



AALBORG UNIVERSITET

---

# *Forebyggelse af vold og trusler i interaktionen mellem fængselsbetjente og indsatte*

---

*Prevention of violence and threats in interaction between prison officers and prisoners*

Kandidatspeciale i Socialt Arbejde  
Aalborg Universitet,  
København  
2018

---

---

Signe Marie Janus Lundsted Hurup  
Studienummer: 20162053  
14. september 2018

Vejleder: Mia Arp Fallov  
Antal anslag: 171.713

# Tak!

---

Dette speciale er blevet til i samarbejde med Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø i forlængelse af undertegnedes praktikforløb på Projekt Integreret Voldsforebyggelse. Tak til det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø for et spændende, travlt og lærerigt år, og en særlig tak til Sofie Jaspers for et godt samarbejde, gode grin, konstruktiv faglig sparring og for god energi i slutspurten.

Jeg vil gerne sige en helt særlig og meget varm tak til de ansatte i Arresthuset. Tak for jeres ærlighed og åbenhed, og for at dele ude af jeres store viden om en helt unik verden, som det har været et privilegie at få et blik ind i.

Også en tak til Sara W., Sara B., Anna Sofie og Anne Marie for sparring og opmuntring på hver jeres helt unikke og helt perfekte måde. Tak til mormor for helt uvurderlig omsorg til mine drenge når jeg ikke selv kunne være der.

Til Simon, Ravn og Sejr – i er min drivkraft i alt jeg gør.

## Abstract

Prison guards are amongst those professions in Denmark with the highest prevalence of at work violence and threats, and the numbers are rising. The prison guards work in a complex field. On the one hand they administer sentencing and must uphold security. On the other hand they have to show guidance to the prisoners to help them cope with their feelings and support them towards a life without crime.

This thesis explores how prison guards in a Danish jail prevent violence and threats through relational work with the prisoners. The offset of the thesis is three interviews with a focus group of employees within a detention department. The analysis relies particularly on eight narratives concerning conflictual interactions with prisoners and how they were handled. The aim is to explore how the guards experience their ability to prevent violence and threats through the way they handle conflicts interacting with prisoners.

The thesis has an interactionist-constructionist theoretical base, and uses relevant research material in combination with the constructs of Erving Goffman on social interaction and behavior to answer the research question "in which ways can relational interactions between prison guard and prisoner in detention contribute to the prevention of violence and threats? "

The study shows that it's a complex field in which the meetings are part of where context, including the time to attend the meetings, is important. The outcome of a conflicting meeting can be broadly divided into situations where the conflict can be solved through dialogue with the prisoner or situations where the officer has to take action to handle the situation. The study also points out that prevention seems to be based on silent knowledge.

Based on the analysis, it's concluded that relational meetings between prison officers and inmates can help prevent violence and threats because the attendant in the meeting has the opportunity to influence the dispute over the conflict. Through dialogue and cooperation, the triggering factor for the conflict is addressed, not just behavior, which contributes to both short-term prevention now and here in the situation, and to long-term prevention of violence and threats because the problem of the problem is being solved.

Thus, how the officer assesses the situation is central to whether it is experienced as an opportunity to resolve the conflict in the meeting with the inmate. The assessment of the situation is due to verbal and non-verbal communication, and to a great extent also to the knowledge of the inmate where knowledge of past behavior is decisive for how the officer interprets the situation.

It is essential that the officer can maintain the calm in the situation. In the conflict aggressive behavior will infect the other in the meeting, why a calm officer can more easily escalate conflicts. Keeping calm is closely linked to the assessment of the situation because the officer can only be calm if he considers it safe to stay in the situation.

## Resumé

Fængselsbetjente er blandt de professioner i Danmark, hvor forekomsten af vold og trusler på arbejdet er højest og samtidig stigende. Betjentene arbejder i et komplekst felt, hvor de på den ene side skal forvalte straf og opretholde sikkerhed, men på den anden side også skal støtte de indsatte til at håndtere deres følelser og støtte dem til et liv uden kriminalitet.

