

# "Følelsesmæssige krav i arbejdet"

-konklusioner fra et ph.d.-projekt

Slutrapport til Arbejds miljø forskningsfonden, 2018

Af

Dorte Raaby Andersen, Thomas Lund, Lars Peter Andersen

Arbejdsmedicin Herning, 2018

Titel	<i>"Følelsesmæssige krav i arbejdet -konklusioner fra et ph.d.-projekt"</i> Slutrapport til Arbejdsmiljøforskningsfonden.
Projektnummer	03-2011-03 20165100181/30
Forfatter	Dorte Raaby Andersen, Lars Peter Andersen, Thomas Lund
Institutioner	Arbejdsmedicin Herning, Universitetsklinik, Hospitalsenheden Vest
Finansiell støtte	Arbejdsmiljøforskningsfonden
Bedes citeret	Andersen, D.R. 2018 <i>"Følelsesmæssige krav i arbejdet -konklusioner fra et ph.d.-projekt"</i> , Slutrapport. Arbejdsmedicin Herning, Universitetsklinik, Hospitalsenheden Vest
Projektgruppen	Ph.d.-studerende: Dorte Raaby Andersen,  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

## Indhold

Forord .....	4
Oversigt over publikationer .....	5
Projektets tilblivelse.....	6
Design.....	8
Kvantitativ delundersøgelse.....	8
Metode .....	8
Resultater .....	8
Kvantitativ artikel 1: Udbrændthed blandt fængselspersonale .....	8
Supplerende kvantitative analyser: Følelsesmæssige krav og sygefravær, sygenærvær, depression og stress blandt fængselsbetjente.....	10
Kvalitativ delundersøgelse.....	12
Metode .....	12
Resultater .....	14
Kvalitativ artikel 1: Håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet .....	14
Kvalitativ artikel 2: Håndtering af følelsesmæssige belastninger i arbejdet .....	16
Kvalitativ artikel 3: Sociale kulturelle og strukturelle forhold af betydning for håndtering af arbejdet .....	18
Opsamlende konklusioner og praktiske implikationer.....	20
Forskningsmæssige bidrag.....	25
Bidrag til praksis .....	25
Dansk resume af ph.d.-projektets konklusioner.....	26
Engelsk resume af ph.d. projektets konklusioner .....	27
Litteraturliste .....	30

## **Forord**

Denne rapport præsenterer konklusionerne fra et ph.d.-projekt med titlen: "Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet". Ph.d.- projektet består af en kappe og 4 videnskabelige artikler, og er indleveret til bedømmelse ved Institut for Sociologi og Socialt arbejde, Aalborg Universitet 5. februar 2018, og indstillet til forsvar d. 18. april 2018. Projektet er finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden og er udgået fra Arbejdsmedicin, Herning, Universitets klinik, Hospitalsenheden Vest. Hovedvejleder har været professor Annick Prieur, Aalborg Universitet, mens Lars Peter Andersen og Thomas Lund har været medvejledere fra Arbejdsmedicin Herning.

Ph.d.-projektet viser, hvordan fængsler er konfliktfyldte arenaer, og at mange modsætningsforhold præger betjentenes hverdag. Det giver et billede af de komplekse krav, arbejdet rummer, og den følelseshåndtering, der er nødvendig for at betjente både kan agere professionelt og undgå at brænde ud af jobbet.

Denne rapport præsenterer kort baggrunden for ph.d.-projektet samt konklusionerne fra projektets 4 videnskabelige artikler. Derudover fremlægges supplerende analyser af sammenhænge mellem følelsesmæssige krav i fængselsbetjentes arbejde og risiko for sygefravær og depression. For en uddybelse af de teoretiske antagelser bag projektet samt de metodiske overvejelser se Ph.d.-projektets kappe (Andersen 2018).

Der gøres opmærksom på, at resumeerne i denne rapport stort set er identiske med resumeer i den indleverede kappe. I forbindelse med citering skal sidstnævnte anvendes.

### Øversigt over publikationer

I forbindelse med ph.d.-projektet er der produceret 4 selvstændige videnskabelige artikler og et bogkapitel. Derudover er der udarbejdet supplerende analyser til nærværende rapport, som endnu ikke er publiceret i artikelform. Publikationerne er som følger:

- 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. (2018): "Blødere eller hårdere med årene". Accepteret og forventes publiceret 2018.
- Bogkapitel  
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.
- Ph.d.-afhandling  
Andersen, D.R. (2018). *Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet*. Ph.d.- afhandling indleveret til Institut for Sociologi og Socialt arbejde, feb. 2018.

### **Projektets tilblivelse**

Ph.d.-projektet udsprang af et tidligere projekt "Risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen" (projekt nr. 20090023636), som var støttet af Arbejdsmiljøforskningsfonden og gennemført i et samarbejde mellem Arbejdsmedicin Herning og Psykologisk Institut, Københavns Universitet. I dette projekt blev der indsamlet data i Kriminalforsorgen, psykiatrien, ældreplejen og på specialskoler via to spørgeskemarunder med et års mellemrum. Efter dataindsamlingen blev der udarbejdet kortlægningsrapporter til de deltagende arbejdspladser. 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. arbejdsmiljoforskning.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). Der var dog blot begrænset forskning om følelsesmæssige krav i en fængselskontekst, hvorfor det blev relevant at udvikle et nyt projekt, der kunne undersøge disse krav nærmere. På Arbejdsmedicin Herning søgte vi derfor Arbejdsmiljøforskningsfonden om muligheden for et ph.d.-projekt, hvor hensigten var at anvende spørgeskemadata fra hovedundersøgelsen samt at undersøge følelsesmæssige krav og belastninger kvalitativt i en dansk fængselskontekst (Andersen 2018).

