

Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet

Dorte Raaby Andersen



AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

05.02.2018

Dansk Ramazzini Center

Arbejdsmedicin, Hospitalsenheden Vest

Universitetsklinik

Indleveringsdato: 05.02.2018
Hovedvejleder: Professor Annick Prieur, Institut for Sociologi og Socialt arbejde
Aalborg Universitet

Medvejleder: Adjungeret lektor, Lars Peter Andersen,
Aarhus Universitet, Arbejdsmedicin Herning,
Hospitalsenheden Vest
Seniorforsker Thomas Lund, Arbejdsmedicin Herning,
Hospitalsenheden Vest og Klinisk Socialmedicin &
Rehabilitering, Institut for Folkesundhedsvidenskab,
Aarhus Universitet

Bedømmelsesudvalg: Lektor, Kim Møller, Institut for Sociologi og Socialt arbejde, Aalborg Universitet (Formand)
Universitetslektor, Emma Engdahl, Institutionen for Sociologi och Arbetsvetenskap, Göteborgs Universitet
Lektor, Linda Kjær Minke, Juridisk Institut, Syddansk Universitet.

PhD Series: Faculty of x, Aalborg University

ISSN:
ISBN:

Published by:
Aalborg University Press
Skjernvej 4A, 2nd floor
DK – 9220 Aalborg Ø
Phone: +45 99407140
aauf@forlag.aau.dk
forlag.aau.dk

© Copyright by author

Printed in Denmark by Rosendahls, 2018

Normalsider: 96,7 sider (á 2.400 anslag inkl. mellemrum).

PROLOG

”... Jeg fortæller dig det af sikkerhedsmæssige grunde, hvis du nu skulle blive taget som gidsel. Altså, det skal jeg jo sige. Du ved ...”. Jeg så på ham, og da gik det pludselig op for mig, at der kunne være risici forbundet med det feltarbejde, jeg var ved at begive mig ud i. Jeg havde ikke tidligere bekymret mig om den del af feltarbejdet, og når folk omkring mig, kolleger, familie og venner, udtrykte bekymring og stillede spørgsmål til, hvordan jeg mon ville håndtere eventuelle konflikter eller ubehagelige situationer, så havde jeg hverken været bekymret eller følt mig utryg ved, at sådan situationer kunne opstå. Det var først nu, da jeg sad over for den venlige og imødekommende afdelingsleder og så alvoren i hans øjne, at risikoen kunne føles i maven. Jeg havde ikke tidligere set det udtryk i hans øjne, og måske var det derfor, at følelsen først kom nu. Han forklarede, hvordan en gidselsituation ville blive håndteret via sikkerhedssystemerne, og han gav mig igen følelsen af, at alt var under kontrol. Jeg bekræftede, at jeg forstod, ved at nikke en smule overdrevent. Han oplyste mig jo om risiko og sikkerhed, fordi han skulle gøre det. En gidselsituation, eller fysiske angreb rettet mod mig, ville jo ikke forekomme. Jeg var ikke i fare. Vi sad på hans kontor for første gang i løbet af dagen. Jeg havde fået en introduktion til afdelingen og været med rundt og hilse på i hele fængslet. Døren stod åben, så samtalen var ikke fuldstændig afskærmet for besøg ved kaffemaskinen eller andre gæster på gangen. Kontoret var personligt med tegninger og gaver fra børn, hvor der stod: ”Til verdens bedste far”, og der var nisser, som personalet for sjov havde placeret rundt omkring, fordi en af lederne hadede julen. [...] Vi sad på kontoret for at aftale det videre forløb og for at få styr på det praktiske mht. nøgler, mødetider osv. [...] ”Og så håber jeg, du kan klare tonen og humoren,” sagde han, da vi var ved at runde af. Han holdt mit blik fast. Det var ikke første gang, at han eller nogle af hans kolleger havde kommenteret tonen eller humoren som noget, man altså ikke skulle tage sig af. ”Ellers skal du altså sige til, det skal du gøre, Dorte! Det er jo ikke ondt ment, vi gør det.” ”Nej nej, det ved jeg,” svarede jeg”. Han fortsatte: ”Altså ... Vi ansatte, vi er jo også i fængsel, vi skal jo også overleve ...”. ”Det er ikke noget problem,” gentog jeg. ”... Jeg er ikke sart.”

Uddrag fra feltnotat 1. dag i
fængsel 2013.

Det foregående er et uddrag fra mine feltnotater den første dag, jeg indledte feltarbejde i et dansk lukket fængsel. Jeg var i fængslet for at undersøge fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet med indsatte og for at få viden om, hvorfor nogle fængselsbetjente klarer sig længe i jobbet, mens andre risikerer at brænde ud. Der er i de senere år kommet øget fokus på fængselsbetjentes arbejdsforhold og særligt på deres erfaringer med vold og trusler fra indsatte. Formålet med dette ph.d.-projekt var at undersøge og synliggøre de mindre synlige belastninger og sider af fængselsbetjentes arbejde og give et billede af de komplekse følelsesmæssige krav, arbejdet rummer.

Jeg vil benytte lejligheden til at takke Arbejdsmiljøforskningsfonden for bevilling til projektet. En ubeskrivelig tak til Kriminalforsorgen, fængslet og afdelingerne, hvor feltarbejdet er udført. Uden åbenhed fra ledelse og ikke mindst fængselsbetjente ville dette projekt ikke have været muligt. Jeg påskønner den modtagelse, den viden og de fortællinger, I har delt med mig. Tak også til tidligere og nuværende ledelse på Arbejdsmedicin Herning, Kurt Rasmussen, Ole Carstensen og Kent Nielsen, for opbakning til projektet. Tak til medforfattere og medvejledere Lars Peter Andersen og Thomas Lund for samarbejde om projektets kvantitative del. Tak til Helene Meldgaard og Regine Grytnes og til forskningsgruppen CASTOR, Aalborg Universitet for faglige input og sparring. Det har været et privilegium at få feedback fra jer. En særlig tak rettes til hovedvejleder og professor i sociologi Annick Prieur. Jeg har sat pris på at have så erfaren og garvet en vejleder. Tak for faglige input, plads til syge børn, følelser, spontane besøg og for at vise mig vej, når jeg hoppede på den forkerte bus. Tak for tålmodighed i alle projektets faser.

Tak til Martin, Marius & August, far, mor og Lene.

Herning 2018, Dorte Raaby Andersen

INDHOLD

Formål og datagrundlag	7
Projektets tilblivelse	7
Forskningsspørgsmål	8
Videnskabelige publikationer	9
2. Introduktion til straf og fængselspraksis	11
2.1. Straffens begrundelse og formål	11
2.2. Fængselsstraffen	12
2.3. Kriminalforsorgens institutioner og klientel	14
2.4. Fængselsbetjentes arbejdsopgaver	15
2.5. Uddannelsen til fængselsbetjent	16
2.6. Belastninger i jobbet	17
2.7. Opsummering	19
3. Operationalisering og afgrænsning af forskningsspørgsmål	21
3.1. Forskningsspørgsmål 1	21
3.2. Forskningsspørgsmål 2	22
3.3. Forskningsspørgsmål 3	22
3.4. Forskningsspørgsmål 4	23
4. Teoretisk ramme	25
4.1. Projektets epistemologiske tilgang	25
4.2. Refleksiv sociologi	26
4.3. Fængselssociologien	26
4.3.1 Magt, skøn og regelhåndhævelse i fængsler	27
4.3.2. Modsætninger i arbejdet i 'totale institutioner'	31
4.3.3. Relationen mellem indsatte og betjente	33
4.3.4. Opsummering	34
4.4. Følelsessociologien	35
4.4.1. Følelser i organisationer	35
4.4.2. Følelsesarbejdets konsekvenser og kollektive håndteringsformer	37
4.4.3. Opsummering	38

4.5. Følelsesarbejde i fængsler	39
4.6. Opsummering	40
5. Metode.....	43
5.1. Den kvantitative delundersøgelse.....	43
5.1.1. Operationalisering af begreber	43
5.1.2. Dataindsamling og analysestrategi	45
5.1.3. Refleksioner over metoden.....	46
5.2. Den kvalitative delundersøgelse.....	47
5.2.1. Deltagende observation	47
5.2.2. Deltagende observation i praksis.....	49
5.3. Kvalitative interviews	61
5.4. Konstruktion og bearbejdning af kvalitative data	65
5.5. Analyse af kvalitativt materiale.....	66
5.6. Ethiske refleksioner.....	69
5.7. Generaliserbarhed	71
6. Præsentation af artikler.....	73
6.1. Udbrændthed blandt fængselspersonale	73
6.2. Håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet.....	74
6.3. Håndtering af følelsesmæssige belastninger i arbejdet.....	76
6.4. Sociale, kulturelle og strukturelle forhold af betydning for håndtering af arbejdet.....	79
7. Opsamling og perspektivering	81
7.1. Arbejdet med indsatte stiller følelsesmæssige krav til betjentene	81
7.2. Betjente stiller følelsesmæssige krav til hinanden.....	82
7.3. Følelsesmæssige belastninger og dilemmaer i betjentes arbejde.....	82
7.4. Tilgange til jobbet og betydningen af specialiserede afdelinger	83
7.5. Grænsen for emotionelt lønarbejde?	85
Epilog	87
Dansk resume	89
English summary.....	93
Litteraturliste	97

1. PRÆSENTATION AF PH.D.-PROJEKT

FORMÅL OG DATAGRUNDLAG

Denne kappe præsenterer konklusionerne fra et ph.d.-projekt, der havde til hensigt at undersøge følelsesmæssige krav og belastninger i Kriminalforsorgen. Projektet byggede på to delundersøgelser, en kvantitativ og en kvalitativ, med hvert sit delformål. Mens den kvantitative del havde til formål at undersøge overordnede sammenhænge mellem (følelsesmæssige) jobkrav og følelsesmæssig belastning, så var hensigten med den kvalitative del at give indhold til og forklaringer på oplevelser af såvel krav som belastning. Den kvalitative case (lukket fængsel) blev udvalgt på baggrund af kvantitative data. Derudover er kvantitative og kvalitative data blevet behandlet separat og er kun relateret til hinanden via projektets overordnede emne.

PROJEKTETS TILBLIVELSE

Ph.d.-projektet udsprang af et tidligere projekt omhandlende ”Vold og trusler på arbejdspladsen”, som var støttet af Arbejdsmiljøforskningsfonden og gennemført i et samarbejde mellem Arbejdsmedicin Regionshospitalet Herning og Psykologisk Institut, Københavns Universitet. Psykolog (og nu ph.d.) Charlotte Ann Gadegaard stod for dataindsamlingen i projektet, som bestod af to spørgeskemarunder med et års mellemrum. I sit ph.d.-projekt sammenlignede Gadegaard blandt andet forekomsten af vold og trusler i Kriminalforsorgen, psykiatrien, ældreplejen og på specialskoler (Gadegaard 2015). Jeg arbejdede på projektet som forskningsassistent og var med til at gennemføre dataindsamling og udarbejde kortlægningsrapporter til de deltagende arbejdspladser. Rapporterne blev udarbejdet efter den første spørgeskemarunde, og foruden angivelse af hyppigheden af vold og trusler indeholdt de oplysninger om kvantitative og følelsesmæssige krav i arbejdet. De angav fx medarbejdernes oplevelse af tid til arbejdsopgaverne, om opgaverne var ligeligt fordelt, om jobbet bragte dem i følelsesmæssigt belastende situationer, og om de oplevede at skulle skjule følelser som en del af deres arbejde. Rapporterne indeholdt desuden beskrivelser af, i hvilken grad medarbejderne oplevede mening i arbejdet og social støtte fra kolleger. Under gennemgangen af rapporterne var det tydeligt, at flere arbejdspladser var kendetegnet ved såkaldt høje følelsesmæssige krav i arbejdet, hvis man sammenlignede med landsgennemsnittet, som Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø løbende udregner for forskellige brancher (se evt. arbejdsmiljøforskning.dk). Inden for arbejdsmiljøforskningen fremhæves det ofte, at arbejdet med mennesker indebærer høje følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser (Nielsen 2011), så dette fund var ikke overraskende. Høje følelsesmæssige

krav i arbejdet kan imidlertid medføre forskellige former for belastninger, og nyere, også danske, studier har fundet sammenhænge mellem følelsesmæssige krav og sygefravær (Lund et al. 2005) og mellem følelsesmæssige krav og udbrændthed (Borritz et al. 2006a, 2006b). Det var ikke hovedprojektets formål at undersøge betydningen af følelsesmæssige krav i arbejdet, men endnu en spørgeskemainsamling gav mulighed for at undersøge, om de informanter, der oplevede følelsesmæssige krav ved den første måling, var mere udbrændte ved opfølgningen end dem, der i mindre grad oplevede følelsesmæssige krav ved den første måling. Til forskel fra tværsnitsanalyser med et enkelt måletidspunkt gav det indsamlede datamateriale altså en unik mulighed for at undersøge sammenhænge mellem følelsesmæssige krav og belastninger på forskellige måletidspunkter. Vi søgte derfor Arbejdsmiljøforskningsfonden om muligheden for et ph.d.-projekt med det formål at fokusere på følelsesmæssige krav og følelsesmæssige belastninger i en fængselskontekst. Hensigten var at anvende spørgeskemadata fra hovedundersøgelsen samt at undersøge krav og belastninger kvalitativt. Via deltagende observation og interviews var det hensigten at se krav og belastningerne igennem personalets briller, men også at forsøge at forklare deres oplevelser ved at sætte udtalelser og situationer i kontekst og i et teoretisk perspektiv. Ønsket om at gå mere i dybden rent kvalitativt opstod allerede i arbejdet med kortlægningsrapporterne. Disse gav overblik, men leverede ikke forklaringer. Tværtimod, efterlod de flere spørgsmål med behov for forklaring: Hvilke følelsesmæssige krav stilles til betjente? Hvordan håndterer de dem? Oplever de det som negativt eller positivt at blive følelsesmæssigt berørt af deres arbejde? Hvor var de følelsesmæssigt belastende situationer? Var der normer og regler for følelser og følelshåndtering, og hvilken betydning havde disse for betjente?

På baggrund af ovenstående blev de to delundersøgelser designet. Forskningsspørgsmålene er udviklet undervejs og endeligt formuleret som følger:

FORSKNINGSSPØRGSMÅL

- 1) Hvilke sammenhænge er der mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og følelsesmæssig belastning blandt Kriminalforsorgens personale?
- 2) Hvordan oplever og håndterer fængselsbetjente følelsesmæssige krav i deres arbejde?
- 3) Hvilke sammenhænge er der mellem fængselsbetjentes tilgang til indsatte og deres risiko for at blive følelsesmæssigt belastet af arbejdet?
- 4) Hvilken betydning har køn, alder, erfaring og afdelingstype for fængselsbetjentes håndtering af jobbet?

VIDENSKABELIGE PUBLIKATIONER

Analysen af disse forskningsspørgsmål er udmundet i fire selvstændige publikationer:

Artikel 1): Andersen, D.R. et al. (2017): "Burnout among Danish prison personnel – a question of emotional and quantitative demands". *Scandinavian Journal of Public Health*, 45(8):824-830. E.pub 2017 Jul 21. Bilag 1.

Artikel 2): Andersen, D.R. (2016); "'Du skal virkelig have styr på dig selv'" – en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde. *Dansk Sociologi*. Nr. 3-4/27. årg. Bilag 2.

Artikel 3): Andersen, D.R. (2017): "'Det kan æde dig op' – en analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde". *Tidsskrift for Arbejdsliv* 19(2). Bilag 3.

Artikel 4): Andersen, Dorte. R. "'Blødere eller hårdere med årene'" – en sociologisk analyse af fængselsbetjentes arbejdsfortællinger". Accepteret. Forventes udgivet 2018. Bilag 4.

2. INTRODUKTION TIL STRAF OG FÆNGSELSPRAKSIS

Dette kapitel giver en introduktion til den kontekst, hvori fængselsbetjente udfører deres arbejde. Først redegøres for straffens begrundelse og formål, og der gives en uddybet præsentation af de hensyn, der kan have betydning for, hvordan fængselsstraffen udformes. Hernæst præsenteres den danske kriminalforsorgs institutioner og klientel, og fængselsbetjentes arbejdsopgaver beskrives mere detaljeret. Sidst vendes blikket mod nogle af de belastninger, som ofte fremhæves som en del af arbejdet i Kriminalforsorgen.

2.1. STRAFFENS BEGRUNDELSE OG FORMÅL

I 1894 skrev professor i strafferet ved Københavns Universitet Carl Torp en bog om straf. Torp beskrev en modsætning mellem straffeteorier, der var ideal-spekulative, og dem, der var realt-praktiske. Straf kunne enten betragtes som 1) retfærdig gengældelse eller 2) som middel til at beskytte samfundet mod angreb på den retslige orden (Nielsen 2006:108-109). I dag er der ifølge Beth Grothe Nielsen, som er lic.jur. fra Københavns Universitet og tidligere lektor i kriminologi, strafferet og viktimologi ved Aarhus og Aalborg Universitet, en konsensus om, at straf er: ”en lidelse, et onde, en ubehagelighed” (Nielsen 2006:111), men hun påpeger, at det stadig diskuteres, om lidelsen skal påføres som gengældelse eller middel til at nå et mål (Nielsen 2006:111). I Kriminalforsorgens princip program fremgår det, at det med udgangspunkt i straffeloven er Kriminalforsorgens formål at medvirke til at begrænse kriminalitet¹. På Kriminalforsorgens hjemmeside fremgår det:

”Kriminalforsorgens rolle er at sikre, at domstolenes domme bliver fuldbyrdet i overensstemmelse med de regler, der findes i Straff fuldbyrdelsesloven. Det skal ske med den nødvendige kontrol og sikkerhed, men også med den nødvendige respekt for de dømtes borger- og menneskerettigheder. Kriminalforsorgen vil sætte klienten i centrum, skabe sammenhæng på tværs og bringe mennesker sikkert videre til et liv uden kriminalitet”².

I teorier om forebyggelse kommer kriminaliteten først og straffen bagefter. Det er formålet, at straffen skal virke *specialpræventivt* eller *generalpræventivt*.

¹ kriminalforsorgen.dk/Files/Filer/Publikationer/Brochurer/Principprogram.pdf.

² kriminalforsorgen.dk/Om-os5720.aspx

Specialprævention betyder at den enkelte skal afholde sig fra kriminalitet i fremtiden. Dette kan ske via hårde domme, afskrækkelse (hårde fængselsforhold, så den dømte aldrig vender tilbage), resocialisering, behandling eller oplæring med henblik på etablering af kriminalitetsfri tilværelse. Forbryderen er målet. *Generalprævention* indebærer tanken om, at straffens konsekvenser afholder forbrydere fra kriminalitet. Det kan ske via afskrækkelse, viden om lovgivning og straf. Forbryderen er midlet til at opnå en virkning (Nielsen 2006:111-116).

2.2. FÆNGSELSSTRAFFEN

Kriminalforsorgen skal fuldbyrde den straf, som lovovertrædere er blevet idømt af domstolene. Fængselsstraf er den strafform, man oftest tænker på, når spørgsmålet om straf rejser sig, selvom bøde faktisk er den langt mest anvendte straf. Fængselsstraffen kan idømmes på tid fra syv dage til 16 år og i særtilfælde 20 år. Man kan idømmes en ubetinget fængselsstraf, men man kan også idømmes en betinget straf, som kan kombineres med forskellige vilkår som fx samfundstjeneste eller elektronisk fodlænke (Nielsen 2006:30-31). I Kriminalforsorgens principprogram³ fremgår det desuden, at straffuldbyrdelse skal ske ud fra principper, der knytter sig til normalisering, åbenhed, ansvarlighed, sikkerhed, mindst mulig indgriben og optimal ressourceanvendelse. Engbo og Smith beskriver i *Fængsler og Menneskerettigheder* (2012) tre hovedhensyn, som kan have indflydelse på, hvordan fængselspraksis udformes og opleves af de indsatte. Det er talemåder, hvor man aktuelt og historisk har forsøgt at retfærdiggøre og udforme frihedsberøvelsen.

1. *”Det normalitets- og rettighedsbaserede hensyn, som bygger på den grundtanke, at de indsatte i fængslet skal kunne opretholde en så normal tilværelse som muligt med bevarelse af almindelige livsvilkår og borgerrettigheder mv.”*

2. *”Det pønale hensyn, som handler om at fastholde fokus på strafelementet. Indenfor de senere år har den internationale tendens i retning af straffepopulisme (”penal populism”) sat sit aftryk på fængselspraksis i mange lande og bl.a. bidraget til at skabe hårdere og mere aflukkede regimer.”*

3. *”Rehabiliteringshensynet (eller resocialiseringshensynet), som lægger hovedvægten på en nyttebetonet tilrettelæggelse af straf-fuldbyrdelsen med det primære sigte at forbedre den indsattes muligheder for at klare sig uden kriminalitet efter løsladelsen” (Engbo og Smith 2012:55).*

³Kriminalforsorgen.dk/Files/Filer/Publikationer/Brochurer/Principprogram.pdf

Det normalitets- og rettighedsbaserede hensyn (pkt. 1) kommer til udtryk i den danske lov om straffuldbyrdelse, hvor det fremgår, at der under straffuldbyrdelse ikke må: ”pålægges en person andre begrænsninger i tilværelsen end sådanne, der er fastsat ved lov eller er en følge af selve straffen (Strl. §4. Se Engbo 2005:21,29 og 44, citeret i Engbo og Smith 2012:55). De åbne institutioner giver relativt gode muligheder for at opfylde dette princip, men varetægtsområdet kan modvirke normaliseringsprincippet (Engbo og Smith 2012:56-57). Over for denne tilgang kan der være mål om at anvende fængsling som mere end som straf i sig selv. Fængsling kan ses som et middel til at forstærke straffen. ”Man taler om, at man ønsker at vægte såkaldte pønale hensyn i straffuldbyrdelsen” (Engbo og Smith 2012:58) (pkt. 2). Denne tankegang kan udfordre det rettighedsbaserede princip, hvis det anvendes direkte på afsoningsform og fængselspraksis, men der er dog intet til hinder for at begrunde straffen hævnorienteret, mens man samtidig vægter normalisering og rettighedshensyn i den egentlige praksis. Hævnorienteret straffepraksis kan føre til en styrkelse af det pønale hensyn, og det kan gøres med henvisning til befolkningens retsfølelse. Engbo og Smith (2012) beskriver denne form for henvisninger som en straffepopulistisk retorik, hvor man søger at stille de frie samfundsborgere tilfreds (Engbo og Smith 2012:60-61). I praksis kommer det til udtryk ved etablering af mere restriktive fængselsregimer. Inden for rammerne af straffepopulisme får hævnmotivet en langt bredere indflydelse og kan fx være med til at styre fængselspraksis, hvorved der kan opstå konflikter mellem de to principper (Engbo og Smith 2012:60-61).

Resocialiseringshensynet (pkt.3) eller resocialiseringstanken har haft skiftende betydning, siden den blev skrevet ind i den danske straffelov i 1930. I 1970'erne brød troen på rehabilitering sammen, da man ikke så mærkbare resultater af indsatsen, og i slutningen af 1970'erne og i starten af 1980'erne var danske politikere stort set enige om at finde alternativer til frihedsberøvelse. Fra at have opfattet kriminalitet som en sygelig tilstand, som kunne kureres via frihedsberøvelse og behandling i form af isolation og moralsk og psykologisk rehabilitering, erkendte man, at de positive effekter af straf udeblev (Engbo og Smith 2012:38). Behandlingstankegangen er dog siden 1990'erne vendt tilbage med såkaldt kognitive behandlingsprogrammer, der søger at finde årsagerne til kriminalitet hos den enkelte. Tankegangen er, at kontrollen skal internaliseres i det enkelte individ, og kriminelle skal udøve selvkontrol (Engbo og Smith 2012:69). Den nye resocialiseringspolitik lægger således ikke vægt på de dybere årsager, som fx strukturelle forhold og familieforhold, til kriminalitet (Prieur 2015:262-267).

Inden for de senere år har der været en international tendens i retning af straffepopulisme, som har sat sit aftryk på fængselspraksis i mange lande. En hævnorienteret, straffepolitisk tendens har medført afsoningsforhold, der har intensiveret strafelementet og medført hårdere og mere lukkede regimer (Engbo og Smith 2012). Det europæiske samfund har sammenlignet med USA taget lov og orden til sig på et retorisk plan mere end i form af konkrete politikker (Winkler og

Wacquant 2010:156). I Danmark er udviklingen kommet senere, men analyser af udviklingen i dansk kriminalpolitik har vist, hvordan en resocialiseringsorienteret politik også i en dansk kontekst blev afløst af en mere repressiv politik i 80'erne, 90'erne og i begyndelsen af 00'erne. Straffeniveauet blev sat op, der blev etableret minimumsstraffe og restriktioner på prøveløsladelse (Prieur 2015:257-259). I 1990'erne blev der vedtaget "Rockerlove" og "voldspakker". Indsatsen mod negativt styrende indsatte betød stramme regimer med forskellige isolationslignende forhold (Engbo og Smith 2012: 44-45). Politikerne begyndte i højere grad at blande sig i livet bag murerne ved fx at diskutere indsattes muligheder for at styrketræne, og det blev sværere at få udgangstilladelse. Argumentet for de forskellige stramninger var befolkningens retsfølelse (Engbo og Smith 2012:38).

Gennemgangen af straffens begrundelse, formål og de hensyn, der kan have indflydelse på, hvordan fængselspraksis udformes, er inddraget for at give et billede af rammerne for fængselsbetjentes arbejde. Disse rammer har sandsynligvis stor betydning for betjentenes håndtering af arbejdet, men da dette projekt kun omhandler en tidsperiode, er det desværre ikke muligt at belyse betydningen af politiske og kulturelle ændringer.

2.3. KRIMINALFORSORGENS INSTITUTIONER OG KLIENTEL

I Danmark er der både lukkede og åbne fængsler. Derudover driver Kriminalforsorgen Udlændingecenter Ellebæk og Vridsløselille Statsfængsel for frihedsberøvede asylansøgere. Derudover er der særskilte arresthuse samt Københavns Fængsler (fællesnavn for tre arresthuse), men også arrestafdelinger i lukkede fængsler. Her placeres varetægtsfængslede, hvis sag er under efterforskning eller behandling. Derudover anvendes arresthusene i et vist omfang til afsoning af kortere straffe. Kriminalforsorgen har desuden en række pensioner, som primært anvendes som udslusning i forbindelse med den sidste del af afsoning. Dømte anbringes i udgangspunktet til afsoning i et åbent fængsel, men kriminalitetens art, straffens længde eller risiko for undvigelse kan medføre afsoning i et lukket fængsel. Indsatte kan også overflyttes fra åbent til lukket fængsel, hvis de bryder regler i åbne fængsler. Direktoratet for Kriminalforsorgen varetager den overordnede strategi, styring og koordinering på tværs af Kriminalforsorgen. Herunder er der fire områdekontorer, der leder på tværs af institutioner inden for samme geografiske område. 24 institutioner samler et antal enheder, som består af ca. 80 fængsler, arrester, pension og KiF-afdelinger

Kriminalforsorgens klienter består både af personer med fængselsstraf, personer med vilkår om tilsyn (fx prøveløsladelse eller fodlænke), personer idømt psykiatrisk særforanstaltning og varetægtsfængslede. Der er ca. 12.000 mennesker, som årligt får en fængselsstraf. Ca. 2/3 får en straf på tre måneder eller mindre (Clausen

2013:235). Ifølge Kriminalforsorgens årlige statistik beregning havde Kriminalforsorgen i gennemsnit en kapacitet på 3.590 pladser i år 2016. Heraf var 898 lukkede pladser, 1.099 åbne pladser, og 1.593 var arrestpladser. Pladserne var i gennemsnit belagt med 95,3 %, hvilket svarer til et belæg på 3.421 indsatte pr. dag⁴. Sammenlignet med den øvrige befolkning er der i fængselspopulationen en større andel af personer under 30 år, en større andel af mænd, personer uden beskæftigelse, enlige, personer med grundskole som den højeste uddannelse og personer, der har haft kontakt til det psykiatriske behandlingssystem. De mennesker, der anbringes i fængsler, er generelt dårligere stillede end den øvrige befolkning, og fængselspopulationen er generelt blevet mere belastet socialt og kriminelt, end den var tidligere. Dette skyldes blandt andet alternative strafformer samt mulighed for tidligere løsladelse ved særlig god opførsel i fængslet kombineret med gode sociale forhold uden for murerne (Clausen 2013:235-250).

2.4. FÆNGSELSBETJENTES ARBEJDSOPGAVER

I dag er der ca. 3.000 fængselsbetjente i Danmark, hvoraf 32 % er kvinder⁵. Betjentenes konkrete opgaver består blandt andet i visitation af celler og opholdsrum, kropsvisitationer, overvågning af tekniske sikringsmidler, opsyn, mad- og medicinudlevering og ledsagelse af indsatte på udgange fra fængslet. Derudover varetager de sagsbehandling for de indsatte, de er kontaktpersoner for, og de sørger for, at indsatte deltager i pålagte aktiviteter. I Danmark har dømte ret og pligt til beskæftigelse i 37 timer om ugen. Beskæftigelsen kan bestå i arbejde, uddannelse, deltagelse i programmer, som fx anger management, kognitive adfærdsprogrammer, misbrugsbehandling og/eller terapeutisk behandling. Indsatte aflønnes 9-15 kr. i timen for deltagelse i beskæftigelse og får 70 kr. om dagen i kost- og selvforvaltningsbeløb. De skal selv lægge budget og handle ind ved (fængslets/eller den lokale) købmand for dette beløb, ligesom de skal stå for egen forplejning i forhold til at lave mad, vaske tøj mv. (Clausen 2013:243). Betjentene skal sørge for, at alt forløber planmæssigt, at der er ro og orden, og at indsatte ikke forsøger at undslippe. I den forbindelse opererer Kriminalforsorgen med begreberne *statisk* og *dynamisk sikkerhed*. Statisk sikkerhed henviser til fysiske foranstaltninger og tekniske sikringsmidler. Dynamisk sikkerhed henviser til en god kontakt imellem indsatte og medarbejdere. Det fremgår af Kriminalforsorgens hjemmeside, at der lægges: ”... stor vægt på relations-arbejde; det vil sige, at der er en god kontakt imellem indsatte og medarbejdere [...] den gode kontakt er med til at sikre, at mange konflikter ikke udvikler sig”⁶.

⁴ kriminalforsorgen.dk/%C3%85rlige-statistikberetninger-7541.aspx

⁵ kriminalforsorgen.dk/ligestilling

⁶ kriminalforsorgen.dk/Regler-og-sikkerhed-5746.aspx

2.5. UDDANNELSEN TIL FÆNGSELSBETJENT

For at blive optaget på uddannelsen til fængselsbetjent skal man være mindst 21 år, lovlydig, have indfødsret i EØS,⁷ være i god fysisk form, have et godt helbred og en vis studiekompetence. Studiekompetencen kan fx være en erhvervsuddannelse, en gymnasial uddannelse eller handelsskolernes grunduddannelse koblet med erhvervs erfaring. Kriminalforsorgen lægger vægt på, at ansøgere har en fordomsfri og medmenneskelig indstilling, kan kommunikere på en klar og respektfuld måde og har lyst og overskud til at bruge sig selv og sin viden. For at komme i betragtning som fængselsbetjent skal man desuden være moden, tålmodig og ansvarsbevidst i sin omgang med andre mennesker, udstråle ”naturlig”, personlig myndighed, være psykisk robust og kunne bevare roen og overblikket i tilspidsede situationer. Derudover består den formelle optagelsesprocedure af en skriftlig ansøgning, optagelsesprøver og forskellige test. Der er både fysisk test, personlighedstest og en såkaldt omtanketest. Det videre forløb indebærer et personligt interview på et konkret tjenestested, som foretager en endelig vurdering af mulighed for ansættelse og uddannelse til fængselsbetjent. Uddannelsen varer tre år og veksler mellem praktisk oplæring i fængslerne og undervisning på Kriminalforsorgens Uddannelsescenter. Fagene er blandt andet konfliktløsning, psykologi, pædagogik, samfundsfag, sociallære og strafferet⁸. Adgangskravene er blevet højere, og uddannelsen har ændret sig gennem årene. Yderligere er der etableret efteruddannelse og kurser for erfarne medarbejdere ansat før 2008. Kurserne omhandler blandt andet rolleforståelse, refleksion og relationsarbejde⁹.

Det har i de senere år været svært at tiltrække kvalificerede ansøgere til jobbet. I artiklen ”For få vil være fængselsbetjent” bragt i Fængselsforbundets fagblad, *Fængselsfunktionæren*, maj 2016 argumenterer Fængselsforbundets formand, Kim Østerbye, for, at uddannelsen ændres, så den får højere status. Professor og arbejdsmarkedsforsker Henning Jørgensen fra Aalborg Universitet udtaler i samme artikel, at vejen mod kvalificerede ansøgere er at løfte uddannelsen til bachelorniveau. Han fremhæver, at jobs i den offentlige sektor generelt er mindre attraktive end tidligere, fordi trygheden er reduceret, og fordi lønnen ikke er fulgt med. Repræsentanter fra Kriminalforsorgens Uddannelsescenter peger i samme forbindelse på, at det kan være en rekrutteringsbarriere, at uddannelsen delvist gennemføres på SU-midler, at der er stor geografisk spredning af arbejdspladser, men også, at jobbet som fængselsbetjent fremstår belastet i pressen¹⁰.