Dette speciale handler om, hvordan fængselsbetjente i et dansk arresthus forebygger vold og trusler når de indgår i relationelle møder med de indsatte. Specialet tager sit afsæt i tre fokusgruppeinterviews med ansatte i et dansk arresthus, hvoraf særligt otte beretninger om konfliktfulde møder med indsatte, og hvordan de blev håndteret, ligger til grund for analysen. Formålet er at undersøge hvordan betjentene oplever at kunne forebygge vold og trusler gennem den måde konflikter håndteres på, i mødet med en indsat.

Afhandlingens videnskabsteoretiske afsæt er interaktionistisk-konstruktivistisk og trækker på en kombination af eksisterende forskning på området og Erving Goffmans begreber om social samhandling og om adfærd for at svare på problemformuleringen *"På hvilken måde kan interaktion i form af relationelle møder mellem fængselsbetjenten og den indsatte i Arresthuet bidrage til at forebygge vold og trusler?"*

Undersøgelsen viser at det er et komplekst felt som møderne indgår i, hvor kontekst, herunder tiden til at være til stede i møderne er vigtige. Udfaldet af et konfliktfyldt møde kan i grove træk deles ind i situationer, hvor konflikten kan løses gennem dialog med den indsatte, eller situationer, hvor betjenten må gribe til magt for at håndtere situationen. Undersøgelsen påpeger ydermere at forebyggelsen lader til at basere sig på tavs viden.

På baggrund af analysen konkluderes det at relationelle møder mellem fængselsbetjente og indsatte kan bidrage til at forebygge vold og trusler, fordi betjenten i mødet har mulighed for at påvirke om konflikten deeskaleres. Gennem dialog og samarbejde adresseres den udløsende faktor for konflikten, ikke kun adfærden, hvilket bidrager til både kortsigtet forebyggelse nu og her i situationen, og til langsigtet forebyggelse af vold og trusler fordi den indsatte problem søges løst.

Hvordan betjenten vurderer situationen, er altså centralt for, om det opleves som en mulighed at løse konflikten i mødet med den indsatte. Vurderingen af situationen beror på verbal og non-verbal kommunikation, og i høj grad også på kendskabet til den indsatte, hvor viden om tidligere adfærd er afgørende for, hvordan betjenten tolker situationen.

Det er af afgørende betydning at betjenten kan bevare roen i situationen. I konflikten vil aggressiv adfærd smitte af på den anden i mødet, hvorfor en rolig betjent, lettere kan nedtrappe konflikter. At bevare roen hænger tæt sammen med vurderingen af situationen, fordi betjenten kun kan være rolig, hvis han vurderer at det er sikkert at blive i situationen.