### **Fængslet som case**

Danske fængsler blev valgt som case, da de er institutioner med en række udfordringer. 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 (Fængselsforbundet 2016). Derudover er antallet af arbejdsskadesager blandt fængselsbetjente stigende, og som faggruppe har de risiko for vold og trusler i arbejdet (Andersen 2018). Højt sygefravær, arbejdsskadesager og vold og trusler fra indsatte er synlige og målbare belastninger, som har haft mediernes, forskernes og fagforbundets interesse. På Arbejdsmedicin i Herning var vi dog også interesserede i at undersøge mere usynlige og diffuse belastninger i fængselsbetjentes arbejde. Hvilke følelsesmæssige krav stilles til betjente? Hvordan håndterer de dem? Hvor er de følelsesmæssigt belastende situationer? Er der normer og

regler for følelser og følelseshåndtering, og hvilken betydning har disse for betjentene? På baggrund af ovenstående blev der udviklet en kvantitativ og en kvalitativ delundersøgelse. Forskningsspørgsmålene til ph.d.- projektet blev videreudviklet undervejs og endeligt formuleret som følger:

### **Forskningsspørgsmål**

- 1) Hvilke sammenhænge er der mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og følelsesmæssig belastning (udbrændthed) 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?

## Design

Forskningsspørgsmålene blev som nævnt besvaret via to delundersøgelser. En kvantitativ, som besvarer forskningsspørgsmål 1 og en kvalitativ, som besvarer forskningsspørgsmål 2-3. 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 (Andersen 2018). Delundersøgelserne og deres konklusioner præsenteres i det følgende.

### Kvantitativ delundersøgelse

#### Metode

Den kvantitative del havde overordnet til hensigt at besvare forskningsspørgsmål 1: *Hvilke sammenhænge er der mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og følelsesmæssig belastning (udbrændthed) blandt Kriminalforsorgens personale?* Dataindsamlingen blev iværksat i forbindelse det førnævnte projekt om risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen, som gav mulighed for at undersøge en række sammenhænge mellem jobkrav, arbejdsmiljø og helbred. Dataindsamlingen bestod af to spørgeskemarunder med et års mellemrum. Data gav desuden mulighed for at inddrage og sammenligne lukkede og åbne institutioner og både uniformeret og ikke-uniformeret personale. Den endelige population bestod af 1741 medarbejdere. 54 % mænd og en gennemsnitsalder på 43, 8 år. Sammenhænge mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika og arbejdsmiljøfaktorer og helbredsbelastninger blev analyseret via logistisk regression (For yderligere detaljer se Andersen et al 2017, Andersen 2018). Analysen resulterede i en videnskabelig artikel, som præsenteres i det følgende.

## Resultater

### Kvantitativ artikel 1: Udbrændthed blandt fængselspersonale

I artiklen "*Burnout among Danish prison personnel - a question of emotional and quantitative demands*" (Andersen et al. 2017) behandles spørgsmålet: *Hvilke sammenhænge er der mellem individuelle faktorer, jobkarakteristika, arbejdsmiljøfaktorer og følelsesmæssige belastninger (udbrændthed) blandt Kriminalforsorgens personale.* 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, ligesom det ikke har betydning, hvorvidt man arbejder som uniformeret medarbejder eller som civil medarbejder. For at mindske udbrændthed konkluderer artiklen derfor, at forebyggelsesarbejdet må rette 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 (Andersen et al 2017, Andersen 2018).

#### Konklusioner og erfaringer

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 ikke-uniformeret personale. Dette fund lægger op til, at man i fremtidige forsøg på at forbedre arbejdsmiljøet i fængsler har fokus på alle medarbejdere med kontakt til indsatte, og ikke kun det uniformerede personale. Når civilstatus har betydning for risikoen for udbrændthed kan man diskutere, hvorvidt der kan iværksættes flere initiativer på arbejdspladsniveau for at øge støtte til fængselspersonale. Støttende foranstaltninger på arbejdsniveau kan med fordel opprioriteres, så medarbejderne er mindre afhængige af støtte i privatlivet for at kunne klare jobbet.

Artiklen lægger desuden op til en række spørgsmål i forhold til outcome-målet udbrændthed. For eksempel rejser den spørgsmålet om, hvad den målte score er udtryk for. I artiklen fremgår det, at 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 den anvendte skala for udbrændthed ikke indfanger. Fremtidige studier vil formentlig drage nytte af at måle udbrændthed med flere dimensioner, og evt. også koble data med registeroplysninger (Andersen et al 2017, Andersen 2018).

### Supplerende kvantitative analyser: Følelsesmæssige krav og sygefravær, sygenærvær, depression og stress blandt fængselsbetjente

På baggrund af de kvantitative data er der til nærværende rapport ligeledes udarbejdet en oversigt over sammenhænge mellem følelsesmæssige krav og en række helbredsrelaterede udfald (Disse analyser indgår ikke i den indleverede ph.d.). Kravene er målt ved den første spørgeskemaruunde (baseline i 2010). Med undtagelse af sygenærvær, som også er målt ved baseline, er udfaldene målt ved den 2. spørgeskemaruunde foretaget 1 år senere (follow-up i 2011). Nedenstående tabel viser risikoen (OR) for stress, depression, fraværsdage, fraværsperioder og sygenærvær for de medarbejdere, der i højeste grad oplever følelsesmæssige krav i arbejdet.