⁷ Alle EU-lande samt Norge, Island og Liechtenstein.

⁸ Se også kriminalforsorgen.dk/Uddannelse-8619.aspx eller blivfaengselsbetjent.dk

⁹ kriminalforsorgen.dk/Nyheder-19.aspx?M=NewsV2&PID=18&NewsID=920.

¹⁰ faengselsforbundet.dk/fagbladet-net/for-faa-vil-vaere-faengselsbetjent

2.6. BELASTNINGER I JOBBET

Sygefraværet er relativt højt i Kriminalforsorgen. Ifølge en opgørelse på Fængselsforbundets hjemmeside er en dansk fængselsbetjent i gennemsnit syg 23 dage om året. Til sammenligning er statslige medarbejdere generelt syge otte dage om året, og sygefraværet blandt fængselsbetjente er stigende. Det gennemsnitlige sygefravær er steget fra 18-23 dage siden 2013¹¹. I artiklen "Sygefraværet slår rekord – fængselsbetjentes sygefravær er øget med tre dage siden sidste år" bragt i *Fængselsfunktionæren* nov. 2016 udtaler Kriminalforsorgens HR-chef, Marianne F. Nielsen, at det særligt er langtidssygefraværet (mere end 30 dages varighed), som stiger. Det 'almindelige' sygefravær er relativt stabilt. Hun fremhæver desuden, at 43 % af det samlede sygefravær i Kriminalforsorgen stammer fra cirka 160 medarbejdere med et sygefravær på over 100 dage. Der pågår forskellige indsatser i forhold til sygefraværshåndtering, som har til hensigt at sikre, at enhedschefer og ledere ved, hvordan de bedst arbejder med sygefravær og forebyggelse af sygefravær¹².

Antallet af arbejdsskadesager blandt fængselsbetjente er stigende. I slutningen af 2016 var, ifølge Fængselsforbundet, oprettet 73 nye arbejdsskadesager på medlemmer af Fængselsforbundet. Det er en fordobling i forhold til 2015. På det øvrige arbejdsmarked er antallet af arbejdsskadesager faldet de seneste to år. Arbejdsskaderne blandt fængselsbetjente er ligeligt fordelt mellem fysiske og psykiske skader. Ca. hver fjerde sag drejer sig om posttraumatisk stress (PTSD)¹³. På Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings hjemmeside fremgår det, at PTSD fra år 2005 blev PTSD anerkendt som den første psykiske sygdom på fortegnelsen over erhvervssygdomme. Såkaldt almindelige psykiske reaktioner er ikke omfattet af personskadebegrebet i arbejdsskadesikringsloven, og de kan ikke anerkendes som arbejdsskade. Dog har Ankestyrelsen behandlet en række sager om anerkendelse af psykiske arbejdsskader, og der er også tilfælde, hvor mere uspecifikke belastningsreaktioner er blevet anerkendt. Til forskel fra tidligere er det nu også blevet muligt at få anerkendt både depression og *forsinket* PTSD som arbejdsskade¹⁴.

Fængselsbetjente kan også blive udsat for vold og trusler i deres arbejde. Vold og trusler forekommer ikke kun, når betjentene er på arbejde, men kan også finde sted uden for fængslet. I 2016 skrev Politiken blandt andet om en mandlig fængselsbetjent, som blev beskudt foran sin arbejdsplads. En anden betjent blev overfaldet og stukket med kniv på vej hjem fra job, mens en tredje blev slået, mens

¹¹ faengselsforbundet.dk/downloaddocument/?filename=2016/11/FF_06_2016_opslag.pdf

¹² faengselsforbundet.dk/downloaddocument/?filename=2016/11/FF_06_2016_opslag.pdf

¹³ faengselsforbundet.dk/downloaddocument/?filename=2016/11/FF_06_2016_opslag.pdf

¹⁴ aes.dk/da/Temaer/Psykiske-arbejdsskader.aspx

han sad i bilen foran sine børns børnehave.¹⁵ Fængselsforbundet har ligeledes i samarbejde med to journaliststuderende gennemført en undersøgelse blandt Fængselsforbundets medlemmer. Denne undersøgelse påpeger, at hvert fjerde medlem af Fængselsforbundet er blevet truet af en indsat, og at 65 % oplyser, at de er blevet truet (fængselsforbundet 2015:2). Denne undersøgelse bygger imidlertid kun på svar fra 651 medlemmer, hvilket vil sige en svarprocent på 21 % (Fængselsforbundet 2015:4).¹⁶ Undersøgelsens resultater er dermed ikke velunderbyggede, og der kan ikke drages konklusioner på baggrund af disse tal. Yderligere kan undersøgelsen være biased, idet respondenter med høj prævalens af udsættelse for vold kan have haft et øget behov for at rapportere udsathed.¹⁷

Det er veldokumenteret, at udsættelse for vold og trusler i arbejdet kan have både kort- og langsigtede effekter på både det fysiske og psykiske helbred. Vold og trusler kan medføre psykologisk stress, psykosomatiske symptomer (Lancôt og Guay 2014) og posttraumatiske stresssymptomer (Richter og Berger 2006). Kriminalforsorgen har de senere år fremlagt tal på baggrund af forskellige opgørelser. Det fremgår, at der har været en stigning på 50 % i vold og trusselsepisoder i de første måneder af 2016.¹⁸ Ph.d.-studiet fra hovedundersøgelsen (Rasmussen et al. 2013, Gadegaard 2015) viste imidlertid, at fængselsbetjente ikke var mere udsat for vold og trusler end ansatte på psykiatriske afdelinger, plejehjem eller på specialskoler. Ifølge undersøgelsen var specialskoler mest udsatte, efterfulgt af ansatte fra psykiatrien. Kriminalforsorgen og ældreområdet var ikke forskellige mht. frekvensen af trusler. Ældreområdet havde højere frekvens af vold sammenlignet med Kriminalforsorgen (Gadegaard 2015:58). Man kan dog antage, at vold eller trusler om vold opleves forskelligt alt afhængig af kontekst, afsender, og hvor ”farlig” eller seriøs truslen fremstår. Hvorvidt hyppigheden er stigende, er uvist, idet der de senere år er kommet et øget fokus på såkaldte *voldspolitikker* og voldsregistreringer.

Risikoen for nedslidning er tre gange større i Kriminalforsorgen end på det øvrige arbejdsmarked. Ifølge en pressemeddelelse fra Fængselsforbundet fra dec. 2008 går 70 millioner kroner årligt til udbetalinger af helbredsbedingede pensioner til fængselsbetjente, der må forlade jobbet for i stedet at få en svagelighedspension eller en anden pensionsydelse.¹⁹ På baggrund af dette materiale er det imidlertid

¹⁵ politiken.dk/indland/art5634868/Knytn%C3%A6veslag-knivstik-og-skud-Her-er-de-seneste-overfald-p%C3%A5-f%C3%A6ngselsbetjente

¹⁶ faengselsforbundet.dk/media/1000/88/rapportomvold.pdf

¹⁷ I artikel 2 henvises til denne undersøgelse, uden at der gøres opmærksom på den lave svarprocent. Artiklen burde have taget forbehold for denne betydeligt lave svarprocent.

¹⁸ faengselsforbund4et.dk/vold-og-trusler-mod-faengselsbetjente-er-steget-med-50-procent-paa-et-aar/.

¹⁹ faengselsforbundet.dk/pressemeddelelse-om-millionudgifter-til-nedslidte-faengselsbetjente-2/

uklart, hvad nedslidningen består i, og hvilke konsekvenser nedslidningen har for den enkelte betjent.

Ovenstående har vist synlige og målbare belastninger i fængselsbetjentes arbejde, som har haft mediernes, forskernes og fagforbundets interesse. Fysisk vold og trusselsepisoder tælles, sygefravær måles i antal dage, og anmeldte arbejdsskadesager gøres op. Spørgsmålet er, om der er andre, mere usynlige belastninger i fængselsbetjentes arbejde? Følelsesmæssige belastninger, som er mere diffuse, udvikles over længere tid, og som måske ikke anerkendes direkte som arbejdsskader, men som kan resultere i, at fængselsbetjente på sigt må forlade jobbet?

2.7. OPSUMMERING

Dette kapitel har givet en overordnet introduktion til den kontekst, hvori fængselsbetjente udfører deres arbejde. Institutioner, klientel, opgaver og uddannelse er blevet præsenteret, ligesom belastninger i form af vold og trusler, arbejdsskadesager, sygefravær og nedslidning er blevet skitseret. Dette grundrids danner baggrunden for at undersøge følelsesmæssige krav og belastninger i fængselsbetjentes arbejde, og det lægger op til projektets fire forskningsspørgsmål.

3. OPERATIONALISERING OG AFGRÆNSNING AF FORSKNINGSSPØRGSMÅL

I det følgende præsenteres antagelserne bag hvert forskningsspørgsmål, operationalisering og afgrænsning. Det første forskningsspørgsmål lød:

3.1. FORSKNINGSSPØRGSMÅL 1

1) Hvilke sammenhænge er der mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og følelsesmæssige belastning blandt Kriminalforsorgens personale?

Følelsesmæssig belastning forstås her som udbrændthed. Udbrændthed er en kompleks og sammensat tilstand, som blandt andet kan vise sig ved 1: følelsesmæssig udmattelse, 2: depersonalisering (negative og kyniske holdninger), 3: reduceret personlig formåen (Maslach 1993). Inden for arbejdsmiljøforskningen er disse belastninger blevet koblet sammen med *følelsesmæssige krav* i arbejdet og det *følelsesarbejde*, der kræves af medarbejdere, der arbejder med mennesker, hvad enten de betegnes som klienter, patienter eller indsatte. *Individuelle faktorer* dækker over køn, alder, anciennitet og civilstatus. *Jobkarakteristika* henviser til typen af institution, uniformeret eller ikkeuniformeret, og tid tilbragt med klienter. *Arbejdsmiljøfaktorer* dækker både jobkrav og arbejdsmiljøfaktorer. For at belyse forskningsspørgsmålet trækkes der på data fra hovedundersøgelsen, dvs. de to spørgeskemarunder.²⁰ Forskningsspørgsmålet bygger på en antagelse om sammenhænge mellem krav, der stilles på jobbet, arbejdsmiljøet og medarbejderes følelsesmæssige tilstand. Antagelsen knyttes til en *belastningsorienteret tilgang* inden for stressforskningen, hvor fokus er stressbelastninger i omgivelserne (Kristensen 2007).²¹ Denne tilgang er populær blandt arbejdsmiljøforskere i Skandinavien, som arbejder ud fra teorien om, at en vis kombination af krav og mangel på kontrol i arbejdet leder til psykologisk smerte (strain) (Karasek 1979: 288-297). I en dansk kontekst har Nielsen (Nielsen et al. 2008, Nielsen 2011:28)

²⁰ De forskellige variable og mål beskrives i detaljer i metodeafsnittet.

²¹ Inden for stressforskningen opereres med syv forskellige paradigmer, hvor belastningsparadigmet er et af de syv (Se evt. Kristensen 2007).

fremlagt en model, som er rettet mod såkaldt 'menneskearbejde', hvor han udbygger Kareseks (1979) model ved at inddrage spørgsmål om deltagelse, social støtte og organisationskultur i modellen. Antagelsen er, at sådanne faktorer kan mediere forholdet mellem jobkrav og belastning. Det er ligeledes antagelsen bag dette forskningsspørgsmål. Variablene er udvalgt på baggrund af tidligere undersøgelser af sammenhænge mellem jobkrav, arbejdsmiljø og udbrændthed (Se fx Schaufeli og Peeters 2000, Borritz et al. 2006a, Borritz et al. 2006b, Maslach et al. 2001). Besvarelsen af forskningsspørgsmålet er udmundet i artiklen: "Burnout among Danish prison personnel – a question of emotional and quantitative demands", som er udgivet i *Scandinavian Journal of Public Health*.

3.2. FORSKNINGSSPØRGSMÅL 2

2) Hvordan håndterer fængselsbetjente følelsesmæssige krav i deres arbejde?

Følelsesmæssige krav defineres som formelle og uformelle sociale regler for, hvad fængselsbetjente oplever, de skal føle og udtrykke som en del af deres arbejde. Der inddrages empiri indsamlet via deltagende observation og interviews, og både individuelle og kollektive håndteringsformer analyseres. Da der kan være forskellige krav, afhængigt af om man arbejder som uniformeret eller ikkeuniformeret medarbejder, afgrænses dette spørgsmål til kun at omhandle fængselsbetjente. Antagelsen er, at følelser er kulturelt skabt, og at fængselsbetjente udfører følelsesarbejde som en del af deres interaktioner med indsatte og kolleger. For at belyse dette forskningsspørgsmål og afklare kernebegreber inddrages begreber fra følelsessociologien (Hochschild 1983) og fængselsociologien for at forstå, hvordan følelsesmæssige krav i arbejdet håndteres i den konkrete kontekst, i samspillet mellem indsatte og betjente. Disse begreber og perspektiver uddybes i projektets teoretiske ramme. Arbejdet med forskningsspørgsmål 2 er resulteret i artiklen: "'Du skal virkelig have styr på dig selv' – en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde'", som er bragt i *Tidsskrift for Dansk Sociologi*, dec. 2016.

3.3. FORSKNINGSSPØRGSMÅL 3

3) Hvilke sammenhænge er der mellem fængselsbetjentes tilgang til indsatte og deres risiko for at blive følelsesmæssigt belastet af arbejdet?

Det tredje forskningsspørgsmål har til formål at undersøge, hvilken betydning forskellige tilgange til jobbet har for udvikling af forskellige former for belastning. Analysen afgrænses til at omfatte fængselsbetjente, og der anvendes empiri indsamlet via deltagende observation og interviews. Antagelsen er, at der er en

sammenhæng mellem håndtering af jobbet og risikoen for belastning. I analysen inddrages Hochschilds teori om følelsesarbejdets konsekvenser (Hochschild 1983) og både individuelle og kollektive håndteringer analyseres. I et stressforskningsperspektiv relaterer dette forskningsspørgsmål sig mere til en coping-orienteret tilgang, der antager, at coping ikke blot er en individuel proces, men også en social og kulturel proces (Kierkegaard 2015:35). Individuelle, kollektive, sociale forhold og rammer har betydning for, hvordan arbejdets udfordringer håndteres. Analysen af dette forskningsspørgsmål er udmundet i artiklen ”’Det kan æde dig op’ – en analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde”, publiceret i *Tidsskrift for arbejdsliv* juni 2017.

3.4. FORSKNINGSSPØRGSMÅL 4

4) Hvilken betydning har køn, alder, erfaring og afdelingstype for fængselsbetjentes håndtering af jobbet?

Det sidste forskningsspørgsmål har til hensigt at undersøge de forhold, der har betydning for, hvordan fængselsbetjente håndterer jobbet. Metodisk trækkes på empiri fra deltagende observation og interviews. Antagelsen bag forskningsspørgsmålet er, at betjentenes tilgang til jobbet påvirkes af mange forskellige faktorer, der både vedrører den enkelte betjents historie og erfaring, kulturelle og strukturelle aspekter. For at belyse forskningsspørgsmålet inddrages primært Bourdieus begreber. Bourdieu beskrev, hvordan mennesket udvikles gennem den praksis og i de livsbetingelser, det er en del af. Nogle livsbetingelser sandsynliggør bestemte sociale identiteter og handlemønstre, andre lægger op til andre. Bourdieu anvendte begrebet ’habitus’ som udtryk for den fortløbende kropsliggørelse af den praktiske sans, som genereres i socialiseringsprocessen og kommer til udtryk ved, at en bestemt smag, vane, værdi, handling, følelse eller tænkning har sat sig i kroppen som praktisk erfaring. Habitus er altså formet af de sociale rum, den er skabt i, og den betyder, at aktøren er disponeret til at handle, tænke og føle i overensstemmelse med denne habitus. Bourdieu hævdede, at opfattelsen af verden afhænger af vores position i et givent ’felt’, af social klasse, etnisk gruppe og historisk periode, og at aktørerne i hvert ’felt’ besidder forskellige former for kapital, som giver dem forskellige handlemuligheder og/eller positioner i ’feltet’ (Bourdieu 1999:134-166). Artiklen bygger på denne overordnede antagelse om, at forskellige betjentgenerationer er disponeret til at handle, tænke og føle på forskellige måder. Artiklen analyserer, hvordan denne disponering præger håndteringen af den nuværende kontekst, og hvordan forskellige tilgange til jobbet kommer til udtryk og forhandles mellem betjentene. Foruden denne overordnede teoretiske ramme inddrages både klassisk og nyere fængselsforskning med henblik på at gribe nogle af de modsætninger, som kendetegner fængsler som totale institutioner. Analysen af forskningsspørgsmålet er udmundet i artiklen ”’Blødere

eller hårdere med årene” – en sociologisk analyse af fængselsbetjentes arbejdsfortællinger”, som er accepteret og forventes publiceret i 2018.

4. TEORETISK RAMME

I dette kapitel præsenteres de perspektiver, som ligger til grund for den måde, hvorpå projektet er blevet til, udført og analyseret. Projektet placerer sig inden for arbejdsmiljøforskningen, som har en lang tradition for at undersøge sammenhænge mellem arbejdsmiljø og helbred, men projektets primære teoretiske bjælker er fængsels- og følelsessociologen, som anvendes til at belyse kontekst og kernebegreberne i forskningsspørgsmålene. Disse beskrives mere detaljeret i det følgende. Først præsenteres den overordnede ramme for projektet, som er inspireret af sociologen Pierre Bourdieus (1930-2002) teori om praksis.

4.1. PROJEKTETS EPISTEMOLOGISKE TILGANG

Den underliggende sociologiske og epistemologiske tilgang for projektet er inspireret af Bourdieu og hans forkastelse af modsætning mellem aktør og struktur. Udgangspunktet for hans teori om praksis var at gøre rede for praksisformer i deres mest banale og dagligdagsudtryk. Han ønskede ikke at:

”henfalde til objektivisme, som i handlingen ser en mekanisk reaktion uden agens, eller en subjektivisme, der beskriver handlingen som resultatet af en bevidst og velovervejet plan, som et individuelt, frit projekt rundet af en bevidsthed, der opstiller egne mål og maksimerer sin egen nytteværdi ved hjælp af rationelle beregninger” (Bourdieu og Wacquant 1996:106).

Bourdieu mente ikke, at sociologien skulle være enten et katalog over objektive fysiske lovmæssigheder for materielle strukturer eller en fænomenologisk konstruktion af kognitive fremtrædelsesformer. Han arbejdede sig væk fra disse paradigmer og søgte i stedet et dobbeltperspektiv (Bourdieu og Wacquant 1996:23-24), der søgte at gribe både subjektive og objektive strukturer og sætte dem i relation til hinanden. Inspireret af denne tilgang bygger projektet på opfattelsen af, at vores socialisering og perceptionsmatricer påvirker det, vi ser, og derfor er det nødvendigt også at tilvejebringe viden om de underliggende strukturer, der påvirker vores opfattelse af verden. Yderligere er det antagelsen, at interaktioner, der foregår mellem mennesker med forskellige positioner, er påvirket af hierarkiske magtstrukturer, som ikke altid er synlige. For at forstå, hvad der sker i disse situationer, er det nødvendigt også at søge viden om de underliggende forhold, der påvirker interaktionen (Bourdieu og Wacquant 1996:65). Med inspiration fra Bourdieu anlægges et dobbeltperspektiv med to faser. Bourdieu beskrev, at forskeren i den første fase må fjerne hverdagsforestillinger og identificere objektive strukturer. I anden fase må forskeren inddrage individernes umiddelbare

erfaringsverden. De to faser er komplementære, men har ikke samme status, da det objektiverende brud går forud for den subjektiverende forståelse. Individens forestillinger varierer afhængigt af deres objektive placering i den sociale struktur (Bourdieu og Wacquant 1996:23-24).

4.2. REFLEKSIV SOCIOLOGI

Projektet er ligeledes inspireret af Bourdieus refleksive sociologi. Bourdieu gik ind for metodefrihed, men understregede vigtigheden af, at man anvender teknikker, som er tilpasset den problematik, man beskæftiger sig med (Bourdieu og Wacquant 1996:209). Han mente, at teori uden empiri er tom, mens empiri uden teori er blind. I forskningspraksis så han et konstant overlap mellem teori og undersøgelsesgenstand, mellem refleksion og observation (Bourdieu og Wacquant 1996:41). Han formulerede fire overordnede anvisninger til, hvordan man som forsker må forholde sig kritisk og reflekterende til alle dele af forskningsprocessen. De handlede om at: 1) bryde med det prækonstruerede, 2) konstruere objektet, 3) tænke relationelt og 4) være refleksiv. For at efterleve disse anvisninger er der løbende reflekteret over analysekonstruktioner, de anvendte begreber, og forskerblikket er objektiveret. Disse aspekter uddybes senere i kappen. Opsummerende giver Bourdieus sociologi et underliggende perspektiv til dette projekt. Hans begrebsapparat, specielt habitusforståelsen, anvendes desuden i artikel fire, men da dette er mere alment kendt stof, foretages ingen uddybende præsentation i dette kapitel.

4.3. FÆNGSELSSOCIOLOGIEN

I det følgende præsenteres fængselssociologien, som er en af de bærende teoretiske bjælker i projektet. Indledningsvis gives et kort rids af klassiske værker inden for fængselsociologien. Herefter redegøres for nogle af indsigterne fra den nyere både internationale og nationale fængselsforskning, og afslutningsvis præsenteres begreber, som fængselsociologien har tilført projektet.

Fra midten af 1930'erne og et par årtier frem blev der særligt i USA foretaget en række forskellige kriminologiske og sociologiske studier af fængslet – både af dets organisation, kultur og hverdagsliv. Studierne handlede om tilpasninger til fængselsmiljøet, uformelle normer og regler og forholdet mellem indsatte og betjente (Liebling et al. 2012). I det klassiske værk *The Prison Community* (1940) beskrev den amerikanske sociolog Donald Clemmer de indsattes tilpasning til fængselslivet. Han analyserede fængslet som en unik kultur og beskrev en såkaldt 'prisoniseringsproces': en proces, hvor indsatte socialiseres til fængslets kultur,

traditioner og normer og herved bliver en del af fængselssamfundet. I 1958 udgav en anden amerikansk sociolog og kriminolog Gresham M. Sykes bogen *Society of Captives* (1958). På baggrund af studier fra et topsikret fængsel i New Jersey beskrev han de indsattes sociale verden, deres oplevelser af indespærringen og magtrelationer i fængslerne. Den canadiske sociolog Erving Goffman analyserede i værket *Asylums* både klienter (patienters) og ansattes tilpasningsstrategier og identitetstransformationer i 'totalinstitutioner' (Goffman 1961/1967), og han beskrev, hvordan de psykiatrisk indsatte tilpasning til den totale institution ikke adskiller sig synderligt fra fængselsindsatte. Mest kendt i nordisk sammenhæng fra samme tidsperiode er den norske retssociolog Thomas Mathiesen, som i 1965 udgav bogen *The Defences of the Weak*, hvori han afdækkede de indsatte indbyrdes solidaritet og normative fællesskab i et norsk fængsel. Han viste, hvordan institutionelle afsavn ikke nødvendigvis leder til et fangesamfund, men at indsatte tilpasning til fængslet viste sig i form af modstand og en kritisk indstilling til fængselssystemet generelt. Efter 1970'erne bevægede fængselsforskningen sig mere og mere bort fra studierne af fængslets indre liv. Michel Foucault skrev *Overvågning og straf* (1975/2002), der omhandlede disciplineringsmagten og fængselsvæsenets historiske opkomst, og i en nordisk sammenhæng fremlagde Nils Christie (1993) en kritisk tilgang til fængslets virkemåder og samfundsmæssige legitimitet.

Forholdene i nutidens fængsler har ændret sig siden de førnævnte studier, men analyserne har fortsat en analytisk relevans, og megen af den nyere fængselsforskning kredser om nogle af de samme emner, som de klassiske studier behandlede. I det følgende uddybes nogle af de emner, som særligt Sykes (1958) og Goffman (1961/67) var optaget af.

4.3.1 MAGT, SKØN OG REGELHÅNDHÆVELSE I FÆNGSLER

I *Society of Captives* (1958) analyserede Sykes både de indsatte oplevelser af indespærringen og betjentenes udfordringer i arbejdet med indsatte. Han beskrev, hvordan regelhåndhævelse kunne være svært, selvom udenforstående kunne tro det modsatte. De indsatte kunne fremsætte trusler mod medfanger, være i besiddelse af forbudte genstande, dyrke pengespil eller reagere voldsomt over for betjente (Sykes 1958:42-43). Det var hændelser, som sjældent var i offentlighedens søgelys, selvom man konstant søgte at minimere dem. Betjentene havde kun et teoretisk overherredømme, som ikke var baseret på autoritet og internaliseret moral, men kun på en formel magt. Deres magt bestod i retten til at udstede og administrere ordrer og regler samt at tilbageholde og straffe, hvis indsatte undlod at adlyde (Sykes 1958:41). Når fængselsbetjentene udstak regler og kommandoer, betød det ikke, at indsatte følte sig forpligtede til at adlyde, og brug af fysisk magt i sådanne tilfælde havde sine begrænsninger. Fysisk magt var ineffektivt i situationer, hvor de indsatte

var mange flere end betjentene, ligesom fysisk magt kunne medføre yderligere vold. Derfor måtte betjentene falde tilbage på et system af belønning og straf (Sykes 1958:49-50). Dette system var imidlertid også defekt, fordi den straf, som betjentene kunne udføre, ikke altid adskilte sig nævneværdigt fra det 'normale'. Der var stort set ingen goder, de kunne tage fra de indsatte for at få dem til at adlyde, og de havde heller ingen muligheder for at belønne dem for god adfærd. Derfor oplevede indsatte ikke, at de fik noget ud af at adlyde. Yderligere kunne øget straf medføre prestige blandt indsatte. Medindsatte kunne betragte dem som helte eller martyrer, der havde formået at få personalet til at ty til de værste sanktioner. Dermed blev straffens og belønningens funktion byttet om, og kontrolsystemet kom til at støtte ulydighed i stedet for at mindske den. Når betjentene ikke kunne regne med, at de indsatte følte en moralsk forpligtelse til at adlyde, og når straf- og belønningssystemerne ikke virkede, blev fængslets forsøg på at pålægge de indsatte fængslets regime svagere. Resultatet var afvigelse fra orden og regler i et system, hvor man ifølge Sykes ellers ville forvente, at der ville være uendelig magt. Sykes beskrev ligeledes, at magtsystemer kunne være ineffektive, hvis de, der skulle regere, ikke gjorde det. Det omhandlede situationer, hvor betjentene vendte det blinde øje til, ikke udstedte ordrer, bevidst ignorerede deres pligter, videregav information til indsatte eller talte om kolleger foran indsatte (Sykes 1958:53-56). Denne form for regel- eller normbrud, som i sidste ende kunne resultere i korrumpation, skete, fordi betjentene var afhængige af at etablere et samarbejde med indsatte for at få hverdagen til at glide. De måtte være fleksible i forhold til regelhåndhævelse og skønne, hvornår indgreb var nødvendige. Hvis de tyede til formelle regler og straf, hver gang muligheden bød sig, ville de hurtigt fortabe sig i små detaljer. I stedet måtte de lave aftaler eller handle med de indsatte for at få hverdagen til at glide. Det betød, at betjentene kunne føle sig nødsaget til at tvinge, bestikke eller lokke indsatte til at adlyde (Sykes 1958:47-53). Sykes' analyse viser, at betjente frem for at være i risiko for at ende som brutale tyranner er under pres for at gå på kompromis med regler, fordi det er den eneste måde, de kan sikre deres dominans på. De er under pres for korrumpation, fordi de kun ved at tolerere mindre regelbrud kan sikre de indsattes samarbejde, og de må indlede et fredfyldt samarbejde og et forhold, der ikke lever op til stereotyper forestillinger om 'dem' og 'os' (Sykes 1958:56-58).

Flere nyere fængselsforskere har i tråd med Sykes sat fokus på, hvordan regelhåndhævelse praktiseres bedst muligt. I en engelsk kontekst har Liebling et al. (2012) fremhævet, at det er vigtigt med fleksibilitet, og at et godt forhold mellem indsatte og betjente kan være vigtigt for begge parter. Indsatte har brug for at etablere et godt forhold til betjentene, fordi det er dem, der skriver deres rapporter, og fordi det er dem, der kan give dem adgang til forskellige privilegier. Endvidere har betjente brug for at etablere et godt forhold til de indsatte for at få hverdagen til at glide problemfrit (Liebling et al. 2012:99-101). I en nordisk kontekst har Basberg (1999) i sin afhandling *Omsorg i fængsel?* også analyseret, hvordan betjente fortolker regler og regelbrud, og vist, hvordan omsorg kan være en begrundelse for regelbrud. Hun giver blandt andet et empirisk eksempel med en betjent, som bryder

en regel, da han tillader en fange at komme ud på gangen, mens medfangerne er på arbejde, fordi fangen har behov for at komme ud fra cellen (Basbjerg 1999:61-69). I en dansk kontekst har Linda Kjær Minke (2012) i sin ph.d.-afhandling om indsatte prisonisering også fundet eksempler på regelbrud. Hun beskriver det som virksomhed, der består af udveksling af information eller genstande, og som er med til at skabe ro og orden på afdelingen (Minke 2012:150-152). Minke beskriver ligeledes, at der ifølge indsatte er forskellige typer fængselsbetjente. De indsatte betegner nogle betjente som ”negativt stærkt styrende”, og dermed anvender de indsatte samme kategorisering af betjentene, som Kriminalforsorgen anvender om dem. De såkaldt ”negativt stærkt styrende” betjente er ifølge de indsatte kendetegnet ved at udføre lange og meget grundige visitationer. Herved provokerer de og demonstrerer unødigt magt (Minke 2012:148). Andre forskere har også søgt at udvikle typologier i forhold til betjentenes arbejdsstile. Et eksempel er M.J. Gilbert (1997), som ud fra en amerikansk kontekst har udviklet en typologi over variationer af måder at tilgå jobbet på blandt andet i forhold til regelhåndhævelse, kommunikation og brug af magt. Et andet eksempel er Sarah Tait (2011), der på baggrund af et empirisk studie har inddelt betjente i fem typer i forhold til deres tilgang til omsorg (care). Hun finder, at omsorg og involvering varierer mellem typerne. I den ene ende af spektret placeres betjente, hvis arbejde er inspireret af en filosofi om omsorg, i den anden ende af spektret placeres betjente, som involverer sig minimalt.²² Ifølge Tait er oplevelsen af sikkerhed afgørende for interaktionen med indsatte og dermed også for muligheden for at føle empati over for dem. Hun fremhæver desuden, at erfaring og køn har betydning for betjentenes tilgang til indsatte, og at arbejdsmiljø, men også særlige oplevelser med indsatte, har betydning for betjentenes tilgang. Tait's analyse viser således, at både personlige og institutionelle faktorer former tilgangen til de indsatte (Tait 2011).

I en dansk kontekst har Malene Molding Nielsen i sin ph.d.-afhandling undersøgt både indsatte og betjentes tilpasninger til fængslet (2010/2012), og hun har søgt at anskueliggøre, hvordan danske fængselsbetjente også har en mangfoldig måde at forvalte jobbet på. I stil med Gilbert (1997) og Tait (2011) placerer hun de forskellige tilgange på et kontinuum. I den ene ende af kontinuummet er betjente, der betoner de støttende og motiverende dele af opgaven. De tilstræber en menneskelig relation med empati, fleksibilitet og kompromis, forståelse og nærhed. I den anden ende af kontinuummet er betjente, som betoner sikkerhed, kontrol og vigtigheden af afstand. Centrale forskelle mellem betjentene er, hvor meget tid de bruger med indsatte, men også i hvilken grad de bøjer regler. Hun beskriver

²² Tait (2011) beskrev en betjentgruppe med en filosofi inspireret af omsorg for indsatte (*True Carers*). Disse betjente oplevede den største belønning/mening (reward) i udførelsen af deres arbejde. Derudover var der betjente med en mindre grad af omsorg (*Limited Carers* og *old school officers*), som havde samme professionelle identitet, men som begrænsede deres følelsesmæssige involvering. En fjerde gruppe (*Conflicted officers*) gav deres omsorg til et begrænset fåtal, og den sidste gruppe (*Damaged officers*) involverede sig minimalt blandt andet på grund af tidligere trauma i deres arbejde.

desuden, at tilgangen kan skifte i løbet af betjentenes karriere (Nielsen 2012:192-197).