## Indholdsfortegnelse

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>RESUMÉ</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>INDLEDNING</b> .....   | <b>9</b>  |
| I DETTE SPECIALE .....  | 11        |
| <b>PROBLEMFORMULERING</b> .....                                   | <b>11</b> |
| BEGREBSAFKLARING .....  | 12        |
| DEN LILLE ORDBOG .....  | 13        |
| <b>AFGRÆNSNING</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>PROBLEMFELT</b> .....  | <b>15</b> |
| FÆNGSELSFORSKNING .....   | 15        |
| VOLD OG TRUSLER.....  | 18        |
| <i>Konsekvenser af vold og trusler</i> .....                      | 18        |
| <i>Årsager til vold og trusler i de danske arresthuse</i> .....   | 19        |
| INTRODUKTION ARRESTHUSE .....                                     | 19        |
| DYNAMISK SIKKERHED.....   | 20        |
| <b>AFKLARING AF ANALYTISKE ANTAGELSER OG BEGREBER</b> .....       | <b>21</b> |
| GOD OPGAVELØSNING SOM VOLDSFOREBYGGELSE .....                     | 22        |
| MAGTANVENDELSE SOM KONFLIKTHÅNDTERING.....                        | 22        |
| PROFESSIONELT RELATIONSARBEJDE.....                               | 23        |
| KORT OM KONFLIKTER OG OPTRAPNING .....                            | 24        |
| <b>PRÆSENTATION AF PROJEKT INTEGRERET VOLDSFOREBYGGELSE</b> ..... | <b>27</b> |
| MIN ROLLE I IV-PROJEKTET .....                                    | 28        |
| <b>METODE</b> .....   | <b>29</b> |
| TEMATISK ANALYSE .....  | 29        |
| EMPIRI OG OVERVEJELSER HEROM .....                                | 33        |
| <i>Præsentation af informanter</i> .....                          | 33        |
| <i>Præsentation af fokusgruppeinterviews</i> .....                | 34        |
| <i>Fordele og ulemper ved fokusgruppeinterviews</i> .....         | 36        |
| <i>At benytte data fra et andet projekt</i> .....                 | 36        |
| FREMSTILLING I SPECIALET .....                                    | 37        |
| ETISKE OVERVEJELSER .....   | 38        |
| <b>VIDENSKABSTEORETISKE OVERVEJELSER</b> .....                    | <b>40</b> |
| DET INTERAKTIONISTISKE PERSPEKTIV .....                           | 40        |
| PERSPEKTIVETS BETYDNING FOR SPECIALETS VIDENSPRODUKTION.....      | 41        |
| REFLEKSIONER OM VIDENSKABSTEORI.....                              | 42        |
| <b>TEORI</b> .....  | <b>44</b> |
| ERVING GOFFMAN .....  | 44        |
| SOCIAL SAMHANDLING .....  | 45        |
| ADFÆRD .....  | 46        |
| AT BRUGE GOFFMAN.....   | 47        |
| <b>FIGUR 4 - BERETNINGER OM KONFLIKTFYLDTE MØDER</b> .....        | <b>49</b> |
| <b>ANALYSE</b> .....  | <b>52</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| INDLEDNING TIL ANALYSEN.....                                    | 52        |
| UDVALGTE BETRAGTNINGER OM VOLD OG TRUSLER.....                  | 55        |
| <i>Frustration eller kalkulation</i> .....                      | 56        |
| <i>Opsamling</i> .....  | 58        |
| VURDERINGER I DET KONFLIKTFYLDTE MØDE.....                      | 59        |
| <i>Dialog eller magt</i> .....                                  | 60        |
| <i>Den professionelle rolle i konflikten</i> .....              | 64        |
| <i>Definition af situationen</i> .....                          | 66        |
| <i>Det magtfulde møde</i> .....                                 | 67        |
| <i>Kendskabet til den indsatte</i> .....                        | 69        |
| <i>At bøje reglerne</i> .....                                   | 71        |
| <i>Opsamling på vurderinger i det konfliktfyldte møde</i> ..... | 74        |
| <b>KONKLUSION</b> .....   | <b>76</b> |
| <b>DISKUSSION</b> .....   | <b>78</b> |
| OM (IKKE) TALE FRIT.....  | 78        |
| METODOLOGI.....   | 80        |
| <i>Validitet og reliabilitet</i> .....                          | 80        |
| <b>PERSPEKTIVERING</b> .....                                    | <b>82</b> |
| ANTAGELSER OM NØDVENDIGHEDEN AF MAGT.....                       | 83        |
| <b>REFERENCELISTE</b> .....                                     | <b>85</b> |



## Indledning

“Hvis jeg ikke får de fucking piller nu, så smadrer jeg dig kraftedeme din fucking kælling” råbte han mig ind i hovedet, mens han lænede sig ind over mig. Hans øjne var vidt opspærrede og hænderne knyttede. Det var ingen tvivl om at han mente truslen alvorligt, han var desperat og jeg stod i vejen for det han ville have. Jeg var 21 år og nyuddannet sygeplejerske i mit første job. Han var patienten og jeg var den professionelle, der var ansat til at hjælpe ham.

Det blev hverken første, eller sidste gang jeg oplevede, at jeg selv eller mine kollegaer blev udsat for trusler eller det der er værre. Mine oplevelser er desværre ikke unikke, og vold og trusler er desværre en del af arbejdslivet for rigtig mange mennesker i Danmark. Faktisk udsættes omkring henholdsvis 6 og 8,8 % af den erhvervsaktive befolkning for vold eller trusler på arbejdspladsen hvert år, og måske ikke så overraskende, er hyppigheden størst i brancher, hvor de ansatte har stor kontakt til andre mennesker, hyppigst inden service og omsorgshverv, samt inden for politi-og fængselsvæsnet (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø 2018). Resultater fra *Arbejdsmiljø og helbredsundersøgelsen 2016* viser, at i faggrupper inden for det sociale arbejdes felt, som eksempelvis pædagoger, sygeplejersker, fængselsansatte og specialskolelærere havde helt op mod 49 % har oplevet trusler og 15-30% har oplevet vold på arbejdet inden for de sidste 12 måneder (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø 2018).