	Eksponering ved baseline:			
	Følelsesmæssige krav, højst eksponerede kvartil		Krav om at skjule følelser, højst eksponerede kvartil	
Udfald ved follow-up***:	OR*	95 % CI	OR*	95 % CI
Stress, højste kvartil	2,56	1,97-3,34	1,94	1,51-2,50
MDI, score 20 eller over**	2,18	1,53-3,12	2,81	2,00-3,95
Fraværsdage, 20 % med flest fraværsdage sidste 12 mdr.	1,17	0,88-1,56	1,35	1,03-1,76
Fraværsperioder, 20 % med flest fraværsperioder sidste 12 mdr.	1,14	0,84-1,54	1,43	1,08-1,88
Sygenærvær, 20 % med flest dage syg på arbejde***	1,77	1,34-2,33	2,34	1,79-3,04

\*) Justeret for køn, alder, virksomhedstype, uniform, anciennitet og andel af arbejdstid med indsatte

\*\*\*) 10 % af populationen havde score på 20 eller derover, som er cut-point for depression.

\*\*\*\*) Sygenærvær er målt ved baseline, altså en tværsnitsanalyse.

Det fremgår af tabellen, at der er signifikant positive associationer mellem høje følelsesmæssige krav og stress, mellem høje følelsesmæssige krav og depression og mellem høje følelsesmæssige krav og sygenærvær. Derudover er der signifikante sammenhænge mellem krav om at skjule følelser og samtlige udfaldsmål. For alle sammenhænge er der testet for eventuel interaktion med hhv. køn, om respondenterne er uniformerede eller ikke uniformerede, og om de arbejder i lukket, åbent fængsel eller i en anden fængselstype. Der blev fundet én signifikant interaktion, hvor sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og stress var stærkest for mænd (OR = 4,04 (2,83 5,77)). Disse analyser er dog endnu ikke publiceret i videnskabeligt tidsskrift.

Derudover er der lavet følgende opgørelser:

**Sygefravær:** 72 % af de fængselsansatte havde oplevet mindst 1 arbejdsdag med sygefravær. I gennemsnit var populationen fraværende pga. sygdom 9,1 arbejdsdag. I gennemsnit havde populationen 1,5 perioder med sygefravær.

**Sygenærvær:** 63 % af de fængselsansatte havde oplevet mindst 1 dag, hvor de var gået syge på arbejde. I gennemsnit var populationen gået syge på arbejde 7,2 arbejdsdag

**Depression:** Ca. 10 % af de fængselsansatte havde en score over cut-off punktet for depression på 20. Gennemsnittet var 8,1 på skalaen fra 0-50.

**Stress:** Gennemsnitsscoren på skalaen fra 0 – 100 var 23,0 hvor 100 er mest stressede. Kvinder scorede højere end mænd; 24,5 vs. 21,7 (p=0,005). Der var ingen signifikant forskel i stressniveau ift. Om medarbejderne var uniformerede eller ej. Der var signifikant flere af de ansatte i arresthuse og åbne institutioner, der tilhørte gruppen af mest stressede.

#### Konklusioner og erfaringer

De viste sammenhænge understreger nødvendigheden af have opmærksomhed på håndtering af følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser. Det handler om at sikre, at fængselsbetjente oplever en følelsesmæssig balance og støtte i deres arbejde. Arbejds miljø må derfor prioriteres, så der skabes større rum og mulighed for støtte. De supplerende analyser lægger desuden op til, at der ikke kun fokuseres på sygefravær, men også sygenærvær i arbejds miljøarbejdet i Kriminalforsorgen, ligesom det er vigtigt, at der rettes fokus på alle medarbejdere med kontakt til indsatte, og ikke kun det uniformerede personale. I forhold til forekomsten af stress er det relevant at rette opmærksomhed på den øgede hyppighed i arresthuse og åbne institutioner.

## Kvalitativ delundersøgelse

### Metode

Den kvalitative delundersøgelse bygger på deltagende observation og interviews, som foregik i et lukket fængsel. Formålet med den kvalitative delundersøgelse var at besvare forskningsspørgsmål 2-4 og undersøge følelsesmæssige krav, som de kom til udtryk og blev håndteret i praksis. Feltarbejdet blev gennemført med metodisk inspiration fra sociologen Erving Goffman, som betragtede deltagende observation som en teknik til at indsamle data, og en teknik, hvor forskeren ved at udsætte egen krop for den sociale situation, bliver i stand til at forstå, hvordan mennesker reagerer på deres sociale situation. Goffman (1989) 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. Når man på den måde er til stede i miljøet, bliver man i stand til med og igennem sin egen krop at forstå livsvilkårene for deltagerne, og dette kan både være en forudsætning og en hjælp til at forstå relationen mellem livsvilkår og bearbejdningsprocesser (Jensen 2012:206-208, Andersen 2018). Det deltagende element betyder, at man som forsker skal deltage i den sociale samhandling, småsnakke og tilpasse sig situationen, så man ikke virker forstyrrende. Det handler således om at deltage i det daglige liv, se hvilke situationer informanterne går ind i, hvordan de opfører sig i dem samt tale med dem om de hændelser, man som forsker har observeret (Fangen 2010:9-12). Feltarbejdet giver mulighed for indlevelse, fordi man oplever det samme som informanterne, og fordi man oplever det på sin krop (Prieur 2002:140, Andersen 2018).

