffer kan hantera händelsen och vilka reaktionsmönster som kan följa på brottet, särskilt vid grova brott. Direkt efter brottet kan offret sakna förmåga att handla rationellt. Detta beror på att stora delar av den psykiska energin används till att försöka hantera alla starka känslor som brottet framkallat. Exempel på reaktioner i denna första fas, ”chockfasen”, kan vara tomhetskänslor, panik och överklighetskänslor. Chockfasen övergår så småningom till en mindre kaotisk ”reaktionsfas”. Denna kan för offret ta sig uttryck i oro, minskat självförtroende, ångestkänslor och ätstörningar för offret. Ångesten kan framkalla försvarsmekanismer som bortträngning och förnekelse. Denna inre process kan i sin tur innebära att mindre psykisk kraft återstår till att upprätthålla alla de dagliga aktiviteterna. Därefter följer en ”bearbetningsfas” där brottsoffret försöker bearbeta de känslor som brottet kan ha skapat. I denna fas är information viktig för offrets återhämtning. Oklarheter om brottsändelsen kan för vissa brottsoffer leda till ökad otrygghet och rädsla. Brottsoffret kan börja fantisera kring hur gärningsmannen ser ut och oroa sig över om denne finns i omgivningen. I värsta fall kan detta göra att brottsoffret inte vill vistas utomhus vissa tider eller helt ändrar sitt livsmönster. Ett eget engagemang i behandlandet av brotts handlingen kan motverka en sådan utveckling. Vanligen övergår bearbetningsfasen till en ”nyorienteringsfas” där offret steg för steg återvänder till sin vardag. Brottsoffrets sätt att reagera på brott påverkas av dennes bakgrund och står ofta i proportion till brottets allvarlighetsgrad, dess följder och brottsoffrets eventuella fysiska skada (SOU, 1998:40; Lindgren, 1997).

För många offer innebär brottet vanligtvis inte några större emotionella förändringar eller påfrestningar och för dem uppstår inte heller några känslomässiga behov. Däremot kan de materiella behov eller praktiska bekymmer som uppstår till följd av brottet vara nog så besvärande. Till exempel för ett företag som ständigt utsätts för skadegörelse.

Diskussioner om brottsoffrens behov i allmänhet och medling i synnerhet, rör oftast privatpersoner som utsatts för brott mot person, såsom misshandel eller hot. Det väsentliga för vilka behov som uppstår efter ett brott är dock inte vilket brott brottsoffret utsatts för eller vem som utsatts utan hur brottsoffret upplevt brottet – dennes subjektiva upplevelse av brottets allvarlighetsgrad.

Varför ska brottsoffret delta i medling?

Det finns flera argument för att medling är bra för ett brottsoffer. Tillfredsställelse av några av de känslomässiga behoven som uppstår efter brotts handlingen är ett. En medling gör att den utsatte får träffa gärningsmannen, se vem denna är, prata ut och få information om händelsen. Den typ av information som påvisats vara så viktig för offret i bearbetningsfasen. Vid en medling kan brottsoffret genom informationen som kommer fram där få visshet om oklarheter och eventuella felaktiga föreställningar som byggts upp kan raderas. Medlingen kan på så sätt bidra till att händelsen får ett känslomässigt avslut.

Ett annat skäl för brottsoffret att delta i medling är att återfå kontrollen över sin egen situation. Brottet kan ibland medföra att offret känner att självbestämmandet gått förlorat och att självbilden är kränkt. I en medling kan brottsoffret klargöra för gärningsmannen att denne handlat felaktigt och därigenom visa ”vem som bestämmer”. På så sätt kan offret återfå sin integritet och kontroll och bygga upp en positivare självbild (Zehr, 1990). Att få höra och känna att gärningsmannen är ångerfull och försöker ställa tillräta kan vara den upprättelse som många brottsoffer har saknat i den vanliga bemötandet efter ett brott.

Även för de offer där behoven som uppstår efter brottet endast är materiella kan medlingen ha en funktion. I medlingen får offret visa vilka konsekvenser brottet haft och därmed möjliggörs en insikt hos gärningsmannen som kan leda till att denne inte gör om samma handling, vilket gagnar brottsoffret. Brottsoffren får i dessa medlingar rollen att vara den som tillrättavisar gärningsmannen och tydliggör de normer och värderingar som råder i samhället. Offret kan också få ekonomisk ersättning för de konsekvenser brottet haft, antingen genom direkt betalning eller genom arbete.

En grundläggande förutsättning för att medlingen ska få ett lyckat resultat är att medlaren tar stor hänsyn till brottsoffrets reaktion på brotts handlingen och är medveten om dennes behov, d v s genomför en brottsofferkänslig medling.

Tidigare studier av brottsoffer i medling

När medlingens effekter på brottsoffret undersöks ställs en del frågor oftare än andra. En sådan är om brottsoffret varit positivt till medverkan i medling. Mellan 80 och 90 procent av respondenterna säger sig ha varit positiva till att

delta i medling. Ungefär samma andel uppger att de deltagit frivilligt (Kerner m.fl, 1992; Umbreit, 1996; Sherman & Strang, 1997).

Andra viktiga frågeställningar rör skälet till medverkan vid en medling och vilka förväntningar brottsoffret hade före medlingen. Förväntningarna hänger ofta ihop med den information de fått av medlaren. En utförlig information medför att brottsoffret får inblick i medlingsprocessen och en chans att förbereda sig inför mötet. Det framkommer ofta att man vill medverka för att ställa enkla men viktiga frågor till gärningsmannen, bland annat om varför just de utsattes. Andra tungt vägande skäl till att delta var att de ville hjälpa och tillrättavisa gärningsmannen och täcka sina förluster. De förväntningar som brottsoffren har före medlingen var att gärningsmannen skulle be om ursäkt och att de skulle komma överens om en kompensation (Svanberg, 1996; Umbreit, 1996).

Några av de viktigaste frågorna vid utvärderingar är hur brottsoffren uppfattade medlingen och hur den påverkade dem. Flera utvärderingar visar att majoriteten av brottsoffren är nöjda med medlingen. Brottsoffren uppger ofta att de efter mötet kände sig lättade och att de fått svar på frågorna de grubblat över. De uttrycker också stor tillfredsställelse med att gärningsmännen bett om ursäkt (Belgrave, 1995; Sherman & Strang, 1997). Vid en jämförelse uppgav brottsoffer som deltagit i den traditionella rättsprocessen att de upplevt en större delaktighet i medlingsprocessen och en rättvisare behandling än de som deltagit i den traditionella rättsprocessen. Ett annat resultat är att medling påtagligt minskar brottsoffrens oro och rädsla för nya brott (Umbreit, 1996).