Fængselspersonale er en af de grupper der, statistisk set, er hårdest belastet i forhold til vold og trusler (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø 2018). Ifølge kriminalforsorgens egne statistikker, blev der i 2016 registreret mindst 621 tilfælde med vold og/eller trusler mod i alt 835 ansatte. Det er 220 flere episoder end året før, til trods for at statistikken for 2017 endnu ikke er færdig. I disse tal er såkaldte krænkende handlinger, som eksempelvis nedladende sprogbrug, ikke medtaget. Der har i perioden været øget fokus på registrering af vold og trusler, hvilket kan have statistisk betydning for stigningen (Direktoratet for Kriminalforsorgen 2017).

I litteraturen skelnes der typisk mellem *fysisk vold* og *psykisk vold*. Den fysiske vold er blandt andet fastholdelse, slag, spark, bid, spyt, krads og at få kastet genstande efter sig. Den psykiske vold kan blandt andet være trusler om fysisk vold, trusler rettet mod andre (kollegaer, venner, familie) eller trusler om hærværk. Psykisk vold kan udtrykkes verbalt eller nonverbalt gennem eksempelvis kropssprog eller tegn (Hoegh 2013)

Som konsekvens af stigningen i antallet af vold og trusler, luftede Justitsminister Søren Pape i foråret 2017 ideen om at adskille *sikkerhedsarbejde* og *omsorgsarbejde* i kriminalforsorgen for at øge sikkerheden, Papes forslag indebar en opsplitning af den nuværende arbejdsdeling, således at der i fremtiden skulle være sikkerhedsmedarbejdere og relationsmedarbejdere i kriminalforsorgens institutioner (Gregersen 2017a). Denne udmelding blev dog ikke taget vel imod, hverken blandt fængselsbetjentene eller deres fagforening Fængselsforbundet. Fængselsforbundet gennemførte i forbindelse med forslaget en undersøgelse af, hvad medlemmerne mente om Papes forslag om en opdeling af arbejdet. Over en tredjedel af de 1200 respondenter svarede, at de ville forlade kriminalforsorgen hvis de kun skulle udføre sikkerhedsopgaver og næsten en tredjedel svarede måske til samme spørgsmål. Derudover mente 99 procent af respondenterne i fængselsforbundets undersøgelse, at relationsarbejdet er med til at øge sikkerheden i arbejdet, og forslaget derfor ikke ville have den ønskede effekt i forhold til at begrænse vold og trusler mod de ansatte (Gregersen 2017b). Til trods for en lav svarprocent på omkring 33 %, så er enigheden blandt respondenterne dog allivel slående.

Fængselsbetjentes arbejdsopgaver er, ligesom kriminalforsorgens formål, delt i to, mellem to ligestillede led. Det ene led retter sig mod at opretholde kontrol og sikkerhed mens det andet led retter sig mod at støtte og motivere den indsatte i retningen af et liv uden kriminalitet (Direktoratet for Kriminalforsorgen u.d. b). Kontrol og sikkerhed dækker over selve frihedsberøvelsen og tilsyn, hvor overvågning eller indespærring er det primære redskab til at forhindre den dømte i at begå yderligere kriminalitet og som samtidig fuldbyrder den udmålte straf. Motivation og støtte beskriver et mål om, at hjælpe den dømte til et live uden kriminalitet gennem udvikling på det personlige-, sociale-, arbejds- og/eller uddannelsesmæssige plan. Målet er at samarbejdet mellem politi, kriminalforsorgen, anklagemyndighed og domstole skal begrænse kriminalitet i Danmark (Direktoratet for Kriminalforsorgen 1998).