I praksis blev den deltagende observation gennemført fra januar- juni 2013 og igen fra august-december 2015. Feltarbejdet foregik primært på 2 forskellige afdelinger med forskellige grader af begrænsninger for de indsatte. På den ene afdeling var den ph.d.-studerende med i betjentenes faste rutiner; når de fulgte indsatte i forbindelse med forskellige ærinder i fængslet til arbejde, når de spillede pool, fodbold, drak kaffe eller delte måltider med de indsatte, og når de lavede sagsbehandling på kontoret. På en anden afdeling var der mindre kontakt mellem betjente og indsatte. Her fulgte den ph.d.-studerende betjentene i deres faste rutiner i forhold til at udlevere mad og/eller medicin til indsatte på deres celler, bringe indsatte til og fra arbejdsrum eller besøgsrum. Hun overværede visitation af celler og sagsbehandlingen på kontoret. På denne afdeling var der indsatte, der blev anbragt i observations-, og sikringscelle. Efter endt arbejdsdag blev der udarbejdet detaljerede feltnotater. Foruden feltarbejdet blev der foretaget 16 interviews med fængselsbetjente af ca. 2 timers varighed udvalgt på baggrund af afdeling, køn og anciennitet. Interviewene blev

foretaget i fængslerne, optaget på bånd og sidenhen transskriberet. Alle navne og stednavne blev anonymiseret (for yderligere metodiske og analytiske fremgangsmåder se Andersen 2018).

De kvalitative data blev kodet og analyseret ved hjælp af analyseprogrammet NVIVO og sammenholdt med eksisterende teori og undersøgelser indenfor fængsels- og følelsessociologien. Fra følelsessociologien trækker de kvalitative analyser på Hochschilds (1983) teori om emotionelt arbejde og dets konsekvenser. Hochschild beskrev, hvordan normer og 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. Dette gælder også i arbejdssammenhæng, hvor dette såkaldte "emotionelle arbejde", ifølge Hochschild, kan gøre medarbejdere syge (Hochschild 1983, Andersen 2018). Foruden Hochschild (1983) perspektiveres der i de kvalitative artikler også til nyere forskning inden for følelsernes sociologi (Bolton 2005, Thoits 1996, Poder 2010 og Monrad 2016).

Fængselssociologen er inddraget i de kvalitative analyser for at øge forståelsen for den kontekst, arbejdet foregår i. Den er anvendt til at give 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. I disse analyser trækkes særligt på Sykes (1958) og Goffman 1961/67). Disse teoretiske perspektiver er uddybet i kappen og indgår på forskellig vis i de 3 kvalitative artikler og det bogkapitlet, som også er udarbejdet i forbindelse med projektet (Se Andersen 2018,2017, 2016, Andersen og Jacobsen 2018)

## Resultater

Den kvalitative delundersøgelse er resulteret i tre videnskabelige artikler, hvor af to er publiceret og den tredje er accepteret og forventes publiceret 2018. Artiklerne belyser forskningsspørgsmål 2-4. I det følgende præsenteres resultaterne fra de 3 videnskabelige artikler.

### **Kvalitativ artikel 1: Håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet**

I artiklen "Du skal virkelig have styr på dig selv"- en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde" bragt i *Tidsskrift for Dansk Sociologi* (Andersen 2016) belyses forskningsspørgsmål 2: *Hvordan oplever og håndterer fængselsbetjente følelsesmæssige krav i deres arbejde?* Artiklens er struktureret, så første del handler om de krav og/eller normer for, hvad betjentene skal udtrykke og føle i forbindelse med deres arbejde, mens den anden halvdel af artiklen viser nogle af de dilemmaer og balanceringer, som følelsesarbejdet indebærer. I første del af artiklen vises det, hvordan følelshåndtering, 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. Derudover er en venlig tilgang med til at forbedre forholdet mellem indsatte. Samlet anvendes det venlige udtryk 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 nødvendigt, men også strategisk, fordi det er med til at markere og bevare magtbalancen. I artiklen fremgår det, at udtrykkene etableres via forskellige strategier. Med henvisning til Hochschild (1983), så anvender betjente både kognitive (måder at tænke på), ekspressive (fx brug af humor) og kropslige strategier (fx dybe indåndinger) i bestræbelsen på at fremvise det rette udtryk og/eller den rette følelse. I dette følelsesarbejde indgår både elementer af 'surfaceacting', hvor fokus er på at frembringe det rette udtryk, og 'deep-acting', hvor fokus er at frembringe den rette følelse. Pointen med artiklens første del er at vise, at det ikke er enkelt at anvende forskellige udtryk i en fængselskontekst. Ikke bare skal udtrykkene vises i den rette dosis og i den rette sammenhæng, udtrykkene kan i sig selv være modsætningsfyldte og have forskellige følger. 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 for at frasige sig magt. På samme måde er det nødvendigt, men også risikabelt, at udtrykke (for