Eftersom många medlingar är inriktade på att gärningsmannen ska gottgöra brottet, exempelvis med någon form av ersättning, är avtalet ytterligare en viktig fråga. För brottsoffren är oftast själva mötet, att få klarhet i händelsen och lägga den bakom sig, viktigare än avtalet. Den symboliska ersättningen till brottsoffret, till exempel en vädjan om ursäkt, uppges vanligtvis som viktigare än den materiella ersättningen (Statskonsult, 1996). I de fall där ett avtal upprättats om ekonomisk ersättning eller att någon form av arbete ska utföras, har överenskommelsen som regel följts. I två undersökningar har man jämfört fall där man kommit överens om ersättning genom medling med överenskommelser i domstolsförhandling. Båda studierna visade att en högre andel av de brottsoffer som medverkat i medling fått den överenskomna kompensationen jämfört med brottsoffer i den traditionella rättsprocessen (Haley, 1992). Utvärderingarna visar att den viktigaste behållningen av medlingen för brottsoffren ofta är att få beskriva brottets följder för gärningsmannen, få svar på frågor de funderat över och att förhandla om ett gottgörelseavtal. Själva avtalet var det minst viktiga för offrens del (Umbreit, 1996).

BRÅ:s försöksverksamhet

BRÅ har inlett och utvärderat en försöksverksamhet med medling för unga lagöverträdare på olika orter i landet. 32 projekt har ingått i försöksverksamheten som pågått i drygt ett år. De flesta projekt inom försöksverksamheten är organiserade inom kommunernas socialtjänst. Projekten har kontinuerligt lämnat uppgifter till BRÅ om den löpande verksamheten i så kallade medlingsprotokoll. Ett medlingsprotokoll avser ett medlingstillfälle och sänds till BRÅ allteftersom medlingarna genomförs. Ungefär 400 medlingar har genomförts under denna tid. Av dessa behandlar mer än hälften snatterier och skadegörelser mot företag. I 40 procent av medlingarna är offret en privatperson. Drygt en tiondel av medlingarna gällde våldsbrott riktade mot privatpersoner.

Brott som riktar sig mot företag är oftast snatteri och skadegörelse. Brott mot privatpersoner kan vara egendomsbrott, såsom fordonstillgrepp eller skadegörelse, men även brott mot person som misshandel. Eftersom medlingar genomförs utifrån olika förutsättningar kan man anta att mötena ter sig olika beroende på brottets art och offret.

För ett företag är brottet oftast inte känslomässigt påfrestande och medlingen kan genomföras på ett ganska enkelt sätt. Några av försöksverksamhetens projekt har en tydlig inriktning mot att medla i ärenden med unga gärningsmän som begått egendomsbrott, främst mot företag. Målet med dessa projekts verksamhet uppges vara att den omedelbara reaktionen och tidiga åtgärden i den unges liv ska förhindra inträdet i en kriminell karriär, således att ”stämna i bäcken” och förhindra återfall i brott. Medlingarna i dessa projekt är informationsrika och fokuserar ofta på brottets materiella konsekvenser. De genomförs på kort tid. De flesta snatterimedlingar har tagit mindre än 30 minuter. I dessa projekt sluts oftare avtal och då främst om någon form av ekonomisk gottgörelse mellan brottsoffer och gärningsman. Denna typ av medlingsverksamhet ligger nära den som i litteraturen brukar kallas ”avtalsstyrd” medling och som är mest utbredd i västvärlden. Denna inriktning anknyter till reparativ rättvisa på så sätt att man försöker stärka den sociala kontrollen genom brottsoffrets aktiva deltagande i tillrättavisandet av gärningsmannen. Gärningsmannen uppmanas ofta att reparera eventuella materiella skador. Brottsoffrets uppgift i medlingen blir då i första hand att vara agent för den sociala kontrollen och tillrättaföra gärningsmannen genom att tydliggöra brottets konsekvenser.

För privatpersoner som utsatts för brott kan medlingen få ett känslomässigt innehåll. Ett fåtal projekt i Sverige medlar mest i grövre brott som riktats mot privatpersoner. Målet är då att tilldela de båda parterna aktiva konfliktlösarroller där de tillsammans, i dialog, får reda ut vad som hänt och varför. Medlingarna och förarbetet tar i allmänhet längre tid och medlingen föregås oftare av ett förmöte.

I bedömningen av vilka ärenden som ska medlas görs en avvägning mellan parternas behov. Dessa ska komma till uttryck och behandlas i det personliga mötet och i dialogen mellan parterna. Det händer ibland att man skriver ett avtal även i denna typ av medling men då handlar det oftast om ett "ickemateriellt" avtal, till exempel hur parterna ska förhålla sig till varandra i fortsättningen. Denna inriktning är vad som i litteraturen brukar betecknas som "humanistisk" och anknyter till teorierna om reparativ rättvisa i den meningen att brottet behandlas som en konflikt och medlingen blir forumet för de båda parterna att lösa konflikten.

Rapportens uppläggning

Denna rapport bygger på två studier av brottsoffer som deltagit i medling. Syftet är i båda studierna att få en inblick i hur brottsoffer ser på sitt deltagande i medling.

Den ena studien är en intervjuundersökning som behandlar privatpersoner som blivit utsatta för brott. De har blivit utsatta för såväl egendomsbrott, såsom fordonsstöld och skadegörelse, som brott mot person, såsom hot och misshandel. Brottsoffrens upplevelser kan skilja sig mycket åt beroende av vilka brott de utsatts för och hur de har uppfattat dessa brott. Intervjuundersökningen bygger på en personlig kontakt med offret som i en dialog med intervjuaren utförligt fick beskriva sina känslor. Detta har medfört nyansrika svar personer som utsatts för brott och som deltagit i medling.

Den andra studien är en enkätundersökning med personer som i medlingen representerat företag som utsatts för brott, vanligtvis snatterier eller skadegörelser. Enkätundersökningen ger endast ett begränsat utrymme för varje svar. Den medger inte en djupare analys av respondenternas känslor. Rapporten avslutas med en sammanfattande diskussion av resultaten från ovannämnda studier.

Medling vid brott som drabbat en privatperson

Intervjuundersökningen

Syftet med denna studie är att belysa effekterna för brottsoffret av medling. Inriktningen är att undersöka om denna kan vara ett konstruktivt sätt att ge brottsoffret möjlighet att bearbeta sina upplevelser av brottet. Undersökningen som är baserad på intervjuer med brottsoffer, försöker i första hand ge en grundläggande förståelse av brottsoffrens tankar kring medling. Avsikten är att med den undersöktes ögon försöka se och förstå dennes upplevelse. Undersökningen är således kvalitativ. Intervjuerna genomfördes utifrån tre olika teman kring vilka halvstrukturerade frågor ställdes. På grund av detta har en del följdfrågor skilt intervjuerna åt.

I anslutning till medlingarna inom försöksverksamheten har brottsoffren fått svara på om BRÅ fått kontakta dem för en intervju. Av de privatpersoner som utsatts för brott och som deltagit i medling tillfrågades 97 personer. Resterande brottsoffer blev inte tillfrågade av olika anledningar. Till exempel att medlaren eller projektledare ansåg att frågan blev en för tung belastning för brottsoffret. Av de 97 tillfrågade kunde 74 av tänka sig att bli intervjuade. Till dessa sändes en skriftlig förfrågan varpå 28 personer uppgav att de ville delta. När kontakt togs med dem avstod till sist åtta brottsoffer att medverka i en intervju. Intervjuerna blev således 20 till antalet. Varje genomförd intervju spelades in på band och skrevs ut i sin helhet. Intervjuerna tog i genomsnitt en timme och utfördes i den intervjuades hem eller på arbetsplatsen.