Fredwall (2014) har i sin afhandling via dokumentanalyse og interviews med fængselsbetjente i Norge fundet to hovedkategorier, som han betegner som de *nutidsorienterede* betjentidealer og de *fremtidsorienterede* betjentidealer. De førstnævnte har fokus på det daglige liv i fængslerne, og hvad der sker her og nu. Inden for denne kategori inddeler han idealerne i undergrupper: Han betegner dem som *order-protective ideal*, *correctional ideal* og *supportive ideal*. Repræsentanter for hhv. *correctional ideal* og *supportive ideal* udtrykker ansvar for den enkelte indsatte, mens repræsentanter for *order-protective ideal* har fokus på afdelingen som et hele. Her er fred og orden det centrale for arbejdet, og det er af mindre betydning, om indsatte begår kriminalitet efter afsoning. Repræsentanter for denne tilgang viser ikke stort ansvar over for at hjælpe indsatte, som befinder sig i en svær situation, men prioriterer at have styr på, hvad der foregår på afdelingen, og at have hyppig kontakt med indsatte. Via kontrol, samtaler og aktiviteter og betjentenes fysiske tilstedeværelse skabes fred og orden. Hjælp, motivation, støtte handler om at skabe fred og ro (Fredwall 2014:459). Det opdragende ideal (*correctional ideal*) bygger på opfattelsen af, at jobbet indeholder et opdragende element. Det bygger på antagelsen om at overføre værdier, attituder eller færdigheder til indsatte. Forestillingen er, at man kan ændre indsattes liv og adfærd og give dem en bedre livskvalitet. Den individuelle indsatte er det primære fokus. Det støttende ideal (*supportive ideal*) er karakteriseret ved omsorg, støtte og autonomi. Det handler om den indsattes velbefindende og at se den indsatte som unik, værdifuld og som et medmenneske, man har et moralsk ansvar for. Betjente skal sætte grænser for indsatte, men være hjælpsomme over for dem så ofte som muligt. De har samme rettigheder som folk uden for murerne. Dette gøres ud fra antagelsen om, at hvad der er godt for individet, har en moralsk fordel i sig selv. Det at tale med indsatte er meningsfuldt i sig selv og ikke på grund af, hvad det evt. kan medføre. *Fremtidsorienterede* betjente er kendetegnet ved at have fokus på tiden efter indsattes indespærring. For nogle handler det om, at indsatte skal etablere en kriminalitetsfri tilværelse efter endt afsoning, for andre handler det om tilknytning til arbejdsmarkedet, hjem og kontakt til familie. Under denne kategori inddeler Fredwall ligeledes i et *vejledende ideal*, hvor betjentene fungerer som vejledere for indsatte. Indsatte betragtes som medmennesker, som betjentene har moralsk ansvar for. Hvert individ har en værdi i sig selv, og interaktionen har værdi i sig selv. Kontakten er en måde at få indsigt i den indsatte på og en måde at hjælpe og vejlede på. Det *transformerende ideal* bygger på ønsket om at ændre indsattes adfærd og leveforhold, og betjentene er afgørende agenter i denne henseende. Idealet handler om at forberede indsatte til et liv uden kriminalitet, derfor arrangeres forskellige aktiviteter i fængslet. Alle idealer har det til fælles, at straffen er indespærringen. Betjentene har ikke til opgave at gøre livet så hårdt for indsatte som muligt. De skal sikre, at de indsatte ikke undviger (Fredwall 2014:458-463).

Opsummerende har Sykes' beskrivelse af magt, regler og skøn sammen med den nyere forskning om forskellige tilgange til jobbet fungeret som en forståelsesramme i analysen af de empiriske data, som er indsamlet til denne afhandling. For at fængselshverdagen skal glide, er det nødvendigt, at fængselsbetjente får de indsatte til at samarbejde. Det er denne nødvendighed, der skaber en udsathed – et pres mod at afgive magt, hvor de ser gennem fingrene med regelbrud og måske i værste fald lader sig korrumpere. Disse perspektiver, der har rod i den tidlige fængselsforskning, har været med til at tydeliggøre spørgsmålet om *korrumpning*, *kompromiser* og forskellige *tilpasninger*, *arbejdsstile* og *arbejdsideal*er blandt betjentene.

4.3.2. MODSÆTNINGER I ARBEJDET I 'TOTALE INSTITUTIONER'

Goffman (1961/1967) analyserede det sociale liv i 'totale institutioner'. Han beskrev indgående både klienternes og personalets verden, hvordan de tilpassede sig, og hvilke udfordringer de oplevede. Overordnet ønskede han at undersøge institutionernes almene karakteristika. Han beskrev institutionerne som kendetegnet ved en altomfattende karakter symboliseret ved barrierer mod socialt samspil med omverden og en modsætning mellem dømt og ikkedømt. På trods af officielt anerkendte mål om reformering af klienter fungerede institutionerne ofte som opbevaringsdepoter for klienterne, og der var således en modsigelse mellem det, institutionen officielt havde til hensigt at gøre, og det, den gjorde. Disse forhold udgjorde den grundlæggende kontekst for personalets daglige arbejde (Goffman (1961/1967:60). Ifølge Goffman medførte arbejdet i institutionerne en række dilemmaer, fordi løftet om overholdelse af visse normer og formål medførte tilsidesættelse af andre normer og hensigter. Fx måtte en hospitalsindlagt patient, der nægtede at indtage føde, udsættes for tvangsfodring, og en selvmordstruet patient/klient måtte fastspændes. Samtidig skulle klienter behandles i overensstemmelse med moralprincipper i befolkningen. I fængsler var funktionærer forpligtede til at forpurre fangens selvmordsforsøg kort inden henrettelse, og fanger i kz-lejre fik lægehjælp, lige inden de skulle i gaskammeret (Goffman 1961/1967:60-63). Arbejdet i institutionerne var ligeledes kendetegnet ved, at man ved hjælp af trusler, belønninger og overtalelse kunne give klienter forskellige instrukser. Samtidig kunne klienter lægge effektive hindringer i vejen for personalets planer. Derfor måtte personalet altid være på vagt over for flugtforsøg, og de måtte være opmærksomme på, om indsatte forsøgte at snøre dem (Goffman 1961/1967:66). Uanset hvor grundigt personalet søgte at bevare afstand, kunne de opleve kammeratlige følelser over for klienterne. ”*Der er altid en risiko for, at en klient viser sig at være ganske menneskelig. Hvis en klient skal udsættes for noget, der føles 'hårdt', vil det sympatisk indstillede personalemedlem lide med ham*” (Goffman 1961/1967:66). Omvendt kunne opfattelsen af klienten som menneskelig også betyde, at personalet følte sig ekstra udfordret, når klienterne udfordrede dem, fordi personalet forventede noget andet. Muligheden for, at klienten blev genstand

for personalets sympati, hang sammen med en involveringscyklus. Cyklussen startede med, at personalet holdt afstand til klienten. Fra dette perspektiv kunne det være svært at se klientens institutionelle vanskeligheder, og der fremstod ingen grund til at afstå fra en nærmere tilknytning. Øget involvering medførte imidlertid en risiko for, at personalet blev påvirket af klientens handlinger eller lidelser, ligesom en tæt kontakt mellem klient og personale kunne udgøre en trussel for personalegruppen. Personalet trak sig derfor atter tilbage og eliminerede dermed risikoen for intim kontakt. Når vedkommende ikke længere følte, at han/hun måtte passe på, kunne han/hun igen nærme sig, og cyklussen kunne starte forfra (Goffman 1961/1967:66).

Goffmans analyse viser, hvordan jobbet kan indeholde en række dilemmaer og udfordringer. Det kan være svært at anvende magt over for mennesker, man har en relation til, uden at man kommer til at opleve sig selv som brutal, og det kan være vanskeligt at beherske sine følelser. Personalet kommer: *”til at opleve sig selv som brutale redskaber for noget tvangsmæssigt i det selvsamme øjeblik, hvor de forsøger på at hindre et menneske i at gøre noget mod sig selv, som intet menneske efter deres mening burde gøre mod nogen”* (Goffman 1961/1967:67). Goffmans indsigter har været klagende i forhold til at forstå de *dilemmaer*, der kan opstå i forbindelse med overordnede *modsætninger* i institutionen, og spørgsmålet om *nærhed* og *distance* i relationen mellem indsatte og betjente.

Nyere fængselsforskning har også beskæftiget sig med andre modsætninger i denne type af institutioner. Jobbet som fængselsbetjent er blevet forbundet med kønnede modsætninger; krav om særlige mandlige kvaliteter: dominans, autoritet og aggressivitet, modsat traditionelle kvindelige kvaliteter: nurturance, følsomhed og forståelse. De kvindelige kvaliteter er ikke blot blevet betragtet som unødvendige, men også som skadelige (Zimmer 1986:3). I en britisk kontekst har Crawley analyseret, hvordan nogle mandlige betjente understreger vigtigheden af machismo i forhold til succesfuld jobhåndtering, og at denne tilgang kan være med til at ’tromle’ mere følsomme, medfølede og omsorgsfulde tilgange (Crawley 2004:195). Britton (2003:143) fandt ligeledes, at mænd i kvindefængsler tog sig mest af arbejdet, der handlede om håndtering af vold, mens det blev forventet af kvinder at tage en mere moderlig rolle. Tilsvarende fandt Tait, at kvindelige betjente havde en tendens til at tage mere af det formelle omsorgsarbejde og blev opfattet som mindre truende og lettere at gå til end mandlige betjente. Omvendt oplevede mandlige betjente et andet pres om at være mere hårde og opretholde distance til indsatte (Tait 2012:78-85) og dermed mindre kulturel tilladelse til at engagere sig med indsatte. Carlson et al. (2004) har dog beskrevet en større accept af kvindelige betjente, som af deres mandlige kolleger bliver betragtet som bedre til supervision og rådgivning (Tait 2012:67-68). I tråd hermed har Bruhn (2013) undersøgt kønsrelationer og arbejdsdelingen blandt fængselsbetjente i svenske fængsler. Han konkluderer, at andelen af kvindelige betjente bidrager til en mere prominent position for, hvad han betegner som *”the rehabilitative side of prison work”*. Samtidig konkluderer han, at

den kønnede opdeling mellem afdelinger er en vigtig faktor mellem forskelle og variationer i arbejdspraksis i organisationen. Han fremhæver, at en mere balanceret fordeling af køn kan stimulere det rehabilitative arbejde og bidrage med en mere forenet opfattelse af arbejdsrollen i hele organisationen (Bruhn 2013). Fredwall (2014:463) konkluderer ligeledes, at jobbet handler om at balancere sin performance. Man skal være maskulin, men dog empatisk og feminin, men ikke på en måde, så man bliver et objekt for begær. Han hævder, at man generelt må balancere mellem for meget og for lidt. Det gælder også brugen af humor, udlevering af personlig information, og hvordan man agerer over for indsatte (Fredwall 2014:463).

4.3.3. RELATIONEN MELLEM INDSATTE OG BETJENTE

Den norske professor i kriminologi Nils Christie undersøgte relationerne mellem fanger og deres vogtere i serber-lejrene i Norge under 2. Verdenskrig. Han fandt, at når vogtere, der var humanistisk indstillede, alligevel behandlede fangerne inhumant, så skyldtes det strukturelle omstændigheder og samfundsmæssige påvirkninger (Christie 1972). Sociale eksperimenter, hvor personer blev tildelt rollen som enten fange eller vogter, har ligeledes vist, at man som vogter hurtigt kan udvikle en meget dominerende attitude (Zimbardo 2007 i Minke 2012). Nyere fængselsforskning har også analyseret forholdet mellem indsatte og betjente og herunder også normer i betjentgruppen (se fx Liebling et al. 2012 eller Benneth et al. 2012). Med udgangspunkt i en amerikansk kontekst har Kauffman (1988) beskrevet, at normerne overordnet handler om altid at komme en kollega til undsætning, undlade at smugle noget ind til indsatte, ikke forråde en betjentkollega, aldrig stille en kollega i et dårligt lys foran en indsat, altid støtte en kollega i konflikt med en indsat, altid støtte en betjents sanktioner over for en indsat, ikke tage de indsattes side, være solidarisk over for kolleger og opretholde solidaritet over for fremmede i miljøet (Kaufmann 1988 citeret i Liebling et al. 2012:160-164). I en dansk kontekst har Minke beskrevet, hvordan indsatte hurtigt socialiseres til at holde afstand til ansatte og en opdeling i "betjentland" og "fangeland" (Minke 2012:160). En imaginær grænse markerer overgangen fra det ene til det andet område. Hvis en betjent bevæger sig ud af kontoret og nærmer sig gangen, hvor de indsatte opholder sig, forstummer de indsattes snak, og indkaldes de indsatte til en samtale med betjentene, vælger flere at have en medfange med som bisidder for at signalere fortrolighed og loyalitet over for gruppen af indsatte (Minke 2012:143). I en anden undersøgelse foretaget af Pension Skejby var adskillelsen mellem de to grupper dog

mindre manifest (Minke 2006, Minke 2012:142-144).²³ Nielsen (2010:46-48) beskriver ligeledes, at opdelingen mellem indsatte og betjente nogle gange var mindre skarp. Det skete, når betjente tog de indsattes perspektiv i samtaler med deres kolleger. Ved at internalisere de indsattes perspektiver og interesser kom de til at repræsentere de indsatte i betjentgruppen. På den måde opstod en tilstedeværelse af indsatte blandt betjentene, som gjorde det svært at opretholde forskel mellem indsatte og betjente (Nielsen 2012:198-199). Når distinktionen mellem 'dem' og 'os' blev opløst, opstod konflikt i arbejdsidentitet og i institutionens identitet. Goffman beskrev, at formålet med institutionerne er en opretholdelse og iscenesættelse af 'dem og os', men institutionerne genererer også en nedbrydning af forskelle (Loseke 2007, Nielsen 2012:207). Senest i en dansk kontekst har Billund (2016) gennemført et aktionsforskningssamarbejde med en afdeling i et lukket fængsel for at komme nærmere betjentjobbet som fag. Hun tager ligeledes udgangspunkt i relationen mellem indsatte og betjente, en relation, hun beskriver som tvangsbåren og tæt forbundet med den kollegiale relation mellem betjentene. I sin afhandling peger hun desuden på, at der ikke er tydelighed omkring de faglige krav og forventninger, der stilles til betjente, men at et fagligt samarbejde omkring indsatte kvalificerer fængselsbetjentenes støtte til og vejledning af den indsatte (Billund 2016).

4.3.4. OPSUMMERING

Opsummerende har fængsels sociologien været med til at øge forståelsen for den kontekst, arbejdet foregår i. Den har givet et billede af det komplekse forhold mellem indsatte og betjente. Der er en tvangsbåren relation, som bygger på en ulige magtrelation, hvor betjentene dog ikke nødvendigvis har den totale magt, men kan opleve pres om at afgive magt. Relevante begreber er *samarbejde*, *korrumpning* og *kompromis*. Fængsels sociologien har også været klagende i forhold til at forstå de *dilemmaer*, der kan opstå, når overholdelse af visse normer og formål kan medføre tilsidesættelse af andre normer og hensigter. Yderligere inspirerer Goffmans analyse til at se på forholdet mellem nærhed og distance, spørgsmålet om udvikling af følelser for indsatte, og hvilken betydning relationen til indsatte kan have i forbindelse med brug af eller frasigelse af magt. Fængsels sociologen har ligeledes bidraget til en forståelse af forskellige normer og regler i grupperne og betydningen af et 'indsatte-perspektiv' blandt betjentene. Nyere studier inspirerer ligeledes til at

²³ Inspireret af Balvig et al. (2005) beskriver Minke ligeledes, hvordan begrænset kontakt mellem indsatte og betjente kan skyldes en pluralistisk ignorance, hvor indsatte eller betjente antager, at deres medsammensvorne ikke finder det hensigtsmæssigt at tage kontakt til den anden gruppe. De antager, at deres medsammensvorne er mere solidariske end det er tilfældet (Minke 2012:158-159).

analysere modsætninger mellem maskulin og feminin, mellem erfaren og uerfaren, tilpasninger til jobbet, arbejdsstile og arbejdsideal.

4.4. FØLELSESSOCIOLOGIEN

I det følgende præsenteres følelssociologien, som er den anden bærende teoretiske bjælke i projektet. Efter en kort introduktion til følelssociologien introduceres Hochschilds teori og begreber om følelsesarbejde (Hochschild 1983), og herefter præsenteres dele af den nyere forskning inden for følelsesarbejde i organisationer.

I starten af 1970'erne begyndte en række sociologer i højere grad at beskæftige sig med følelsernes sociologi. Arlie R. Hochschild (1975) publicerede en artikel vedrørende følelser, Thomas Scheff organiserede en konference, der omhandlede følelser på *The American Sociological Association*, og Randall Collins (1975) gav følelser en central plads i værket *Conflict Sociology* (Kemper 1990:3-4). Siden da er adskillige værker og bidrag kommet til, og de indeholder en variation af temaer og tilgange. Følelsernes sociologi er i dag et bredt felt og kan tilgås fra forskellige sociologiske overbevisninger og interesser (se fx oversigt over temaer i Kemper 1990:3-23). Hovedparten af forskerne inden for følelsernes sociologi betragter følelser som kultur eller som sociale konstruktioner (McCarthy 1994:267).

4.4.1. FØLELSER I ORGANISATIONER

Allerede i 1956 udgav Charles W. Mills *White Collar*, hvor han beskrev, hvordan ansatte ikke kun tilbyder arbejdspladsen deres muskelkraft, energi og færdigheder, men også deres personlighed. Drevet af en fornemmelse af, at noget manglede i denne teori, viste Hochschild (1983), at et særligt følelsesarbejde også er en del af varen, der sælges. Hun var optaget af Goffmans teori (1967) om den sociale samhandling og hans dramaturgiske perspektiv. Hun kritiserede dog Goffmans handlingsteori for udelukkende at fokusere på, hvordan aktørerne håndterer deres ydre fremtræden, og ikke på, hvordan de handler eller undlader at handle på deres følelser, eller hvordan de undlader at føle i det hele taget (Hochschild 1983/2003/2012:xvii-xviii). Hun ønskede at undersøge antagelsen om, at følelser fungerer som en budbringer fra selvet: "... *an agent that gives us an instant report on the connection between what we are seeing and what we had expected to see, and tells us what we feel ready to do about it*" (Hochschild 1983/2003/2012:xvii). Hun beskrev følelser som *en sans*, der giver os hints om vores relation til verden. De er både orienteret mod handling og mod kognition (Hochschild 1983/2003/2012:229-230). Hun fremhævede, at menneskets emotionelle oplevelser er et produkt af interaktionen mellem kulturelle regler for, hvordan man bør føle og bør vise sine

følelser (hhv. følelsesregler og udtryksregler) og individets måde at håndtere disse på (følelseshåndtering). Antagelsen var, at kultur modificerer følelser, og mennesker udtrykker følelser for at leve op til identitet og kulturelle forventninger. Hochschild betragtede således følelser som socialt og kulturelt formede (1983/2003:147).

Hochschild beskrev et usynligt følelsesmæssigt system af sociale 'følelsesregler' og 'emotion work' (Hochschild 1983). For at leve op til sociale følelsesregler for, hvad man skal udtrykke, og hvad man skal føle i forskellige sociale situationer, udfører mennesker 'emotion work', der indebærer forskellige teknikker eller strategier. Hochschild beskrev to strategier. Hun brugte betegnelsen 'surface acting' om en strategi, hvor individet er opmærksomt på, hvordan det agerer udadtil. Der udføres et 'emotion work', hvor det mentale fokus er på kropssproget og ansigtsudtrykket, som forandres for at udtrykke den rette følelse i situationen. Herved ønsker individet at overbevise omgivelserne om, at den følelse, det viser udadtil, også eksisterer indadtil. 'Deep acting' handler om at ændre følelsen indefra, og individet søger at ændre følelsen til mere ønskværdige følelser. Formålet er at overbevise sig selv og ikke omgivelserne om den ønskværdige følelse. Hochschild beskrev ligeledes, hvordan man kan benytte sig af både kropslige, kognitive og ekspressive strategier i bestræbelsen på at fremvise det rette udtryk. Med sit studie af stewardessers arbejde i 1970'erne viste hun, at følelsesregler ikke blot er retningsvisende for, hvordan vi optræder, som det forventes af os i privatregi, men at de også gælder på arbejdspladser. Her kan følelsesarbejdet anvendes kommercielt og blive en vare, der sælges (Hochschild 1983). Dette følelsesarbejde betegnede hun som 'emotional labour', hvor handlinger eller gestus mellem to mennesker blev standardiserede handlinger i arbejdsøjemed. Dette emotionelle *lønarbejde* var udtryk for en beordret og instrumentel måde at forholde sig til følelser på med målet om at tjene penge, og det skulle indebære 1) ansigt til ansigt- eller stemme-stemme-kontakt i offentligheden, 2) arbejderen skulle skabe en følelsesmæssig tilstand i en anden person, og 3) arbejdsgiveren skulle via træning og overvågning kontrollere medarbejdernes følelsesmæssige aktiviteter. Overordnet handlede lønarbejdet om, at medarbejdere skulle håndtere følelser på specifikke måder i deres interaktion med kunder (1983/2003:147). Kunder/klienter kunne fremsætte vrede eller fjendtlighed over for en medarbejder, som ikke havde mulighed for at handle på en tilsvarende måde, fordi han/hun optrådte i professionelt øjemed. Følelsesarbejdet kunne være gavnligt for organisationen og være med til at sikre, at konflikter ikke udviklede sig u hensigtsmæssigt, men det kunne også medføre en spaltning, hvor identiteten som medarbejder blev koblet fra den øvrige del af identiteten. Dette kunne medføre, at individet følte sig falsk og fremmedgjort, og denne instrumentelle brug af følelser kunne gøre medarbejderne syge (Hochschild 1983).

Hochschild beskrev tre tilgange, som medarbejdere kunne anlægge til jobbet, som alle indebar en risiko. Den første tilgang var, når en medarbejder helhjertet identificerede sig med jobbet. Dette øgede risikoen for udbrændthed. Den anden tilgang indebar en skelnen mellem 'arbejdsjeg' og 'privatjeg', og herved mindskedes

risikoen for udbændthed. Dette kunne dog medføre, at medarbejderen ikke følte sig ægte. I den tredje position skelnede medarbejderen også mellem 'arbejdsjæg' og 'privatjæg', men bebrejdede ikke sig selv, fordi jobbet krævede denne optræden. Tilgangen kunne medføre kynisme. Alle positioner indebar en vis risiko, men den første position fremstod mest skadelig. Potentielle negative konsekvenser kunne dog også reduceres, hvis medarbejderne havde en oplevelse af kontrol over forholdene på deres arbejde (Hochschild 1983).

4.4.2. FØLELSesarbejdets konsekvenser og kollektive håndteringsformer

Hochschilds teori har inspireret forskere til at undersøge konsekvenser af følelsesarbejde. Der har været en tendens til, at forskere enten fremhæver, at følelsesudtryk kan medføre fordele for organisationen²⁴ eller medføre fremmedgørelse for selvet. Der har været fokus på emotionsregulering som en regeldikteret proces (Waldron 1994; Bolton 2005 i Poder 2010) med forskellige følger. Hochschild er blevet kritiseret for, at hun for entydigt fokuserer på de fremmedgørende konsekvenser af kommercielt følelsesarbejde, og at hendes teori ikke indfanger de komplekse og modsætningsfyldte oplevelser af følelsesarbejde samt ledelsens kontrol (Bolton 2005, Brook 2009). Den engelske organisationsforsker Sharon C. Bolton (2005) bringer i *Emotion Management in the workplace* en anden forståelse af, hvordan arbejderne anvender følelser i deres arbejdsliv. Hun påpeger, at mennesker er mere avancerede emotionsforvaltere end blot passive ofre for organisationens normative emotionsregulering. Hun kritiserer Hochschild for at overdrive adskillelsen mellem *offentlig* og *privat* og sammenblande brugen af begreberne *offentlig* og *kommerciel*. Yderligere finder hun det fejlagtigt, at Hochschild sidestiller fysiske arbejdsprocesser med følelsesmæssige arbejdsprocesser. Hun mener, at Hochschild fremstiller et fladt landskab, der ikke medtager, hvordan glæde, belønning og tilfredsstillelse kan opnås via forskellige former for følelsesarbejde, ligesom det ikke giver plads til mobning og ydmygelser fra kolleger, humor og uperfekte interaktioner med kunder (Bolton 2005:60-62). Bolton (2005) hævder, at der på arbejdspladser er andet end organisatoriske følelsesregler. Der er sociale følelsesregler, der guider uformelle samtaler, og andre håndteringsformer. Hun beskriver forskellige former for følelseshåndtering. *Den pekuniære håndteringsform* handler om at vise en følelse, uden at man bekymrer sig om, hvorvidt man føler den pågældende følelse. Følelsen betragtes blot som noget, der hører med til jobbet. *Den foreskrevne håndteringsform* er mere kompleks. Den kan være knyttet til social status og kommer til udtryk, når en medarbejder viser en bestemt følelse for at leve op til forventningen om en bestemt arbejdsrolle.

²⁴ Af fordele har man fx fundet sammenhæng mellem 'deep-acting' og jobtilfredshed og følelsen af personlig formåen (Bolton og Boyd, 2003, Kruml og Geddes 2000).

Præsenterende og menneskevenlig håndtering bygger derimod på bredere følelsesregler og på den generelle interaktionsorden, som søges opretholdt ved at vise hinanden respekt (Bolton 2005). Denne form for præsenterende og menneskevenlig følelseshåndtering kan give et frirum fra organisatorisk foreskrevne følelsesregler, afbøde mulige negative konsekvenser og være med til, at organisationen fungerer, som den skal (Bolton 2005). Brook fremhæver, at den største svaghed ved Hochschilds teori er det ensidige fokus på individuelle erfaringer. Han ser medarbejderens oplevelse af arbejdet som subjektiv-kollektiv. Det emotionelle arbejde foregår i et integreret og dynamisk forhold mellem individ og kollektiv. Han fremhæver yderligere, at det kræver følelseshåndtering, når medarbejdere taler med deres ledelse, når de interagerer på møder mellem medarbejdere, og når der skal tages arbejdsrelaterede beslutninger. Her udtrykker de enten, hvad der forventes af dem, eller de gør det modsatte ved at være tilbageholdende eller opposition imod det, der forventes (Brook 2013:3-6).

I en dansk kontekst har Poul Poder (2010) anvendt begrebet 'other emotion management', som ligger i forlængelse af Hochschilds teori om følelseshåndtering, men som også har fokus på det kollektive følelsesarbejde. Poders udgangspunkt er, at: "*mennesker påvirker hinandens følelser ud fra empatisk indlevelse i den anden*" (Poder 2010:76). Medarbejdere er afhængige af hinanden i forhold til at bearbejde og håndtere deres følelsesliv. Via 'other emotion management' håndteres egne og andres følelser som en del af at fastholde eller udvikle identitet (Poder 2010). I en international kontekst har Peggy Thoits undersøgt 'other emotion management'-teknikker i terapeutiske grupper og analyseret, hvordan brug af provokation og opmuntring kan anvendes for at ændre på folks følelser (Thoits 1996). I en dansk kontekst har Merete Monrad (2016) analyseret kollegialt følelsesarbejde som en ressource, men samtidig påpeget, at dette følelsesarbejde også kan stille en række følelsesmæssige krav til medarbejderne.

4.4.3. OPSUMMERING

Opsummerende har følelsernes sociologi bidraget til analysen af forskningsspørgsmålenes kernebegreber. Det er antagelsen, at normer og uskrevne regler har betydning for, hvordan mennesker oplever og håndterer følelser. Vi tilpasser vores følelser og følelsesudtryk for at leve op til de kulturelle forventninger, der er i forskellige kontekster. Følelsernes sociologi har således inspireret til at betragte betjentes arbejde som en form for 'emotional labour', som kan varetages via forskellige kropslige, kognitive eller ekspressive strategier. Derudover inddrages teorien om, at instrumentel brug af følelser kan gøre medarbejderne syge (Hochschild 1983). Den nyere forskning i følelsernes sociologi har ligeledes inspireret til en åbenhed over for forskellige former for følelseshåndtering (Bolton 2005), kollegial følelseshåndtering (Thoits 1996, Poder

2010) og til, at medarbejdere kan stille følelsesmæssige krav til hinanden (Monrad 2016). Der fokuseres ikke udelukkende på individuel håndtering, men på kollektiv håndtering og samspillet mellem individuelle og kollektive håndteringsformer.

4.5. FØLELSESARBEJDE I FÆNGSLER

Det er ikke nyt at undersøge følelser i en fængselskontekst, men indsattes følelsesmæssige reaktioner på indespærringen fylder mere i litteraturen sammenlignet med betjentes følelsesmæssige oplevelser ved at arbejde i fængsler (Se fx Sykes 1958:101, Crewe et al. 2014, Minke 2012:204-206). Nyere forskningsprojekter har dog kastet et lys over fængselsbetjentes følelsesarbejde. I en engelsk kontekst har Crawley på baggrund af sin ph.d.-afhandling beskrevet nyuddannede betjentes følelser og oplevelse af kulturchok i mødet med den ellers ukendte verden. Hun har analyseret, hvordan betjente håndterer angst, sympati og frygt, og hvad de gør, når der opstår selvmord og konflikt i fængsler. Hun beskriver yderligere, hvordan betjente ser sig selv, og hvordan arbejdet også kan medføre reaktioner efter arbejdstid. Ifølge Crawley foregår de ansattes følelseshåndtering både på institutionsniveau og på individuelt niveau. På institutionsniveau skal de ansatte via såkaldt *emotion management programmer* få indsatte til at respondere mere rationelt og mindre følelsesmæssigt i stressede situationer. På det individuelle niveau skal de ansatte på daglig basis håndtere de følelser, som de indsatte udtrykker, og de følelser, der genereres i dem selv. De forventes at se kompetente ud, selvom de befinder sig på usikker grund, og det er via interaktion med erfarne kolleger, at nytilkomne gradvist lærer, hvordan følelser skal håndteres, og hvad der sker, når reglerne brydes (Crawley 2004). Crawley beskriver ligeledes, hvordan der kan være nogle områder i fængsler, hvor det kan være tilladt at vise særlige følelser, som er mindre tilladelige i andre sammenhænge. Dette beskrev Goffman også i *Asylums*, og Crewe et al. (2014) har argumenteret for det samme i en artikel, hvor de undersøger fængslets forskellige følelsesmæssige zoner. I en amerikansk kontekst har Sarah Tracy (2005) beskrevet fængselsbetjentes følelseshåndtering som særlig kompleks. Der kan både være forventninger om, at de skal undertrykke frygt, fremstå hårde og være konstant årvågne og mistænksomme, samtidig med at der kan være forventninger om, at de skal fremstå omsorgsfulde, varme, tillidsvækkende og respektfulde. Tracy har desuden beskrevet, hvordan der kan være mangel på støtte for betjente, som ønsker at dele de følelser, de oplever i arbejdet med indsatte. Et nyere svensk studie (Bruhn et al. 2012, Nylander et al. 2011) har undersøgt følelsesarbejde blandt fængselsbetjente via casestudier i fem forskellige fængsler koblet med et nationalt survey. Dette studie har vist forskelle mellem følelsesmæssige strategier og arbejdsrelateret belastning eller udmattelse (strain). Ved at sammenligne forskellige afdelinger finder studiet således, at der er forskellige former for strategier ('deep-acting' og 'surface-acting') og derfor også forskellige former for følelsesmæssig udmattelse (Nylander et al. 2011). Studiet

viser, at mens behandlingsafdelinger er kendetegnet ved fokus på dynamisk sikkerhed, der handler om at etablere gode relationer og gensidig tillid, så er personalet på sikrede afdelinger mere optaget af statisk sikkerhed, mure, vægge og overvågning. Arbejdet på behandlingsafdelinger er baseret på menneskelige og respektfulde relationer til indsatte, hvorimod der på særligt sikrede afdelinger er mindre kontakt mellem indsatte og personale, større afstand og mere mistænkeliggørelse. Yderligere fremgår det, at der foregår mest 'Deep-acting' på behandlingsafdelinger og mere 'Surface-acting' på særligt sikrede afdelinger. Studiet konkluderer, at arbejdsdelingen på de specialiserede afdelinger medfører subkulturelle opdelinger, som leder til risikoen for mangel på forståelse, mangel på samarbejde, konflikter mellem dele af arbejdsstyrken og til ulige behandling af indsatte. Forfatterne hævder yderligere, at specialiserede afdelinger leder til fordomme om personalet på andre afdelinger, men sociale repræsentationer af de andre betyder også større kohæsion blandt kolleger og dem, der tilhører den samme gruppe (Bruhn et al. (2012:225-230)).

I et litteratur-review baseret på 43 undersøgelser fra ni lande omhandlende arbejdsmæssig stress og udbrændthed blandt fængselspersonale fremgår det desuden, at 1) betjente kan have en øget risiko for forekomst af stresshormonet plasmakortisol (Harenstram et al. 1988), 2) øget risiko for at føle sig fremmedgjorte (Lombardo 1981, Toch og Klofas 1982) og 3) opleve afmagt, kynisme, skepticisme og pessimisme (Philliber 1987) i relation til deres arbejde (se evt. Shaufeli og Peters 2000:28-29).

I en dansk sammenhæng har der været mindre direkte fokus på følelser i betjentenes arbejde. Billund (2016) berører dog elementet og finder, at relationen til indsatte indebærer en særlig 'alertness', der resulterer i usikkerhed og utryghed. Nielsen (2010) beskriver også betydningen af humor i fængselsbetjentenes arbejde, som også kan ses som en form for følelshåndtering. Hun viser, hvordan humor dels er en måde, hvorpå betjente forvalter deres relation til indsatte, dels en måde at håndtere relationen til kolleger på. Brug af humor kan være med til at reducere konflikter mellem indsatte og betjente, mens humor internt i betjentgruppen også kan være en mulighed for, at betjente indirekte kan udtrykke vrede og fjendskab i en gruppe, hvor der ellers er krav om solidaritet og loyalitet (Nielsen 2010:105-126). Den nyere fængselsforskning har været med til at skærpe blikket i forhold til at se på de modsatrettede følelsesudtryk, betjente skal fremvise som en del af deres arbejde, kontekstens betydning for følelshåndtering, brug af humor og forskellige tilgange til jobbet.