megen) vrede, fordi dette kan medføre yderligere konfliktoptrapning. Betjentene må derfor hele tiden overveje konsekvenserne 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. Den anden del af artiklen viser nogle af de dilemmaer og modstridende hensyn, som betjentene må håndtere. Betjentene kan befinde sig i situationer, hvor de må håndhæve regler eller sanktioner over for indsatte, som kan opleves krænkende for den indsatte. Her må betjentene udføre en potentielt krænkende praksis på en human måde. I den forbindelse illustreres også afvejninger og dilemmaer. Dette er særligt tydeligt, når betjentene beskriver, hvordan særligt restriktive rammer kan være hensigtsmæssige af sikkerhedsmæssige årsager, men at mange timers isolation kan virke nedbrydende og medføre yderligere frustration og aggression mod betjentene. Pointen med denne del af analysen er at vise, at jobbet indebærer situationer, hvor betjente må vælge mellem forskellige handlemuligheder, og hvor varetagelsen af et hensyn tilsidesætter et andet. Dette er endnu et element i betjentenes følelsesarbejde (Andersen 2018, 2016).

Afslutningsvist viser artiklen, at betjente ikke kun må være opmærksomme på det indtryk, de giver indsatte, men også på hvordan de agerer overfor kollegaer. Den formelle kontrol med betjentenes arbejdspraksis er afhængig af uformel social kontrol. Fejltrin i interaktionen med de indsatte kan medføre social eksklusion fra gruppen, og dermed er den uformelle sociale kontrol yderst effektiv og afgørende for, hvordan betjentene agerer over for indsatte. Betjentene skal ikke blot forholde sig til den indsattes følelser og søge at kontrollere, hvordan de virker på ham/hende. De skal samtidig søge at kontrollere det indtryk, de giver deres kollegaer. Pointen er, at den sociale kontrol medfører pres og dilemmaer mellem forskellige hensyn (Andersen 2018, 2016).

### Konklusioner og erfaringer

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 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 tilsidesætter 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). Bidraget til den eksisterende forskning ligger særligt 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 (Andersen 2018, 2016).

### **Kvalitativ artikel 2: Håndtering af følelsesmæssige belastninger i arbejdet**

I artiklen "Det kan æde dig op" – en analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde" bragt i *Tidsskrift for Arbejdsliv* (Andersen 2017) belyses forskningsspørgsmålet: *Hvilke sammenhænge er der mellem fængselsbetjentes tilgang til indsatte og deres risiko for at blive følelsesmæssigt belastet af arbejdet?* I første del af artiklen vises det, hvordan fængselsbetjente må etablere en balance mellem nærhed og distance i arbejdet med indsatte for at undgå at brænde ud. Betjente møder mennesket bag forskellige forbrydelser. Dette er et møde, der kan vække empati, når kendskabet til den indsattes sociale baggrund øges, eller når den indsatte savner sine nærmeste. 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. I artiklen fremgår det, at den påkrævede distance etableres via forskellige teknikker eller strategier, som betjentene anvender for at undgå at blive berørt af deres arbejde. Strategierne handler om 'ikke at komme for tæt på indsatte', at 'bevare en skepsis og afstand' og 'undlade at tage en "hjælperrolle" på sig'. I den forbindelse skelner betjentene også imellem 'personlig' og 'privat', som ledetråde i forhold til, hvor meget de involverer sig med indsatte (Andersen 2018, 2017).

Artiklen viser ligeledes, at for megen distance også kan være u hensigtsmæssig i jobbet. Denne pointe understreges ved fortællinger om betjente, som er kommet i ubalance og dermed bringer de øvrige kollegers sikkerhed i fare. Betjentene er hinandens sikkerhed, og derfor er det vigtigt at kunne stole på kollegers følelsesmæssige balance. Pointen med artiklens første del er at vise, at betjente altid må være i balance og hverken føle for meget eller for lidt. Spørgsmålet om balance fremgår også i artiklens analyse af forholdet mellem 'arbejdsjag' og 'privatjag'. Betjentene fortæller, at det er vigtigt ikke at tage arbejdet med hjem, men samtidig fortæller de, hvordan dette er uundgåeligt. Jobbet har 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. Pointen er, 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 (Andersen 2018, 2016).

#### Konklusioner og erfaringer

Artiklen 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, arbejdet influerer på privatlivet, og at belastningerne kan variere afhængigt af fængselsregime (Nylander 2011). 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 hinandens følelser (Poder 2010). Humor kan være midlet til at klare hverdagen, men humor kan også have den modsatte effekt. 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, ligesom forskellige håndteringsformer også kan have forskellige udfald. Studiet lægger derfor op til en mere dybdegående undersøgelse af de følelsesmæssige krav, som kolleger stiller til hinanden. Derudover lægger det op til, at følelsesmæssige belastninger i betjentjobbet tager udgangspunkt i, hvordan arbejdet påvirker betjentene udenfor murene (Andersen 2018, 2016).

**Kvalitativ artikel 3: 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 strafskærpselser. 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. Artiklen konkluderer, at tilgangen til jobbet formes i 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's risici. Pointen er, at håndteringen af jobbet påvirkes i et samspil mellem strukturelle rammer og subjektive tilpasninger (Andersen 2018).

### Konklusioner og erfaringer

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 (Andersen 2018).