Hur ett brottsoffer känner sig efter medling och reagerar på den är mycket individuellt. Att belysa dennes känslor är förknippat med en del svårigheter. Resultat från undersökningar av reaktioner ger stort utrymme för tolkningar. Retrospektiva intervjuer, dvs. intervjuer som avspeglar vad en person har upplevt vid en bestämd tidpunkt och i ett bestämt sammanhang, är även förknippade med andra problem. De intervjuade kan ha glömt både händelsen och känslan. Dessutom kan människor återskapa eller minnas det förgångna genom ett filter av tankar och tankesätt som de tillägnat sig senare. På så sätt kan minnen omformas så att de stämmer med vad individen tycker och tänker vid intervjutillfället (Repstad, 1987; Patton, 1987). Urvalet av respondenter är starkt selektivt. En begränsning i undersökningen är att den undersökta gruppen kan domineras av personer som antingen har påtagligt positiva eller påtagligt negativa erfarenheter från medlingen.

De 20 brottsoffer som intervjuats har en sned könsfördelning med något fler kvinnor (13 personer) än män. Hälften, dvs. tio personer, har utsatts för egendomsbrott, såsom stöld och skadegörelse och tio personer har utsatts för brott mot person eller brott mot allmänheten, såsom misshandel, hot, rån, falsk angivelse och trakasserier. (Dessa fördelningar kan studeras närmare i bilaga 1.) En av brottsoffren har deltagit i en indirekt medling. Brottsoffret har i detta fall inte träffat gärningsmännen utan endast haft kontakt med dem via brev.

Resultaten redovisas efter tre teman som anger olika skeenden i medlingsprocessen, nämligen 1) *före medlingen*, 2) *under medlingen* och 3) *efter medlingen*.

Det första temat berör frågan hur brottsoffren känner inför medlingen. En viktig aspekt är vilken information brottsoffren får om medling som företeelse och syftet med mötet. Andra frågor på detta tema är vilka förväntningar brottsoffren hade före medlingen och varför de ville träffa gärningsmannen.

Det andra temat behandlar brottsoffrens intryck under själva medlingen. Mötet med gärningsmannen och medlarens roll är viktiga här. Brottsoffrens uppfattade delaktighet i medlingen, med bland annat deras åsikter om hur styrda de blev och om de fick säga allt de ville säga, är andra aspekter som också behandlas nedan.

Det tredje temat berör medlingens möjligheter att hjälpa brottsoffret och gärningsmannen att reda ut händelsen och inbegriper bland annat om händelsen känns avslutad, om brottsoffren känner fortsatt oro och vilket syfte medlingen ansågs ha. De känslor som växer fram efter medlingen är viktiga eftersom de grundas på en övergripande eller sammanfattande bild av mötet med gärningsmannen.

I resultatredovisningen görs ibland en indelning av intervjupersonerna i två grupper. De som upplevt brottet som allvarligt och de som upplevt brottet som lindrigt. Indelningen bygger på en subjektiv bedömning som intervjuaren gjort av hur offret upplevt brottet. Det bör poängteras att denna bedömning inte följer någon uppdelning efter brottstyp. Det var emellertid mer vanligt att intervjupersonerna som utsatts för brott mot person, såsom misshandel, verkade uppfatta händelsen som allvarlig än att de som utsatts för egendomsbrott gjorde det.

Före medlingen

Information före medlingen

När ett brottsoffer blir tillfrågat om att delta i medling är det mycket viktigt att ge fullgod information, bland annat för att brottsoffren ska kunna förbereda

sig, både mentalt och praktiskt inför det stundande mötet med gärningsmannen. Alla brottsoffer som intervjuats ansåg att informationen var bra och tillräcklig. De uppgav att medlaren förklarade, ofta ett flertal gånger, hur mötet skulle genomföras och gav brottsoffren tid att ställa frågor. I vissa fall har medlaren och brottsoffret även träffats på ett så kallat förmöte, där de diskuterat medlingens gång. Exempel som visar brottsoffrens tillfredsställelse med den information de fått är följande citat:

”Jag tyckte att jag fick den information jag behövde. (...) De berättade ju i brevet då som jag fick och sen så kontaktade de mig per telefon flera gånger och berättade vad det handlade om och vad jag skulle göra och så. Jag förstod precis vad det var när jag kom dit.”

”Jag tyckte att den var bra. För jag hade känslan av att medlaren var inte ett dugg stressad när hon ringde utan hon gav mig tid att fråga och hon gav riktiga svar så det var bra.”

Skäl till medverkan

Den information som brottsoffren ges kan vara avgörande för om de vill medverka i medling eller inte. Vid intervjuerna framkom att många av brottsoffren ville medverka för att från gärningsmannen få svar på sina frågor. Brottsoffren undrar varför de valdes ut som offer för t.ex. väskryckning eller misshandel. Ett offer för bilstöld kan vilja veta vad gärningsmannen använde den stulna bilen till. En annan fråga kan vara vilka uppväxtförhållanden gärningsmannen haft. Dessa frågor kan för en utomstående verka ganska ovidkommande och endast beröra detaljer. För den utsatte kan svaret dock vara vad som fattats för att denne ska känna att händelsen är upplärd och känslomässigt avslutad. Att träffa gärningsmannen ansågs av många kunna hjälpa brottsoffren att komma över följderna av det brott som de utsatts för. Andra anledningar var att slippa den rädsla de upplevde efter brottet och att få se vem gärningsmannen var. På så sätt är brottsoffret inte längre hänvisad till sina egna fantasier om gärningsmannen. Detta kan ha en avgörande betydelse för brottsoffrens oro för att utsättas för ytterligare brott. Ett av brottsoffren har bland annat motiverat sin medverkan på följande vis:

”Jag ville veta hur han såg ut, vem det var. Jag visste ju inte och jag tänkte att man kan ju träffa dem överallt och eventuellt så känner de igen en. (...) Men jag visste ju inte vilka de var så det kändes som att jag ville veta det.”

Ytterligare skäl till medverkan var att prata ut om händelsen med gärningsmannen och medverka till att tillrättavisa gärningsmannen. Ett mönster som intervjuerna ger visar att brottsoffren som upplevt sig blivit utsatt för allvarligare brott ville medverka för sin egen skull medan brottsoffer som upplevt att de blivit utsatta för lindrigare brott avsåg att hjälpa eller tillrättavisa gärnings-

mannen. Ett brottsoffer som råkat ut för personrån motiverar sin medverkan i medling på följande sätt:

”Det var just det här att få svar på frågorna, men det som det har gett mig, som jag tror i alla fall, det är möjligt att det hade förändrats i alla fall, men det var att desamma efter det här hade hänt, och jag är inte en person som är rädd av mig, men helt plötsligt så var jag rädd. Inte rädd att vem som helst skulle hoppa på mig på gatan, inte så, men jag ville inte ha någon bakom mig.”

Ett annat brottsoffer vars fordon blev vandaliserat menade att skälet till dennes medverkan var följande:

”De ringde till mig bara och frågade mig om jag var intresserad att ställa upp på det här, ja det är klart att jag gör det, sa jag. För jag menar att hur det än är så kan man ju hjälpa dem att prata lite vett i dem.”