Lige som formålet, er også sikkerhedsbegrebet inden for kriminalforsorgen delt i to; Dynamisk sikkerhed og Statisk sikkerhed. Statisk sikkerhed er alle fysiske foranstaltninger som bidrager til at opretholde sikkerheden, forhindre flugt og voldelige adfærd blandt de indsatte med midler som

hegn, videoovervågning, låste døre med videre. Begrebet dynamisk sikkerhed er lidt vanskeligere at definere, men handler om *"Kontakten mellem indsatte og medarbejdere. Kriminalforsorgen lægger stor vægt på relationsarbejde; det vil sige, at der er en god kontakt mellem indsatte og medarbejdere"* (Kriminalforsorgen u.d). Næsten alle respondenter i den førnævnte undersøgelse fra Fængselsforbundet (Gregersen 2017b), mener at dynamisk sikkerhed i den betydning som citatet ovenfor rummer, er en vigtig del af jobbet som fængselsbetjent og at det bidrager til sikkerheden i fængslerne. En holdning som de ansatte i Arresthuset jeg har talt med deler.

### I dette speciale

Nærværende speciales datagrundlag er tre fokusgruppeinterviews med ansatte i et dansk arresthus (herefter Arresthuset). Interviewene er gennemført som en del af et større forskningsprojekt, *Projekt Integreret Voldsförebyggelse (IV-projektet)*, som gennemføres i samarbejde mellem Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) og Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning. Jeg deltog i interviewrækken som en del af mit praktikforløb på IV-projektet i efteråret 2017. Det overordnede formål med de tre interviews var at undersøge de ansatte i Arresthusets oplevelser og erfaringer med vold og trusler i forbindelse med deres arbejde.

Formålet med nærværende speciale er, med udgangspunkt i fængselsbetjentenes fortællinger om konfliktfulde møder, at udforske den praksis af forebyggelse af vold og trusler som betjentene bedriver. Gennem denne undersøgelse søger jeg at udforske noget af den tavse viden om deeskalering af konflikter som betjentene besidder. Det er mit håb at kunne bidrage med viden om forebyggelse af vold og trusler som kan medvirke til kvalificeringen af det forebyggende arbejde i arresthuse, men også at bidrage med viden som kan supplere den eksisterende fængselsforskning, hvor der eksisterer meget lidt forskning med udgangspunkt i arresthuse og de særlige forhold som er de rummer.

### Problemformulering

Med udgangspunkt i nedenstående problemformulering er det min ambition at udforske, hvordan fængselsbetjentene i Arresthuset oplever at kunne forebygge vold og trusler gennem håndtering og deeskalering af konflikter.

*På hvilken måde kan interaktion i form af relationelle møder mellem fængselsbetjenten og den indsatte i Arresthuet bidrage til at forebygge vold og trusler?*

### Begrebsafklaring

Interessefeltet i dette speciale er det relationelle arbejde, som de ansatte bruger i møderne med de indsatte, og hvordan disse bidrager til at forebygge vold og trusler. Når de ansatte taler om relationen til de indsatte står to ting klart; De mener den er vigtig, men også at begrebet bruges i den bredeste forstand, hvor at have en relation spænder vidt, fra at indgå i dialog med hinanden, til situationer, hvor der er gensidigt kendskab over længere tid. For at understrege denne spændvidde har jeg derfor valgt at bruge begrebet *relationelle møder*.

*Deeskalering* defineres her, med henvisning til Berring og Buus (2018) som kommunikative processer, og indbefatter ikke magtanvendelse, medicinering og fiksering.

Med vold og trusler menes der udelukkende vold og trusler udøvet af indsatte mod de ansatte i Arresthuset. Hvert år forekommer der tilfælde af vold og trusler indsatte imellem og fra ansatte mod indsatte, men det er ikke disse episoder som vil blive behandlet her.

Når der i opgaven henvises til at betjentene benytter *magt*, eller magtanvendelse menes der situationer, hvor de anvender fysisk magt, som eksempelvis fastholder, indespærrer eller fysisk flytter den indsatte.

Der henvises løbende til tre forskellige grupper:

*Betjentene*: De uddannede fængselsbetjente som har direkte kontakt med de indsatte.

*De ansatte*: Indbefatter de tre faggrupper som i fokusgruppeinterviewene (Betjente, sygeplejersker, socialrådgivere)

*De indsatte* i Arresthuset. Gruppen indgår ikke som informanter i datagrundlaget for specialet.

### Den lille ordbog

De ansatte i Arresthuset har et udbygget internt ordforråd, som kan være svært at følge med i som uforstående. To af disse begreber vil læseren støde på i citaterne hvorfor en lille forklaring skønnes at være på sin plads.