## Opsamlende konklusioner og praktiske implikationer

### Udbrændthed i Kriminalforsorgen

Høje kvantitative krav, høje følelsesmæssige krav, involvering og mening med arbejdet kan relateres til oplevelsen af udbrændthed blandt fængselspersonale. 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. I forhold til risikoen for udbrændthed har det imidlertid ingen betydning, hvorvidt man arbejder som uniformeret medarbejder eller som civil medarbejder, eller om man arbejder i åbne eller lukkede institutioner (Andersen 2018, Andersen et al 2017).

Disse fund lægger op til, at der i forebyggelsen af udbrændthed rettes fokus på kvantitative jobkrav (det vil sige, at personalet har den nødvendige tid til forskellige arbejdsopgaver), forholdet mellem indsatte og betjente, og at der sørges for at betjente oplever mening med og er involverede i deres arbejde. I fremtidige forsøg på at forbedre arbejdsmiljøet i fængsler må man have fokus på alle medarbejdere med kontakt til indsatte, og ansatte i alle typer af institutioner. Når civilstatus har betydning for risikoen for udbrændthed kan man diskutere, hvorvidt der kan iværksættes flere initiativer på arbejdspladsniveau for at øge støtte til fængselsbetjente. Støttende foranstaltninger på arbejdsniveau kan med fordel opprioriteres, så individuelle eller private forhold ikke er afgørende for, hvordan betjente klarer jobbet.

### Følelsesmæssige krav og helbred

Supplerende analyser viser signifikant positive associationer mellem høje følelsesmæssige krav og stress, mellem høje følelsesmæssige krav og depression og mellem høje følelsesmæssige krav og sygenærvær. Derudover er der signifikante sammenhænge mellem krav om at skjule følelser og stress, depression, sygefravær og sygenærvær.

De viste sammenhænge understreger nødvendigheden af have opmærksomhed på håndtering af følelsesmæssige krav og krav om at skjule følelser. Arbejdsmiljø må derfor prioriteres, så der skabes større rum og mulighed for støtte. De supplerende analyser lægger desuden op til, at der ikke kun fokuseres på sygefravær, men også sygenærvær i arbejdsmiljøarbejdet i Kriminalforsorgen, ligesom det er vigtigt, at der rettes fokus på alle medarbejdere med kontakt til indsatte, og ikke kun det uniformerede personale. I forhold til forekomsten af stress er det relevant at rette opmærksomhed på den øgede hyppighed i arresthuse og åbne institutioner.

#### Følelsesmæssige krav i arbejdet

Den kvalitative analyse viser de krav og/eller normer for, hvad betjentene skal udtrykke og føle i forbindelse med deres arbejde og de dilemmaer og balanceringer, som følelsesarbejdet indebærer. Fængselsbetjente skal både håndtere indsatte og egne følelser for at leve op til deres professionelle rolle. De skal være venlige, men ikke *for* venlige. De skal udvise vrede, men ikke være *for* vred. De må aldrig udvise frygt men altid være årvågen og parat. Forskellige følelsesudtryk anvendes blandt andet for at 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 ikke er enkelt at anvende forskellige udtryk i en fængselskontekst. Ikke bare skal udtrykkene vises i den rette dosis og i den rette sammenhæng, udtrykkene kan i sig selv være modsætningsfyldte og have forskellige følger. Betjentene må derfor hele tiden overveje konsekvenserne 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. Derudover må betjente ikke blot være opmærksomme på det indtryk, de giver indsatte, men også på hvordan de agerer overfor kollegaer. Fejltrin i interaktionen med de indsatte kan medføre social eksklusion fra gruppen, og dermed er den uformelle sociale kontrol yderst effektiv og af afgørende betydning for, hvordan betjentene agerer over for indsatte (Andersen 2018, 2016).

Disse fund lægger op til, at man i arbejdsmiljøarbejdet retter fokus de følelsesmæssige krav, der relaterer til arbejdet med indsatte, samtidig med, man retter fokus på de følelsesmæssige krav kolleger stiller til hinanden og de fordele og ulemper, der kan være herved. Det er desuden oplagt, at man i arbejdsmiljøarbejdet tager udgangspunkt i de dilemmaer, der er forbundet med forskellige følelsesmæssige krav i arbejdet. Det er dilemmaer og pres, som kan ses som mindre tydelige belastninger i betjentes arbejde.

#### Følelsesmæssige belastninger i arbejdet

For megen involvering i arbejdet kan medføre at betjentene bliver udbrændte mens for megen distance kan medføre kynisme og forråelse. Fængselsbetjente må derfor etablere en balance mellem nærhed og distance i arbejdet med indsatte. På afdelinger med tæt kontakt til indsatte lader der til at være større risiko for, at betjente kommer for tæt på indsatte og bliver for følelsesmæssige involverede, mens der er større risiko for at betjente udvikler en meget distanceret tilgang til arbejdet og indsatte på afdelinger, hvor kontakten mellem betjente og indsatte mere begrænset. Nogle afdelingstyper giver således mulighed for tæt kontakt til indsatte, mens andre lægger op til en mere distanceret tilgang til indsatte. Pointen er, at arbejdets rammer er med til at forme tilgangen til

de indsatte, og de er dermed også med til at mindske eller øge risikoen for forskellige former for følelsesmæssige belastninger i arbejdet (Andersen 2018, 2017).

