



Følelsesmæssige krav i kriminalforsorgen - resultater fra ph.d.-projekt

Dorte Raaby Andersen, sociolog

Arbejdsmedicin, Regionshospitalet Herning -Universitetsklinik

DANISH
ramazzini
CENTRE
research in occupational
and environmental medicine


AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

midt
regionmidtjylland
Department of Occupational Medicine
Regional Hospital Herning


Følelsesmæssige krav i arbejdet

Hvilken type arbejde indebærer følelsesmæssige krav?

- *brancher, hvor der arbejdes med mennesker; patienter, borgere, klienter, kunder osv.*

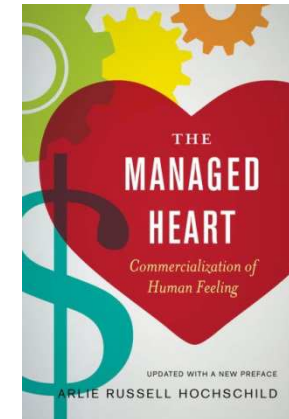
Hvad betyder det, at arbejdet indebærer følelsesmæssige krav?

- *Arbejdet indebærer 1) håndtering af klientens følelser og 2) håndtering af følelsesudtryk og følelser, der opstår i mødet med klienten*

Følelsesmæssige krav i arbejdet

Forskning om følelsesmæssige krav i arbejdet

- Sociologen Arlie R. Hochschilds studie af stewardessers følelesesarbejde
"The Managed Heart" (1983)
- Hochschilds pointe: Følelesesarbejde kan være gavnligt for organisationen, men instrumentel brug af følelser kan gøre medarbejdere syge.





Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen

Design

Kvantitativ delundersøgelse

- Følelsesmæssige krav → udbændthed
- 2 spørgeskemarunder med deltagelse af fængselspersonale



Kvalitativ delundersøgelse

- Hvilke situationer betjente oplever følelsesmæssige krav
- Hvordan de håndterer dem
- Deltagende observation i et lukket fængsel og 16 kvalitative interviews med fængselsbetjente



Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Følelsesmæssige krav
- en del af den professionelle
identitet

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Indsattes reaktioner på indespærringen

- Lidelse, smerte, vrede, frustration mv.

Fængselsbetjentes reaktioner overfor indsatte

- Professionel
- Udtrykke bestemte følelser i den rette sammenhæng og i den rette dosis
- Kontrollere egne følelser

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Professionel venlighed

Professionel venlighed



"være menneskelig over for en person, der simpelthen er så umenneskelig i sine handlinger og i sin væremåde [...] Du skal virkelig have styr på dig selv, dine egne følelser og din egen måde at tænke på [...] Du kan ikke behandle en indsat anderledes i forhold til andre [...] bare fordi han har gjort noget, der står så meget i mod det, du står for som person (Ole)".

Professionel venlighed



”du skal være god til at sætte en facade op og vise, at man ikke gør nar af dem. Man skal også vise, at man gider snakke med dem, og at man ikke er bange for dem [...] Jeg tror også, at man skal kunne sige, at selvom man er kriminel, så er man faktisk okay (Melanie).

Professionel venlighed



- Sikrer human behandling af indsatte, mindsker konflikt, forbedrer relationen til indsatte og øger dermed sikkerhed og trivsel, effektiviserer arbejdet

Undertrykke venskabelige følelser



”Aldrig nogensinde gå ind og blive deres bedste venner”

”Vi havde været venner, hvis vi havde mødt hinanden udenfor”

Venlighedens farer



”...grunden til, at jeg så tit bliver spurgt (om jeg vil smugle noget med ind red.). Det er jo fordi, jeg er venlig. Ham der er pisse-sur og ikke har nogen kontakt, han bliver aldrig spurgt. Jeg bliver altid spurgt”

Social kontrol



- Holder øje med hinanden
- Hvor tæt er relationen til indsatte? Hvordan gebærder de sig?
- Vigtigt man kan stole på kolleger. Hinandens sikkerhed i konflikter med indsatte
- Erfaring, køn og alder men også afdelingskultur og strukturelle rammer er med til at sætte grænser for kontakten til indsatte

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Professionel vrede

Professionel vrede



”Har man en magtanvendelsessituation, så kan det jo ikke nytte noget, at man står og smiler, så er man nok nødt til at virke lidt sur” (Mogens).

Professionel vrede



”Jeg stod virkelig helt sådan oppe i ansigtet: ”Nu går du ind! (på din celle red.)”.