De förväntningar som brottsoffer har inför en medling kan vara sammanlänkade med skälen till att de vill medverka. Förväntningarna formas av kontakten med medlingsverksamheten och informationen därifrån. Förväntningarna är dessutom mycket individuella och beror på hur brottsoffren har berörts av brottshändelsen. De förväntade sig bland annat att få träffa en empatisk gärningsman med kapacitet att ta emot ett budskap och kunna känna ånger. De ville kunna ställa frågor till gärningsmannen kring händelsen. De flesta av brottsoffren har dock inte haft någon speciell förväntan inför medlingen. Orsaken uppgavs oftast vara att de inte varit med om medling tidigare och därför inte kunnat skapa sig några förväntningar.

Under medlingen

Medlaren

Medlarens roll är mycket betydelsefull. En mindre lämplig medlare skulle kunna förvärra hela situationen och utsätta brottsoffret för ännu en smärtsam upplevelse utöver själva brottet. Medlaren måste kunna vägleda samtalet så att alla får framföra sin åsikt och kontrollera utvecklingen av denna så att inte fler konflikter uppstår. Samtidigt måste medlaren kunna leda samtalet så varsamt att parterna inte känner sig för styrda, utan ges så mycket frihet som möjligt (Nehlin m.fl, 1998). I stort sett alla brottsoffer som intervjuats har uppfattat medlaren som kompetent och bra, bland annat har följande sagts:

”Jag upplevde medlaren som professionell och framförallt seriös. Han försökte ju verkligen göra någonting av den här situationen som han hade. Medlaren styrde samtalet alldeles lagom. Han hade verkligen fingertoppskänsla tycker jag.”

Ett annat brottsoffer uppgav att medlaren var mycket bra, bland annat genom medlarens sätt att handskas med ungdomar som stod inför ett val mellan "den lagliga eller den kriminella" vägen. Brottsoffret menade dock att medlaren hade kunnat vara lite hårdare mot gärningsmännen, men poängterar att detta var en petitesse i sammanhanget. Detta brottsoffer var ensam bland de intervjuade om att ha något ofördelaktigt att säga om medlaren.

Mötet med gärningsmannen

En del offer målar för sitt inre upp en felaktig eller onyanserad bild av gärningsmannen som person. Vid medlingen ges möjligheten att nyansera denna bild. Några har beskrivit mötet med gärningsmannen på följande sätt:

"Det var en ung pojke, yngre än min son. Jag tyckte synd om honom. Det var ett runt bord och vi satt mitt emot varandra, så jag fick ju lov att titta på honom. Men det var nästan så att jag inte ville för att jag tyckte så synd om honom."

"Det gick ju ganska bra, han skämdes nog för jämt när jag tittade på honom så tittade han bara nedåt. Han var så himla tystlåten och ångerfull och mötte inte blicken så mycket."

Det finns en risk att brottsoffrets möte med gärningsmannen kan upplevas som känslomässigt påfrestande, särskilt om brottshändelsen varit traumatisk. Inget av brottsoffren har beskrivit mötet med gärningsmannen som påfrestande eller uppgett att de var rädda. De flesta har känt ett övertag och säkerhet i situationen. Många nämnde också en viss sympati för gärningsmannen och det trassliga liv som denne ofta har. Flera uttryckte att de tyckte synd om gärningsmannen.

"Det känns ju som, när man är ute på gatan, där är man ju offret, då är man i underläge. Men i det läget (vid medlingen), då är man ju i överläge."

Brottsoffrens uppfattade delaktighet

Det är mycket viktigt att brottsoffren känner sig delaktiga i medlingen. Ett skäl till att medling har uppkommit är att brottsoffer normalt ges en mycket begränsad möjlighet till medverkan i rättsprocessen. I och med medlingen får brottsoffren en unik chans att komma till tals och deras åsikter och känslor ges ett större utrymme. Brottsoffrens upplevelse av sin medverkan i medlingen återspeglas bland annat i hur mycket de själva fick prata och hur styrda de kände sig i medlingssituationen. De intervjuade uppgav att de kände sig mycket delaktiga under medlingen. De fick stort utrymme för framförandet av egna

åsikter och kände att de inte blev avbrutna eller förbisedda. De kände också att de hade fått säga allt de ville ha sagt när medlingen var över. Alla tyckte att de fick tillräckligt med utrymme i samtalet. Däremot uppgav några att gärningsmannen inte pratade lika mycket som de själva, något som de dock menade var gärningsmannens eget val och inte berodde på fördelningen av samtalet. På frågan om det kändes som om medlaren stod på någons sida svarade de flesta att denne var neutral och hjälpte båda under samtalet. Vissa uppgav att medlaren ställde mer frågor till gärningsmannen på grund av att denne inte uppfattades som speciellt pratsam. Några beskrev sin medverkan på följande vis:

”Det var nog jag som pratade mest av alla. Det var ingen som avbröt mig heller. Så jag fick säga vad jag tyckte. Det var rätt skönt. Jag kände att nu har jag fått lättat mitt hjärta. Nu har jag fått sagt det jag ville säga. Det var skönt.”

”Ja, det var ju mest jag som fick prata, men vi pratade vi två då. Medlaren han satt mest bara och lyssnade på vad vi hade att säga och vad vi tyckte och så där, men det var nästan bara jag som pratade, killen vågade liksom inte säga speciellt mycket.”

”Det var ju medlaren som höll i det och det gjorde denne bra. Jag tycker det var ganska jämnt och det gjorde medlaren också bra, för jag menar, jag har ju ett verbalt övertag gentemot gärningsmannen men det hade jag inte då, det kändes inte så. Utan medlaren bollade mellan... nej, det tycker jag är bra.”

Brottsoffren har haft olika åsikter i frågan om huruvida gärningsmannens föräldrar bör medverka vid medlingen. Några tyckte att en förälder bör medverka bland annat på grund av gärningsmannens låga ålder. Ett exempel på detta är följande citat:

”Jag tycker att i och med att det här var minderåriga så tycker jag att deras föräldrar skulle ha varit med. Därför att man kan aldrig ställa ungdomar i den åldern till svars egentligen på det viset, och för någonstans så vill man ju som offer att även föräldrarna ska förstå vidden av vad de har gjort. Man vet aldrig vilka hemförhållanden de har, man vet inte deras situation egentligen. Man vet inte heller om de vidarebefordrar det till sina föräldrar, det som håller på att hända. Men det tyckte inte medlaren, vet jag, för jag tog upp det med denne. Medlaren sa att medlingen är till för att gärningsmannen och brottsoffret ska mötas och bearbeta det som har hänt.”

Andra menade att gärningsmän inte ska känna att de har något stöd under medlingen och därmed ska inga föräldrar medverka. Några brottsoffer som varit med på medlingar där föräldrar varit närvarande uppgav att de blev irriterade på föräldrarna. Föräldrarna uppgavs ha lagt sig i diskussionen och i vissa fall även försökt skydda och urskulda gärningsmännen. Dessa brottsoffer me-

nade att föräldramedverkan var det sämsta med medlingen. De flesta ställde sig dock relativt positiva till en föräldramedverkan.