Arbejdsmiljøarbejdet kan med fordel tilrettelægges, så det tager hensyn til forskellige former for belastninger på forskellige afdelinger og sætte fokus på balance mellem involvering og distance.

#### Følelseskultur og kollegialt følelsesarbejde

Afdelingskulturen har stor betydning for hvordan følelser håndteres, og derfor har kolleger har en afgørende rolle i forhold til anerkendelse eller miskendelse af følelser og følelsesudtryk. Fængselsbetjente håndterer ikke bare egne og indsatte følelser men også hinandens følelser, og de kan påvirke hinanden i forskellige retninger. De kan transformere hinandens følelser og hjælpe hinanden til ikke at blive enten for involverede eller for distancerede i deres tilgang til arbejdet.

Som betjent må man ikke 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. Fængselsbetjente er afhængige af hinanden i konfliktsituationer med indsatte, hvor de er hinandens sikkerhed. De er derfor opmærksomme på, om kolleger optræder professionelt og er følelsesmæssigt stabile. Denne gensidige afhængighed medfører en social kontrol, hvor betjente holder øje med hinanden. 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. Det pres, disse afvejninger og dilemmaer kan medføre, kan ses som mindre tydelige belastninger i betjentes arbejde (Andersen 2018).

Disse fund lægger op til arbejdsmiljøarbejdet har fokus på følelseskulturer og normer og regler for håndtering af arbejdet. Følelser skabes og håndteres kollektivt og kolleger har afgørende betydning for, hvordan arbejdet opleves og håndteres. I en branche med høje følelsesmæssige krav er det vigtigt at sørge for et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor alle medarbejdere anerkendes og inddrages i det kollegiale fællesskab. Medarbejdere i en perifer position i personalegruppen kan mangle kolleger at håndtere følelser sammen med. Arbejdsmiljøindsatser kan derfor med fordel prioritere initiativer, der kan støtte og bakke op om kollegialt fællesskab og sammenhold mellem betjentene.

#### 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 (Andersen 2018).

Disse fund lægger op til, 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 indsattes ophold til at forløbe så roligt som muligt. Andre idealer har et større fokus på den indsattes tid efter indespærringen, og betjentene er her optaget af, hvordan de kan vejlede eller hjælpe indsatte til at fastholde sociale relationer under indespærringen (jf. Fredwall 2014). På behandlingsafdelingen er der større fokus på den indsattes liv efter afsoning (fremtidsorienterede idealer), mens det nutidsdominerede ideal i højere grad kendetegner arbejdet på den særligt sikrede afdeling. På behandlingsafdelinger minder tilgangen til de indsatte desuden mere om en socialpædagogisk tilgang, mens konsekvenspædagogik står stærkere på en særligt sikret afdeling (Andersen 2018).

Fundene lægger op til, at man fra organisatorisk side er opmærksom på, at forskellige tilgange til jobbet kan skabe splittelse og konflikt mellem betjente.

Afdelingerne adskiller sig ligeledes fra hinanden i forhold til begreberne *dynamisk* og *statisk* sikkerhed. Statisk sikkerhed henviser til fysiske foranstaltninger og tekniske sikringsmidler. Dynamisk sikkerhed henviser til et såkaldt relations-arbejde og en god kontakt imellem indsatte og medarbejdere, som skal være med til at sikre, at mange konflikter ikke udvikler sig. 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 dog 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 udvikling af en kynisk tilgang er større på en særligt sikret afdeling. Dvs. jo mere statisk sikkerhed, des større risiko for kynisme og jo højere dynamisk sikkerhed, desto større risiko for udbrændthed (Andersen 2018a).

Dette fund lægger op til, at generelle initiativer til forebyggelse af udbrændthed og/eller kynisme med fordel kan tilrettelægges efter afdelingstype.

#### Følelsesmæssige krav i og udenfor jobbet

Betjentene betragter efterlevelse af følelsesmæssige krav som en del af deres arbejdsrolle og arbejde med indsatte. Derudover stiller de følelsesmæssige krav til hinanden og på den måde kræver arbejdet en tilpasning til en bestemt følelseskultur.

Disse fund lægger op til, at der i arbejdsmiljøarbejdet rettes fokus på de følelsesmæssige krav kolleger stiller hinanden, og fordele og ulemper ved forskellige følelseskulturer.

Flere betjente fortæller, at jobbet har en afsmitning på deres privatliv, og at social støtte i privatlivet er vigtig for at kunne klare sig i jobbet. De fortæller desuden, at problemer i privatlivet, kan gøre det svært at håndtere jobbet følelsesmæssige udfordringer. Dette viser, hvordan arbejdet påvirker privatlivet, og privatlivet påvirker arbejdslivet.

Disse fund lægger op til at prioritere støttende initiativer, der både tager højde for udfordringer betjente kan opleve på og udenfor arbejdspladsen som en konsekvens af deres arbejde. Derudover lægger fundene op til 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. Støttende foranstaltninger på arbejdsniveau kan med fordel opprioriteres, så medarbejdere er mindre afhængige af støtte i privatlivet for at kunne klare jobbet.



## **Forskningsmæssige bidrag**

Ph.d.-projektet gives et indblik i betjentes usynlige følelsesarbejde og de komplekse følelsesmæssige krav der stilles til medarbejdere i danske fængsler. Det viser, hvordan følelsesmæssige krav opstår og håndteres i en fængselskontekst, og de konsekvenser det kan have, hvis medarbejdere oplever høje følelsesmæssige krav uden støtte. Herved bidrager projektet den sparsomme forskning, der er vedrørende følelsesmæssige krav og belastninger fængselsbetjentes arbejde.