Og jeg var bare gal. Jeg råbte så højt [...] Jeg var arrig, da jeg kørte hjem, men jeg var mest sur på mig selv. Jeg var slet ikke et sekund i tvivl om, at jeg havde handlet, som jeg skulle, men jeg skulle ikke have råbt sådan, det var lidt barnligt” (Tine).

Professionel vrede



Du står jo i nogle situationer, hvor du skal ligge og ”rode rundt på gulvet” med én, hvor du ikke bare må gøre noget, fordi du lige er i en situation, hvor du måske kan slippe af sted med at klappe dem én i hovedet med en knytnæve eller et knæ eller sparke ham [...]. Det er netop folk, der ikke har styr på sig selv, som ikke kan agere professionelt [der ville gøre det red.]” (Ole).

Undertrykke vrede



**”Nogle gange skal man lige sluge en kamel, som i dag, da Nick kaldte mig luder, og jeg skulle sidde og spise med ham og op og handle med ham, hvor jeg lige skal lade som om, der ingenting er hændt. Eller det synes jeg, at jeg skal for at bevare min professionalisme”
(Camilla)**

Social kontrol



- Betjente holder øje med hinanden
- For megen vrede kan virke konfliktoptrappende
- Behandles indsatte unfair påvirkes arbejdsmiljøet og de øvrige kollegers sikkerhed i en negativ retning
- Erfaring men også afdelingskulturer er med til at sætte grænser for, hvad der er acceptabelt (niveau/dosis)

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Undertrykke frygt

Undertrykke frygt



”Der var kun en ting at gøre, det var at møde op på arbejde og åbne dørene, for hvis du ikke gør det, så er du tabt. Så har de fundet ud af, at de har kyset dig. Og så er de som ulve (Henning)”.

- Frygt udgør en fare for egen og kollegers sikkerhed
- Frygt udfordrer magtbalancen

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Vær på vagt, årvågen
og mistroisk

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



”Jeg kunne godt mærke, at - det fik jeg så også at vide af min kone - hvordan man gradvist ændrer sig lidt i forhold til arbejdet (...) Der er bare nogen af de her ting, hvor man bliver sådan lidt mere kortfattet. ’Her til og ikke længere, stop, slut og så snakker vi ikke mere om det’. (...) De første par år i det lukkede fængsel, der skete der meget med mig.” (Rickie)

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Balance mellem arbejdsjag og privatjag

- **”Man skal ikke råbe af sin søn, som om han var en fange”**
- **”Tager du en facade på, hvor du er fuldstændig stoneface og fuldstændig anderledes herinde, end du ellers ville være”, så kan det også medføre, at du ”knækker”**

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



- nødvendigt med en balanceret tilgang til arbejdet
- Identificere sig uden at identificere sig for meget
- Balance mellem arbejdsjag og privatjag

Følelsesmæssige krav i Kriminalforsorgen



Opsamling

Venlige, men ikke for venlige

Udtrykke vrede, men ikke virke for vrede.

Aldrig vise frygt, men altid være årvågne og skeptiske.

Efterlevelse af følelsesmæssige krav er en del af den professionelle rolle og:

- 1) Et middel til konflikthåndtering
- 2) En måde at skabe sikkerhed i hverdagen
- 3) Nødvendigt for at bevare magt og ikke lade sig korrumpere
- 4) Med til at sikre human og respektfuld behandling af indsatte

Balancer i arbejdet

- balanceret tilgang til arbejdet
- at medarbejdere identificerer sig uden at identificere sig for meget
- Balance mellem arbejdsjag og privatjag
- balance mellem nærhed og distance

Videnskabelige artikler



Ph.d.-afhandling "Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet"

- Andersen, D.R. et al. (2017): "Burnout among Danish prison personnel - a question of emotional and quantitative demands" *Scandinavian Journal of Public Health*. Dec;45(8):824-830. doi: 10.1177/1403494817718644. E.pub 2017 Jul 21
- Andersen, D.R. (2016): "'Du skal virkelig have styr på dig selv'" - en analyse af fængselsbetjentes følelesarbejde. *Dansk Sociologi*. Nr. 3-4.
- Andersen, D.R. (2017): "'Det kan æde dig op' - en analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde". *Tidsskrift for Arbejdsliv* 19(2).
- Andersen, Dorte. R. "'Blødere eller hårdere med årene" - en sociologisk analyse af fængselsbetjentes arbejdsfortællinger" (2018). Accepteret og forventes udgivet i *Praktiske Grunde* 2018.