Efter medlingen

Gärningsmannens ursäkt och avtalet

En av de faktorer som ska leda till ett känslomässigt avslut på brotts handlingen är gärningsmannens ursäkt. Alla brottsoffer fick en ursäkt, som i de flesta fall kändes äkta. Detta antagande var dock mer byggt på hur ångerfull och förstående gärningsmannen ansågs vara än på själva ursäktens framförande. Några menade att den framförda ursäkten inte kändes naturlig utan snarare var frammanad av medlaren i en konstlad situation. Vid frågan om gärningsmannen bad om ursäkt svarade ett brottsoffer följande:

”Ja, det är det jag inte riktigt minns om han gjorde, om han uttryckligen sa det, det var ju att han mådde väldigt dåligt för att han hade gjort så där, men medlaren hjälpte väl honom lite på traven. Han berättade ju att han hade mått dåligt och så där. Det var någon typ av ursäkt men jag vet inte om den var bokstavlig.”

Bland dem som intervjuats upprättade tolv personer ett avtal med gärningsmannen. Detta avtal gällde i några fall hur gärningsmannen och brottsoffret skulle förhålla sig till varandra. I andra fall gjordes en överenskommelse om hur gärningsmannen skulle gottgöra brottsoffret. Åtta avtal innefattade ekonomisk ersättning i någon form eller att gärningsmannen skulle arbeta av sin skuld till brottsoffret. Sådana avtal upprättades vid egendomsbrott. Exempel på avtal var att gärningsmannen skulle betala självrisk och/eller städa upp efter sig vid skadegörelse. Den ekonomiska ersättningen rörde sig om summor mellan 1 000 och 4 000 kronor. I de fall där det gick att begära ekonomisk gottgörelse, till exempel i form av kompensation för en självrisk för en försäkringsskada, gjorde brottsoffren detta. I de flesta fall var avtalet dock inte brottsoffrets eget förslag utan något som medlaren föreslog. Vid intervjutillfället hade sex av dessa avtal genomförts. Två avtal var ej genomförda eller bara delvis genomförda. Vid de brotten mot person upprättade fyra av brottsoffren ett avtal med gärningsmannen om hur de skulle förhålla sig till varandra. Dessa avtal innehöll till exempel en överenskommelse om att inte reta varandra eller bråka mer. De ingicks mellan brottsoffer och gärningsmän som kände varandra sedan tidigare. Samtliga fyra avtal följdes enligt brottsoffrens utsagor. I de fall där brottsoffret blivit misshandlat eller hotat av en främmande person upprättades inga avtal.

Brottsoffrens känslor efter mötet

Vid frågan om brottsoffren kände att brottshändelsen var känslomässigt avslutad svarade flertalet ja. Ingen har svarat nej på frågan men någon enstaka uppgav dock en osäkerhet. Många brottsoffer kände lättnad efter medlingen. Denna lättnad berodde bland annat på att brottsoffret fick reda ut händelsen med gärningsmannen, fick bekräftelse på att denne inte hyste något agg mot brottsoffret och fick tillrättvisa gärningsmannen. En av de vanligaste kommentarerna var att det var skönt att få se vad gärningsmannen var för slags person. Ett av brottsoffren beskrev sina känslor efter medlingen på följande vis:

”Det kändes ju skönt efteråt för nu vet jag vilka de är. Jag sa ju till dem att jag inte var arg. (...) Nu har det gått en så lång tid och nu tycker jag bara att det känns bra att ni talar om för mig varför ni gjorde det och vad ni tänkte när ni gjorde det. Det var väl vad jag ville veta. Och sen tala om för dem att jag tyckte att det var obehagligt. (...) Det känns mycket lugnare efteråt ska jag säga, när man vet vilka de är och vad det är för typ av människor och så där. Då blir man lugnare på en gång. Då (innan medlingen) trodde jag ju att det var både knarkare och ungdomsfyllon, eller vad som helst. Men när man har sett dem nu så ser man ju att de ser väldigt oskyldiga ut och verkar ju väldigt trevliga och artiga. De var ju i allmänhet som vanliga ungdomar. För det här var väl något pojkestreck.”

Brottsoffrens oro för kommande brott

En vanlig reaktion bland brottsoffer är att uppleva ökad rädsla efter ett brott. Medlingen antas kunna ha en reducerande inverkan på denna. Om brottsoffren känner rädsla för att utsättas för brott igen kan det vara en indikator på att händelsen inte känns känslomässigt avslutad för den utsatte. Några få av brottsoffren kände en ökad rädsla för att bli utsatta för brott efter brottet. Dessa uppgav dock en förändring efter medlingen i likhet med vad som framkommer i följande citat:

”Det försvann sen. Jag har inte känt så sen utan det försvann. Om det hade gjord det ändå, det vet man ju inte men på något sätt så, just det här att man fick en bild av den här killen och fick en förklaring till varför det hade hänt, ja, jag tror att det var väldigt bra... och för mig också. Jag tror att det här var bra för alla parter som var inblandade.”

Ett av brottsoffren uppgav att den ökade rädsla som uppkommit efter brottet ej försvann eller reducerades efter medlingen. Detta brottsoffer deltog i en indirekt medling där dennes kontakt med gärningsmännen bestod i två brev som gärningsmännen skickat. Där berättade de om sina upplevelser kring brottet och bad om ursäkt. Detta brottsoffer uppgav följande:

”Jag blir ju skrämmd för mycket nu. Jag menar, kan de göra det här för att de behöver pengar, vad händer sen då, det kan hända vad som helst egentligen. Jag visste ju att sånt här kunde hända förut men inte, det har ju aldrig kommit så här nära. Och då är jag inte bara rädd för något liknande brott, utan det kan hända annat. Jag håller i väskan hårdare och sådana saker. Jag menar, vad jag än gör så tänker jag mig för. Nu, oavsett tid på dygnet så är jag vak-sam.”

De allra flesta kände dock inte någon ökad rädsla för att bli utsatta för brott efter brottet. För dessa utgjorde medlingen således ingen förändring vad gäller rädsla.

Medlingens syfte

Eftersom medling har uppkommit bland annat för att ge brottsoffret ökad delaktighet, är det viktigt att belysa vem brottsoffret anser att medlingen är till för. Detta kan ge en bild av hur brottsoffren har uppfattat medlingens intentioner och om de ser någon egen fördel med sitt deltagande. De flesta angav att medling är till för både gärningsmannen och för brottsoffret. En ansåg att den endast är till för gärningsmannen och tre ansåg att medling endast är till för brottsoffret. Denna bedömning var beroende av brottets upplevda allvarlighetsgrad. När brottet upplevts som lindrigt, som till exempel vid skadegörelse, ansågs medlingen ge gärningsmannen mer i utbyte. Däremot ansågs medling vid brott som uppfattats som allvarligt, till exempel vid misshandel, ha större betydelse för brottsoffret. Här uppgavs medlingen fungera som en etapp i en bearbetningsprocess hos brottsoffret.