*Observationscelle (OBS-Celle):* En observationscelle (forkortet OBS-celle) er en særlig celle uden inventar som er bygget således at den indsatte ikke kan skade sig selv eller andre derinde. Bruges ved udadreagerende og/eller selvskadende indsatte.

*Strafcelle:* At blive tildelt strafcelle betyder at blive isoleret i en isolationscelle som en del af en intern sanktion, eksempelvis ved uacceptabel adfærd eller trusler og vold.

## Afgrænsning

Forebyggelse af vold og trusler er et komplekst, og bredt emne, som det ikke er muligt at afdække til fulde her. Specialets interessefelt er forebyggelse af vold og trusler på mikro-niveau, og opmærksomheden er derfor rette mod den interaktion, der er til stede i mødet mellem den indsatte og ansatte, hvilket vil være afspejlet i den fremstillede viden på området og i den valgte teoretiske ramme for specialet. Disse valg medfører en afgrænsning, hvor blandt andet samfundspolitiske, økonomiske, organisatoriske og strukturelle spørgsmål og emner ikke behandles her, selv om disse også har indflydelse på forebyggelsen af vold og trusler (se eksempelvis DeJoy (2005), Socialt udviklingscenter u.d).

## Problemfelt

I dette kapitel vil jeg præsentere relevant og aktuel viden om specialets problemfelt. Kapitlet starter med en introduktion til relevant forskning inden for fængselsverdenen. Dette efterfølges af en gennemgang af relevant forskning vedrørende vold og trusler, herunder konsekvenserne af disse. Kapitlet rundes af med relevant viden om arresthuse og termen dynamisk sikkerhed.

## Fængselsforskning

Tidligere beskæftigede forskning inden for fængselsverdenen sig primært de indsatte vilkår og oplevelser i forbindelse med indespærringen. I de seneste år er der internationalt kommet et større fokus på, fængselsbetjentene, deres arbejdsopgaver og betydningen af, hvordan disse forvaltes. En stor del af forskningen på området kredser om et dilemma som syns indbygget i den fængselsstruktur som praktiseres i Europa i dag; Betjentene skal både tilgodese sikkerhedsmæssige forhold og opretholde den indespærring som den indsatte er dømt til. Samtidig har betjenten også en resocialiserende opgave som indebærer at skulle indgå i relationer med de indsatte og (i varierende grad, at efter land og fængsel) tage hånd om både følelser og sagsbehandling (Bruhn, Lindberg & Örebro (2010).

Ifølge Crewe (2011) har den magten i fængselsinstitutionerne udviklet sig over en årrække fra en udbredt brug af det Crewe kalder *hård* magt til en mere *blød* magt. Den hårde magt indbefatter fysiske afstraffelse, kommandoer, magtanvendelse med videre, mens den bløde magt (soft power), gennem relationer mellem indsatte og ansatte, men også ved hjælp af moderne fængselspolitik, søger at lade de indsatte regulere deres egen adfærd. Crewe argumenterer for, at denne form blød magt, giver den indsatte en pseudo-autonomi, hvor den indsatte har en form for selvbestemmelse, men hvor den hårde magt står tager over, såfremt den indsatte ikke udviser den ønske adfærd (Crewe 2011). Bevægelsen mod en blødere magtform kan, ifølge Crewe, være gavnlig for relationen mellem indsat og ansat, men omvendt kan bruges at strategiske relationer og dynamisk sikkerhed medføre, at relationen mellem indsat og fængselsbetjent vil være overfladisk, fordi den indsatte aldrig ved, hvornår interaktionen er med et strategisk formål, og den indsatte kan blive forvirret og vred når betjenten må skifte fra den relationelle, støttende rolle til den autoritære, kontrollerende (Crewe 2011).