Det teoretiske bidrag ligger i koblingen mellem følelsessociologien og fængsels sociologien. Følelsesmæssige krav opstår ikke kun i relation til arbejdet med indsatte, men også i relationen til kolleger og i den institutionelle kontekst. Håndteringen af de følelsesmæssige krav påvirkes både af den enkeltes erfaring men også af de givne rammer og den dominerende arbejdspladskultur.

Metodisk understreger projektet vigtigheden af, at man som forsker, der undersøger følelsesmæssige krav anvender metoder, der tager højde for 1) den komplekse følelseshåndtering som følelsesmæssige krav indebærer og 2) den kompleksitet, som totale institutioner, som fx fængsler, indeholder. Dette giver et større grundlag for at igangsætte interventioner, der kan forbedre arbejdsmiljøet.

## **Bidrag til praksis**

De 4 artikler, som er det videnskabelige produkt af ph.d.-afhandlingen, bidrager med viden, som kan have praktisk relevans for arbejdsmiljøarbejdet i de danske fængsler. Projektets fund lægger op til, at man i fremtidige forsøg på at arbejde med håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger må:

- Iværksætte initiativer på arbejdspladsniveau for at øge støtten til fængselsbetjente.
- Prioritere at fængselsbetjente har mulighed for at debattere dilemmaer og tilgange til jobbet
- Rette opmærksomhed på følelseskulturen (normer og regler for følelseshåndtering)
- Rette opmærksomhed på følelsesmæssige dilemmaer og balancer i jobbet
- Være opmærksom på at medarbejdere etablerer en balance mellem nærhed og distance, mellem involvering og kynisme
- Opmærksom på de følelsesmæssige krav medarbejder stiller hinanden og jobbet afsmidning på privatlivet
- Prioritere arrangementer, der styrker kollegialt fællesskab

## Dansk resume af ph.d.-projektets konklusioner

Efter der i mange år har været fokus på de indsatte oplevelser af indespærringen, er der de senere år kommet et øget fokus på fængselsbetjentes arbejdsforhold, og særligt på deres erfaringer med vold og trusler fra indsatte. Denne rapport bygger på et ph.d.-projekt, der synliggør og drøfter mindre synlige belastninger og sider af fængselsbetjentes arbejde.

Formålet med ph.d. – projektet var at undersøge fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet. Med udgangspunkt i to delundersøgelser, der gør brug af henholdsvis kvantitative og kvalitative metoder, belyser ph.d.-projektet disse følelsesmæssige krav og belastninger på forskellig vis.

### Kvalitativ delundersøgelse

På baggrund af feltarbejde i et dansk lukket fængsel og 16 kvalitative interviews med fængselsbetjente viser den kvalitative delundersøgelse, at følelshåndtering 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 indsatte 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 afmagt 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, betjentene 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 følelshåndtering 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. 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 jobbets risici. Håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger sker således i et samspil mellem strukturelle rammer og subjektive tilpasninger (Andersen 2018:89-90).

#### 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 (Andersen et al 2017, Andersen 2018).

#### **Engelsk resume af ph.d. projektets konklusioner**

The Ph.D. thesis is comprised of an introduction and four articles focus 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 cooperation 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 cover 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. 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' stays 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 interplay between the structural framework and the subjective adjustments (Andersen 2018).

## Litteraturliste

- Andersen, D.R. (2018) *Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet*. Ph.d. indleveret til bedømmelse ved Institut for sociologi og socialt arbejde feb. 2018.
- 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.
- 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.
- Bolton, S. (2005): *Emotion management in the workplace*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- 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.
- Crawley, E. (2004): *Doing Prison Work: the public and Private lives of Prison 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.
- Fangen, K. (2010): *Deltagende Observation*. 2. udgave. Bergen. Fagbokforlaget.

- Fredwall, T.E. (2014): Murer og Moral – et bidrag til forståelsen af fængselsbetjentes professionsmoral. Kristiansand. Trykkeriet, Universitetet i Agder.
- 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. (1989): "On Fieldwork". *Journal of Contemporary Ethnography* 18(2):123-132. Sage Publications.Inc.
- Hochschild, A.R. (1983): *The Managed Heart*. California Press. Berkeley.
- 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.
- Kvale, S. (1997): *Interview. En introduction til det kvalitative forskningsinterview*. København. Hans Reitzels Forlag.
- 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.
- Monrad, M. (2016): "Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner". *Dansk Sociologi* 3 (27). København.
- 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, 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.
- 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.
- Sykes, G. (1958): *The Society of Captives*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

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.

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

Tracy, S.J. (2005): "Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for

Understanding Emotion Labor Discomfort". *Communication Monographs* 3:261-

283.

### Hjemmesider

Fængselsforbundet (2016): "Sygefraværet slår rekord – fængselsbetjentes sygefravær er øget med tre dage siden sidste år".

[www.faengselsforbundet.dk/downloaddocument/?filename=2016/11/FF\\_06\\_2016\\_opslag .pdf](http://www.faengselsforbundet.dk/downloaddocument/?filename=2016/11/FF_06_2016_opslag.pdf)

Tilgået 06.07.2017