För att få en fullständig bild av hur brottsoffren ser på medling ställdes även en fråga om medlingens syfte. Svaren var mycket varierande och väl genomtänkta. De visade att brottsoffren har en positiv syn på medling som företeelse och god förståelse för medlingens intentioner. Nedan följer några avslutande synpunkter som visar vad brottsoffren ansåg att medlingen var till för och kunde ge de inblandade:

”Jag tror medlingens syfte är att på något sätt få gärningsmannen att känna en viss empati. Den empati som han vid brottstillfället saknade. Och på något sätt lära den känna empati och få den att se en människa bakom den handling han gör. Sedan så kanske man gör den som blivit utsatt för brottet, denne kanske får lite visshet och kanske får se människan bakom det där brottet och att det får den som blivit utsatt för brottet att känna att det kanske inte är så otäckt, det kanske inte är en så farlig människa egentligen. Att slå hål på de föreställningar som offret kan ha skaffat sig och kanske få en verklig bild av gärningsmannen.”

”Ja, det är väl det att man kan få tala om för varandra vad man tycker och känner och hur man har mått efteråt och ja, tala om det för varandra.”

”Det är väl just att man kan känna att man får upprättelse som målsägande och det som jag hoppas är nästan det viktigaste, att dessa ungdomar ska få konfronteras för att få känna ånger. Jag vill att dom ska få en inställning, en psykologisk skjuts, så att säga.”

Medling vid brott som drabbat en affärsverksamhet

Enkätundersökningen

Under hösten 1999 skickades en enkät ut till 50 företag som deltagit i medling och som angivit att de ville bli kontaktade av BRÅ. Antalet svarande företag var 27. Dessa svar har sammanställts till en studie av företagens synpunkter på sin medlingserfarenhet.

Enkäten bestod av ett sextiototal frågor som berörde hur brottsoffren har uppfattat den eller de medlingar man deltagit i. De som deltagit i medlingen har besvarat enkäten. I de flesta medlingar företräds företaget av en butikschef. De företag som medverkat i medling är främst större affärer som exempelvis Åhléns, Robin Hood eller Hennes & Mauritz som blivit utsatta för snatterier. Även några mindre företag och några bostadsbolag som blivit utsatta för skadegörelse har medverkat. (Dessa fördelningar finns i bilaga 3.)

Av företagen hade ungefär en fjärdedel inte medverkat i medling mer än en gång medan övriga företag uppgavs ha deltagit vid ett flertal tillfällen, oftast 5-10 gånger. På grund av att de flesta företag medverkat i medling ett flertal gånger har urvalet inte kunnat göras större, trots ett relativt stort antal genomförda medlingar med företag under försöksverksamheten. En annan anledning till ett litet urval är att deltagandet i undersökningen är frivilligt. På grund av detta kan urvalet vara snedvridet. Urvalsmetoden kan göra att det endast är de som har påtagligt positiva eller påtagligt negativa erfarenheter som deltar i enkätstudien.

Vad tyckte brottsoffren om medlingen?

Den information som brottsoffren mottog *före medlingen* ansågs vara mycket bra. Nästan alla har uppgivit att de före mötet kände sig helt införstådda med vad medlingen innebar. Endast ett brottsoffer tyckte att denne hade behövt mer information före medlingen. Denna positiva uppfattning om den erhållna informationen kan sannolikt bero på att många av brottsoffren deltagit flera gånger och därför var väl införstådda med förfarandet.

Brottsoffren hade skilda *förväntningar* på medlingen. Några var att parterna skulle komma överens om någon form av gottgörelse, få markera sin inställning, visa besvikelse, redogöra för brottets konsekvenser och få gärningsman-

nen att berätta sin version av händelsen. De flesta tyckte att medlingen blev som förväntat. Någon enstaka av de svarande förväntade sig dock inte att gärningsmannen skulle vara så "kaxig" vid mötet.

Många anger som *skäl till deltagandet* i medlingen att vilja förhindra att den unge begår fler brott och att företagen oroas av hur brotten påverkar dem ekonomiskt om gärningsmannen fortsätter att begå brott. Andra skäl var att brottsoffren ville "reda ut och gå vidare" eller "se honom i ansiktet." Endast en respondent var tveksam till att delta och denne upplevde inte medlingen som helt frivillig. Alla brottsoffer skulle dock delta i medling igen om de blev tillfrågade. Detta är ett positivt resultat eftersom brottsoffren ofta uppger sig ha ont om tid. Det kan även tänkas att på grund av deras upprepade medverkan i medling skulle de finna ytterligare medlingsmöten betungande. Detta resultat har emellertid inte visats i studien.

Brottsoffren är inte rädda för *gärningsmannen* och känner sig inte otrygga på sin arbetsplats till följd av brottet. Några var dock lite nervösa inför själva mötet med gärningsmannen. Den vanligaste uppfattningen om gärningsmannen var att denne verkade ångerfull och lågmäld under medlingen. Några har även uppfattat gärningsmannen som "kaxig" men samtidigt rädd eller skamsen.

Alla respondenter uppgav att *medlaren* var neutral och många tillägger att denne var "proffsig" och "skötte sig bra" samt att denne på förhand gav god information om medlingens innehåll på förhand. Några tyckte att medlaren var pedagogisk i sitt lärande och kunde "tala ungdomarnas språk." Ett av brottsoffren ansåg att medlaren var det bästa med medlingen.

Samtliga brottsoffer uppgav att gärningsmannen bad om *ursäkt* under mötet och två tredjedelar var också helt säkra på att ursäkten var äkta. Endast en svarande menade att ursäkten ej kändes äkta. Ursäkten verkade vara ett av de viktigaste resultaten för brottsoffren. Det nämndes i många svar och upprepade gånger påpekade man att det var viktigt att få gärningsmannen att förstå konsekvenserna av sitt brott och ångra sitt handlande.

Cirka hälften av respondenterna (14 personer) har varit med om att skriva ett *avtal* med gärningsmannen. Av dessa ansåg ungefär en tredjedel att avtalet mest var till för företaget, en tredjedel att den var mest till för gärningsmannen och en tredjedel att den var till för båda parter.

Respondenterna har också fått uppges vad de tyckte var *bäst med medlingen*. Svaren ger sammantaget en tydlig bild av att brottsoffren tyckte att medlingen var bra. Enligt några respondenter var det bästa med medlingen att få en ursäkt från gärningsmannen och få tala om vilka konsekvenser brottet haft. Brottsoffren tyckte också att det var bra att få konfronteras med gärningsmannen och på så sätt tvinga gärningsmannen att se vem denne utsatt för brottet. Det uppgavs

också vara bra att få möjlighet att tillrättavisa gärningsmannen och träffa gärningsmannens föräldrar.

Sex respondenter har svarat på frågan vad de tyckte var *sämst med medlingen*. Kommentarerne rörde bland annat att gärningsmannen inte kunde anses vara trovärdig på grund av tidigare handlingar eller därför att gärningsmannen inte kom till mötet på avtalad tid. En av de svarande tyckte att det sämsta med medlingen var att gärningsmannens närvarande moder agerade på ett dåligt sätt. Att medlingsprocessen är tidskrävande var också en av nackdelarna som brottsoffren uppgav.

Tre frågor berörde huruvida brottsoffren trodde att gärningsmannen skulle återfalla i brott. Brottsoffren anser ofta att medlingen har en brottspreventiv effekt. De flesta trodde inte att gärningsmannen skulle utsätta deras företag för brott igen. Endast två brottsoffer var av uppfattningen att gärningsmannen skulle begå nya brott. Hälften menade att gärningsmannen skulle ha begått brott igen om denne inte hade deltagit i medlingen.