4.6. OPSUMMERING

Den overordnede ramme for projektet er inspireret af Bourdieus epistemologi og hans dobbelte perspektiv, der søger at gribe både subjektive og objektive strukturer og sætte dem i relation til hinanden. Fængselssociologien anvendes for at vise de

strukturer, som betjentene arbejder under, og følelsessociologien anvendes i forhold til at se på, hvordan de tilpasser sig disse strukturer. På den måde analyseres samspillet mellem aktør og struktur. De teoretiske perspektiver har fungeret som en værktøjskasse gennem forskningsprocessen. Der er anlagt en åben og kritisk tilgang til teorien og forklaringsmodellernes anvendelighed på de empiriske data. Derudover er det løbende blevet vurderet, hvordan de empiriske data kunne besvare de spørgsmål, de teoretiske perspektiver lægger op til. Der har således været et løbende samspil og vekslen mellem teori og empiri.

5. METODE

I dette kapitel præsenteres de to forskellige delundersøgelser, som udgør det empiriske materiale i projektet. Operationaliseringen og fremgangsmåderne beskrives i detaljer for at synliggøre processen, hvorunder både kvantitative og kvalitative resultater er fremkommet.

5.1. DEN KVANTITATIVE DELUNDERSØGELSE

Den kvantitative delundersøgelse havde til formål at undersøge sammenhænge mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og udbrændthed blandt Kriminalforsorgens personale. Data blev indsamlet som en del af et større projekt om vold, trusler og arbejdsmiljø i forskellige brancher. I det følgende redegøres for operationaliseringen af begreber, og de anvendte skalaer og mål beskrives. Herefter beskrives dataindsamlingen og det endelige datasæt, og til sidst reflekteres der over betydningen af de valg og fravalg, der er truffet undervejs.

5.1.1. OPERATIONALISERING AF BEGREBER

Udbrændthed

Udbrændthed blev valgt som mål på følelsesmæssig belastning. Christiana Maslach definerede udbrændthed som et syndrom kendetegnet ved *følelsesmæssig udmattelse*, *depersonalisering* og *oplevelse af reduceret personlig formåen* (Maslach 1993). *Følelsesmæssig udmattelse* refererer til en følelse af at være følelsesmæssigt drænet, *depersonalisering* refererer til, at man fremsætter en negativ eller afstumpet respons i forhold til de mennesker, som er genstand for ens arbejde, og *reduceret personlig formåen* henviser til oplevelsen af reduceret kompetence og præstation i ens job. Udbrændthed kan betragtes som en proces, der udvikler sig over tid. Processen indledes med en oplevelse af ubalance mellem krav og ressourcer. I jobs med krævende interaktioner med klienter kan medarbejdere udvikle en negativ attitude, der videre kan medføre øget stress og resultere i, at de ikke længere føler sig kompetente i deres arbejde (Schaufeli og Peeters 2000:21-22). Edelwich og Brodsky (1980) beskriver udvikling af udbrændthed som en proces med øget desillusionering med forskellige stadier kendetegnet ved: entusiasme, stagnation, frustration og apati.

Spørgeskemadata gav udelukkende mulighed for at måle udbrændthed i form af *følelsesmæssig udmattelse*, det vil sige det indledende stadie af udbrændthed.

Skalaen blev hentet fra Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSOQ, som er et velvalideret spørgeskema brugt i flere brancher (se evt. Pejtersen et al. 2010). Spørgsmålene omkring udbændthed stammer oprindeligt fra CBI (Copenhagen Burnout Inventory) (Kristensen et al. 2005) og havde allerede været anvendt i et tidligere studie, hvor fængselsbetjente deltog, hvorfor der i udformningen af spørgeskemaet ikke blev foretaget en yderligere tilpasning. De tre spørgsmål handlede om, hvordan respondenterne havde haft det de sidste fire uger: *Hvor ofte har du været fysisk udmattet? Følelsesmæssigt udmattet? Følt dig træt?* I analysen blev variabelen dikotomiseret omkring tredje kvartil, hvilket gav to grupper: 25 % med den højeste grad af udbændthed sammenlignet med 75 % med den laveste score.

Arbejds miljøfaktorer

Arbejds miljøvariable (kvantitative krav, følelsesmæssige krav, involvering i arbejdet, mening i arbejdet, social støtte, rollekonflikt og rolleklarhed) blev som nævnt udvalgt på baggrund af tidligere undersøgelser af sammenhænge mellem arbejds miljø og udbændthed. Disse variable blev også målt ved hjælp af skalaer fra det velvaliderede COPSOQ. Målingen foregik med en fem points Likert scale, som gik fra altid (100) til aldrig (0). Høje værdier indikerede høj værdi af dimensionen undtagen kvantitative krav, følelsesmæssige krav og rollekonflikt, hvor høj værdi indikerede lav værdi af dimensionen.

Udsættelse for vold og trusler blev målt med spørgsmålet: *Har du været udsat for trusler (eller fysisk vold) på din nuværende arbejdsplads inden for de sidste 12 måneder?* efterfulgt af en liste over eksempler på voldelige eller truende handlinger. Listen var inspireret af en opgørelse af 11 forskellige typer af vold og syv forskellige typer trusler anvendt i et forskningsprojekt om vold og trusler på arbejdspladser i Sverige (Menckel og Viitasara 2002). En fem points responsskala blev givet for hvert spørgsmål: “*Nej*”, “*Ja, nu og da*”, “*Ja, månedligt*”, “*Ja, ugentligt*” og “*Ja, dagligt*”. I analysen blev spørgsmålene samlet til et trussels-indeks og et fysisk-vold indeks, hvor et højt nummer indikerede høj hyppighed. Inden spørgeskemaet blev udsendt, var spørgsmålene omkring vold og trusler blevet diskuteret med Kriminalforsorgens ledelse og herefter tilpasset den specifikke kontekst.

Jobkarakteristika

Jobkarakteristika blev defineret som fængselstype (åben, lukket, pension), arbejdstype (uniformeret og ikkeuniformeret personale) og tiden tilbragt med indsatte. Dette gav mulighed for at sammenligne institutioner og jobkarakteristika.

Individuelle faktorer

Individuelle faktorer: køn, alder, anciennitet og civilstatus kan også have betydning for udbrændthed (se fx Ahola et al. 2006), hvorfor disse også blev medtaget i analysen. Opsummerende var de uafhængige variable målt ved baseline: 1) individuelle faktorer (biologisk køn, alder, anciennitet, civilstatus), 2) jobkarakteristika (fængselstype, uniformeret eller ikkeuniformeret personale, tid tilbragt med indsatte), 3) arbejdsmiljøvariable (kvantitative krav, følelsesmæssige krav, involvering i arbejdet, mening med arbejdet, anerkendelse, social støtte, rollekonflikt og rolleklarhed).

5.1.2. DATAINDSAMLING OG ANALYSESTRATEGI

Det danske datatilsyn havde godkendt indsamlingen, hvor alt fængselspersonale med klientkontakt fik tilsendt et webbaseret spørgeskema i 2010 og i 2011. Sammenlignet med en tværsnitsundersøgelse gav dette design større mulighed for at undersøge, hvorvidt respondenterne var udbrændte, fordi de oplevede høje krav i arbejdet, eller om de oplevede høje krav i arbejdet, fordi de var udbrændte.

I 2010 blev spørgeskemaet sendt til 4.808 respondenter. Deltagere blev kategoriseret som ikkerekvante, hvis de havde tre ugers (eller mere) fravær fra distribuerings tidspunktet, eller hvis de havde været ansat i mindre end tre uger. Formålet med denne eksklusion var at sikre, at alle respondenter var opdaterede i forhold til arbejdsmiljøet på det pågældende tidspunkt. Det kan imidlertid have haft den ulempe, at udbrændte respondenter blev ekskluderet. Derudover ekskluderede vi respondenter, som ikke havde klientkontakt. 150 blev ekskluderet ved baseline. 59,1 % af de 4.570 besvarede det første udsendte spørgeskema. Ved opfølgningen blev blot 16 yderligere karakteriseret som ikkerekvante, og 145 var ikke længere ansatte ved opfølgningen. Den endelige population bestod af 1.741 respondenter, som både deltog ved baseline-målingen og ved follow-up-målingen. Det betød en svarprocent på 61,2 % af baseline-populationen. Der var 54,6 % mænd og 45,4 % kvinder. Den gennemsnitlige alder var 43,8 år. Med logistisk regression blev sammenhænge mellem potentielle risikofaktorer ved baseline og udbrændthed ved follow-up undersøgt. Den kvantitative delundersøgelse var således med til at belyse projektets første forskningsspørgsmål, og resultaterne er præsenteret i artikel 1.

5.1.3. REFLEKSIONER OVER METODEN

Styrken ved den kvantitative del af studiet er de to måletidspunkter. Derudover er en måling med et års mellemrum ideel i forhold til at undersøge sammenhænge mellem arbejdsmiljø og mentalt helbred (De Lange et al. 2004). Endelig kan det ses som en styrke, at spørgeskemaet blev sendt til hele den danske kriminalforsorg i forskellige typer af fængsler og til forskellige personalegrupper. Dette gav indsigt i betydningen af fængsels- og jobtype. Inddelingen i fængselstype tog imidlertid ikke højde for, at der i lukkede fængsler også kan være arresthuse, ligesom der kan være store forskelle i praksis mellem forskellige afdelinger i lukkede fængsler. Man kan også stille spørgsmålstejn ved distribueringsformen, og hvorvidt det var hensigtsmæssigt med arbejdsmail til personer, der ikke har adgang til hver sin computer, og som flere gange kan være blevet afbrudt i deres besvarelse. Arbejdet i fængsler er kendetegnet ved afbrydelser, alarmer, der går, og det er et job, der kræver konstant opmærksomhed på, hvad der sker omkring én. I forbindelse med udfyldelsen af spørgeskemaet kan betjente have siddet ved siden af kolleger, være blevet forstyrret af ledere, kolleger eller indsatte, og disse brud kan have forstyrret og påvirket besvarelsen. Derudover kan der være respondenter, som måske har været udbrændte og af den grund ikke har haft energi til at deltage. Prævalensen af udbrændthed er måske derfor højere, end dette studie lægger op til. Udbrændthed blev desuden udelukkende målt ved spørgsmål relateret til følelsesmæssig udmattelse. Følelsesmæssig udmattelse er kun et af de tre symptomer (følelsesmæssig udmattelse, depersonalisering og reduceret formåen), som opfattes som hovedsymptomet på udbrændthed, og som nyere danske studier har vist kan associeres til brug af antidepressiv medicin (Madsen et al. 2015). Den kvantitative måling medtog således ikke alle elementer af udbrændthed. Det ville være oplagt, hvis man i fremtidige studier søgte at måle udbrændthed med flere dimensioner (som fx depersonalisering og/eller oplevelse af arbejdsevne/formåen). Man kunne ligeledes koble data med registeroplysninger som fx sygefravær. Yderligere kan det kritiseres, at spørgeskemaundersøgelsen og udvælgelsen af spørgsmål ikke blev designet til specifikt at undersøge følelsesmæssige krav og følelsesmæssige belastninger. Der findes skalaer, hvor følelsesmæssige krav i arbejdet, forstået som emotionelt arbejde, undersøges mere dybdegående. I bagklogskabens lys ville det have været mere hensigtsmæssigt at have anvendt andre skalaer. Yderligere kan man argumentere for, at det ville have været meningsfuldt, hvis målingerne af både krav og belastninger i højere grad var tilpasset den specifikke kontekst.

Opsummerende har det kvantitative delstudie foruden besvarelsen af forskningsspørgsmålet bidraget med erfaring i forhold til fremtidige studier og målinger af følelsesmæssige krav og følelsesmæssige belastninger i form af udbrændthed. Ønskes disse målt kvantitativt, vil det være nyttigt i fremtiden at inddrage andre skalaer og tilpasse spørgsmålene til mere specifikke arbejdsbetingelser. Som det vil fremgå i de kommende kvalitative analyser, så er

følelsesmæssige krav komplekse og sammensatte, hvorfor det anbefales, at tolkningen af de kvantitative data tager dette i betragtning.

5.2. DEN KVALITATIVE DELUNDERSØGELSE

Den kvalitative del havde til formål at undersøge følelsesmæssige krav og belastninger i betjentes arbejde mere dybdegående. Den bestod af deltagende observation og interviews og foregik i et lukket fængsel. I det følgende gives en uddybet præsentation af deltagende observation som metode og herefter beskrives adgangen til feltet og deltagelsen i praksis. Her objektiveres forskerblikket ved at gennemsigttiggøre feltroller og positioner og det metodiske greb, der handler om at mærke feltet på egen krop. Sidst beskrives interviewmetoden, databehandling og dataanalyse.

5.2.1. DELTAGENDE OBSERVATION

Deltagende observation blev valgt som metode og gennemført med metodisk inspiration fra Goffman, der til en forelæsning på en sociologikongres i 1974 sagde følgende om deltagende observation:

”Jeg opfatter det som en metode, hvorigennem man indsamler data ved at udsætte sig selv, sin egen krop og personlighed, og sin egen sociale situation for de betingelser, der gør sig gældende for en gruppe individer, så man psykisk og økologisk kan trænge ind i, hvordan de svarer på deres sociale situation, deres arbejdssituation eller deres etniske situation ... Når man gør det, er standardteknikken, efter min mening, at forsøge at udsætte sig selv for deres livsvilkår, hvilket vil sige, at [du opfører dig, som om du ikke blot kan forlade feltet, og] du forsøger at acceptere alle de attraktive og ubehagelige ting, som kendetegner deres liv. Det ’tuner din krop ind’, og med din tunede krop ... bliver det muligt for dig at opfange deres gestiske, synlige, kropslige svar på det, der foregår omkring dem, og du bliver empatisk nok – fordi du er blevet udsat for det, de bliver udsat for – til at føle, hvad det er, de svarer på” (Goffman 1989:125-126 i Jensen 2012:207).

For Goffman var deltagende observation således en teknik, hvor forskeren ved at udsætte sin egen krop for en særlig social situation bliver i stand til at forstå, hvordan mennesker reagerer på denne sociale situation. Goffman fremhævede,

hvordan man som forsker må indgå i konkret kropslig kontakt med det sociale miljø, man undersøger, så man kommer til at erfare informanternes livsvilkår på egen krop. Via kroppen bliver man i stand til at forstå livsvilkårene for deltagerne, og dette kan både være en forudsætning og en hjælp til at forstå relationen mellem livsvilkår og bearbejdningsprocesser. Forskeren bliver herved i stand til at forstå, hvilke livsvilkår kulturen bliver til under og er et 'svar' på, og ved at gøre brug af denne metode bliver man i stand til at forstå selv små detaljer, som fortæller noget om, hvordan mennesker lever deres liv (Jensen 2012:206-208). Det deltagende element henviser ikke til, at man som forsker skal udføre de samme opgaver som de mennesker, man studerer, eller at man skal opføre sig ligesom dem. Det deltagende betyder, at man som forsker skal deltage i den sociale samhandling og tilpasse sig situationen, så man ikke virker forstyrrende. Det handler om at beskrive, hvad de mennesker, man studerer, siger, og hvad de gør, hvilke positioner de har og de aktiviteter, de sætter i gang, og tale med dem om de hændelser, man som forsker har observeret (Fangen 2010:9-12). Et sådant feltarbejde giver mulighed for indlevelse, fordi man oplever det samme som informanterne, og fordi man oplever det på sin krop (Prieur 2002:140). Metoden betyder også, at man kan komme tæt på de mennesker, man handler sammen med. Man lærer informanterne at kende, og man kan derfor også let blive følelsesmæssigt påvirket af det, der sker dem (Fangen 2010:9-12). Forberedelsen til denne form for deltagende observation handler om at indstille sig på en periode, hvor man skal bruge sig selv fuldt ud. Det handler om at være åben, at bruge alle sanser og være forberedt på både at deltage i positive situationer i miljøet og at acceptere de ubehagelige ting, der kan være en del af miljøet. Som Liebling (1999) opsummerer:

“To do ethnographic research in a prison, you need time [...] paper, and a pencil. You might introduce a tape-recorder and other refinements, but what you need most of all is full uses of yourself” (Liebling 1999:475).

Goffman anbefalede, at forskeren involverer sig 100 % i feltarbejdet og møder feltet med så få ressourcer som muligt. Når man anvender denne metode, må man være opmærksom på at etablere en analytisk afstand til relationerne og feltet, man undersøger. I litteraturen anbefales det, at man har perioder, hvor man holder pause fra feltet (Beynes et al. 2015). Feltarbejdet blev fra start planlagt til ca. to måneder på hver afdeling med en kort pause midtvejs. Ambitionen var at være i fængslet fire-fem dage om ugen. Undervejs viste sig et behov for at strække feltarbejdet over længere tid for at sikre gode feltnotater, løbende analyse og analytisk distance. I stedet strakte feltarbejdet sig på den første afdeling fra midten af januar til juni 2013, og på den anden afdeling fra august til december 2015. På hver afdeling var jeg i knap to arbejds måneder. På den første afdeling var jeg i gennemsnit seks timer ad gangen, på den anden afdeling i gennemsnit syv timer ad gangen. Nogle dage mødte jeg ind om morgenen, andre dage om formiddagen eller eftermiddagen, og jeg havde også en enkelt nattevagt i fængslet. Det var meningen, at observationen på de to

forløb skulle foretages med få måneders mellemrum. På grund af graviditetsgener blev feltarbejdet udskudt til efter barselsorlov og indlæggelse på børneafdelingen, og distancen mellem de to perioder blev derfor betydeligt længere end planlagt. Eftersom feltarbejdet foregik på to forskellige afdelinger, havde det imidlertid ingen betydning for kontakten til betjentene, at feltarbejdet blev udskudt. Tværtimod gav det lange fieldbreak mig mulighed for at møde den anden afdeling med 'friske øjne' og med samme opmærksomhed, som jeg mødte den første afdeling med.

5.2.2. DELTAGENDE OBSERVATION I PRAKSIS

Kriminalforsorgen godkendte dataindsamling fra centralt hold, hvorefter der blev der arrangeret et møde med ledelsen i et lukket fængsel. Ledelsen etablerede kontakten til afdelingerne i fængslet. Da indgangen var via ledelsen, var jeg fra begyndelsen forberedt på, at jeg kunne blive betragtet som 'ledelsens mand'. Jeg gjorde derfor meget ud af at fortælle, at jeg var interesseret i deres arbejdsforhold og ikke var hyret af ledelsen eller direktoratet. Observationen foregik primært på to forskellige afdelinger med forskellige grader af begrænsninger for de indsatte. Afdeling 1 var en behandlingsafdeling, hvor jeg fulgte betjentene i deres faste rutiner; når de låste cellerne op om morgenen og i om aftenen, og når de visiterede celler. Jeg fulgte dem, når de bragte indsatte til og fra arbejde i fængslet, når de skulle på sygeafdelingen, til fængslets kiosk, i hallen eller til fængslets kirke. Jeg overværede betjentene spille pool, fodbold og drikke kaffe eller spise måltider med de indsatte, og jeg fulgte betjentenes administrative opgaver og sagsbehandling på kontoret. På afdelingen forgik der også misbrugs- og terapeutisk behandling udført af eksterne behandlere. Afdeling 2 var en særligt sikret afdeling. Her var der betydeligt flere sikkerhedsrelaterede foranstaltninger. Køleskabene var placeret med hængelås på gangen, og knivene fastgjort til væggene i køkkenet, hvor maks. to indsatte måtte opholde sig ad gangen. Der var flere restriktioner i forhold til, hvad de indsatte kunne have i deres celler, hvor sengestellet i øvrigt også var af jern og fastgjort til væggene. Her fulgte jeg betjentene i deres faste rutiner i forhold til at udlevere mad og/eller medicin til indsatte i deres celler, bringe indsatte til og fra arbejdsrum eller besøgsrum. Jeg overværede visitation af celler og sagsbehandling på kontoret. På denne afdeling var der indsatte, der blev anbragt i observations- og sikringscelle. På begge afdelinger snakkede jeg med betjentene, lagde mærke til, hvordan de var sammen med kolleger, hvordan forholdet var til de indsatte, og jeg spurgte dem om, hvordan de oplevede forskellige situationer. I starten handlede samværet om at få skabt en god kontakt til betjentene og få opbygget nogle tillidsfulde relationer. Der arbejdede over 20 betjente på hver afdeling, så det var svært at komme tæt på alle. Ofte var der også betjente fra andre afdelinger, der havde en vagt på afdelingen. Det var meget forskelligt, hvordan betjentene inddrog mig i deres arbejdsopgaver. Der var nogle, der straks spurgte, om jeg havde lyst til at følge med, mens andre var mere tilbageholdende og afventende. Nogle dage spurgte

jeg en betjent, om jeg kunne følge ham i løbet af dagen, andre dage gik jeg blot rundt på afdelingen mellem de forskellige kontorer, værkstederne og hallen og småsnakkede, og jeg var ikke tilknyttet en bestemt betjent. Gennem hele forløbet tilstræbte jeg en uformel stil og mødte betjentene med interesse og åbenhed over for det, de var i færd med. Hvis betjentene fx var i gang med at læse avisen, hentede jeg selv en kop kaffe og begyndte at læse og talte måske med dem om dagens nyheder. Hvis de sad på kontoret og talte om private oplevelser, fortalte jeg også om relaterede problemstillinger, som jeg oplever i mit privat- og/eller arbejdsliv. Ved selv at åbne op oplevede jeg, at min tilstedeværelse blev mere afslappet. Set i bagklogskabens lys kunne jeg være blevet tilkøbt bestemte betjente og have fulgt deres vagtplan. Det kunne have gjort rollen lettere, fordi der i så fald ville have været faste betjente at holde sig til og klare aftaler om, hvem jeg skulle følge i løbet af en vagt. På den måde kunne jeg have forholdt mig til færre antal betjente, og færre betjente skulle have forholdt sig til mig.

Det var imidlertid ikke kun betjente, der skulle acceptere min tilstedeværelse. Det var ligeledes vigtigt, at jeg ikke var et forstyrrende element i de indsattes hverdag. Fra begyndelsen besluttede jeg mig for at lade det være op til de indsatte at indlede længere samtaler med mig. Jeg hilste altid, og jeg indgik i en længere samtale, når de henvendte sig til mig, og det virkede, som om de gerne ville snakke. Jeg oplevede med det samme et behov fra både indsatte og ansattes side for at få defineret, hvor mit fokus og/eller min sympati lå. Det kom til udtryk ved, at både indsatte og ansatte spurgte, om jeg skulle studere *os* eller *dem*. I begyndelsen troede flere af de indsatte, at jeg enten var socialrådgiverpraktikant eller en ny behandler/terapeut på behandlingsafdelingen. Når jeg fortalte, at mit primære fokus var betjentene, afsluttede jeg med at sige, at jeg naturligvis også gerne ville tale med dem, men at det ikke var projektets fokus. Jeg oplevede generelt, at de indsatte tog godt imod mig. Der gik ikke mange dage, før de begyndte at vinke til mig, når jeg kom gående mod afdeling 1, og de spurgte interesseret til min opgave og mit studie. Det var min oplevelse, at mange indsatte, ligesom betjentene, betragtede mig som en studerende, hvis opgave de gerne ville hjælpe på vej. I løbet af min tid i fængslet var der nogle indsatte, jeg smalltalkede med i forskellige sammenhænge. De inviterede mig på kaffe, ligesom jeg blev tilbudt at deltage i forskellige aktiviteter. Dette gjorde sig primært gældende på afdeling 1, hvor der var forholdsvis tæt kontakt mellem indsatte og personale. På den mere sikrede afdeling var min kontakt til de indsatte betydeligt mere begrænset. Her var der indsatte, hvor man af sikkerhedsmæssige hensyn var to-fire betjente til det, hver gang der blev åbnet for dem. Jeg befandt mig stort set ikke alene med indsatte på denne afdeling. En af de indsatte, jeg undtagelsesvis talte alene med, drejede hurtigt om på hælen og afbrød samtalen meget abrupt, da han fandt ud af, hvad mit fokus var. Betjentene fortalte efterfølgende at nogle indsatte kan være varsomme med at udtale sig til betjente uden at have en medindsat med som 'vidne' af frygt for at blive udpeget som stikker.

Grænser for deltagelse

Det var ikke muligt at være med i alle aspekter af betjentenes arbejde. Fx gennemfører fængselsbetjentene kropsvisitationer for blandt andet at undgå indsmugling og stofmisbrug. Det er kun mandlige fængselsbetjente, der må kropsvisitere mandlige indsatte, og kvindelige betjente, der må kropsvisitere kvindelige indsatte. Eftersom der ikke var kvinder indsat på de afdelinger, jeg var på, kunne jeg ikke få lov til at overvære kropsvisitationerne. Den manglende deltagelse på dette område har jeg håndteret ved at spørge ind til oplevelsen og fået betjentene til at beskrive situationerne. Det samme gjaldt, når alarmerne gik i fængslet. Her sørgede betjentene for hurtigt at låse de indsatte inde, hvorefter de styrtede mod ”gerningsstedet”. Min alarm bippede og vibrerede også, men jeg blev bedt om at blive, hvor jeg var. Når alarmerne lød, følte jeg suset, der gik igennem lokalet. Jeg så de fokuserede blikke og fulgte betjentene med øjnene, når de løb mod gerningsstedet, og bagefter spurgte jeg ind til oplevelserne på gerningsstedet. Det ville måske have givet noget andet at spurte af sted med betjentene og mærke adrenalinen, som nogle betjente beskrev, når de fløj af sted mod gerningsstedet. Imidlertid fik jeg en god fornemmelse for suset, som jeg mærkede allerede ved alarmens første bip. Yderligere var det ikke værd at løbe den risiko, at jeg med min tilstedeværelse ville være i vejen i en farefuld situation. Opstod der konfrontationer mellem indsatte og betjente, var jeg også opmærksom på at holde mig i baggrunden. Det skete fx under en visitation, hvor en kvindelig betjent og jeg stod uden for den indsatte celle, mens mandlige betjente var gået indenfor for at foretage visitationen. Pludselig udviklede det sig til en fysisk konfrontation mellem indsat og betjente. Der var råb og tumult fra cellen, og den kvindelige betjent skyndte sig at komme sine kolleger til undsætning. Jeg skyndte mig at gå op for enden af gangen, så jeg ikke stod i vejen, men blot på afstand kunne se, hvordan betjentene fik pacificeret den indsatte og til sidst bar ham i sikringscelle. Jeg så kun hændelsen på afstand, men alligevel fik jeg en fornemmelse for, hvor hurtigt konfrontationer kan opstå, og hvor beredte betjente altid må være. Det var ikke nødvendigt, at jeg var tættere på slagets gang for at forstå, hvad der foregik i situationen, og hvordan den blev håndteret.

Jeg var også med i hallen, når indsatte og betjente spillede fodbold med eller mod hinanden. Her foretrak jeg at sidde på bænken og tale med udskifterne, da jeg på ingen måde er kompetent, hvad angår bold og kontaktsport. Jeg afslog derfor, de gange jeg blev inviteret til at spille med. Jeg sad på bænken og snakkede og observerede slagets gang, og det gav mig en god fornemmelse af og indsigt i, hvad aktiviteterne i hallen betød for hverdagen i fængslet og for det fællesskab og de bånd mellem betjente og indsatte, som opstod i forbindelse med sportskampene i hallen. Jeg var heller ikke med, når betjentene kørte en indsat i retten eller til hospitalsbehandling uden for fængslet, og jeg var ikke med de indsatte på ledsaget udgang. Dette var situationer, som betjentene fortalte både kunne være risikable på grund af risikoen for undvigelse, ligesom det kunne være situationer, hvor de oplevede og etablerede en anden form for kontakt og personligt kendskab og forhold

til de indsatte. Dette forhold håndterede jeg ved at tale med betjentene om disse opgaver både før og efter, de havde været af sted.

Fravalg og afgrænsning

Når man gennemfører feltarbejde og undersøger sociale sammenhænge, er man nødt til at fokusere, vælge til og vælge fra. Feltarbejdet blev fra start afgrænset til kun at omhandle betjente. Jeg talte også med civilt personale og indsatte, men deres stemme er ikke inddraget i analysen. Det kunne have været relevant at interviewe både det civile personale og indsatte. Interviews med det civile personale kunne have givet et billede af forskelle og ligheder i de krav, der stilles til forskellige faggrupper, og det kunne have muliggjort en analyse og sammenligning af håndteringsformer mellem faggrupper. Interviews med indsatte kunne have bidraget med et andet perspektiv på relationen og interaktionen mellem indsatte og betjente, og det kunne have bidraget med de indsattes beskrivelser af betjentenes rolle og opgaver og deres oplevelser af forskellige måder at forvalte rollen på. Det kunne være relevant, fordi følelsesmæssige krav og belastninger blandt andet opstår i interaktionen med indsatte. Inddragelsen af indsatte kunne imidlertid også have medført metodiske udfordringer. Observation og interviews med begge grupper kunne have påvirket muligheden for at etablere tillid fra både ansatte og indsatte. Der kunne opstå usikkerhed om, hvor min sympati lå, og 'hvis side jeg var på' (Liebling 1999). Jeg har derfor valgt at fokusere på en enkelt gruppe.

Objektivering af forskerblik

Ifølge Bourdieu er der tre ting, der kan ødelægge objektiviteten i sociologiske undersøgelser: 1) Forskerens sociale oprindelse og personlige baggrund (klasse, køn og etnicitet), 2) Forskerens placering i det akademiske felt og 3) Den intellektualiserende holdning, som får forskere til at opfatte verden som en forestilling (Bourdieu og Wacquant 1996:42-43). I det følgende reflekteres over forskerblik, betydningen af alder, køn og klasse. Det er forhold, som kan have haft betydning for interaktionen mellem informanterne og jeg. Vores positioner i den sociale verden påvirker vores opfattelse af verden, og de resultater som produceres. Objektivering er nødvendig, fordi det kun er ved at tydeliggøre tilbøjeligheder, vi kan opnå størst mulig objektivitet og generel gyldighed, af den viden vi frembringer (Bourdieu og Wacquant 1996). *"En videnskabelig praksis, der undlader at sætte spørgsmålstejn ved sig selv, aner i virkeligheden ikke, hvad den foretager sig"* (Bourdieu og Wacquant 1996:218).

Feltroller og positioner

Inden feltarbejdet begyndte, noterede jeg kommentarer fra kolleger, familie og venner om det forhold, at jeg i en længere periode skulle 'arbejde' i et af Danmarks lukkede fængsler. Kommentarerne fortalte noget om de forestillinger, min omgangskreds havde om såvel indsatte som ansatte i landets fængsler, men også om måden, hvorpå de så mig og de forhold, de øjensynligt fandt relevante i mit møde med indsatte og ansatte. Jeg fylder ikke så meget rent fysisk, og jeg indtager ofte en tilbageholdende og lyttende position. Jeg kan fremstå som en lille og stille pige. Det var i hvert fald disse forhold, som flere i min omgangskreds påpegede, når jeg fortalte, at jeg skulle påbegynde feltarbejde. Jeg fik kommentarer som: "*Jamen du er jo sådan en lille pige ...*", og ofte blev det efterfulgt af: "*Du skal vel ikke gå rundt alene?*", "*Så passer betjentene vel på dig?*", "*Tror du, du kan klare jargonen?*". Kommentarerne generede mig lidt, men jeg var ikke bekymret for, om jeg 'kunne klare' jargonen, eller om jeg turde være der. Jeg fremlagde projektet åbent ved at sige, at jeg var interesseret i at følge dagligdagen, og hvad betjentene selv fandt relevant at fortælle mig. Jeg vidste ikke, hvad der var vigtigst at fortælle. Jeg var i fængslet at lære og for at få viden. Det er en åben tilgang, hvor man let kan komme til at fremstå uvidende og useriøs, fordi en "rigtig forsker" ved, hvad der er vigtigt at fokusere på. Jeg tog rollen som 'socialt acceptabel inkompetent' (jf. Hammersley og Atkinson 1991:95). Rollen som uvidende har måske været lettere for mig at indtage, fordi feltet til at begynde har haft færre forventninger til mig om det modsatte. Dette stemmer overens med Goffmans beskrivelse (1989:28) af, at det netop kan være en fordel, at man er forholdsvis ung, fordi man kan virke mindre truende, mindre formel og mere tilforladelig. Er man derimod ældre, forventes det ofte, at man er mere seriøs, og der stilles derfor mere kritiske krav til den rolle, man har i felten (Fangen 2010:147). Havde jeg haft en højere alder og en anden fremtoning, kunne det naturligvis have haft andre fordele. Alder kan i visse situationer give en pondus, man kan nyde godt af som forsker, fordi informanterne kan få det indtryk, at man som ældre forsker har større indsigt og viden om relevante emner at forske i. Som ældre havde jeg måske kunnet undgå, at nogle betjente undrede sig over, hvem der betalte min løn, og at nogle satte spørgsmålstegn ved projektets anvendelighed fremadrettet. Til at begynde med generede spørgsmålene om anvendelighed mig, men de gav mig samtidig vigtige hints om, at betjentene turde udfordre mig og min forskerposition, og at de dermed ikke så mig som én, de skulle frygte eller præstere over for. Jeg spurgte nysgerrigt ind til deres erfaring med andre forskningsundersøgelser, og de fortalte, at de var 'mætte' af undersøgelser, der ikke førte noget meningsfuldt med sig. Det var en vigtig information, som viste mig, hvordan de oplever forskning og det, jeg repræsenterer, og denne viden var med til at guide min positionering i det videre forløb. Jeg var også opmærksom på, hvordan jeg præsenterede mig i forhold til min påklædning. I løbet af de første dage fik jeg at vide fra ledelsen, at jeg helst skulle undgå at gøre mig til objekt ved fx at iføre mig meget rød løbestift, lårkort eller udfordrende tøj. Det var indlysende for mig, og jeg ønskede også selv at fremstå neutral og blende ind. I løbet af hele min første feltperiode boede jeg mere eller mindre i et par sorte posede bukser og løstsiddende

bluser. Jeg tilstræbte en uformel og diskret stil, og jeg nedtonede min femininitet blandt andet ved at købe en stor sort dynejakke, som var noget bredere over skuldrene end de jakker, jeg normalt foretrækker. Jeg blev omtrent lige så bred, som jeg er høj. Desuden brugte jeg kun begrænset makeup og smykker. Jeg var således meget opmærksom på at 'passe ind', så godt som jeg nu kunne. I starten følte jeg mig mere udklædt end påklædt, og jeg var meget bevidst om det raslende nøglebundt, som tydeligt indikerede, at jeg var på vej. I starten var jeg også opmærksom på, hvordan jeg talte (forsøgte at tale højere og mere tydeligt), og hvordan jeg stod, når jeg befandt mig sammen med indsatte. Det fremgår af mine feltnoter fra de første dage.