En række forskere har beskæftiget sig med, hvilken måde fængselsbetjente praktiserer deres arbejde på. Her skal ikke laves et udtømmende resume af deres eksisterende forskning, men præsenteres nogle hovedpointer. Tait (2011) har i et kvalitativt interviewstudie identificeret fem typer af omsorgsstile blandt fængselsbetjente i Storbritannien. Hver omsorgstil rummer et særligt syn på de indsatte, som har betydning for betjentens tilgang og udførelse af det relationelle arbejde. Bruhn, Lindberg & Örebro (2010) inddeler, på baggrund af et mixed-methods studie i svenske fængsler, også betjentene i kategorier. De tre kategorier 1) den frustrerede 2) den rigide og 3) den fleksible type rummer hver især en karakteristik af, hvordan fængselsbetjentene forholder sig til, hvordan dilemmaet mellem sikkerhed og rehabilitering håndteres. Den frustrerede ser den todelte opgave som en frustrationskilde i arbejdet, enten fordi de finder det vanskeligt at veksle imellem de to opgavetyper, eller fordi de ikke synes de har tid til den støttende del. Den rigide type er distanceret i kontakten med de indsatte og ser ikke et dilemma, men i stedet et problem i, at han skal udføre det rehabiliterende arbejde. Den fleksible type oplever heller ikke et dilemma, men synes at navigere i de to, nogle gange, modsatrettede roller. Bruhn, Lindberg & Örebro (2010) finder også, at jo højere sikkerhedsforanstaltninger der er på deres arbejdsplads, jo mere synes betjentene at prioritere formaliseres sikkerhedsrutiner, bruge overfladiske taktikker i det følelsesmæssige arbejde, ligesom opfattelser af *os-og-dem* var mere udbredt, end på de arbejdspladser som havde lavere sikkerhedsforanstaltninger, hvor respekt og omsorg oftere blev fremhævet som vigtigt i arbejdet.

I dansk kontekst har Nielsen (2010) indplaceret de forskellige strategier på et kontinuum; Der er forskellige tilgange til arbejdet som fængselsbetjent, som i grove træk indplaceres på et spekter, der strækker sig mellem de to yderpunkter i kriminalforsorgens formål, mellem støtte og motivation, og kontrol og sikkerhed. I den ene ende findes betjente som vægter relationen og omsorgen for den indsatte, og i den anden ende de som mener vejen til den gode opgaveløsning er en mere begrænset, og konsekvensorienteret omgang med de indsatte (Nielsen 2012).

Lise Billunds ph.d.-afhandling (2016) om samarbejde i tvungsbårne relationer undersøger det dilemma som er indlejret i kriminalforsorgens dobbelte formål og værdi. Billund peger på, at fængselsbetjente varetager en kompleks dobbeltrolle (henholdsvis at fuldbyrde straf og at skulle



støtte den indsatte) i et komplekst miljø, hvor magt og tvang er en afgørende faktor i, og stiller store krav til, det relationelle arbejde. Afhandlingens undersøgelse er gennemført i et dansk lukket fængsel og består af et feltarbejde og en aktionsforskningsproces. Billund søger at bidrage til professionsudvikling inden for betjentfaget og peger blandt andet på at faglig refleksion og samarbejde styrker betjentenes kvalifikationer i den støttende del af faget, og støtter betjentene i et mere nuanceret syn på de indsatte, hvilket understøtter relationsarbejdet. Billund fremhæver viden som et vigtigt element i det relationelle arbejde og fordrer en mere professionel tilgang til de indsatte, men også at strategisk brug af relationen virker hæmmende for udvikling væk fra forestillingen om, at det er den andens opførsel som er forkert.

Dorthe Raaby Andersens ph.d.-afhandling om fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav i arbejdet sætter fokus på fængselsbetjentes arbejdsforhold. Afhandlingens kvalitative del tager udgangspunkt i interview og observationer i et lukket fængsel. Andersens forskning viser at *"de følelsesmæssige krav, der stilles til fængselsbetjente, er komplekse. Fængsler er konfliktfyldte arenaer, og mange modsætningsforhold præger betjentenes hverdag"* (Andersen 2018). Betjentene skal både kunne håndtere de indsattes følelser og reaktioner, men også deres egne. Det er en del af jobbet som fængselsbetjent at vise både venlighed og vrede. Andersen (2018) viser hvordan betjentenes følelser i arbejdet er både nødvendige og strategiske, i forhold til at få hverdagen til at fungere i fængslet, men også hvordan det er en konstantbalance mellem for lidt, og for meget, venlighed og vrede - nok men ikke for meget. Følelserne må ikke blive dybtfølte, men skal være professionelt afmålte (se også Järvinen & Mik-Meyer 2012). På samme måde kan vreden bruges som middel til at sætte grænser, men også være konfliktoptrappende (Andersen 2018). En central pointe er den konstante afvejning som betjentene må lave mellem forskellige handlemuligheder (og konsekvenser heraf), hvor et hensyn vil forskyde et andet, i balancen mellem kriminalforsorgens todelte formål.