Bland brottsoffren var en vanlig återkommande beskrivning av syftet med medlingen att förebygga återfall i brottslighet. Denna uppfattning kan hos representanten för affärsverksamheten ha motiverat ett deltagande i medling, eftersom den ekonomiska förlusten vid till exempel snatterier är betungande. Andra syften med att delta i medling var att medverka till att bryta en kriminell bana, konfronteras med gärningsmannen, få denne att inse konsekvenserna av sitt brott och ges tillfälle till diskussion om rätt och fel. I några avslutande frågor behandlades vad företaget, förutom deltagande i medling, gör för att förebygga den typ av brott som föranlett deras deltagande i medling. Nästan hälften av de tillfrågade deltar i någon typ av lokalt forum eller förening där frågor om gemensamma insatser mot brottslighet diskuteras eller planeras. Vad gäller det brottsförebyggande arbetet på det egna företaget är det vanligaste förekommande svaret ”bevakning”, både genom väktare och med hjälp av teknisk utrustning, till exempel larm och kameror. Det bör poängteras att inget av de utsatta företagen uppger att de placerat stöldbegärliga varor på ett sådant sätt att det försvårar för snattare.

Sammanfattande diskussion

Av de båda studierna kan man dra den allmänna slutsatsen att brottsoffren är mycket positivt inställda till sin medlingserfarenhet. Brottssoffren anser sig ha fått goda möjligheter att komma till tals och bearbeta brottshändelsen. Brottssoffren värdesätter delaktigheten och anser att medling är något meningsfullt och bra för såväl brottsoffer som gärningsmän. Även andra studier har visat att brottsoffren har en positiv inställning till medling. Medling och andra ordnade möten mellan brottsoffer och gärningsman har en läkande effekt och bidrar till brottsoffrets psykiska återhämtning.

Både privatpersonerna och de som representerade företag tyckte att informationen *före medlingen* var fullgod. Brottssoffren fick tid att förbereda sig mentalt för mötet med gärningsmannen och fundera kring sin egen roll vid medlingen. Redan i detta skede kan en bearbetningsprocess ha börjat hos vissa brottsoffer.

Att få svar på frågor kring händelsen och se vem gärningsmannen är var några av de orsaker till medverkan som privatpersonerna uppgav. Några nämnde också att de ville få ett känslomässigt avslut på den händelse som de blivit utsatta för. Orsaken till medverkan i medling varierar dock med hur allvarligt brottet uppfattades vara. Uppfattades brottet som allvarligt angavs personliga skäl som grund för medverkan. När brottet uppfattades som lindrigt ville brottsoffren medverka för gärningsmannens skull, för att hjälpa och tillrättavisa denne. Denna skillnad kan förklaras med brottsoffers olika behov av att få bearbeta händelsen. Enligt Lindgren (1997), hjälper berättandet generellt till att organisera det som brottsoffret varit med om och ge struktur åt händelsen, brottsoffrets känslor, tankar och fantasier. Detta ger möjlighet att bearbeta upplevelsen bit för bit istället för att tänka på händelsen som en stor och obergriplig helhet. Utifrån detta resonemang är de skäl för medverkan som uppgivits logiskt förankrade. Personer som blir utsatta för kränkande eller traumatiska händelser har ett större behov av att prata om händelsen. De brottsoffer som upplever att de utsatts för ett allvarligt brott vill således därför medverka i medling för sin egen skull. De flesta av de brottsoffer som representerade företag uppgav att deras främsta skäl till medverkan i medling var att de ville förhindra att den unge begick fler brott.

Under medlingen är det viktigt att brottsoffrets behov av att få tala om händelsen tillgodoses och att dennes känslor ges ett betydande utrymme. Här är medlarens roll av stor betydelse. I stort sett alla brottsoffer tyckte att medlaren var mycket bra, bland annat i sitt sätt att leda samtalet och genom sin professionalitet. Mötet med gärningsmannen uppfattades inte som påfrestande. Många av privatpersonerna förundrades över hur ”normal och ofarlig” gärningsmannen egentligen var. Tiden efter brottet fram till medlingsmötet kan ha inneburit att brottsoffren fantiserat kring gärningsmannen och målat upp en

viss bild av denne för sitt inre. Den förundran som brottsoffren kände vid mötet kan bero på att gärningsmannen i verkligheten inte stämde med bilden som brottsoffret skaffat sig av denne. De flesta intervjuade kände ett övertag och säkerhet vid medlingen. Många nämnde också en viss sympati för gärningsmannen och det trassliga liv som denne ibland levde.

I en lyckad medling känner sig brottsoffret delaktigt. Privatpersonerna kände sig ofta delaktiga under medlingen. De fick stort utrymme att föra fram egna åsikter och kände sig sällan avbrutna eller förbisedda. När medlingen var över hade de fått säga allt de ville ha sagt.

Efter medlingen kan brottsoffren skapa sig en helhetsbild av mötet med gärningsmannen. Brottsoffren kände ofta en psykisk tillfredsställelse efter medlingen. Många av privatpersonerna som utsatts för brott kände en lättnad efter medlingen, bland annat för att de fick reda ut händelsen med gärningsmannen, fick bekräftat att gärningsmannen inte hyste något agg mot honom/henne och fick tillrättavisa gärningsmannen. En vanlig kommentar var att det var skönt att få se vad gärningsmannen var för slags person. Brottsoffrens upplevelse av medlingen hör ihop med om de känner att brottshändelsen är känslomässigt avslutad och om gärningsmannen bett om ursäkt. Detta gäller oavsett om brottsoffren medverkade i medling som privatperson eller representant för ett företag. Denna ursäkt uppfattades av några privatpersoner som onaturlig och frammanad av medlaren. Ursäkten var dock inte det viktigaste, utan snarare gärningsmannens beteende och visade ångerfullhet. De upprättade avtalen var inte heller det viktigaste för de brottsoffer som utsatts i egenskap av privatpersoner. I de flesta fall var avtalet inte brottsoffrets eget förslag utan medlarens. Detta resultat framkom också i utvärderingen av de norska konfliktråden (Statskonsult, 1996). För de brottsoffer som representerade företag var ursäkten och avtalet med gärningsmannen däremot mycket viktigt. Dessa brottsoffer kom i högre utsträckning själva med förslaget att upprätta avtal med gärningsmannen än vad privatpersonerna gjorde. De brottsoffer som representerade företag hade dock skilda åsikter om i vilken utsträckning avtalet gagnade dem. Detta kan tolkas som att det finns utrymme för att i högre utsträckning konstruera avtal så att de gör mer påtaglig nytta för både brottsoffer och gärningsmän.

Bland brottsoffer är ökad rädsla att utsättas för brott en vanlig reaktion. Detta kan ses som en indikator på att brottshändelsen fortfarande skapar oro hos den utsatte. De allra flesta av privatpersonerna kände ingen rädsla att åter bli utsatta för brott, varken efter brottshändelsen eller efter medlingen. Detta oavsett vilka brott de blivit utsatta för. De som upplevt ökad rädsla efter brottet uppgav vid intervjutillfället att de inte längre kände denna rädsla. Medlingen antas ha varit en bidragande faktor till denna förbättring tillsammans med det faktum att en längre tid förflutit sedan brottet.