"Da jeg skulle hjem, sad ca. otte indsatte samlet om et bord i værkstedet. Nogle sad med en blok, andre med en (gammel?) avis. 'Skal I ikke lave noget?' spurgte jeg og stoppede op for enden af bordet. 'Hvad fanden skal vi lave?'. [...] En indsat begyndte at snakke løs [...] Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle svare. Det blev mest bare: 'Hmm, nå, okay.' [...] En indsat vippede på stolen og lagde hovedet lidt bagover, når han talte til mig. [...] Jeg husker ikke hvornår, men flere gange i løbet af den tid, jeg stod der, var der indsatte, der kom med kommentarer som: 'Nu er hun helt chokeret.' Og lignende. 'Nej, det er jeg nu ikke,' svarede jeg og forsøgte at være helt neutral. Stod med let spredte ben, iklædt min store sorte dynejakke og med hænderne i siden. Følte mig testet og på prøve. Kunne de hyle mig ud af den? Jeg kunne mærke, de stirrede, jeg så ud af øjenkrogen, hvordan der blev sendt en seddel fra den ene til den anden. Hvad stod der på den? Modtageren smilede og sagde: 'Ja,' og så snakkede han videre" (feltnotat).

Efterhånden som dagene gik, vænnede jeg mig til min 'uniform', og jeg følte mig mindre akavet. Jeg blev socialiseret og gik fra at lægge alarmer, som jeg var blevet pålagt at gå med hele tiden, alle mulige steder til at føle mig nøgen, hvis jeg ikke havde den på mig. Jeg tog endda mig selv i at mærke efter alarmer i bæltet, når jeg ikke var på arbejde. Både venner og kolleger spurgte til tonen både før og under mit fængselsophold. I fængselsmiljøet hersker særlige normer og statusforhold, som på nogle områder adskiller sig fra normer og statusforhold på min vanlige arbejdsplads. Det var naturligvis tydeligt, at man har et andet sprogbrug, end man har på Arbejdsmedicin Regionshospitalet Herning, og man 'laver sjov' med andre ting, end man gør, når man er til møde eller julefrokost på Aalborg Universitet. Jeg blev hverken chokeret eller frastødt over tonen eller jargonen under mit ophold. Jeg kommer ikke fra en akademisk familie, og inden jeg begyndte at studere, havde jeg ufaglærte produktionsjobs. I forbindelse med evaluering af jobpraktikker for sygedagpenge og kontanthjælpsmodtagere er jeg kommet på meget forskelligartede arbejdspladser, og jeg har i forbindelse med mine jobs som forskningsassistent i min

tid på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø kommet i både jern- og metalvirksomheder og på byggepladser. Der er altså flere elementer fra den kultur, som er velkendte for mig. Jeg forstod humoren og grinede oprigtigt på de 'rigtige' tidspunkter. Jeg kan ikke udelukke, at oplevelsen af tone og humoren i fængslet måske havde været anderledes, hvis jeg havde haft en anden baggrund og erfaring. Det var dog tydeligt, at flere betjente til at begynde med betragtede mig som en repræsentant udefra, og at nogle også tilsyneladende var bekymrede for min oplevelse af miljøet. Selvom jeg forstod humoren, så er jeg ikke kendt for at være rap i replikken, og mit sprog er ikke 'råt', så på den måde adskilte jeg mig alligevel fra nogle grupper af betjente. Dette kan forklare, at nogle betjente måske oplevede mig som mere fremmed i miljøet, end jeg egentlig selv gjorde. Jeg forsøgte alligevel at spille med i den sociale samhandling, så godt som jeg nu formåede, uden at jeg på den måde forsøgte at indtage en rolle, som jeg ikke følte passede til mig eller var utroværdig. Da jeg havde været i felten i flere måneder, blev jeg imidlertid overrasket over min måde at spille på. Jeg vil fremhæve følgende situationen, hvor jeg taler med fængselsbetjenten Tom. Betjentene Mads og Brian står og betragter os på afstand. Mads henvender sig til Brian:

"[...] han peger over på mig, da han udbryder: 'Se lige, hvor hun spiser ham med øjnene.'" Han ser på mig. Afventende. 'Ja, nu er det blevet hans tur,' siger jeg og smiler. Tom siger ikke noget. 'Se lige, hun spiser ham,' gentager han. 'Ja, jeg er sulten. Haha!' siger jeg højere end mit almindelige stemmeleje. De griner og ser på hinanden. Gentager, hvad jeg sagde: 'Jeg er sulten Hahahaha'" (feltnotat).

Jeg blev som nævnt overrasket over min reaktion, den var mindre bevidst end den foregående. Det var uventet, at kommentaren om 'at være sulten' hurtigt fløj ud af mig, og den kan ses som et eksempel på, at jeg oplevede nye sider ved mig selv. Malinowski 1967 hævdede også, at man som feltarbejder netop opleve nye sider af sig selv, som gradvist træder frem, efterhånden som man kommer ind i den studerede verden. Jeg ser i øvrigt også situationen som et eksempel på betjentes test af, om jeg kunne klare tonen, jargonen, og om jeg formåede at gribe bolden og kaste den hurtigt tilbage. Som forsker må man netop affinde sig med at blive testet ud fra, om man behersker de samme færdigheder som de udforskede. På den måde lærer man også noget om, hvad der er gangbart i miljøet (Fangen 2010). Som nævnt er jeg ikke kendt for at være rap i replikken, og i nogle situationer havde jeg også svært ved at komme med et hurtigt modsvar. Heldigvis blev det sjældent rigtig pinligt. Betjentene var gode til at læse mig, og jeg oplevede flere gange, at de 'reddede mit ansigt' (Goffman 1967) ved at spille bolden videre, så pausen ikke blev alt for lang, når jeg desperat ledte efter en sjov kommentar eller var for længe om at finde en grimasse, der kunne passe i forskellige situationer. Den største udfordring i forhold til positionering var min tilknytning til Arbejdsmedicin Regionshospitalet Herning.

Hvis denne tilknytning blev en del af samtalen, oplevede jeg nogle gange, at betjentene gjorde nar af, hvor dårligt de havde det. Nogle jokede og fandt det sjovt at udstille kolleger, som om de havde brug for hjælp. Senere oplevede jeg også, at nogle søgte at placere mig i en form for ekspertrolle og/eller som en person, der vurderede deres opførsel og arbejdsmiljøet. Da et par betjente 'mobbede' hinanden, var der fx en af dem, der sagde: "*Så sidder der en ekspert i arbejdsmiljø og griner, når du mobber mig.*" Tilknytningen til Arbejdsmedicin Regionshospitalet Herning forekom på en måde som en barriere for en åben og ærlig dialog, og det positionerede mig i en rolle, som ikke forekom frugtbar for feltarbejdet. Efter kort tid nedtonede jeg derfor denne tilknytning, og såfremt den alligevel kom op, var jeg opmærksom på at understrege, at jeg ikke vidste noget om psykologisk behandling, at jeg ikke var en ekspert, der vurderede dem klinisk. Jeg ville dog gerne tale med dem om, hvordan de havde det, men jeg var blot forskerstuderende, der søgte at forstå de krav, arbejdet stillede til dem, og hvordan de håndterede dem. På denne måde søgte jeg tilbage til en støttende, men uvidende rolle, og jeg oplevede denne rolle som succesfuld.

Nogle akademikere med en anden habitus end min kan være tilbøjelige til at se verden som en forestilling, som betydninger, det gælder om at fortolke, og ikke som konkrete problemer og udfordringer, der kræver praktiske løsninger (Bourdieu & Wacquant 1996:43). Sammenlignet med mine medstuderende på universitetet er jeg mere praktisk tænkende frem for teoretiserende. Jeg rettede derfor fokus på konkrete problemstillinger og praktiske løsninger. Denne tilgang kan have været en fordel i den daglige omgang med betjentene, fordi den har givet en anden form for kontakt og indlevelse, end den intellektuelle forståelse og tolkning kan give. Selvom jeg, på trods af min akademiske uddannelse, ikke følte en klasseforskel eller en fremmedhed over for betjentene og deres omgangsform, var jeg opmærksom på, at de kunne føle det over for mig. Der var få episoder, hvor betjente fremstillede sig som underlegne i forhold til mig. Det kom til udtryk ved kommentarer som: "*Det er jo ikke noget, jeg ved noget om, det ved du jo nok.*" Disse situationer eller samtaler gled jeg af på forstået på den måde, at jeg søgte tilbage til en ligeværdig samtale. Jeg vurderede det uhensigtsmæssigt at tage en vidende rolle, når jeg oplevede, at de følte sig underlegne. Jeg svarede i stedet, at jeg måske kendte teoretiske perspektiver, men det var dem, der var eksperter i deres praksis. De teoretiske sammenhænge, jeg så i feltarbejdet, undersøgte jeg ved at stille uddybende spørgsmål til betjentenes arbejde. Jeg præsenterede ikke mine spørgsmål som 'teori', og jeg fremlagde ikke mine tanker og overvejelser som 'akademisk viden' over for betjentene. I stedet forsøgte jeg via mine spørgsmål at skabe viden hos mig, men også at skabe refleksion og bevidsthed om nye sammenhænge hos betjentene.²⁵ På den måde søgte jeg at give noget tilbage til betjentene, samtidig med jeg via spørgeteknikken fastholdt fokus på min position som den undersøgende studerende. Goffman har beskrevet, hvordan vi i daglige ansigt til ansigt-interaktioner forsøger at kontrollere den information, vi afgiver om os selv, for at manipulere det indtryk, som andre

²⁵ Denne fremgangsmåde uddybes i afsnittet om de kvalitative interviews.

danner af os (Goffman 1967). Min tilgang og rolle som studerende åbnede døre, som jeg tror, jeg ellers havde stået udenfor.

Om at mærke feltet på egen krop

Den deltagende observation betød, at jeg skulle mærke feltet på egen krop (Goffman 1989:125-126). Den kropslige dialog med feltet har givet en dybtgående forståelse for og indsigt i, hvordan betjente kan opleve og reagere på de betingelser, de arbejder under. I det følgende skitseres det derfor kort, hvordan jeg som feltforsker har oplevet og håndteret følelser i forbindelse med feltarbejdet, og hvordan disse oplevelser/data er anvendt. Dette gøres for at gennemsigtiggøre processen, men også for at vise potentialer og illustrere faldgruber ved denne tilgang. Inden for samfundsvidenskaberne sættes forskerens følelser ofte i baggrunden. Der findes dog flere forskere, der argumenterer for, at inddragelse af følelser kan give udfordringer, men også særlige muligheder. Jeg har søgt at lade mig fordybe, føle og sanse og at se mine følelser i mødet med feltet som en mulighed for forståelse. Helt konkret skrev jeg dagbog om mine egne følelser i mødet med feltet. Jeg beskrev adrenalinen ved det pludselige skift i tempo, når alarmløden lød og ved lyden af råb og tumult fra en celle. Jeg beskrev min beklemthed over blikket hos den stirrende indsatte med de knyttede næver, den magre fastspændte krop og det tomme blik, og jeg noterede min provokation over det skæve smil hos den indsatte, der takkede betjentene for sin tur i sikringscellen. Når jeg kom hjem fra en dag i fængslet, var jeg træt. Det kunne ikke gå hurtigt nok med at få 'uniformen' af. Jeg var fyldt med indtryk, og tankerne blev ved at kredse om dagens oplevelser. Der var dage, hvor jeg var i godt humør, hvor jeg havde spist kage med betjente og indsatte, hvor der havde været gode grin og jokes, og så var der dage, hvor jeg var trist og påvirket af at se bedrøvede blikke og grå ansigter. Det rørte mig at se mennesker, som var frustrerede og desperate efter at blive lukket ud af cellerne, og det var frygteligt at forlade dem triste og sørgmodige. I mine feltnoter fremgår det blandt andet: *"Billedet af den frustrerede mand, som vi forlod siddende med hovedet begravet i sine hænder, havde printet sig ind på min nethinde. Han var ved at bryde helt sammen. Og vi gik"* (feltnotat). Andre dage skrev jeg om, hvordan jeg tabte al luft i mødet med indsatte, hvis forbrydelser jeg stadig ikke ønsker at tænke på. Om mødet med denne gerningsmand, hvis forbrydelser overgår min fantasi, skrev jeg:

"Puha, jeg genkendte den indsattes navn, og jeg tog en dyb indånding, inden jeg efter tilsagn trådte med ind i lokalet. Jeg tror ikke, jeg nåede at puste ud igen. Holdt vejret, men jeg søgte at se så afslappet ud som muligt. Betjenten snakkede om dimserne. Jeg hørte ikke, hvad han sagde. Den indsatte stod for enden af lokalet. Han så anderledes ud, end jeg huskede ham. Betjenten afbrød mine tanker: 'Det er jo et stort lokale, det her.' Han så op. Han havde ret. Lokalet var betydeligt

større end de foregående. Der var lyst og højt til loftet, men jeg havde det, som om jeg havde fået en mavepumper. Ingen luft. Så stort et rum. Men ingen luft. Han fyldte hele rummet. 'Ja, det må man sige, der er rigtig højt til loftet,' sagde jeg og gik nogle skridt frem mod den indsatte. Forsøgte at fremtræde uberørt. Fokus på dimserne. Betjenten begyndte at forklare. Jeg kunne ikke komme på noget at sige og måtte gentage konstateringen fra før: 'Og her skal så også bruges handsker,' hørte jeg mig selv sige. Den indsatte skævede op til betjenten og svarede: 'Ja, det er der flere årsager til.' Jeg lod svaret hænge. Ville ikke vide, hvad han mente. Nu var det vist nok. Betjenten fortalte videre, og lidt efter gik vi ud. Puha. Endnu en dyb indånding, men også en udånding denne gang. [...] Hvordan kunne han fylde så meget. Videre. [...] Har ikke kunnet få det ud af hovedet. [...] kan ikke huske ansigtet i detaljer, men jeg kan mærke rummet, ingen luft, slet ingen luft" (feltnotat).

Mødet med forskellige typer gerningsmænd gav mig en fornemmelse af klienttypens betydning. Det blev tydeligt, hvordan der udføres et dobbelt følelsesarbejde, når betjente både må håndtere indsatte og egne følelser i arbejdet. Jeg spurgte betjente, hvordan de forholder sig til indsatte, der er bedrøvede og frustrerede, og hvilken betydning forbrydelserne har for dem. Derudover noterede jeg, hvordan feltarbejdet påvirkede mig, når jeg ikke var i fængslet. Det fremgår af følgende notat, hvor jeg efter en hjemmearbejdsdag skrev følgende notat:

"Jeg var nødt til at arbejde hjemme. Vi havde for længe siden fået en seddel i postkassen om, at taget skulle skiftes i skuret, så det skulle være tømt, og viceværtten skulle have adgang til det. Vi havde selvfølgelig ikke fået det gjort. Jeg opdagede ham udenfor. Hmm ... Gad vide, hvad han ville sige til det? Det kunne da ikke være nødvendigt at fjerne alt inventaret. Hvor skulle det stå? Jeg gik ud til ham. 'Skal du kigge på vores skur i dag? Jeg er lidt i tvivl, om du kan komme ordentligt til. Det er svært at få opbevaret andre steder i det her vejr.' Han gik med mig hen til skuret. Vi låste op. 'Der skal i hvert fald fjernes, så der er fri en halv meter fra toppen af,' sagde han. Jeg trådte ind i det trange skur. Kasser, haveredskaber, sorte sække. Rod. Strakte mig og pegede på et punkt på væggen: 'Hvis vi siger her. Kan du så komme til?' spurgte jeg og vendte mig om mod ham. Han stod i døren og skærmede for lyset. Trådte et skridt frem mod mig. Det gibbede i mig. I løbet af et splitsekund så jeg, hvordan lys forsvandt i skuret, hørte lyden af

skurdøren smække. Mærkede, hvordan jeg blev presset op ad kasserne. Kvinde. Voldtaget. Myrdet. Han var ellers en flink, hyggelig vicevært. Fuck. Nej, altså. Nu måtte jeg tage mig sammen. 'Ja, dertil, så går det.' Han afbrød mine tanker, og vi gik ud af skuret."

Mine oplevelser uden for murene skærpede min interesse og mit fokus på også at spørge betjentene om, hvordan de forholdt sig til jobbet, når de ikke var på job. Hvor meget måtte det fylde, og hvordan håndterede de det? Hvad sker der, når/hvis følelser trænger gennem muren? Hvordan foregår følelsesarbejdet, når betjentene ikke er på job? Opsummerende inspirerede de forskelligartede følelser, jeg oplevede i forbindelse med feltarbejdet, til at spørge betjentene, hvordan de havde det med specifikke situationer, og til at søge at forstå, hvordan de håndterede jobbet uden at brænde ud.

Når man som forsker på denne måde sætter egne følelser i fokus, kan man risikere at blive anset som selvoptaget, narcissistisk eller fascineret af sig selv. Når man fx skriver i første person, kan det virke udleverende og selvoptaget og som en lejlighed til at besøge fortiden og sminke fejl eller pletter (Clarke et al 2015). Maile påpeger i et kapitel i bogen *Researching with feeling, the emotional aspects of social and organizational research* (2015), at disse indvendinger kan virke hæmmende for forskere, som derfor undlader at forfølge eller skrive om personlige forhold, selvom de kunne være relevante og have visse fordele (Maile 2015:111). Clark påpeger i samme værk, at forskning ofte formidles uden henvisning til eller inddragelse af forskerens følelser, som også slettes fra metodeafsnit (Clarke 2015:127), på trods af deres relevans. Etherington (2004:25) fremhæver imidlertid: "*By allowing ourselves to be known and seen by others, we open up the possibility of learning more about topic and ourselves, and in greater depth*". Forskere indenfor følelsernes sociologi, som fx Blix (2015) har beskrevet, hvordan refleksion over egne følelser gjorde det muligt for hende at forstå skuespillers professionelle brug af følelser, og det gav hende nye måder at beskrive fænomenet på. Inden for fængselsforskningen er der også flere nyere bøger og forskningsartikler, som behandler de muligheder, der kan være ved at inddrage forskerens følelser. For eksempel har Jewkes påpeget, at forskerens følelsesmæssige oplevelser og erfaringer kan udgøre ressourcer, som kan bidrage med en særlig viden om feltet (Jewkes 2012:66). I de tilfælde, hvor jeg har skrevet i jeg-form og har inddraget mig selv, har det ikke været for at sætte mig selv i fokus. Jeg har søgt at skrive både åbent og ærligt og hermed både fremhæve både positive og negative egenskaber. Jeg har søgt at være kritisk og selvbevidst i forhold til det faktum, at mit liv, min forskningserfaring er relevant i forhold til forskningsprocessen, og jeg har kun inddraget mine egne observationer og følelser i det omfang, de kunne bidrage til mere viden om de krav og belastninger, der kan være i fængselsbetjentes arbejde.

Om at distancere sig og forlade feltet

I det foregående har jeg beskrevet, hvordan jeg har søgt at *være* i feltet, følge Goffmans anvisninger om at bruge mig selv fuldt ud og etablere en nærhed med feltet. Stærk involvering er en af styrkerne, men også en af de potentielle faldgruber, ved denne metode. Det er ikke ualmindeligt, at man som forsker knytter bånd eller føler noget positivt eller negativt for informanter, man kommer tæt på. I litteraturen er det beskrevet, hvordan man som forsker gennemgår en 'moralisk karrierer', som udvikler sig på baggrund af den viden og forståelse, man opnår (Schwandt 1995, Andersen og Jacobsen 2018:442)). Man kan udvikle relationer, som kan være forskningsmæssige problematiske. Mathiesen (1965:249) oplevede fx, at venskabelige følelser overfor informanter betød, at han i perioder afstod fra at tage noter, fordi det følte som brud på venskabet. Sådanne oplevelser er ikke exceptionelle, og jeg var derfor opmærksom på sådanne faldgruber igennem hele forløbet. Ved feltarbejds afslutning var jeg også opmærksom på, om mine data var mættet. I studie med et forholdsvis bredt fokus kan det være svært at tage stilling til, hvornår data er mættet. I den sidste periode af feltarbejdet havde jeg imidlertid en oplevelse af, at fængselshverdagen var kendt, der var ingen overraskelser, og noterne blev kortere. Jeg tog derfor endeligt afsked med feltet. I mine notater om tilbagesøgningen, skrev jeg følgende:

Min krop mærkede det, før jeg skrev om det.

Brugte depersonaliserende vendinger.

De var syge.

Den indsatte, der smed bukserne og kastede sit lem op i overvågningskameraet, fordi han var frustreret og følte sig fejlplaceret, var det helt, helt rigtige sted.

Det gjorde ondt.

Men hvorfor kunne man ikke kalde en narkoman, der var en skid, en 'skide narkoman'?

"Det er dit køn, jeg taler om, når jeg siger høns," sagde betjenten. Men han var rar, og det var jo ikke for at være lavsindet, han gjorde det ..."

Mine feltnotater blev fattigere – mine spørgsmål til betjentene blev færre.

Halsen. låst.

Det var tid til at vende tilbage.

Jeg begyndte at tage 'min egen' gamle jakke og mit 'normale' tøj på, de sidste gange jeg kom i fængslet. Jeg havde brugt mig selv som et menneskeligt redskab for at skabe forståelse og indlevelse. Nu skulle jeg videre og betragte alle de ambivalente følelser endnu mere på afstand og analysere følelsesmæssige krav og følelsesmæssige belastninger fra et mere distanceret perspektiv. Underkaste mine notater såvel som mig selv en analytisk distance og bruge en anden side af mig selv.

5.3. KVALITATIVE INTERVIEWS

Jeg gennemførte 16 bandede interviews med fængselsbetjente fra to forskellige afdelinger. Individuelle kvalitative interviews gav mulighed for at få en mere dybtgående viden om betjentenes oplevelser og forståelser og en mulighed for at afklare deres perspektiv og håndtering af jobbet. Fængselsbetjentene blev udvalgt til interview på baggrund af køn, alder og anciennitet. Jeg udvalgte både betjente, som jeg oplevede som meget åbne og snakkesalige, og betjente, som umiddelbart virkede mere tilbageholdende over for mig. Interviewene varede i gennemsnit to timer og blev foretaget i kontorlokaler eller besøgsrum i fængslet. Jeg interviewede 6 kvinder og 10 mænd. Informanterne kan deles i tre grupper: A) En gruppe på fem informanter med under 10 års erfaring, B) En gruppe med mellem 10 og 15 års erfaring og C) En gruppe på fem informanter med over 15 års erfaring. Foruden de formelle interviews havde jeg mange uformelle samtaler med de øvrige betjente på afdelingerne.

I det følgende redegøres for interviewteknik for at gennemsigtgøre dataindsamlingen og øge læserens mulighed for at vurdere interviewenes kvalitet (Riis 2012). Først beskrives: 1) Interviewet som håndværk, 2) Formålet med interviewene, 3) Indramning af interviewene, 4) Interviewguide og spørgeteknik og sidst 4) Evaluering af interviewenes kvalitet.

At interviewe, et håndværk

Flere samfundsforskere har givet udtryk for en antimetodisk tilgang til samfundsforskningen. De fremhæver forskerens person som redskabet og afviser tekster om diverse teknikker (se fx Lave og Wenger 2003:184). Bourdieu beskriver interviewsituationen som et unikt møde mellem mennesker og samtalen som svær at lave manualer til (Bourdieu 1999:607-627). Han påpeger:

"Jeg mener ikke, at det nytter noget at vende sig til de utallige såkaldte "metodologiske" tekster om

interviewteknikker... De yder i hvert fald ikke det, forskere altid har gjort og vidst – retfærdighed – forskere, som nærer den allerstørste respekt for deres genstand, og som er yderst opmærksomme over for de næsten uendeligt subtile strategier, som sociale aktører udfolder i deres almindelige livsførelse ...” (Bourdieu 1999:607).

Kvale og Brinkmann beskriver ligeledes det at interviewe som *et håndværk*, der følger den kvalificerede forskers skøn, og som betyder, at interviewer hele tiden skal træffe hurtige valg om, hvad der skal spørges om, og hvad der skal følges op på (Kvale 1997:112,151, Kvale og Brinkmann 2009:100). Kvale sammenligner interviewer med kunstneren, som har viden og teknikker om oliemaling og vandfarve, og som kender til 'lovene' for perspektiv og farvekontrast. Kunstværket skabes dog ikke kun ved at følge disse metoderegler. Det primære redskab er kunstneren og dennes følsomhed og kreativitet. Det samme gælder interviews, og det "at interviewe" læres bedst via interaktion med håndværkets mestre og ved at blive ved med at interviewe (Kvale 1997:114). Min uddannelse og erfaring med at gennemføre interviews om følsomme emner og med personer i sårbare og/eller udsatte positioner (Se evt. Andersen og Krogsgaard 2007, Andersen og Krogsgaard 2008) har givet en fornemmelse for håndværket og erfaring med at skabe trygge og ligeværdige interaktioner. Det har givet en form for praktisk sans i forhold til, hvordan interviewsituationen generelt håndteres, og hvilke spørgeteknikker det er hensigtsmæssigt at anvende. Jeg har trukket på denne erfaring i udførelsen af interviewene med fængselsbetjentene, ligesom jeg har debatteret min fremgangsmåde med min hovedvejleder, Annick Prieur, og andre kvalitative forskere med stor erfaring i at sikre håndværkets kvalitet.

Formålet med interviewene

Den metodiske tilgang til interviewene var inspireret af Bourdieu. Han brugte interviews på to måder: (1) at få konkret viden om, hvordan forskellige felter fungerer, og hvad der er på spil i dem, og (2) som biografisk information til at synliggøre informanternes livsbaner og positioner (Hammerslev og Hansen 2009:25-26). Interviewene havde til hensigt at etablere viden om følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet og igangsatte en refleksionsproces hos både interviewer og den interviewede. Hensigten var at bidrage til ny forståelse, hvor forskeren får større viden, men også hvor informanten ved at reflektere over sin historiefortælling kunne opnå en ny indsigt. Denne tilgang bygger på antagelsen om, at interviewer via sin indsigt i de betingelser, som informanten lever under, kan hjælpe informanten til indsigt om samfundsmæssige eller sociale prægninger, og den bygger på en forståelse af data som noget, der konstrueres i interviewprocessen (Prieur 2002:125). Tilgangen står i modsætning til en klassisk positivistisk metode, hvor data betragtes som svampe i skoven eller som værdifuldt metal, som minegraveren kan grave op. Frem for at betragte mig selv som en *minearbejder* var jeg en *rejsende*, der udforskede områder og etablerede viden via samtale med informanterne (Kvale

1997:17-18, Kvale og Brinkmann 2009:66). Den viden, der blev frembragt i interviewene, blev frembragt via den menneskelige interaktion mellem informanterne og mig.

Indramning af interviews

Som forsker må man kende retningslinjer og være opmærksom på, hvordan man gebærder sig både før, under og efter et interview (Kvale 1997:132). *Før* interviewet introducerede jeg formålet med interviewet, diktafonen, brugen af interviewciter, pseudonymer og muligheden for at sige, hvis der var noget, informanterne ikke ønskede at blive citeret for. Derudover spurgte jeg, om de havde yderligere spørgsmål, inden vi gik i gang. *Under* interviewet forsøgte jeg at skabe en afslappet atmosfære, og jeg lyttede opmærksomt og aktivt. Selvom interviewene varede knap to timer gav flere informanter udtryk for, at tiden var gået hurtigt. Nogle informanter gav udtryk for, at det var rart at tale med en udenforstående om forskellige oplevelser, og det gav mig en følelse af, at interviewene var vellykkede. Samtidig gav det en fornemmelse af, hvor åbent og/eller frit de normalt oplever at kunne tale om deres oplevelser og handlinger. *Efter* interviewet spurgte jeg, om de havde mere, de fandt vigtigt at fortælle, og jeg fremhævede nogle af de områder, som jeg syntes havde været særligt interessante at tale om. Jeg sikrede mig, at de vidste, hvordan de kunne få fat i mig, såfremt der opstod spørgsmål efter vores interview. Et par informanter nævnte episoder, som de ikke ønskede, jeg gengav, og en enkelt sendte mig en mail efterfølgende med refleksioner, vedkommende havde gjort sig efter interviewet. En anden ringede op for at sikre, at jeg også havde vedkommendes mail og kunne kontakte vedkommende, hvis jeg ønskede yderligere information.

Interviewguide, spørgsmålstyper og spørgeteknik

Interviewguiden var konstrueret i forhold til overordnede temaer, som udsprang af teori og af oplevelser fra feltarbejdet. Den omhandlede blandt andet arbejdsopgaver og krav i arbejdet, forholdet mellem indsatte og betjente, forbrydelsens betydning, forholdet mellem betjente, forholdet til ledelse, forholdet mellem arbejds- og privatliv, belastninger og udfordringer på og uden for arbejdspladsen. Interviewguiden indeholdt også teoretiske overvejelser og hjælpespørgsmål, men formålet var at arbejde med stor fleksibilitet, intuition og kreativitet i interviewsituationen. Ønsket var at rette fokus på informanten og den viden, som interviewet havde til formål at tilvejebringe. Det var hensigten, at informantens arbejdsfortælling skulle være styrende for samtalen, og jeg ønskede så mange detaljerede og spontane beskrivelser som muligt. Det er min erfaring, at jo mere spontan og fleksibel samtalen er, desto bedre beskrivelser og data får man. For at få afklaret betydningen af de krav, arbejdet stiller til betjentene, fik de tid og frihed til at tale om, hvordan de igennem hele deres arbejdsliv har oplevet og håndteret jobbet. Indledningsvis bad jeg dem fortælle deres historie, og sammen talte vi om de begivenheder, de fremhævede, og vi søgte at finde forklaringer på handlinger og praksis. Jeg indledte med åbne spørgsmål a la: "*Hvordan oplevede du det at starte som fængselsbetjent?*" "*Hvordan var det for dig?*" Jeg gav plads til tavshed, nikkede

for at udtrykke forståelse, og jeg opfordrede dem til at uddybe ved at gentage deres ord eller vendinger. Jeg opfordrede til detaljerede beskrivelser ved fx at stille spørgsmål a la: "Har du et eksempel på en situation, hvor det er sket?" "Hvordan reagerede den indsatte på dine kolleger i den situation?" Jeg fulgte op med afklarende spørgsmål om betydningen af forskellige episoder og spurgte også: "Hvordan kan det være, at betjente siger, at man ikke skal tage arbejdet med hjem?" "Hvordan kan det være, du reagerede sådan?" "Har du altid haft det sådan?" "Som jeg hører dig, så har du ændret dig, efter at du er begyndt at arbejde på denne afdeling?" Jeg stillede således forskellige typer af spørgsmål, hvor nogle var indledende eller igangsættende, andre var opfølgende, sonderende, specificerende og/eller fortolkende spørgsmål (Kvale 1997:137-139). Flere spørgsmål opstod intuitivt i løbet af interviewet. Nogle spørgsmål var åbne, andre mere ledende. De ledende spørgsmål blev brugt til at verificere mine tolkninger, som udsprang af sociologisk viden, kendskab til fængsels sociologien og de teoretiske overvejelser, jeg havde gjort mig om sammenhænge i forbindelse med mine observationer. På den måde søgte jeg sammen med informanterne at finde på forklaringer på handlinger og praksis. I det kvalitative interview kan ledende spørgsmål bruges til at kontrollere reliabiliteten af informantens svar. Det afgørende er ikke, om de er ledende eller ej, men hvor de leder hen, og om de leder til ny troværdig viden (Kvale og Brinkmann 2009:195-196). På den måde foretog jeg noget af analysen allerede i selve interviewsituationen. Under interviewet var jeg desuden opmærksom på at bruge de ord og vendinger, som informanterne brugte. Ved at bruge et ikkeakademisk sprog søgte jeg at minimere risikoen for, hvad Bourdieu har betegnet som *symbolsk vold* (Bourdieu 1997). Symbolsk vold kan opstå i situationer, hvor personer føler stor social afstand. De dominerede kan nedvurdere sig selv og overtage de dominerendes opfattelse af dem. Jeg var opmærksom på at læse situationen, læse den, jeg sad overfor, og at spørge på den 'rette' måde, så samtalen virkede så ligeværdig som muligt. Det handlede om at fornemme og analysere personen og læse, hvornår og hvordan jeg kunne spørge og forholde mig som forsker i forskellige situationer, så interviewet forløb på en behagelig og respektfuld måde, samtidig med at det opfyldte sit formål. Under interviewene var der mere tid til at dvæle ved episoder (og følelser), end der var, når betjente var samlet på kontoret. På kontoret var de særligt opmærksomme på hinanden og agerede ud fra bestemte normer om ikke at være *for* følsom, men også ud fra ønsket om at hjælpe hinanden til at opretfolde en følelsesmæssig balance. Nogle tanker og følelser deles kollektivt, mens andre holdes tilbage. Det var derfor særdeles frugtbart at kombinere observation med dybtgående interviews.