Det är viktigt att belysa vem brottsoffret anser att medling är till för. Resultaten från de två studierna visar att de privatpersoner som utsatts för brott, som de upplevt som allvarliga, ville delta i medling för sin egen skull. De som utsatts för brott som de upplevt som lindriga ville delta mer för gärningsmannens skull. Detta beror förmodligen på att det finns ett större behov hos brottsoffer som utsatts för grova brott att på olika sätt bearbeta händelsen och därmed få ett känslomässigt avslut på händelsen. För de brottsoffer som representerade företag var skälet till deltagandet att de ville förhindra gärningsmannen att begå fler brott. De oroas över hur brotten påverkar företaget ekonomiskt. Andra skäl var att de ville reda ut situationen, få se gärningsmannen och gå vidare.

Brottsoffren uppgav flera goda skäl till varför medling ska användas. De som blivit utsatta för brott i egenskap av privatpersoner utgick från att medlingen skulle ge något väsentligt i utbyte, exempelvis upprättelse eller bidra till ett känslomässigt avslut på händelsen. De brottsoffer som representerade företag uppgav i de flesta fall syften med medlingen som utgick från gärningsmannen, exempelvis att bryta gärningsmannens kriminella bana eller att tillrättavisa denne. Deras roll blir bland annat att förmedla de normer och värderingar som råder i samhället.

Brottsoffren redovisar i denna rapport en positiv inställning till medling. Resultaten från undersökningarna stöder antagandet att medling är en metod som ger brottsoffren möjlighet att, på ett konstruktivt sätt, tillfredställa en del av de känslomässiga behov som uppstår efter ett brott. Särkilt det behov av information som anses vara värdefull i bearbetningsfasen. Brottsoffren ges också i medling en möjlighet att, genom ett tillrättavisande av gärningsmannen, återta en del av den självkontroll som brottsoffer ibland upplever sig förlora vid ett brott. Medlingen upplevs också som ett unikt tillfälle att delta i samhällets arbete med att förebygga brott, de brottsoffer som representerade företag ansåg att medling är en konstruktiv metod att tillrättavisa ungdomar som begår brott. För dessa var det viktigt att vara den i gärningsmannens tillvaro, som visar vilka normer och värderingar som råder i samhället. Att genom medling bli kompenserad för ekonomiska förluster upplevs dock inte av brottsoffren som det mest viktiga med medlingen. Studierna kan dock ge en alltför ljus bild av verkligheten eftersom urvalen till undersökningarna har varit selektiva.

Litteratur

- Belgrave, J.** (1995). Restorative Justice: A discussion paper. Ministry of Justice, New Zealand
- BRÅ** (1988). Förlikning mellan brottsoffer och gärningsman. Ur; *Brottsoffer*. Red. Gunilla Wiklund. Brottsförebyggande rådet, BRÅ utredning 1988:1.
- Haley, A.** (1992), Victim – Offender Reconciliation – Program and Outcome. Ur Messer, H. & Otto, H-U. (red), *Restorative Justice on trial: Pitfalls and Potentials of Victim – Offender Mediation, International Research Perspectives*, Dordrecht: Kluwer Academic
- Kerner, H-J, Marks,E. & Schreckling, J.** (1992), *Implementation and Acceptance of Victim – Offender Mediation Programs in the Federal Republic of Germany: A Survey of Criminal Justice Institutions*. Ur Messer, H. & Otto, H-U. (red), *Restorative Justice on Trial: Pitfalls and Potentials of Victim – Offender Mediation, International Research Perspectives*, Dordrecht: Kluwer Academic.
- Lindgren, M.** (1997). *Brottsofferarbetet i Sverige - en kunskapsöversikt*. Brottsoffermyndigheten Rapport 1997:1.
- Naumann, C.** (1994) Sverige. *Konfliktråd, medling och familjekonferenser ersätter process*. Apropå 1:16ff.
- Nehlin, C. m.fl.** (1998). *Medling vid brott, om mötet mellan unga gärningsmän och brottsoffer*. Stockholm, Kommentus förlag.
- Patton, M.** (1987) Los Angeles. *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. University of California
- Repstad, P.** (1987) Oslo. *Närhet och Distans, kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Universitetsförlaget
- Sherman, L. & Strang, H.** (1997), *The Right Kind of Shame for Crime Prevention*, Working paper no.1
- Statens Offentliga Utredningar (SOU)** (1998), *Brottsoffer Vad har gjorts, Vad bör göras?* Brottsofferutredningen 1998:40. Stockholm: Fritzes
- Statskonsult** (1996), *Evaluering av konfliktrådsordningen, slutrapport* Oslo
- Svanberg, K.** (1996), *Medling ur brottsofferperspektiv, en utvärdering* Stockholms universitet.
- Umbreit, M.** (1996), *Mediating Interpersonal Conflicts. A Pathway to Peace*, Monsey, New York: Willow Tree Press
- Zehr, H.** (1990), *Changing lenses: a new focus for crime and justice*, Pennsylvania: Herald Press

Bilagor

Bilaga 1

Fördelning av de enskilda brottsoffrens kön, ålder och typ av brott.

Kön	Ålder	Typ av händelse
Kvinna	14 år	Stöld/Häleri
Man	17 år	Misshandel
Kvinna	66 år	Tillgrepp av fordon
Kvinna	15 år	Stöld
Man	37 år	Tillgrepp av fordon
Kvinna	30 år	Skadegörelse
Man	30 år	Skadegörelse
Man	16 år	Misshandel
Kvinna	30 år	Vittne till rån
Kvinna	53 år	Skadegörelse
Kvinna	17 år	Falsk angivelse mm
Man	12 år	Trakasserier
Kvinna	30 år	Försök till tillgrepp
Kvinna	35 år	Försök till rån
Man	40 år	Skadegörelse
Kvinna	50 år	Olaga hot
Kvinna	55 år	Försök till rån
Man	36 år	Misshandel
Kvinna	42 år	Tillgrepp av fordon
Kvinna	15 år	Misshandel

Totalt: 20 personer, 13 kvinnor och 7 män.

Bilaga 2

Fördelning av anställning, typ av företag och typ av brott hos de brottsoffer som representerar en affärsverksamhet.

Anställning	Typ av företag	Typ av brott
V.D	Mindre, oetablerat	Stöld
Butikschef (Bortfall)	Större, etablerat Skola	Stöld Skadegörelse
V.D	Mindre, oetablerat	Inbrott, stöld
Ledare	Fritidsverksamhet	Stöld
Chef	Fritidsverksamhet	Skadegörelse
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Varuhuschef	Större, etablerat	Snatteri
Ägare	Mindre, oetablerat	Skadegörelse
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Varuhuschef	Större, etablerat	Snatteri
Kassörska	Större, etablerat	Rån
Planerare	Kommun	Skadegörelse
Bitr. Rektor	Skola	Skadegörelse
Rektor	Skola	Inbrott, stöld
Säljledare	Större, etablerat	Snatteri
Delägare	Mindre, oetablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Ordförande	Fritidsverksamhet	Skadegörelse
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Bitr. Chef	Större, etablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri
Butikschef	Större, etablerat	Snatteri

Totalt 27 företag varav 16 stycken är större och etablerade, som exempelvis Hennes & Mauritz eller Konsum.