Interviewenes kvalitet

Interviewmaterialets kvalitet er vurderet ud fra: 1) hvor spontane og righoldige beskrivelser, de indeholdt, 2) om informanterne havde fået mere taletid end jeg, 3) om jeg fik fulgt op og afklaret svar, 4) om det indeholdt grader af fortolkning, og 5) om interviewet var selvkommunikerende (for kvalitetskriterier i kvalitative interviews se Kvale 1997:149). Nogle interviews indeholdt fra start detaljerede

beskrivelser, i andre indre interviews kom disse beskrivelser først et stykke inde i interviewet. I samtlige interviews var informanternes stemme den mest dominerende. Ved gennemlæsning af de transskriberede interviews, kunne jeg se, at der var der situationer, hvor jeg kunne have fulgt mere op, spurgt mere ind eller været mere afklarende, men generelt fik jeg fulgt godt op, således at interviewene levede op til kvalitetskriterierne. Informanternes beskrivelser og eksempler fra hverdagen nuancerede min viden om teoretiske sammenhænge, og i nogle interviews oplevede jeg også informanterne udbryde, at de aldrig havde fået sat ord på nogle af de ting, vi talte om, at det var rart med en at spare med, eller at de aldrig havde tænkt over, hvordan arbejdet havde ændret dem over tid. Disse oplevelser var med til at vise, at jeg havde opfyldt de overordnede formål med mine interviews ved både at skabe refleksion og indsigt hos dem og mig selv.

5.4. KONSTRUKTION OG BEARBEJDNING AF KVALITATIVE DATA

Fra observation til tekst

Med undtagelse af de sidste besøg i fængslet, hvor feltnotaterne blev kortere og kortere, har jeg for hvert besøg udarbejdet ca. tre maskinskrevne A4-sider. Observationer er nedskrevet i længere sekvenser. Righoldige beskrivelser er blevet prioriteret højt, så læseren både kunne få indtryk af, hvad der blev sagt, hvad der blev gjort, kropssprog, mimik osv. Derudover har det givet mulighed for at huske og indfange konteksten. For at gøre min tilstedeværelse så naturlig som muligt har jeg ikke skrevet foran betjentene, men udarbejdet teksterne efter endt observation. Nogle gange skrev jeg notater i min notesbog på toilettet.²⁶ Derudover lavede jeg små tegninger for at huske detaljer og fornemmelser, jeg ikke nødvendigvis fik frem på skrift (Se evt. Taussig 2011 om brug af tegninger i den etnografiske notesbog). Eftersom den første skitse med rådata i nogle tilfælde har været skrevet hurtigt med henblik på at huske alle detaljer, har jeg foretaget en redigering af nogle notater efterfølgende for at gøre dem mere læsevenlige og forståelige. I få tilfælde har jeg for at tilpasse notatet til artikelform redigeret og beskåret teksten. I den forbindelse har jeg været opmærksom på ikke at ændre betydningen eller indhold i notatet, men haft fokus på at beholde de elementer, som illustrerede pointen. Nogle feltnotater illustrerer flere forskellige pointer samtidigt, og jeg har derfor benyttet mig af, at man som feltforsker har mulighed for at redigere notater og bruge forskellige dele af feltnotater forskellige steder i en forskningspublikation (Fangen 2010:271). Foruden beskrivelser af observationer og hændelsesforløb har jeg løbende skrevet noter og memoer, som har fungeret som foreløbige analyser. Jeg har desuden udarbejdet tekster i en mindre klassisk form jf. notatet om tilbagetrækning fra feltet. Målet med denne form har været at give en mere præcis beskrivelse og forståelse af

²⁶ Til forskel fra Minke (2012:69), som bevidst tog notater under samtaler med indsatte og ansatte og antog, at dette kunne være med til at "manifestere" positionen som forsker, så søgte jeg, som nævnt, at manifestere mig som studerende, og jeg fandt, at notater og tegninger foran betjentene ville påvirke relationen negativt.

tilbagetrækningen fra feltet og gøre teksten nærværende.²⁷ Opsamlende er der arbejdet med forskellige måder at formidle og/eller udtrykke observationer og erfaringer fra feltarbejdet på. Konstruktionen og udvælgelsen af notater til artikel og kappe er foretaget ud fra en vurdering af, hvad der formidlede budskabet og pointerne bedst muligt inden for publikationsformatets rammer.

Fra interviews til tekst

Alle interviews blev transskriberet i fuld længde. Jeg medtog pauser og følelsesmæssige udbrud som fx "Ha Ha", suk og lignende. Informanterne samt kolleger, ledelse og indsatte nævnt ved navn under interviewet blev ligesom stednavne sløret allerede på transskriptionsstadiet, og data opbevaret på sikkert drev. Efter hvert interview lavede jeg korte referater af informanternes historie og foretog således en *narrativ strukturering*, hvor jeg forsøgte at skabe en sammenhængende historie ud fra de fortællinger, jeg fik under interviewet. Jeg skiftede mellem at være "fortællingsfinder" og "fortællingsskaber" (Kvale 1997:191, 198). I artikel 4 har jeg anvendt uddrag fra disse i præsentationen af mine informanter.

5.5. ANALYSE AF KVALITATIVT MATERIALE

Inden for kvalitativ forskning findes ikke alment anerkendte forskrifter for gennemførelse af kvalitative analyser. Der er ikke konsensus om en "right way" at gennemføre sin analyse (Olsen 2002:103). Inden for "feltforskning" er analysen ikke adskilt fra øvrige dele af forskningen. Den begynder formelt at tage form via analytiske notater, men uformelt er den indbygget i forskerens idéer og fremvoksende begreber. "*Datasamlingen bliver styrt strategisk av teori i utvikling. Teorikbygning og datasamling henger dialektisk sammen, er gjensidig avhengige av hverandre*" (Hammersley og Atkinson 1991:169). Inden for etnografisk forskning arbejdes ofte med en tragt-struktur, hvor forskningsprojektet udvikles og transformeres i løbet af projektet. Til sidst bliver det afgrænset, og den indre struktur udforsket (Hammersley og Atkinson 1991:169). Analysen af det kvalitative materiale tog udgangspunkt i den overordnede Bourdieu-inspirerede ramme, som indebar et fokus på både betjentenes beskrivelser og opfattelser af arbejdet og på de underliggende strukturer, der påvirker deres opfattelse. Der var fokus på informanternes køn, alder, baggrund og erfaring. Derudover blev analysen foretaget med udgangspunkt i Hochschilds teori om normer og regler for følelsesudtryk og normer og regler for, hvad betjente forventes at føle i forskellige situationer. Desuden blev der arbejdet ud fra Hochschilds antagelse om, at følelsesarbejdet kan

²⁷ For diskussion af dimensioner af kvalitativ forskning se evt. "Den litterære dimension, om slægtsskabet mellem kvalitativ sociologi og skønlitteratur" af Svend Brinkmann & Michael Hviid Jacobsen i Jacobsen, Michael Hviid og Sune Qvotrup Jensen (2012): *Kvalitative udfordringer*. Hans Reitzels Forlag.

have forskellige konsekvenser. Denne teoretiske model blev kombineret med indsigter fra fængselsforskningen for at forstå den kontekst, arbejdet foregår i, og de dilemmaer i følelsesarbejdet, som Hochschilds teori ikke kunne indfange. Derudover inddrog jeg teoretiske perspektiver fra følelsernes sociologi for at forklare og forstå data, der viste, hvordan følelsesarbejdet foregår kollektivt, og at kolleger er afhængige af hinanden for at håndtere følelsesmæssige krav i arbejdet uden at brænde ud. Det empiriske materiale er således analyseret ud fra en teoretisk model om følelsesarbejde kombineret med indsigter fra fængselsforskningen og forskning inden for følelsernes sociologi. Formålet har været at skabe et analytisk samspil mellem forskellige perspektiver og undersøge muligheder og begrænsninger i Hochschilds teori. Brinkmann kalder denne tilgang, hvor man abduktivt søger at kombinere tilgange og undersøge begrebers begrænsninger, for *pragmatisk pluralisme* (Brinkmann 2012:34). I det følgende beskrives analyseprocessen, brugen af Nvivo samt processen fra kodning til videnskabelige publikationer.

Om analyseprocessen og brugen af NVIVO

Analysen af de kvalitative data foregik løbende fra de indledende overvejelser inden feltarbejdet, igennem feltarbejdet og i den afsluttende skrivefase. Efter transskription blev interviews og feltnotater kodet i NVIVO 10, som er anvendt som et redskab til analyse og strukturering af data. Passager blev først og fremmest gennemlæst og kodet i forhold til teoretiske hovedkategorier, men der blev også givet plads til temaer, som dukkede op i løbet af læsningen. Nogle passager blev kodet flere gange, da de var relevante under forskellige temaer. Jeg kombinerede koder, konceptualiserede og fortolkede. Brugen af NVIVO gav mulighed for at strukturere analyserne og sætte fokus på forskellige elementer af analysen. Et problem med denne form for sorteringsproces er, at selvom temaer belyses systematisk, så klippes aktører og sammenhænge i småstykker, og der kan være fare for, at centrale indsigter forsvinder, eller man glemmer konteksten (Kristiansen og Krogstrup 1999:177, Kvale 1997:174). For at bevare fokus på kontekst i mine analyser var jeg derfor opmærksom på at bevæge mig frem og tilbage mellem kodninger og analyser på tværs i hele interviewmaterialet og tilbage til analyser af sammenhænge og forklaringer i det enkelte interview. Jeg har desuden fremlagt feltnotater og diskuteret interviewuddrag i diverse forskningsgrupper. Denne form for sparring kan være med til at kvalificere fortolkninger af materialet (Riis 2012:345).

Fra kodning til videnskabelig artikel

I forbindelse med analysen og kodningsprocessen var det tydeligt, at der var overlap mellem nogle kodninger, og dette hjalp til at analysere sammenhænge i materialet. Fx opdagede jeg, at der var overlap mellem koder, der omhandlede a) *følelseshåndtering* og b) *konflikthåndtering* og c) *følelseshåndtering* og d)

respektfuld behandling af indsatte, ligesom der var forbindelse mellem koderne e) *følelseshåndtering* og f) *sikkerhed*. Jeg opdagede desuden, at koderne, der vedrørte g) *uskrevne normer og regler for følelseshåndtering over for de indsatte*, var forbundne med koder, der omhandlede h) *fængselsbetjentenes vurderinger af og kontrol med hinanden*. Analysen af disse temaer og forbindelsen mellem dem ledte til artikel 2, hvor jeg blandt andet analyserer, hvordan betjente benytter sig af følelsesudtryk som en del af deres professionelle arbejde med de indsatte og de dilemmaer, der kan være forbundet med brugen af forskellige følelsesudtryk. Det fremgår, at betjentenes følelsesarbejde afvejes både i forhold til den indsatte og i forhold til kollegernes bedømmelse.

I kodnings- og analyseprocessen blev afsnit, hvor betjentene gav udtryk for, at de blev *følelsesmæssigt berørt* af deres arbejde, og måden, hvorpå de håndterede det, også kodet. Jeg bemærkede, at flere af deres *strategier for følelseshåndtering* handlede om at etablere balancer. Det handlede fx om at etablere en balance mellem 1) *nærhed og distance*, 2) om at være *personlig, men ikke privat* og 3) om at etablere balance mellem *arbejdsjag og privatjag*. Jeg kodede disse *individuelle strategier*, men rettede også fokus på *kollektive strategier*. Der var flere eksempler fra mine observationer, hvor *humor* blev brugt til at opmuntre og løfte stemningen på en vagt. Samtidig viste interviewdata, at brug af humor ikke var entydig, men også kunne være forbundet med *afstandtagen* eller *normer for acceptable følelser*. Mine analyser af disse områder er resulteret i artikel 3, hvor jeg foruden at rette fokus på *individuelle og kollektive håndteringsstrategier* (herunder humor) også analyserer, hvilke *følelsesmæssige konsekvenser* strategierne kan have for betjentenes arbejds- og privatliv.

Kodnings- og analyseprocessen indeholdt også en analyse af modsætninger i materialet. Mønstre afsløres ofte, når materialet viser noget overraskende, når der er i modstrid, modsigelser eller uoverensstemmelser mellem bestemte grupper eller personer (Hammersley og Atkinson 1991, Kristiansen og Krogstrup (1999):175-176). I denne analyse fremgik det, at informanterne foretog forskellige distinktioner, når de sammenlignede fortidig og nutidig praksis. De talte om 'hårde' og 'bløde' tilgange til indsatte. Erfarne betjente beskrev forskellige sociale og kulturelle forskelle, hvor de følte sig forskellige fra de nyere uddannede betjente. På samme måde fremhævede nyere betjente, at de var anderledes end de erfarne betjente. Der var ligeledes modsætninger mellem feminin og maskulin praksis. Nogle afdelinger blev betragtet som mere "krævende" end andre. I den ene ende af spektret var arrestafdelinger, hvor indsatte er frustrerede over at være blevet "*hentet fra gaden eller arresteret i hjemmet foran deres børn*", og hvor de er påvirket af den manglende vished om dom og straf. Arbejdet med rockere og bandemedlemmer eller indsatte på isolationsafdelinger blev ligeledes betragtet som særligt udfordrende på grund af psykisk pres og uforudsigelighed. I den anden ende af spektret lå 'behandlingsafdelingen', 'lagerarbejde', 'og andre afdelinger med mindre kontakt med indsatte'. Nogle beskrev dette arbejde som mere "ensformigt" og "kedeligt".

Dette indikerede, at nogle afdelinger var mere prestigøse end andre, og det henledte opmærksomheden på forskelle og ligheder i de følelsesmæssige krav og belastninger, der er på forskellige afdelinger. Denne analyseproces resulterede i artikel 4, som viser, hvordan betjentenes indstilling og oplevelse af jobbet er skabt i mødet mellem deres habituelle disposition og fængslets historie.

5.6. ETISKE REFLEKSIONER

Som forsker kan man få adgang til viden, som man har en forpligtelse til at forvalte forsvarligt. Den viden, der frembringes, kan anvendes til formål, som man ikke finder hensigtsmæssige for sine informanter, som har åbnet dørene og delt deres liv. Man må derfor altid være bevidst om og tage hensyn til forskningsetiske retningslinjer og informanternes tillid. Ethiske retningslinjerne handler om, at man som forsker bør være opmærksom på at indhente *informeret samtykke* til at deltage i undersøgelsen, sikre *fortrolighed* og overveje *forskningens konsekvenser* for informanterne (Kvale 1997:117). Både den kvantitative og den kvalitative delundersøgelse har involveret en række etiske overvejelser. Disse overvejelser har ikke blot været knyttet til et enkelt stadie i forskningsprocessen, men de har meldt sig løbende fra projektets start til den endelige afrapportering. I den kvantitative spørgeskemaundersøgelse blev der vedlagt en introduktionstekst med oplysninger om baggrunden for og formålet med undersøgelsen. Det var beskrevet, at deltagelsen var frivillig, og at data ville blive behandlet og bevaret fortroligt. I praksis blev respondenterne identificeret via numre på spørgeskemaerne, som betød, at kun medlemmer af forskningsgruppen på Arbejdsmedicin Herning havde mulighed for at linke spørgeskema til personlige oplysninger. Data blev gemt på Arbejdsmedicin Hernings drev. Under feltarbejdet og i forbindelse med interviews var jeg opmærksom på at få informanternes *informerede samtykke*.²⁸ Alt personale i fængslet modtog en mail, hvori jeg beskrev formålet med min tilstedeværelse. Derudover beskrev jeg projektet mundtligt for alle, jeg præsenterede mig for. I studier, hvor man anvender deltagende observation, kan det imidlertid være svært at give et fyldestgørende billede af, hvad det er, projektet indebærer, fordi man som forsker ikke ved, hvordan man vil tolke materialet til slut (Fangen 2010:191). Det var derfor kun muligt for mig at beskrive det overordnede tema, proceduren med de fire artikler og kappen til universitetet. Det kan være en mulighed at lade informanter læse feltnotater for at give større indblik i processen, men det kan også have den negative konsekvens, at de mennesker, man studerer, bliver meget bevidste om, at de bliver observeret, og at de derfor ikke slapper af og optræder 'naturligt'. Jeg benyttede mig derfor ikke af den strategi. Enkelte betjente var i forvejen meget

²⁸ Det skal i øvrigt nævnes, at ikke alle indsatte har givet eksplicit samtykke til min forskning. Jeg har ikke fået deres informererede samtykke, og derfor analyserer jeg heller ikke deres udtalelser eller informationer om dem. De indgår kun i afhandlingen i statistroller.

opmærksomme på, at de blev iagttaget. ”*Pas på, Dorte is watching you*”, kunne de finde på at sige i situationer, hvor humoren var sort. Jeg betragtede kommentarerne som et forsøg på 1) at gøre min tilstedeværelse mere afslappet og naturlig, 2) et forsøg på at undgå, at jeg misforstod, hvad de sagde, og hvad de gjorde, og 3) en bevidsthed om, at jeg observerede dem. Det var derfor ikke hensigtsmæssigt at fremvise notater og bevidstgøre dem yderligere. Adgangen var via ledelsen, så betjentene kunne reelt ikke sige nej til min tilstedeværelse. Derfor spurgte jeg altid de betjente, der var på vagt, om jeg kunne følge dem. Kun en enkelt gang var der en betjent, som udtrykte, at hun ikke ønskede at blive citeret i min ’rapport’. Jeg oplyste desuden, at ingen var forpligtet til at deltage i interviews, men ingen af de adspurgte afslog.

Fortrolighed handler om, at private data, der kan identificere interviewpersoner, ikke afrapporteres. Jeg har derfor, som nævnt, tildelt betjentene andre navne og sløret steder og begivenheder. I nogle tilfælde har jeg spurgt betjentene, hvordan jeg kunne skrive om et eksempel uden at afsløre deres identitet, og under interviewene bad jeg dem sige til mig, hvis der var noget, jeg ikke måtte citere dem for. I publikationerne har jeg af samme grund valgt at medtage informanternes udsagn som repræsentationer for tilgange eller eksempler på artiklernes pointer. De udvalgte citater er altså til dels taget ud af den enkelte informants sammenhængende fortælling. Begrundelsen er, at artikelformen levede begrænset plads til informanternes fortællinger og biografier, og at anonymisering blev understreget under interviewene. Det ville være en mindre udfordring med anonymisering udadtil, men fremlæggelse af biografier ville gøre informanterne genkendelige både over for kolleger og ledere.

Som forsker må man ligeledes reflektere over *Forskningens konsekvenser*. Det handler om, at man reflekterer over, hvilken betydning forskningen har for de mennesker, der deltager i undersøgelsen og for gruppen, de repræsenterer. Som forsker er man ofte en formidler og fortolker af en for nogen ukendt verden. I bogen *Farligt feltarbejde – etik og etnografi i sociologien* (2001) beskriver Jacobsen og Kristiansen, hvordan man som forsker har en *forskermagt*, idet man har muligheden for at definere andres virkelighed. Forskeren kan fremlægge og fortolke informanternes virkelighed på en måde, som informanterne hverken har forventet eller ønsket, og forskeren kan problematisere aspekter af deres liv eller tilværelse, som de selv finder uproblematisk (Jacobsen og Kristiansen 2001:59). Jeg vil her understrege, at den samlede analyse er et udtryk for mit perspektiv. Det er mine analyser, som fremlægges, og jeg er ansvarlig for formidlingen og de sammenhænge, jeg lægger frem. Det har været vigtigt for mig, at betjentene har kunnet genkende sig selv i analyserne, men samtidig har der været et formål med, at det har været mig, som har en anden baggrund end dem, der har skrevet artiklerne. Jeg har sat fokus på fængselsbetjentes følelsesarbejde og hermed forsøgt at forstå og forklare fængselsbetjentes arbejde fra et bestemt perspektiv. Svagheden herved kan være, at nogle vil mene, at jeg har overbetonet bestemte aspekter af betjentes

arbejde, men styrken er, at det giver et andet billede og perspektiv på arbejdet og en mulighed for at forstå betjentenes arbejde og betragte belastninger i arbejdet på en anden måde.

5.7. GENERALISERBARHED

Selvom jeg har søgt at sætte tolkninger i en generel og analytisk ramme vil kritikerne måske anfægte, at feltarbejdet er foretaget på 2 meget forskellige afdelinger og stille spørgsmål ved, om disse er repræsentative for fængselsafdelinger generelt. Der er områder, hvor afdelingerne i kraft af enten skærpede eller mindskede sikkerhedsforanstaltninger er forskellige fra hinanden og forskellige fra andre fængselsafdelinger. Klientellet, opgaverne og jobbet risici kan variere fra afdeling til afdeling, og dermed har konteksten givetvis betydning for betjentenes håndtering af krav og belastninger. Selvom der er områder, hvor en fængselsafdeling er særlig, så er der andre mere overordnede områder, hvor fængsler og fængselsafdelinger er ens. Fælles for alle fængselsinstitutioner og afdelinger er målet om at opretholde kontrol og sikkerhed. På alle afdelinger opereres med statisk og dynamisk sikkerhed, selvom nogle afdelinger har mere overvågning og kontrol, mens der på andre afdelinger er tættere kontakt mellem indsatte og betjente. Derudover gælder det for alle afdelinger, at indsatte skal behandles respektfuldt og i henhold til en række hensyn og principper. Straffen er indespærringen, og det er ikke formålet at påføre yderligere straf. Sidst er der et særligt tvangsbåret forhold mellem indsatte og betjente, som også går på tværs af forskelligheden mellem fængsler og mellem afdelinger. På baggrund af ovenstående er det dermed muligt at lave nogle overordnede generaliseringer, hvad angår følelsesarbejdet i denne særlige kontekst. Man kan således antage, at fx sammenhængen mellem følelsesarbejde og etablering af sikkerhed, mellem følelsesarbejde og respekt for den indsatte også vil kunne findes i andre institutioner og på andre afdelinger. Dilemmaer i jobbet og vekslen mellem hensyn vil formentlig også kunne findes på flere afdelinger, ligesom balancerne mellem nærhed og distance, mellem personlig og privat også er temaer, man teoretisk kan forestille sig gør sig gældende i institutioner med samme overordnede fællestræk. Konklusionerne kan dermed generaliseres på den overordnede lighed mellem institutioner. Dette argument støttes af Ugelvik (2010), som henviser til Sykes, som har beskrevet fængsler som en familie af sociale fænomener. Der kan være store forskelle på detaljeniveau, men der er mange ligheder hvad angår grundlæggende konstellationer og processer.

6. Præsentation af artikler

I det kapitel refereres fire selvstændige artikler. Efter hver artikel reflekterer jeg over artiklens fund.

6.1. UDBRÆNDTHED BLANDT FÆNGSELSPERSONALE

I artiklen ”Burnout among Danish prison personnel – a question of emotional and quantitative demands” behandler jeg forskningsspørgsmålet: Hvilke sammenhænge er der mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og følelsesmæssige belastninger (udbrændthed) blandt Kriminalforsorgens personale.

Metodisk bygger artiklen på en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, som består af to spørgeskemarunder med et års mellemrum. På baggrund af en logistisk regressionsanalyse vises det, at forskellige forhold i arbejdsmiljøet som høje kvantitative krav, høje følelsesmæssige krav, involvering og mening med arbejdet kan relateres til oplevelsen af udbrændthed. Oplevelse af rollekonflikt, rolleklarhed, social støtte og krav om at skjule følelser relaterer ligeledes, men dog kun med en borderline-signifikans. Den største sammenhæng er mellem civilstatus (single eller samboende med partner) og udbrændthed. Derudover er der ingen sammenhæng mellem udbrændthed og de øvrige individuelle faktorer eller mellem institutionstype og udbrændthed. Det har ifølge analysen heller ingen betydning, hvorvidt man arbejder som uniformeret medarbejder eller som civil medarbejder. For at mindske udbrændthed konkluderer artiklen derfor, at man må have fokus på kvantitative jobkrav (det vil sige, at personalet har den nødvendige tid til forskellige arbejdsopgaver), forholdet mellem indsatte og betjente samt sørge for, at betjente oplever mening med og er involverede i deres arbejde. Artiklen lægger desuden op til en række spørgsmål i forhold til outcome-målet udbrændthed. Fx rejser den spørgsmålet om, hvad den målte score er udtryk for. Scoren er 31,9. Til sammenligning har andre danske studier af udbrændthed i klientrelateret arbejde vist en score på 30,9. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø målte i 2005 en score på 29 specifikt for politibetjente og fængselsbetjente, og en gennemsnitsscore for alle jobgrupper i Danmark på 34. Sammenlignet med en gennemsnitsscore for alle jobgrupper i Danmark fremstår scoren på 31,9 ikke høj, selvom man kan argumentere for en tendens til en mindre forøgelse for fængselspersonale. Man kan imidlertid diskutere, om eller hvornår scoren er for høj, ligesom det kan bemærkes, at der kan være følelsesmæssige belastninger, som spørgeskemaet ikke indfanger. I spørgeskemaet blev udbrændthed udelukkende målt ved spørgsmål relateret til emotionel udmattelse, som ofte betragtes som hovedsymptomet på udbrændthed, og som nyere studier har vist kan sættes i forbindelse med brug af antidepressiv medicin (Madsen et al. 2015). Spørgeskemaet indeholdt ikke spørgsmål, der kunne måle depersonalisering, kynisme eller tro på personlig formåen, som også hører under Maslachs (1993) definition af udbrændthed. Fremtidige studier vil formentlig

kunne drage nytte af at måle udbrændthed med flere dimensioner og evt. også koble data med registeroplysninger.

Refleksioner over artiklens fund

Artiklens fund er i tråd med teorier, der antager sammenhænge mellem jobkrav, arbejdsmiljø og belastninger. Artiklen adskiller sig fra andre studier, der har isoleret fængselsbetjente fra det øvrige fængselspersonale med klientkontakt. Her bidrager artiklen med det fund, at der ikke er forskel på forekomsten af udbrændthed mellem uniformeret og ikkeuniformeret personale. Dette fund lægger op til, at forebyggende initiativer har fokus på alle medarbejdere med kontakt til indsatte og ikke kun det uniformerede personale. Artiklen finder, at det at have en samboende partner kan mindske belastningsrisikoen. Dette fund lægger op til, at man i fremtidige undersøgelser af belastninger og muligheder for støtte medtænker både arbejdets indvirkning på privatlivet og privatlivets indvirkning på, hvordan man klarer sig på arbejdet. Yderligere lægger det op til diskussion af, hvordan en samboende mindsker risikoen for udbrændthed, og/eller om udbrændthed er årsagen til, at nogle respondenter bor alene? Artiklens metodiske bidrag er de spørgsmål, målingen har medført, og refleksionen over brugen af skala. Følelsesmæssige krav og belastninger er komplekse størrelser. Det anbefales, at fremtidige studier og målinger af følelsesmæssige krav og følelsesmæssig belastning tager denne kompleksitet i betragtning.

6.2. HÅNDBETING AF FØLELSMÆSSIGE KRAV I ARBEJDET

I artiklen ”’Du skal virkelig have styr på dig selv’ – en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde” bragt i *Tidsskrift for Dansk Sociologi* belyses forskningsspørgsmål 2: *Hvordan oplever og håndterer fængselsbetjente følelsesmæssige krav i deres arbejde?*

I artiklens første del vises det, hvordan følelseshåndtering, hvad end det handler om at vise bestemte følelser og/eller skjule følelser, er altafgørende for, at man kan optræde professionelt som fængselsbetjent. Mere specifikt kræver jobbet, at betjente både viser venlighed og vrede som en del af deres arbejde, ligesom det er nødvendigt, at de undertrykker frygt. Venlige udtryk anvendes af forskellige grunde: 1. for at leve op til krav om human og/eller respektfuld behandling af indsatte, 2. for at forebygge konflikter, 3. for at øge sikkerhed og skabe tryghed i hverdagen. Det venlige udtryk anvendes strategisk i forhold til at få hverdagen til at glide hensigtsmæssigt. Vredesudtryk anvendes for at markere grænser, eller når grænser er overskredet. Dette udtryk er ligesom undertrykkelse af frygt nødvendigt for at markere og bevare magtbalancen.

Betjentene anvender både kognitive (måder at tænke på), ekspressive (fx brug af humor) og kropslige strategier (fx dybe indåndinger) for at fremvise det rette udtryk og/eller den rette følelse. I dette følelsesarbejde indgår både elementer af 'surface-acting', hvor fokus er på at frembringe det rette udtryk, og 'deep-acting', hvor fokus er på at frembringe den rette følelse Hochschild (1983). Artiklen viser, at det ikke er enkelt at udtrykke følelser i en fængselskontekst. De skal vises i den rette dosis og i den rette sammenhæng. Det kan være nødvendigt og fordelagtigt at udtrykke venlighed, men der kan også være en fare forbundet med den venlige tilgang, fordi den venlige tilgang øger risikoen for at blive udnyttet eller i yderste konsekvens at lade sig korrumpere. En venlig tilgang kan altså øge presset om at frasige sig magt. Det er ligeledes nødvendigt, men også risikabelt at udtrykke (for megen) vrede, fordi dette kan medføre yderligere konfliktoptrapning. Betjentene må derfor hele tiden overveje dosis, sammenhæng og konsekvenser ved forskellige følelser og følelsesudtryk, og dette kan bringe dem i forskellige dilemmaer i forhold til, hvordan eller i hvilken grad forskellige udtryk skal bruges. En vigtig pointe er, at følelserne aldrig må være dybfølte. Venskabelige følelser og/eller personlig vrede mod bestemte indsatte må undertrykkes for at leve op til den professionelle rolle.

Artiklens anden del viser dilemmaer og modstridende hensyn i betjentenes arbejde. Betjente må håndhæve regler eller sanktioner, som kan opleves krænkende for den indsatte. Det er særligt tydeligt, når betjentene beskriver, hvordan særligt restriktive rammer kan være hensigtsmæssige af sikkerhedsmæssige årsager, men for den enkelte indsatte kan fx mange timers isolation virke nedbrydende og medføre yderligere frustration og aggression mod betjentene. Analysen viser således, hvordan jobbet indebærer situationer, hvor varetagelsen af et hensyn potentielt kan tilsidesætte et andet. Betjentenes arbejde består da i at udføre en potentielt krænkende praksis på en human måde. Afslutningsvis viser artiklen, at betjentene ikke blot skal søge at styre indsatte og egne følelser som en del af arbejdet, men at de også skal kontrollere det indtryk, de giver deres kolleger. Fejltrin i interaktionen med de indsatte kan medføre social eksklusion fra betjentgruppen. Den uformelle sociale kontrol er yderst effektiv, og den har stor betydning for, hvordan betjentene agerer over for indsatte. Det er en social kontrol, som ligeledes kan medføre pres og dilemmaer mellem hensynet til den indsatte og kollegernes bedømmelse.

Refleksioner over fund

Artiklens fund er på linje med den eksisterende fængselsforskning, som betoner vigtigheden af, at fængselsbetjente etablerer et godt forhold til indsatte, som hverken er for nært, men heller ikke for fjernt. Den viser, at belastninger ikke kun kommer til udtryk i form af vold og trusler fra indsatte, men også kan være forbundet med et pres i forhold til at gå på kompromis med de indsatte, uden at de risikerer at lade sig korrumpere. På den måde lægger artiklen sig i forlængelse af indsigterne fra Sykes (1958). Yderligere er analysen på linje med Goffmans (1961/67) beskrivelse af dilemmaer i totale institutioner, hvor overholdelse af nogle normer kan tilsidesætte

overholdelsen af andre. Sidst giver artiklen eksempler på Hochschilds begreber 'surface-acting' og 'deep-acting' og er i overensstemmelse med nyere internationale studiers beskrivelser af modsætningsfyldte udtryk i betjentjobbet (Tracy 2005, Crawley 2004). Hochschilds teori om følelsesarbejdet har vist sig relevant, men dog ude af stand til at forklare nogle af de dilemmaer, som fængselsbetjente kan opleve i forbindelse med følelsesarbejdet. For at forstå disse dilemmaer har det været frugtbart at kombinere Hochschilds teori med fængselssociologien. Denne kombination giver et billede af, hvorfor følelshåndtering kan være særlig kompleks i denne kontekst. Fængselsbetjente er afhængige af hinanden i konfliktsituationer med indsatte, hvor de er hinandens sikkerhed. Det er vigtigt, at man som betjent oplever at kunne stole på sine kolleger, og at kolleger optræder professionelt. Denne gensidige afhængighed medfører en social kontrol, hvor betjente holder øje med hinanden også i forhold til følelser og følelsesudtryk.

Artiklens bidrag til den eksisterende forskning ligger i illustrationen af de omstændigheder, betjente arbejder under, og i analysen af de dilemmaer, der ligger i brugen af hvert enkelt følelsesudtryk. Det er dilemmaer og pres, som kan ses som mindre tydelige belastninger i betjentes arbejde, men som kræver en særlig følelshåndtering. Teoretisk lægger artiklen op til en diskussion af definitionen af Hochschilds begreb om emotionelt lønarbejde. Fængselsbetjente begrundet ikke kun følelshåndtering med henvisning til organisatoriske foreskrevne følelsesregler, som Hochschild beskrev dem. De begrundet følelshåndtering med dens virkning, fx sammenhængen mellem *følelshåndtering* og *konflikthåndtering*, *følelshåndtering* og *sikkerhed* og *følelshåndtering* og *respektfuld behandling af indsatte*. Nogle betjente oplever, at følelshåndtering hører med til jobbet og er en del af deres arbejdsrolle. Samtidig begrundet de den med henvisning til den generelle interaktionsorden, som handler om at vise hinanden respekt. Analysen viser således et følelsesarbejde, der ikke kun er en beordret og instrumentel forholden til følelser med målet om at tjene penge (Hochschild 1983). Begrundelser og håndteringer kan i stedet placeres under Boltons beskrivelser af *pekuniære*, *foreskrevne*, *præsenterende* eller *menneskevenlige* håndteringsformer, som kan være medvirkende til, at organisationen fungerer, som den skal (Bolton 2005). Hermed lægger artiklen også op til en diskussion af, hvorvidt alt det følelsesarbejde, der foregår på arbejdspladser, er emotionelt lønarbejde, og/eller hvor grænsen går?

6.3. HÅNDTERING AF FØLELSMÆSSIGE BELASTNINGER I ARBEJDET

I artiklen "'Det kan æde dig op' – en analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde" bragt i *Tidsskrift for Arbejdsliv* belyses forskningsspørgsmålet: Hvilke sammenhænge er der mellem fængselsbetjentes tilgang til indsatte og deres risiko for at blive følelsesmæssigt belastet af arbejdet?

Artiklens første del handler om, hvordan betjentene håndterer de indsattes følelser og reaktioner på indespærringen, og hvilken betydning håndteringen har for, om betjentene kan være i jobbet uden at brænde ud. Det vises, hvordan fængselsbetjente må etablere en balance mellem nærhed og distance i arbejdet med indsatte for at undgå at brænde ud. Mødet med mennesket bag forbrydelsen kan vække empati, fx når betjente får kendskab til den indsattes sociale baggrund og opvækst. For betjentene er det nødvendigt at 'lukke af' for de følelser, de kan have omkring de indsattes situation, fordi stærk følelsesmæssig involvering vil betyde, at de brænder ud. Høje ambitioner om resocialisering forbindes med øget risiko for at brænde ud af jobbet. For at undgå at blive følelsesmæssigt berørt af jobbet anvendes forskellige teknikker eller strategier. De handler om 'ikke at komme for tæt på indsatte', at 'bevare en skepsis og afstand' og at 'undlade at tage en "hjælperrolle" på sig'. I den forbindelse skelner betjentene også imellem 'personlig' og 'privat' som en ledetråd i forhold til, hvor meget de involverer sig med indsatte. For megen distance beskrives også som en form for ubalance, som kan medføre, at kollegers sikkerhed kommer i fare. Betjentene er hinandens sikkerhed, og derfor er det vigtigt at kunne stole på kollegers følelsesmæssige balance. Artiklen illustrerer hermed, at betjente altid må være i balance, undlade at lade sig påvirke og føle for *meget*, men heller ikke må føle for *lidt*, hvis de skal overleve i jobbet. Spørgsmålet om balance kommer også til udtryk i fortællinger om 'arbejdsjeg' og 'privatjeg'. Betjentene fortæller, at det er vigtigt ikke at 'tage arbejdet med hjem', men samtidig fortæller de, hvordan dette er uundgåeligt. Jobbet og de følelsesmæssige krav, det indebærer, kan have en afsmitning på privatlivet, og nogle betjente fortæller om en øget opmærksomhed, konstant parathed og skepsis over for andre mennesker. Her ses mindre synlige belastninger ved arbejdet, som ikke nødvendigvis kan knyttes til specifikke hændelser, men som kan udvikles over tid, og som kommer til udtryk efter endt arbejdsdag.

Artiklens anden del viser, hvordan betjentene tilpasser sig den afdeling eller de rammer og kulturer, der er på forskellige afdelinger. Nogle afdelinger giver mulighed for tæt kontakt til de indsatte, mens andre lægger op til en mere distanceret tilgang til de indsatte. Artiklen viser, at rammerne er med til at forme tilgangen til de indsatte og dermed også de følelsesmæssige risici, som arbejdet kan medføre. Sidst demonstrerer artiklen, at kolleger har en afgørende rolle i forhold til anerkendelse eller miskendelse af disse følelser og følelsesudtryk. Den kollektive følelseshåndtering kan dermed være med til at fastholde en identitet, som kan være hensigtsmæssig i forhold til at kunne klare jobbet, men den kan også efterlade mindre plads til at udtrykke følelsesmæssig sårbarhed. Denne del af analysen viser dermed, at kollegiale processer også rummer særlige følelsesmæssige krav, som har betydning for, hvordan følelsesarbejdet opleves og håndteres. De følelsesmæssige krav, fængselsbetjente stiller til hinanden, og de kulturelle rammer, hvori jobbet udføres, kan enten øge eller mindske risikoen for forskellige former for følelsesmæssige belastninger i arbejdet.

Refleksioner over fund

Artiklen viser, hvordan håndtering af følelser handler om at leve op til identitet og kulturelle forventninger, og den bidrager med empiriske eksempler på Hochschilds (1983) indsigter om følelsesarbejdets potentielle negative konsekvenser. Den første halvdel af artiklen er således i tråd med den forskning, som knytter følelsesmæssige krav i arbejdet til forskellige negative konsekvenser. I overensstemmelse med nyere studier (Crawley 2004) peger artiklen på, at følelsesmæssige belastninger i arbejdet også viser sig i måden, hvorpå arbejdet influerer på privatlivet, og at belastningerne kan variere afhængigt af fængselsregime (Nylander et al. 2011, Bruhn et al. 2012). På behandlingsafdelingen fremstår risikoen for at komme 'for tæt' på indsatte større end på en særligt sikret afdeling, ligesom risikoen for at udvikle en distanceret tilgang lader til at være større på en særligt sikret afdeling, hvor afstanden til indsatte er større. Man kan derfor teoretisk hævde, at risikoen for at brænde ud af jobbet på grund af høj involvering er større på behandlingsafdelinger, mens risikoen for kynisme er større på en særligt sikret afdeling. Artiklens anden del er i tråd med den del af følelsessociologien, som betoner, at medarbejdere også stiller følelsesmæssige krav til hinanden (Monrad 2016), og at følelsesarbejdet også består i at håndtere og søge at ændre kollegers følelser (Thoits 1996, Poder 2010). Fængselsbetjentes følelsesarbejde handler således også om 'other emotion management'. De er afhængige af hinanden i forhold til at bearbejde og håndtere deres følelsesliv. Det er via denne bearbejdelse, at de fastholder og udvikler deres identitet (Poder 2010). Teoretisk er artiklen på linje med Brook (2009, 2013), der bevæger sig væk fra Hochschilds (1983) fokus på individuelle erfaringer mod et fokus på det følelsesarbejde, der sker i et integreret og dynamisk forhold mellem individuelle og kollektive arbejdere.

Artiklen viser, at humor kan være midlet til at klare hverdagen og en måde at håndtere hinandens følelser på. Den kan virke forløsende. Samtidig kan humor bruges til at lægge afstand til og/eller distancere sig fra kolleger, der ikke lever op til normer og regler for følelsesudtryk. Her er artiklen på linje med forskning inden for humorens kompleksitet og virkemåder.

Bidraget til den eksisterende forskning ligger i illustrationen af følelsesarbejdets kompleksitet. Det kan både være positivt og negativt at blive berørt af sit arbejde. Igen lader det til at handle om at etablere balancer og hverken føle for meget eller for lidt. Fængselsbetjente er mennesker, der kan blive berørt af de skæbner, de møder. For at undgå udbrændthed er det nødvendigt at anlægge en distance til arbejdet og de indsattes lidelse. Denne nødvendige distance kan imidlertid medføre, at betjente værner sig så meget til at se lidelse, at de oplever forråelse og oplever sig selv som kyniske.

6.4. SOCIALE, KULTURELLE OG STRUKTURELLE FORHOLD AF BETYDNING FOR HÅNDTERING AF ARBEJDET

I artiklen ”’Blødere’ eller ’hårdere’ med årene? – en sociologisk analyse af fængselsbetjentes arbejdsfortællinger”, som er accepteret og forventes udgivet i 2018, belyses forskningsspørgsmålet: *Hvilken betydning har køn, alder, erfaring og afdelingstype for fængselsbetjentes håndtering af jobbet?*

Artiklen sammenholder fortællinger fra to forskellige generationer af betjente og analyserer modsætninger maskulin over for feminin, erfaren versus uerfaren og ung versus ældre. Sammenligningen peger på generationsforskelle. De nyere betjente er uddannet i en tid med et øget fokus på regler, overvågning, dokumentationskrav, politiske stramning og strafskærpelser. Samtidig er de nyere uddannede betjente socialiseret til et fokus på, hvad de betegner som ’relations-arbejde’, og måske også til en anden form for pædagogik end de erfarne betjente. De nyere betjentes tilgang minder mere om en socialpædagogisk tilgang, hvor det er tanken, at indsatte kan påvirkes til højere grad af ’normalitet’. Til sammenligning har nogle af de erfarne betjente oplevet en tid med mindre skriftlighed og en tid, hvor fysik og kampe mellem indsatte og betjente havde en anden karakter. De erfarne betjentes beskrivelser om håndteringen af de indsatte minder mere om en form for konsekvenspædagogik, der bygger på et handlingsorienteret grundsyn med fokus på (trusler om) forskellige konsekvenser ved afvigende adfærd. Artiklen peger på, at den socialpædagogiske tilgang er mere udbredt på behandlingsafdelingen, mens den konsekvenspædagogiske tilgang er stærkere repræsenteret på den særligt sikrede afdeling. Artiklen viser ligeledes, at der kan være forskellige idealer og syn på formålet med jobbet. Nogle er mere *orienteret mod nutiden* og har fokus på at få hverdagen til at glide så roligt som muligt og sørge for, at opholdet forløber bedst muligt for den indsatte og for de ansatte. Andre er *fremtidsorienterede* og har et større fokus på den indsattes tid efter indespærringen, og hvordan de kan vejlede eller hjælpe den indsatte til at etablere eller fastholde sociale relationer under indespærringen.

Derudover viser artiklen, hvordan klassiske opfattelser af relationen mellem maskulinitet og femininitet, passivitet og aktivitet præger hierarkier og relationer mellem afdelinger i fængslet. Selvom der er flere områder, hvor opgaver, der konnoterer feminint, vinder indpas, og det fysiske aspekt i arbejdet fylder mindre, så lader aspekter, der konnoterer maskulint, fortsat til at have højest status. Der tegner sig en rangorden, hvor ’det hårde’ på sin vis fremstår mere prestigøst at arbejde med end ’det bløde’. Det vil sige, at det fremstår mere prestigøst at arbejde med krævende, farlige og uforudsigelige indsatte end med mere skrøbelige indsatte. Endvidere viser artiklen, at strukturelle rammer er med til at bestemme, hvor betjente kan starte deres karriere, og hvordan arbejdet skal foregå. Betjentene

tilpasser sig de rammer, de arbejder under, og rammerne har således afgørende betydning for, hvordan jobbet forvaltes. Samtidig bringer betjentene en historie og erfaring med sig, og på den måde er disse socialiseringer og erfaringer også med til at forme dem, deres muligheder og deres tilgang til jobbet. Betjentene finder et sted i organisationen, hvor deres 'habitus' passer ind. 'Habitus' har således betydning for, hvilken karriere de får i organisationen. Artiklen konkluderer, at der er et komplekst samspil mellem socialisering, køn, alder og anciennitet og den enkeltes erfaring, og at en vis kombination af sociale markører kan øge oplevelsen af at være udsat for jobbet risici. Pointen er, at håndteringen af jobbet påvirkes i et samspil mellem strukturelle rammer og subjektive tilpasninger.

Refleksioner over artiklens fund

Artiklens fund lægger sig i forlængelse af fængselsforskning, der viser, hvordan fængselsbetjente via internalisering af formelle regler og uformelle normer socialiseres til jobbet (Crawley 2004:65, Arnold 2012:401). Den er i tråd med forskning, der viser, hvordan fængselsbetjentes tilgang kan variere i forhold til skøn og regelhåndhævelse, omsorg og kontakt med indsatte (Gilbert 1997, Tait 2011, Nielsen 2010/12), og at der kan være forskellige betjentidealer (Fredwall 2014).

Med Bourdieus begreber viser artiklen, hvordan forskellige tilgange kan være mere prestigøse end andre, og at der er en form for feltlogik i forhold til fordeling af symbolsk kapital. Derudover er artiklen på linje med intersektionalitets-studier, der peger på, at sociale differentieringsformer som køn, klasse og etnicitet er gensidigt konstituerende. Endelig er den i tråd med analyser af, hvordan både personlige og institutionelle faktorer former betjentenes tilgang (Tait 2011).

Bidraget til den eksisterende forskning ligger i illustrationen af, hvordan tilgangen til indsatte og håndteringen af jobbet formes i samspillet mellem strukturer og aktører, i relationen mellem såkaldte objektive og subjektive tilpasninger.

7. OPSAMLING OG PERSPEKTIVERING

Jobbet som fængselsbetjent indebærer mange forskellige og komplekse følelsesmæssige krav. Der stilles følelsesmæssige krav til betjente, som relaterer til arbejdet med indsatte, og derudover stiller betjente følelsesmæssige krav til hinanden.

7.1. ARBEJDET MED INDSATTE STILLER FØLELSERMÆSSIGE KRAV TIL BETJENTENE.

De følelsesmæssige krav, der relaterer til arbejdet med indsatte, handler om at 1) håndtere og evt. ændre indsattes følelser, 2) fremvise det rette følelsesudtryk over for indsatte og 3) søge at kontrollere og eventuelt transformere de følelser, som mødet med den indsatte vækker hos dem. De følelsesmæssige krav handler om at etablere balancer. Betjente må være venlige, men ikke for venlige over for indsatte. De må udtrykke vrede, men ikke virke for vrede. De må aldrig vise frygt, men altid være årvågne og skeptiske. Følelserne må ikke være for dybfølte, i så fald øges risikoen for, at betjente agerer uprofessionelt. Samtidig ønsker betjente ikke at virke påtagede eller kunstige. Betjente søger derfor at etablere en balance mellem deres private jeg og deres arbejdsjeg. Konkret er de opmærksomme på at være personlige, men aldrig private i deres omgang med indsatte, og deres alarmklokker ringer, når de begynder at råbe af eller isolerer deres børn på værelset i forbindelse med et skænderi eller en uoverensstemmelse. De forsøger således at skabe balance mellem forskellige roller.

For at leve op til følelsesmæssige krav i arbejdet udfører fængselsbetjente et følelsesarbejde. Følelsesarbejdet er med til at sikre, at de agerer professionelt, og indebærer forskellige strategier. Strategierne er både kropslige (når betjente fx tager en dyb indånding, inden de åbner til en celle eller søger at ryste følelser af sig), de er kognitive (når de fx minder sig selv eller hinanden om, at trusler er rettet mod uniformen og ikke dem som person), og de er ekspressive, når de fx anvender humor for at løsne op for følelser og cope med ubehagelige oplevelser.

Kolleger hjælper hinanden med at transformere følelser, og dermed foregår følelseshåndteringen i et samspil mellem individ og kollektiv. Konkret foregår den kollektive følelseshåndtering fx via opmuntring eller brug af humor. Det har stor betydning for betjentene, at de har et godt forhold til kolleger og er på vagt med nogen, de har det godt med, og som håndterer følelser på samme måde, som de selv gør. Det forekommer sværere, hvis man som betjent er i en perifer position i personalegruppen og ikke har nogen at bearbejde følelser med – tale med, joke med, eller brokke sig sammen med. Arbejdsmiljøindsatser kan derfor med fordel prioritere initiativer, der kan støtte det kollegiale fællesskab og sammenhold mellem betjente.

7.2. BETJENTE STILLER FØLELSMÆSSIGE KRAV TIL HINANDEN.

Betjente er opmærksomme på, om kolleger optræder professionelt og er følelsesmæssigt stabile. Det gør de, fordi de er afhængige af hinanden i konfliktsituationer med indsatte, hvor de er hinandens sikkerhed. Det er vigtigt, at man som betjent oplever at kunne stole på sine kolleger. Denne gensidige afhængighed medfører en social kontrol, hvor betjente holder øje med hinanden. Det handler om, at man som betjent ikke må komme for tæt på indsatte, men omvendt heller ikke blive for distanceret i sin tilgang. Man må desuden aldrig virke bange og trække sig i konfliktsituationer. Den sociale kontrol kan både virke positivt og negativt. Den kan være med til at etablere en balanceret tilgang til jobbet, men den kan også bringe dilemmaer mellem hensynet til den indsatte og kollegernes bedømmelse, ligesom den kan medføre dilemmaer i forhold til, hvor mange følelser man skal give udtryk for, og hvor mange følelser man skal holde inde for at virke som en stabil medarbejder. Den sociale kontrol kan kræve at nytilkomne eller betjente perifært i personalegruppen tilpasser sig en bestemt kultur. Det pres, disse afvejninger og dilemmaer kan medføre, kan ses som mindre tydelige belastninger i betjentes arbejde.

Efterlevelse af følelsesmæssige krav har forskellige funktioner. 1) På organisatorisk niveau er efterlevelse af følelsesmæssige krav et middel til konflikthåndtering. Indsatte kan være vrede eller frustrerede, og denne vrede kan smitte. Det er nødvendigt, at betjente håndterer både egne og indsattes følelser for at undgå, at konflikter eskalerer. Det er nødvendigt, at følelser håndteres, så betjente bevarer magt og ikke lader sig korrumpere. Endvidere er efterlevelse af følelsesmæssige krav med til at sikre human og respektfuld behandling af indsatte. Indespærringen er straffen, og det er ikke betjentes opgave at straffe eller tilføre yderligere pine. 2) På det individuelle og kollektive niveau er efterlevelse af følelsesmæssige krav desuden med til at udvikle og fastholde betjentes professionelle identitet. Fængselsbetjente hjælper hinanden med at opretholde normer for, hvordan jobbet håndteres, og den kollektive følelseshåndtering kan dermed være med til, at den enkelte etablerer en professionel og balanceret tilgang til jobbet.

7.3. FØLELSMÆSSIGE BELASTNINGER OG DILEMMAER I BETJENTES ARBEJDE

Jobbet som betjent handler ikke kun om at håndtere vold og trusler fra udadreagerende indsatte, men også om at håndtere det pres, der kan opstå som resultat af et nødvendigt samarbejde og tæt kontakt mellem indsatte og betjente. Betjente må etablere et balanceret samarbejde med indsatte og håndtere eventuelt pres om korrumpation. Dette pres kan ses som mindre tydelig belastning i betjentes arbejde. Følelsesmæssige belastninger kan også opstå i forbindelse med den del af

jobbet, der handler om at skulle låse folk inde. Låse for mennesker, der er triste og kede af det. Uforudsigeligheden, der er forbundet med at låse op for en dør, hvor betjente ikke ved, hvad de åbner for. Betjente skal ikke blot være parate til at kunne håndtere aggression efter isolation, men også være beredte på at åbne for selvmord eller anden form for selvskade. Derudover kan der være følelsesmæssige belastninger ved brug af tvang og fiksering og sikkerhedsmæssige foranstaltninger, som betjente oplever, kan have en negativ effekt på de indsatte. For at håndtere disse belastninger er det nødvendigt, at betjente etablerer en følelsesmæssig balance, hvor de involverer sig uden at involvere sig for meget i arbejdet. For at undgå at brænde ud må betjente anlægge en distance til arbejdet og de indsattes lidelse. Denne nødvendige distance kan imidlertid medføre, at betjente vænner sig så meget til at se lidelse, at de oplever forråelse og oplever sig selv som kyniske. Det fremstår derfor vigtigt, at betjente etablerer en balance mellem involvering og distance, og at der er organisatoriske initiativer, der kan afhjælpe denne proces.

Følelsesarbejdet indebærer også dilemmaer, som kan relateres til træk ved fængsler som såkaldt totale institutioner. I situationer, hvor indsattes forhold skærpes af sikkerhedsmæssige årsager eller af hensynet til øvrige indsatte, kan betjente opleve, at nogle hensyn må tilsidesættes til fordel for andre. Dette kan danne grobund for øget frustration og afmagt hos den indsatte, som kan reagere psykisk på de skærpede omstændigheder (fx isolation eller fratagelse af privilegier) og eventuelt rette sin frustration mod personalet. Det er ikke betjentenes opgave at straffe indsatte, men de kan blive pålagt at begrænse goder, fratage privilegier, øge antallet af visitationer eller begrænse indsattes kontakt med medindsatte. Disse omstændigheder påvirker relationen mellem indsatte og betjente, og betjentenes følelsesarbejde består da i at udføre potentielt krænkende opgaver på en menneskelig måde. Yderligere indebærer sådanne stramninger eller sanktioner medføre diskussioner i personalegruppen om, hvornår og/eller hvordan forskellige regler kan bøjes. Stramninger kan således lægge et yderligere pres på relationen mellem fængselsbetjente og kolleger imellem.

7.4. TILGANGE TIL JOBBET OG BETYDNINGEN AF SPECIALISEREDE AFDELINGER

Betjente har forskellige måder at forvalte jobbet på. De kan placeres på et kontinuum, hvad angår deres tilgang til indsatte både i forhold til skøn og regelhåndhævelse, omsorg og kontakt med indsatte (Gilbert 1997, Tait 2011, Nielsen 2010/12). Det kan skabe uro og splittelse, hvis kolleger er meget uenige om praksis fx i forhold til, hvornår regler skal følges, og hvornår de skal bøjes, og indsatte kan forsøge at spille betjente ud mod hinanden. Det virker derfor vigtigt, at man fra organisatorisk side giver plads og rum til at betjente kan debattere og reflektere over praksis og debattere forholdet mellem regler og skøn i arbejdet.

Der er ligeledes forskellige betjentidealer og syn på formålet med jobbet. Nogle betjentidealer er mere orienteret mod nutiden og har fokus på at få hverdagen og de indsatte ophold til at forløbe så roligt som muligt. Andre idealer har et større fokus på den indsatte tid efter indespærringen, og betjente er her optaget af, hvordan de kan vejlede eller hjælpe indsatte til at fastholde sociale relationer under indespærringen (jf. Fredwall 2014).

Det kvalitative materiale viser en tendens til, at betjente på behandlingsafdelingen har større fokus på den indsatte liv efter afsoning (fremtidsorienterede idealer) end betjente, der arbejder på en særligt sikret afdeling. På behandlingsafdelingen ses relationen mellem indsatte og betjente som en måde at etablere sikkerhed på og et middel til at motivere eller hjælpe indsatte til livet efter løsladelsen. For betjente på en særligt sikret afdeling har en god relation til indsatte også til hensigt at etablere sikkerhed, men der er mindre fokus på livet efter løsladelsen og et større fokus på at få hverdagen til at glide uden problemer. Denne afdeling er i højere grad kendetegnet ved et nutidsorienteret ideal, hvor relationen er til for relationens og hverdagens skyld. Man kan argumentere for, at der er større motivation for at arbejde efter et fremtidsorienteret ideal på behandlingsafdelingen, hvor indsatte har tilkendegivet, at de er indstillet på at arbejde med sig selv under afsoningen. Dette er et krav, som stilles til de indsatte, der ønsker at afsone på afdelingen. Lignende krav findes ikke på særligt sikrede afdelinger. Forskellen mellem afdelinger kan ses som en konsekvens af mere og mere specialiserede fængsler, og det tyder på, at der selv i samme fængsler kan være forskellige tilgange til de indsatte og til jobbet generelt. På behandlingsafdelinger minder tilgangen til de indsatte mere om en socialpædagogisk tilgang, mens konsekvenspædagogik står stærkere på en særligt sikret afdeling. Disse forskellige tilgange kan potentielt skabe splittelse og konflikt mellem betjente.

Afdelingerne adskiller sig ligeledes fra hinanden i forhold til begreberne dynamisk og statisk sikkerhed. På en særligt sikret afdeling er der mere statisk sikkerhed, mens mulighederne for dynamisk sikkerhed er større på behandlingsafdelinger. På behandlingsafdelingen fremstår risikoen for at komme 'for tæt' på indsatte større end på en særligt sikret afdeling, ligesom risikoen for at udvikle en distanceret tilgang lader til at være større på en særligt sikret afdeling, hvor afstanden til indsatte er større. Man kan derfor teoretisk hævde, at risikoen for at brænde ud af jobbet på grund af høj involvering er større på behandlingsafdelinger, mens risikoen for kynisme er større på en særligt sikret afdeling. Belastninger varierer afhængigt af afdelingstype. Sat på spidsen kan man hævde, at jo mere statisk sikkerhed, des større risiko for kynisme og jo højere dynamisk sikkerhed, desto større risiko for udbrændthed. Denne antagelse kan relateres til Bruhn et al. (2012), som kvantitativt viste, at der foregår mest 'deep-acting' på behandlingsafdelinger og mere 'surface-acting' på særligt sikrede afdelinger. Man kan på den baggrund argumentere for, at deep-acting øger risiko for udbrændthed, mens surface-acting øger risiko for kynisme. Generelle initiativer til forebyggelse af udbrændthed og/eller kynisme kan

med fordel tilrettelæggelses efter afdelingstype, idet man teoretisk må antage, at involvering og spørgsmålet om nærhed og distance til indsatte formentlig også har betydning for, om betjente er i særlig risiko for udbrændthed eller kynisme i andre fængsler.

7.5. GRÆNSEN FOR EMOTIONELT LØNARBEJDE?

Betjentene betragter efterlevelse af følelsesmæssige krav som en del af jobbet og deres arbejdsrolle, og samtidig begrunder de den med henvisning til den generelle interaktionsorden, som handler om at vise hinanden respekt. Det følelsesarbejde, som betjentene udfører, er således ikke kun en beordret og instrumentel forholden sig til følelser med målet om at tjene penge, som Hochschild beskrev det (Hochschild 1983). Det handler også om at varetage andre hensyn. Begrundelser og håndteringer relaterer også til Boltons (2005) beskrivelser af fx menneskevenlige håndteringsformer. Eftersom følelsesarbejdet ikke altid opfylder alle kriterier for Hochschilds definition af emotionelt lønarbejde, kan man diskutere, hvor grænsen for emotionelt lønarbejde går. Bør følelsesarbejde, der foregår på arbejdspladsen, mellem kolleger, mellem ansatte og ledelse også betegnes som emotionelt lønarbejde? Og hvad med de følelsesmæssige krav, arbejdet stiller, når betjentene ikke er på job?

Det kvalitative materiale viser ligeledes, hvordan følelsesmæssige krav og belastninger kan have en afsmittende effekt på privatlivet. Flere fortæller, at jobbet har påvirket dem gennem årene og haft en afsmitning på dem og deres privatliv. Der er normer og regler om, at jobbet ikke må påvirke dem 'for meget' i fritiden, og de forsøger derfor at balancere mellem 'arbejdsjag' og 'privatjag'.

Projektets kvantitative analyse viser også, at en samboende partner mindsker risikoen for udbrændthed, og det kvalitative materiale understøtter denne pointe. Flere fortæller, at social støtte i privatlivet er vigtig for at kunne klare sig i jobbet, og at problemer i privatlivet, kan gøre det svært at håndtere jobbet følelsesmæssige udfordringer. Arbejdet influerer således på privatlivet, og privatlivet på arbejdslivet. Nogle vægter højt at kunne tale med partneren om oplevelser på jobbet, mens andre tillægger det stor betydning, at partneren giver dem plads til at restituere efter jobbet. Nogle er gift med en betjentkollega og finder støtte i at have en partner, der ved, hvordan det er at arbejde som betjent, mens andre sætter pris på at have en partner, der står uden for fængselsverdenen og kan trække fokus i en anden retning. Man kan derfor argumentere for, at der iværksættes støttende foranstaltninger ikke bare på, men også uden for jobbet. I flere fængsler arrangeres allerede pårørende-aftener, hvor betjentes familier inviteres bag murerne for at få et indtryk af hverdagen. Sådanne initiativer for betjente og deres familier kan evt. prioriteres og videreudvikles med henblik på at styrke familiens forståelse for jobbet og for de følelsesmæssige krav og reaktioner, de ansatte kan have som en følge af arbejdet. Samtidig lægges der op til at prioritere støttende initiativer, der både tager højde for

de udfordringer, betjente oplever på arbejdet, og de udfordringer, de kan opleve, når de har fri.

For at mindske belastninger ved jobbet er det dog afgørende at prioritere både formel og uformel støtte fra både ledere og kolleger. De er afhængige af hinanden for at kunne agere professionelt og kollektivt håndtere og transformere de følelser, jobbet skaber hos dem.

EPILOG

”Vi sad om bordet. Talte om en indsat, der havde været med til at sende en af deres kolleger på pension. Jeg spurgte lidt ind til det. ’Gjorde han det?’ ’Ja, det var da med til det ...’ De fortalte om truslerne, deres tidligere kollega havde fået. Det løb koldt ned ad ryggen på mig. Jeg var ved at være fyldt. Det havde været en følelsesmæssig rutsjetur. For hver dag feltarbejdet skred frem, fik jeg mere og mere respekt for betjentene og deres arbejde.

’Altså, hvis man får en masse tilråb og trusler, og det bare er skjorten, de skælder ud på, det rører mig ikke. Når det er systemet, de er sure på. Jeg kan godt forstå, de kan råbe og smælde, hvis vi er nødt til at spænde dem fast. Det ville jeg også gøre. Det er ikke personligt.’

’Men hvordan håndterer man det lige? Når det bliver personligt?’ spurgte jeg. De så på mig. Svarede ikke. ’Jaa ...’ sagde de bare. ’Det sker jo heldigvis ikke så tit.’ ’Men vi har jo det her supervision,’ sagde den ene. Løftede øjenbrynene. Jeg fornemmede ironien. ’Men hvad gør man?’ Jeg spurgte, selvom det føltes ubehageligt. De mumlede lidt. Sagde ikke noget. ’Jeg spørger måske dumt, jeg tænker, bare ... hvis det var mig ...’ ’Der er jo ikke noget, man kan gøre!’ Den ene af dem så op. Han tog avisen frem, der lå foran ham. Ekstra Bladet. ’Man slår op på side 9, og så smiler man lidt igen. Haha. Det er det, man gør.’

Vi grinede alle sammen. Og det føltes rart” (feltnotat).

DANSK RESUME

Denne ph.d.-afhandling, som består af en kappe og fire artikler, retter fokus på følelsesmæssige krav og belastninger i fængselsbetjentes arbejde. Med udgangspunkt i to delundersøgelser, der gør brug af henholdsvis kvantitative og kvalitative metoder, belyses følelsesmæssige krav og belastninger på forskellig vis. Den overordnede ramme for projektet er inspireret af sociologen Pierre Bourdieu og hans forsøg på at gribe både subjektive og objektive strukturer og sætte dem i relation til hinanden. De bærende teoretiske bjælker er fængsels- og følelsessociologien.

Kvantitativ delundersøgelse

På baggrund af to spørgeskemarunder blandt fængselspersonale, udført med et års mellemrum, vises det, at forskellige forhold i arbejdsmiljøet som høje kvantitative krav, høje følelsesmæssige krav, involvering og mening med arbejdet kan relateres til oplevelsen af udbrændthed. Følelsesmæssige krav og kvantitative krav øger risikoen for udbrændthed, mens involvering og mening i arbejdet mindsker risikoen. Oplevelse af rollekonflikt, rolleklarhed, social støtte og krav om at skjule følelser relaterer ligeledes, men dog kun med en borderline-signifikans. Den største sammenhæng er mellem civilstatus (single eller samboende med partner) og udbrændthed. Derudover er der ingen sammenhæng mellem udbrændthed og individuelle faktorer eller mellem institutionstype og udbrændthed.

Kvalitativ delundersøgelse

På baggrund af ca. fire arbejds måneders feltarbejde i et dansk lukket fængsel og 16 kvalitative interviews med fængselsbetjente viser den kvalitative delundersøgelse, at følelseshåndtering er altafgørende for, at fængselsbetjente kan optræde professionelt. Betjentene udfører et *følelsesarbejde*, som indebærer både individuelle og kollektive strategier, og som både handler om at 1) håndtere indsattes reaktioner på indespærringen, 2) fremvise det rette udtryk over for indsatte og kolleger og 3) om at tilpasse sig arbejdet og balancere sine følelser uden at brænde ud eller opleve forråelse. Den kvalitative delundersøgelse illustrerer, hvordan dette følelsesarbejde indebærer forskellige dilemmaer, som kan relateres til træk ved fængsler som såkaldt totale institutioner. For at optræde professionelt og undgå følelsesmæssige belastninger må betjente etablere *balancer* mellem nærhed og distance, regler og skøn, og de må varetage en praksis, hvor nogle hensyn tilsidesættes til fordel for andre. De må desuden håndtere, hvordan jobbet kan påvirke privatlivet, og etablere balancer mellem 'arbejdsjag' og 'privatjag'. Den kvalitative analyse viser også, at følelsesmæssige krav i arbejdet ikke kun handler om at kunne håndtere vold og

trusler fra indsatte, men også om at håndtere det pres, der kan opstå som resultat af et nødvendigt samarbejde og tæt kontakt mellem indsatte og betjene. Det handler også om at kunne låse mennesker inde uden at vide, hvordan indsatte reagerer på indespærringen. Betjente skal håndtere mennesker i krise, der i afmægt kan gøre skade på sig selv eller andre indsatte og/eller må passiviseres med tvang eller magt. Endvidere peger den kvalitative analyse på, at følelsesmæssige krav i betjentes arbejde også handler om at håndtere 1) kollegers følelser og 2) de følelsesmæssige krav, betjente stiller til hinanden. Betjente kan hjælpe hinanden med at transformere følelser og genoprette balancer. Ydermere er de hinandens sikkerhed i konflikt med indsatte, og de er derfor afhængige af hinanden. De er afhængige af, at kolleger er i en følelsesmæssig balance. Den gensidige afhængighed medfører en social kontrol, hvor betjente holder øje med og bedømmer hinanden. Dette gør de både i forhold til normer og regler for relationen til indsatte, normer og regler for følelseshåndtering og i forhold til den generelle følelsesmæssige stabilitet eller balance. Denne sociale kontrol kan være positiv og være med til at skabe balance, samtidig kan den medføre forskellige dilemmaer og kræve tilpasning til en bestemt arbejdspladskultur. Her ses således mindre synlige belastninger i betjentes arbejde.

Sidst viser den kvalitative analyse, at betjente har forskellige måder at forvalte jobbet på. De kan placeres på et kontinuum, hvad angår deres tilgang til indsatte blandt andet i forhold til skøn og regelhåndhævelse og kontakt med indsatte. (Gilbert 1997, Tait 2011, Nielsen 2010/12). Der er ligeledes forskellige betjentidealer og syn på formålet med jobbet. Nogle betjentidealer er mere orienteret mod nutiden og har fokus på at få hverdagen og de indsattes ophold til at forløbe så roligt som muligt. Andre idealer har et større fokus på den indsattes tid efter indespærringen, og handler om, hvordan betjente kan vejlede eller hjælpe indsatte til at fastholde sociale relationer under indespærringen (jf. Fredwall 2014).

Det konkluderes, at håndteringen af jobbet og tilgangen til indsatte påvirkes i et komplekst samspil mellem socialisering, køn, alder og anciennitet koblet med den enkeltes erfaring, og at en vis kombination af sociale markører kan øge oplevelsen af at være udsat for jobbet's risici. Håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger sker således i et samspil mellem strukturelle rammer og subjektive tilpasninger.

Kappens opbygning

Kapitel 1 indeholder en kort beskrivelse af projektets formål og datagrundlag. Projektets tilblivelse beskrives, og forskningsspørgsmålene og de videnskabelige publikationer præsenteres. **Kapitel 2** indeholder en overordnet introduktion til straf og fængselspraksis, og fængselsbetjentes arbejdsopgaver og arbejdsforhold præsenteres mere detaljeret. **I kapitel 3** præsenteres antagelserne bag forskningsspørgsmålene, og det beskrives, hvorledes de er operationaliseret og afgrænset. **Kapitel 4** indeholder den teoretiske ramme for projektet. Der gives en overordnet præsentation af den Bourdieu-inspirerede ramme for projektet og de

bærende teoretiske bjælker, følelsessociologien og kriminologien. **Kapitel 5** præsenterer metoderne og de to empiriske delundersøgelser, som projektets fund bygger på, og det beskrives, hvordan data er analyseret. Kapitel indeholder ligeledes en objektivisering af forskerblikket, etiske overvejsler samt overvejsler om generaliserbarhed. **Kapitel 6** indeholder en præsentation af projektets fund i form af resumeer og refleksioner over fundene i de fire selvstændige artikler. **Kapitel 7** afrunder kappen med en opsamling og perspektiverende diskussion.

ENGLISH SUMMARY

This Ph.D. thesis is comprised of an introduction and four articles focusses on the emotional demands and stresses, that can be connected to the work of prison officers. Using as a starting point two research studies that use quantitative and qualitative methods respectively, the emotional demands and stresses are highlighted in different ways. The underlying sociological perspective of the thesis is inspired by the sociologist Pierre Bourdieu and his attempts to capture both subjective and objective structures and to put them in relation to one another. The underlying principles are the sociology of prisons and of emotions.

Quantitative study

On the background of two questionnaires delivered to prison staff one year apart, it was shown that different conditions in the work environment, such as high quantitative demands, high emotional demands, involvement and the view taken towards the work can be related to the experience of burnout. Emotional demands and quantitative demands increase the risk for burnout, while involvement and meaning at work minimises the risk. Experience of conflict and clarity of roles, social support and demands to hide feelings are similarly related, but only with a borderline significance. The most significant association is between civil status (single or living with partner) and burnout. Apart from this, there is no correlation between burnout and individual factors, or between type of institution and burnout.

Qualitative study

On a background of fieldwork in a Danish closed prison and 16 qualitative interviews with prison officers, the qualitative study showed that emotional management is essential for prison officers to perform professionally. The officers undertake different kinds of *emotion work* that involves both individual and collective strategies and is centred around 1) managing the prisoners' reactions to incarceration, 2) to use the right expressions with both prisoners and colleagues and 3) to manage their own workload and balance their feelings without burning out or experiencing brutalisation. The qualitative study illustrates how the emotional work contains different dilemmas which can be related to traits in prisons as so-called total institutions. To function professionally and to avoid emotional stresses, officers must establish *balance* between closeness and distance, rules and discretion, and they must maintain a practice where some consideration is overlooked to the advantage of others. They must also manage how the job can affect their private life, and establish a balance between different roles. The qualitative analysis also shows that emotional demands at work do not just include managing violence and threats from inmates, but also managing the pressure that can arise from a necessary co-operation between inmates and officers. It is also due to locking people up and the unpredictability of not knowing how prisoners react on the confinement. Officers

must manage people in crisis, that due to powerlessness can self-harm, injure others and/or need to be controlled, either by using restraint or force. Furthermore, the qualitative analysis suggests that emotional demands in the work of the officer also covers managing 1) colleague's emotions, and 2) the emotional demands that the officers place on each other. Officers can help each other to transform feelings and restore balance. Furthermore, they are each others source of safety in conflict with the inmates, and they are therefore dependent on each other. They are dependent on the fact that their colleagues are in an emotionally balance. The mutual dependency gives rise to a social control where officers watch and judge each other. They do this in relation to norms and rules in relation to the inmates, norms and rules for dealing with feelings and in relation to the general emotional stability or balance. This social control can be positive and be a factor in creating balance, but at the same time it can create various dilemmas and demand observance of a specific work culture. This is where less visible demands are seen in the officers' work.

Finally, the qualitative analysis showed that the officers have different ways of managing the job. They can be placed on a continuum of how their approach to the inmates relates in relation to opinions, the enforcement of rule and contact with inmates (Gilbert 1997, Tait 2011, Nielsen 2010/12). There are also different officer ideals and views of the aim of the job. Some ideals are more orientated to the present day and are focussed on daily life and making the inmates' stay as peaceful as possible. Other concepts have a larger focus on the inmates' time after detention, and they are concerned with how officers can guide or help the inmate to maintain social relations during their detention (see Fredwall 2014).

The thesis concludes that the management of the job is influenced by a complex interplay between socialisation, sex, age and seniority as well as the individual's experience, and a combination of social markers can increase the experience of being exposed to the risks of the job. Management of the emotional demands and stresses occur in such an interplay between the structural framework and the subjective adjustments.

Chapter 1 contains a short description of the aims of the project and the data used. The creation of the project is described, along with the research questions and the scientific publications are presented. **Chapter 2** contains an overall introduction to justice and prison practice, with prison officers' work tasks and working conditions described in more detail. **In chapter 3** the hypotheses behind the research questions are presented and how they are used and delimited. **Chapter 4** contains the theoretical framework for the project. There is an overarching presentation of the Bourdieu-inspired framework for the project and the theoretical concepts of emotional sociology and criminology. **Chapter 5** presents the methods and the two empirical studies that the findings of the project build on, and the descriptions of how the data is analysed. The chapter also presents the background of the researcher. This presentation is an attempt to give an objective viewpoint of the researcher.

Moreover, the chapter contains ethical considerations and considerations regarding generalisations. **Chapter 6** contains a presentation of the project's findings in the form of summaries and reflections on the findings in four independent articles. **Chapter 7** concludes the work with a compilation and discussion around perspectives.

LITTERATURLISTE

Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S. et al. (2006): "Burnout in the general population. Results from the Finnish Health 2000 Study". *Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 41(1):11-7.

Andersen, D.R. (2016): "'Du skal virkelig have styr på dig selv'" – en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde. *Dansk Sociologi*. Nr. 3-4/27. årg.

Andersen, D.R. (2017): "'Det kan æde dig op' – en analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde". *Tidsskrift for Arbejdsliv* 19(2).

Andersen, D.R., Andersen, L.P., Gadegaard, C.A., Høgh, A., Prieur, A., Lund, T. (2017): "Burnout among Danish prison personnel – a question of emotional and quantitative demands". *Scandinavian Journal of Public Health*, 45(8):824-830. E.pub 2017 Jul 21.

Andersen, D.R. og Jacobsen, M.H. (2018): "Fængselsstudier – forskningsmæssige muligheder og udfordringer for et kriminologisk felt", s. 413-452 i: Jacobsen, M.H. *Metoder i Kriminologi*. Hans Reitzels Forlag.

Andersen, D.R. og Krogsgaard, M.F. (2007): "Kønsforvirring? – en undersøgelse af kønsidentitet blandt transvestitter", s. 251-272 i: Jacobsen, M.H (red.): *I samfundets sprækker – studier i upassende sociologi II*. Aalborg Universitetsforlag.

Andersen, D.R. og Krogsgaard, M.F. (2008): "Unge fortællinger om livet som flygtning – Et studie af resiliens i et sociologisk perspektiv. Speciale, Aalborg Universitet. Kan tilgås via: [http://projekter.aau.dk/projekter/da/studentthesis/unges-fortaelinger-om-livet-som-flygtningebarn\(9b71f4c7-7892-487d-a73a-e8e8a2a5d0d7\).html](http://projekter.aau.dk/projekter/da/studentthesis/unges-fortaelinger-om-livet-som-flygtningebarn(9b71f4c7-7892-487d-a73a-e8e8a2a5d0d7).html)

Arnold, H. (2012): "The experience of prison officer training", s. 399-420 i: Benneth, J., Crewe, B. og Wahidin, A. (red.): *Understanding Prison Staff*. New York. Routledge.

Balvig, F., Holmberg, L. og Sørensen, A.S. (2005): *Ringstedforsøget. Livsstil og forebyggelse i lokalsamfundet*. København. Jurist- & Økonomforbundets Forlag.

Basberg, C.E. (1999): *Omsorg i fængsel?* Oslo. Pax Forlag A/S.

Benneth, J., Crewe, B. og Wahidin, A. (red.) (2012): *Understanding Prison Staff*. New York. Routledge.

Beyens, K., Kennes, P., Snacken, S. og Tournel, H. (2015): "The Craft of Doing Qualitative Research in Prisons". *International Journal of Crime, Justice and Social Democracy*, 4(1):66-78.

Billund, L. (2016): *Arbejde og samarbejde i tvangsbårne relationer – Et relationsteoretisk perspektiv på fængselsbetjentfaget*. Ph.d.-afhandling. Aalborg Universitetsforlag (Ph.d.-serien for Det Humanistiske Fakultet, Aalborg Universitet). DOI: 10.5278/vbn.phd.hum.00043

Blix, S.B. (2015): "Emotional insights in the field", s. 125-133 i: Flam, H. og Kleres, J. (red). *Methods og Exploring Emotions*. London og New York. Routledge.

Bolton, S. (2005): *Emotion management in the workplace*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Bolton, S.C. og Boyd, C. (2003): "Trolley dolly or skilled emotion manager?" *Work, Employment and Society*. 17: 289-308.

Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J.B., Villadsen, E., Mikkelsen, O.A. og Kristensen, T.S. (2006a): "Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study". *Scandinavian Journal of Public Health*. 34(1):49-58.

Borritz, M., Rugulies, R., Christensen, K.B., Villadsen, E. og Kristensen, T.S. (2006b): "Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among human service workers: prospective findings from three year follow up of the PUMA study". *Occupational and Environmental Medicine*. 63(2):98-106.

Bourdieu, P. (1997): *Af praktiske grunde: Omkring teorien om menneskelig handlen*. København. Hans Reitzels Forlag A/S.

Bourdieu, P. (1999): *Meditasjoner*. Norge. Pax Forlag.

Bourdieu, P. (1999): "Understanding", s. 607-629 i Bourdieu, P. et al. (1999): *The Weight of the World*. Cambridge: Polity Press.

Bourdieu, P. et al. (1999): *The Weight of the World*. Cambridge: Polity Press.

Bourdieu, P. og Wacquant, L. (1996): *Refleksiv sociologi – mål og midler*. 1. udgave, 6. oplag. København. Hans Reitzels Forlag A/S.

Brinkmann, S. (2012): *Qualitative Inquiry in everyday life*. London: SAGE.

- Brinkmann, S. og Jacobsen, M.H. (2012): "Den litterære dimension, om slægtsskabet mellem kvalitativ sociologi og skønlitteratur", s. 301-345 i: Jacobsen, M.H. og Jensen, S.Q. (red.) (2012) *Kvalitative udfordringer*. Hans Reitzels Forlag.
- Britton, D.M. (2003): "At work in the Iron Cage: The Prison as Genderes Organization". New York. New York University Press.
- Brook, P. (2009): "In critical defence of 'emotional labour': refuting Bolton's critique of Hochschild's concept". *Work, employment and Society*. 23(3):531-548.
- Brook, P. (2013): *Emotional labour and the living personality kat work: labour power, materialist subjectivity and the dialogical self*. University of Leicester School of Management, Uk.
- Bruhn, A. (2013): "Gender Relations and Division of Labour among Prison officers in Swedish Male Prisons". *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*. 14(2):115-132.
- Bruhn, A., Lindberg, O. og Nylander, P.Å. (2012): "A harsher climate and a cultural heritage working against it: subcultural divisions among Swedish prison officers", s. 215-232 i: Ugelvik, T. og Dullum, J. *Penal Exceptionalism? Nordic prison policy and practice*. London og New York. Routledge.
- Carlson, J., Anson, R. og Thomas, G. (2004): "Cross-gender Perceptions of Correctional Officers in gender segregated Prisons". *Journal of Offender Rehabilitation* 39(1):83-103.
- Cheek, F. og Miller, M. (1983): "The experience of stress for correction officers: A double-blind theory of correctional stress". *Journal of Criminal Justice* 11(105):120.
- Christie, N. (1972): *Fangevoktere i konsentrasjonsleire*. Pax Forlag.
- Christie, N. (1993): *Crime control as industry: towards gulags, Western style?*. Routledge.
- Clarke, C., Broussine, M. og Watts, L. (2015): *Researching with feeling – The emotional aspects of social and organizational research*. London og New York. Routledge.
- Clausen, S. (2013): "Forbrydelse og straf", s. 235-252 i: Jacobsen, M.H. og Sørensen, A. (red.). *Kriminologi – en introduktion til et fag*. København. Hans Reitzels Forlag.
- Clemmer, D. (1940): *The Prison Community*. Christopher Publishing House.

- Collins, R. (1975): *Conflict Sociology*. New York. Academic.
- Crawley, E. (2004): *Doing Prison Work: the public and Private lives of Orison Officers*. Cullompton, Devon: Willan Publishing.
- Crawley, E. og Crawley, P. (2012): "Understanding prison officers: culture, cohesion and conflict", s. 134-152 i: Benneth, J., Crewe, B. og Wahidin, A. (red). *Understanding Prison Staff*. New York. Routledge.
- Crewe, B., Warr, J., Bennett, P. og Smith, A. (2014): "The emotional geography of prison life". *Theoretical Criminology* 18(1):56-74.
- De Lange, A., Taris, H., Kompier, T.W., Michael, A.J., Houtman, I.L.D. og Bongers, P.M. (2004): "The relationships between work characteristics and mental health: examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study". *Work & Stress* 18(2):149-166.
- Engbo, H.J. (2005): *Straffuldbyrdelsesret*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Engbo, H.J. og Smith, P.S. (2012): *Fængsler og menneskerettigheder*. København. Djøff Forlag.
- Edelwich, M.S.W. og Brodsky, A. (1980): "Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions". *Human Sciences Press*. New York City.
- Etherington, K. (2004): *Becoming a Reflexive Researcher*. London. Jessica Kingsley.
- Fangen, K. (2010): *Deltagende Observation*. 2. udgave. Bergen. Fagbokforlaget.
- Foucault, M. (1975/2002): *Overvågning og straf. Fængslets fødsel*. København. Det lille Forlag.
- Fredwall, T.E. (2014): *Murer og Moral – et bidrag til forståelsen af fængselsbetjentes professionsmoral*. Kristiansand. Trykkeriet, Universitetet i Agder.
- Gadegaard, C.A. (2015): *Interpersonal behavior and risk of workplace violence and threats – sector specific trends, prevention behavior, and the escalation of workplace aggression*. Ph.d.-afhandling. Psykologisk Institut, Københavns Universitet.

- Gilbert, M.J. (1997): "The illusion of structure: a critique of the classical model of organization and the discretionary power of correctional officers". *Criminal Justice Review* 22 (1):49-64.
- Goffman, E. (1961/1967): *Anstalt og menneske*. København: Jørgen Paludans Forlag.
- Goffman, E. (1967): *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behaviour*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, E. (1989): "On Fieldwork". *Journal of Contemporary Ethnography* 18(2):123-132. Sage Publications.Inc.
- Hammerslev, O. og Hansen, J.A. (2009): "Indledning", s. 11-33 i: Hammerslev, O., Hansen, J.A. og Willig, I. (red.): *Refleksiv sociologi i praksis. Empiriske undersøgelser inspireret af Pierre Bourdieu*. København. Hans Reitzels Forlag.
- Hammersley, M. og Atkinson, P. (1991): *Feltmetodikk – Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*. 2. oplag. Gyldendal Norsk Forlag.
- Härenstam, A., Palm, U. og Theorell, T. (1988): "Stress, health and the working environment of Swedich prison staff". *Work and Stress* 2(4):281-290.
- Hochschild, A.R. (1975): "The Sociology of Feelings and Emotions", s. 280-307 i: Millman, M. og Kanter, R.M *Another Voice*. Garden City. New York. Doubleday.
- Hochschild, A.R. (1983): *The Managed Heart*. California Press. Berkeley.
- Hochschild, A.R. (1983/2003): *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 2. udg. Berkeley, Ca: University of California Press.
- Hochschild, A.R. (1983/2003/2012): *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley og Los Angeles, London, Ca: University of California Press.
- Jacobsen, M.H. og Kristiansen, S. (2001): *Farligt feltarbejde – etik og etnografi i sociologien*. Aalborg Universitetsforlag.
- Jensen, S.Q. (2012): "Kvalitativ subkulturforskning: at studere kulturel kreativitet på samfundets bund", s. 197-227 i: Jacobsen, M.H. og Jensen, S.Q. *Kvalitative udfordringer*. Hans Reitzels Forlag.
- Jewkes, Y. (2012): "Auto-Ethnography and Emotion as Intellectual Resources". *Qualitative Inquiry*. 18(1):63-75.

Karasek, R.A. (1979): "Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign". *Administrative Science Quarterly* 24: 285-308.

Kauffman, K. (1988): *Prison Officers and Their World*. Harvard University Press.

Kemper, T.D. (1990): "Themes and Variations in the Sociology of Emotions", s. 3-27 i: Kemper, T.D. (red) *Research Agendas in the sociology of emotions*. Albany. State University of New York Press.

Kirkegaard, T. (2015): *Stress as a sociocultural phenomenon: Exploring the distributed nature of stress in an organizational context*. Ph.d.-afhandling. Aalborg Universitets Forlag. (Ph.d.-serien for Det Humanistiske Fakultet, Aalborg Universitet).

Kristiansen, S. (2002): "Det kvalitative kontinuum – om data og teoriudvikling i kvalitativ sociologi", s. 315-341 i: Jacobsen, M.H., Kristiansen, S. og Prieur, A. (red.). *Liv, fortælling, tekst. Streftog i Kvalitativ sociologi*.

Kristiansen, S. og Krogstrup, H.K. (1999): *Deltagende observation – introduktion til en forskningsmetodik*. 3. oplag. Hans Reitzels Forlag.

Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E. og Christensen, K.B. (2005): "The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout". *Work & Stress* 19(3):192-207.

Kristensen, T.S. (2007): "Stress nok til alle". *Tidsskrift for Arbejdsliv*. 9(2):80-85

Kruml, S.M. og Geddes, D. (2000): "Exploring the dimensions of emotional labor". *Management Communication Quarterly* 4:8-49.

Lanctôt, N. og Guay, S. (2014): "The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences". *Aggression and Violent Behavior* 19(5):492-501.

Kvale, S. (1997): *Interview. En introduction til det kvalitative forskningsinterview*. København. Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2009): *Interview: introduktion til et håndværk*. København. Hans Reitzels Forlag.

Lave, J. og Wenger, E. (2003). *Situeret læring – og andre tekster*. København. Hans Reitzels Forlag. (Original udgave 1991).

- Liebling, A. (1999): "Doing research in prison: Breaking the silence?". *Theoretical Criminology* 3(2):147-173.
- Liebling, A., Price, D. og Shefer, G. (2012): *The Prison officer*. Second edition. London and New York. Routledge.
- Lombardo, L. (1981): *Guards imprisoned: Correctional officers at work*. New York. Elsevier.
- Loseke, D.R. (2007): "The study of Narrative Identity". *The Sociological Quarterly* 48:661-688.
- Lund, T., Labriola, M., Christensen K.B., Bültmann, U., Villadsen, E. og Burr, H. (2005): "Psychosocial work environment exposures as risk factors for longterm sickness absence among Danish employees: Results from DWECs/DREAM". *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 47(11):1141-1147.
- Madsen, I.E.H., Lange, T., Borritz, M. og Rugulies, R. (2015): "Burnout as a risk factor for antidepressant treatment – a repeated measures time-to-event analysis of 2936 Danish human service workers". *Journal of Psychiatric research* 65:47-52.
- Maile, S. (2015): Not researching where we grew up", s. 111-125 i: Clarke, C., Broussine, M. og Watts, L. (red.): *Researching with feeling – The emotional aspects of social and organizational research*. London og New York. Routledge.
- Malinowski, B. (1967): "A Diary in the Strict Sense of the Term". Stanford, California. Stanford University Press.
- Maslach, C. (1993): "Burnout: A multidimensional perspective", s. 19-32 i: Schaufeli, W.B., Maslach, C. og Marek, T. (red.): *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC. Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. og Leiter, M.P. (2001): "Job burnout". *Annual Review of Psychology* 52:397-422.
- Mathiesen, T. (1965): *Defences of the Weak: Sociological Study of a Norwegian Correctional Institute*. Tavistock Pubns.
- McCarthy, D.E. (1994): "The Social Construction of Emotions: New Directions from Culture Theory", s. 267-279 i: Wentworth, W.M. og Ryan, J. (red.). *Social Perspectives on emotions*. 11. Greenwich. JAI Press.

Menckel, E. og Viitasara, E. (2002): "Threats and violence in Swedish care and welfare – magnitude of the problem and impact on municipal personnel". *Scandinavian Journal of Caring Science* 16:376-385.

Mills, C.W. (1956): *White Collar*. Oxford University Press.

Minke, L.K. (2006): "Om at blande kriminelt belastede med ikke-kriminelt belastede" i: Kyvsgaard, B. (red.). *Hvad virker – hvad virker ikke?* København. Jurist- og Økonomiforbundets Forlag.

Minke, L.K. (2012): *Fængslets indre liv*. København. Djøf/Jurist- og Økonomiforbundet.

Monrad, M. (2016): "Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner". *Dansk Sociologi* 3 (27). København.

Nielsen, B.G. (2006): *Straf – hvad ellers?* København. Tiderne Skifter.

Nielsen, K. (2011): "Social integration i arbejdsmiljø. Begreber og modeller inden for menneskearbejdet", s. 25-59 i: Nielsen, K. (red.). *Arbejdsmiljø og arbejdsliv i et socialt ressource perspektiv*. Aalborg. Aalborg Universitetsforlag.

Nielsen, K., Christensen, A. og Nielsen, F. (2008): "Social integration i arbejdsmiljø", s. 259-276 i: Nielsen, K., Keldorff, S. og Mølvadgaard, O. (red.). *Virksomhedens personalearbejde: ledelse og administration*. Aalborg. Aalborg Universitetsforlag.

Nielsen, M.M. (2010): *Miraculous Metamorphoses: On Staff-Prisoner Relationships in a Danish Prison*. Ph.d.-afhandling. Institut for Sociologi. Københavns Universitet.

Nielsen, M.M. (2012): "Formelle og uformelle realiteter blandt fængselsfunktionærer: Om professionalisme, uklarhed, relationer og identitet", s. 188-210 i: Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. (red.). *At skabe en professionel – Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. København. Hans Reitzels Forlag.

Nylander, P., Lindberg, O. og Bruhn, A. (2011): "Emotional labor and emotional strain among Swedish prison officers". *European Journal of Criminology* 8(6):469-83.

Olsen, H. (2002): *Kvalitative kvaler. Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelser kvaliteten*. Akademisk Forlag A/S.

Pejtersen, J.H., Kristensen, T.S., Borg, V. og Bjorner, J.B. (2010): "The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire". *Scandinavian Journal of Public Health* 38(3):8-24.

Philliber, S. (1987): "Thy brothers keeper: A review of the literature on correctional officers". *Justice Quarterly* 4(1):9-37.

Poder, P. (2010): "Når medarbejdere håndterer hinandens følelser: Om betydningen af kollegers 'other emotion management' for deres identitetsarbejde". *Tidsskrift for Arbejdsliv* 12(3):72-86.

Prieur, A. (2002): "At sætte sig i en andens sted: En diskussion af nærhed, afstand og feltarbejde", s. 135-157 i: Jacobsen, M.J., Kristiansen, S. og Prieur, A. (red.). *Liv, fortælling, tekst*. Aalborg. Aalborg Universitetsforlag.

Prieur, A. (2002): "Objektivering og refleksivitet – om Bourdieus perspektiv på design og interview", s. 109-135 i: Jacobsen, M.H., Kristiansen, S. og Prieur, A. (red.). *Liv, fortælling, tekst. Streftog i Kvalitativ sociologi*. København. Hans Reitzels Forlag.

Prieur, A. (2015): "Resocialisering 2.0 – En ny adfærdspolitik", s. 257-271 i: Kyvsgaard, B., Vestergaard, J., Holmberg, L. og Elholm, T. (red.). *Kriminalistiske pejlinger – festskrift til Flemming Balvig*. København. Djøf Forlag.

Rasmussen, C.A., Hogh, A. og Andersen, L.P. (2013): "Threats and Physical Violence in the Workplace: A comparative Study of Human Service Work". *Journal of Interpersonal Violence* 28(13):2749-2769.

Richter, D. og Berger, K. (2006): "Post-traumatic stress disorder following patient assaults among staff members of mental health hospitals: A prospective longitudinal study". *BMC Psychiatry* 6(1):1-4.

Riis, O. (2012): "Kvalitet i kvalitative studier", s. 345-375 i: Jacobsen, M.H. og Qvotrup Jensen, S. *Kvalitative udfordringer*. København. Hans Reitzels Forlag.

Schaufeli, W.B. og Peeters, M.C.W. (2000): "Job Stress and Burnout Among Correctional Officers: A Literature Review". *Journal of stress and management* 7(1):19-48.

Sykes, G. (1958): *The Society of Captives*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Schwandt, T.A. (1995): "Thoughts on the Moral Career of the Interpretive Inquirer". *Studies in Symbolic Interaction* 19:131-140.

Tait, S. (2011): "A typology of prison officer approaches to care". *European Journal of Criminology* 8(6): 440-454.

Tait, S. (2012): "Prison officers and gender", s. 65-91 i: Benneth, J., Crewe, B. og Wahidin, A. (red.). *Understanding Prison Staff*. New York. Routledge.

Taussig, M. (2011): *I swear I saw this. Drawings in fieldwork notebooks, namely my own*. The University of Chicago Press Books.

Thoits, P. (1996): "Managing the emotions of others". *Symbolic Interaction* 19(2):85-109.

Toch, H. og Klofas, J. (1982): "Alienation and desire for job enrichment among correction officers". *Federal Probation* 46:35-44.

Torp, C. (1894): *Om Straffen*. København. G.E.C. GAD.

Tracy, S.J. (2005): "Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort". *Communication Monographs* 3:261-283.

Waldron, V. (1994): "Once more with feeling: reconsidering the role of emotion in work", s. 388-416 i: Deetz, S. (red.). *Communication Yearbook* 17. London. Sage.

Wettergren, Å. (2013): *Emotionssociologi*. Gleerups Utbildning AB. Malmö.

Winkler, K.J. og Wacquant, L. (2010) "Straf som neoliberal fattigdomspolitik. Praktiske Grunde". *Nordisk tidsskrift for kultur- og samfundsvidenskab* 1-2:155-164.

Zimbardo, L. (2007): *The Lucifer Effect*. USA. Random House.

Zimmer, L. (1986): *Women Guarding Men*. New York. Elsevier.

Hjemmesider

Ankestyrelsen: "Er man uarbejdsdygtig, når arbejdsevnen er uafklaret?" [ast.dk/beskaeftigelse/sygedagpenge/er-man-uarbejdsdygtig-nar-arbejdsevnen-er-uafklaret] Tilgået 06.07.2017

Ankestyrelsen: "Hvornår kan en psykisk skade anerkendes som en arbejdsulykke?" [ast.dk/arbejdsskader/anerkendelse/hvornar-kan-en-psykisk-skade-anerkendes-som-en-arbejdsulykke] Tilgået 06.07.2017

Arbejdsmarkedets Erhvervssikring: "Psykelige sygdomme som arbejdsskader"
[aes.dk/da/Temaer/Psykiske-arbejdsskader.aspx] Tilgået 06.07.2017

Blivfaengselsbetjent.dk/ Tilgået 02.01.2018

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2005): "Resultater om det psykiske arbejdsmiljø i 2005".
[olddata.arbejdsmiljoforskning.dk/Nationale%20Data/3dII/TreDk2_DISCO.aspx?dimension=2) 5&sort=RMean] Tilgået 27.02.2017

Fængselsforbundet [i samarbejde med journaliststuderende Hansen og Baltzer] (2015): *Vold og det psykiske arbejdsmiljø*. Fængselsforbundet. København.
[www.faengselsforbundet.dk/media/1000/88/rapportomvold.pdf] Tilgået 02.01.2018.

Fængselsforbundet (dec. 2016): "Vold og trusler mod fængselsbetjente er steget med 50 procent på et år" [faengselsforbundet4et.dk/vold-og-trusler-mod-faengselsbetjente-er-steget-med-50-procent-paa-et-aar/ Tilgået 06.07.2017

Fængselsforbundet (maj 2016): "For få vil være fængselsbetjent"
[http://faengselsforbundet.dk/fagbladet-net/for-faa-vil-vaere-faengselsbetjent/] Tilgået 06.06.2017

Fængselsforbundet (nov. 2016): "Sygefraværet slår rekord – fængselsbetjentes sygefravær er øget med tre dage siden sidste år"
[faengselsforbundet.dk/downloaddocument/?filename=2016/11/FF_06_2016_opslag.pdf] Tilgået 06.07.2017

Faengselsforbundet.dk/pressemeddelelse (2008): "Pressemeddelelse om millionudgifter til nedslidte fængselsbetjente"
[faengselsforbundet.dk/pressemeddelelse-om-millionudgifter-til-nedslidte-faengselsbetjente-2/] Tilgået 06.07.2017

Kriminalforsorgen.dk

kriminalforsorgen.dk/Regler-og-sikkerhed-5746.aspx Tilgået 02.01.2018

kriminalforsorgen.dk/%C3%85rlige-statistikberetninger-7541.aspx Tilgået 02.01.2018

kriminalforsorgen.dk/Files/Filer/Publikationer/Brochurer/Principprogram.pdf Tilgået 02.01.2018

kriminalforsorgen.dk/ligestilling Tilgået 06.07.2017

kriminalgforsorgen.dk/Nyheder-19.aspx?M=NewsV2&PID=18&NewsID=920
Tilgået 02.01.2018

kriminalgforsorgen.dk/Om-os-5720.aspx Tilgået 02.01.2018

kriminalgforsorgen.dk/Uddannelse-8619.aspx Tilgået 02.01.2018

Politiken (2016): "Knytnæveslag, knivstik og skud: Her er de seneste overfald på fængselsbetjente". [politiken.dk/indland/art5634868/Knytn%C3%A6veslag-knivstik-og-skud-Her-er-de-seneste-overfald-p%C3%A5-f%C3%A6ngselsbetjente]
Tilgået 01.02.2018