## Vold og trusler

Som jeg allerede har været inde på, så er antallet af vold og trusler i kriminalforsorgen stigende. I det følgende afsnit vil jeg introducere emnet vold og trusler yderligere. Afsnittet indeholder en kort præsentation af den eksisterende viden om hvad konsekvenserne af, og årsagerne til, vold og trusler kan være. Forskningen, der præsenteres i dette afsnit, tager udgangspunkt i vold og trusler i arbejdsmæssige sammenhænge.

### Konsekvenser af vold og trusler

Konsekvenserne af vold og trusler på arbejdspladsen kan være mangeartede og ses både på individ- og gruppeniveau, såvel som på et organisations- og samfundsmæssigt niveau. Individet som udsættes for vold, kan lide umiddelbar fysisk overlast som følge af den voldelige handling, ligesom der kan tilkomme både fysiske og psykiske reaktioner på hændelsen umiddelbart efter eller over tid (Andersen 2015). Flere undersøgelser viser blandt andet, at personer som er udsat for vold og trusler på arbejdspladsen har en øget risiko for langtidssygefravær og vold på arbejdspladsen øger risikoen for at få behov for behandling med psykofarmaka, giver risiko for somatisk stress og et generelt dårligere helbred (Hogh, Sharipova & Borg 2008, Wieclaw et. al 2006, Madsen et. al 2011, Clausen et. al 2012). I yderste konsekvens kan vold på arbejdspladsen medføre PTSD eller et eller flere PTSD-symptomer (Wykes & Whittington 1998). Reaktionen på hændelserne kan ses både hos den der er direkte involveret, men noget tyder på at også vidner til hændelsen kan opleve de samme reaktioner eller belastninger som den der udsættes for volden (Andersen 2015).

Det er selvsagt ubehageligt at blive truet eller overfaldet, og der er formentlig også en kumulativ effekt, hvor flere hændelser i løbet af et arbejdsliv kan øge risikoen for langvarige belastningsreaktioner, ligesom personer der har været udsat for vold én gang, har en øget risiko for at opleve det igen (Hogh, Borg & Mikkelsen 2003). På organisatorisk niveau har vold og trusler mod de ansatte også konsekvenser i form af sygemeldte medarbejdere og medarbejdere med lav arbejdsglæde, der overvejer at skifte job, men studier har også vist at medarbejdere, der er udsat for vold på arbejdet, har en mindre tilknytning og et lavere engagement i arbejdet (Andersen 2015).

Det er således oplagt at arbejde på at forebygge vold og trusler. Selv om der de seneste år har været et øget fokus på forebyggelse, er forekomsten af vold og trusler, som jeg allerede har været inde på i indledningen, i kriminalforsorgen stigende.

### Årsager til vold og trusler i de danske arresthuse

Der kan være mange årsager til at vold og trusler opstår. Linda Kjær Minke og Peter Scharff Smith (2017) peger på at stigningen både kan skyldes en større bevågenhed og tendens til at anmelde flere episoder, et øget antal indsatte med rocker- og banderelationer, flere indsatte med psykiske problemstillinger, ændrede arbejdsopgaver for betjentene eller den politiske diskurs med fokus på mere straf og restriktioner. Eller måske, og nok mest sandsynligt, en kombination (Minke & Smith 2017).

Artiklen af Minke og Smith (2017) bygger på eksisterende litteratur på området, et udvalg af i alt 15 domme<sup>1</sup> fra perioden 2007-2017 angående trusler og vold, samt data fra et stort dansk studie om danske varetægtspraksis. Hvad angår vold og trusler mod ansatte, finder Minke og Smith (2017) at episoder med vold og trusler i arresthuse og fængsler typisk opstår i de situationer de kalder for *fængslets miljø, kultur og dynamik*, det vil sige fra de kontekstuelle faktorer som de indsatte og ansatte er underlagt i deres samspil i institutionerne. Det vil typisk være situationer hvor de ansatte skal korrigere den indsatte adfærd, anvender magt over for indsatte at den indsatte skal modtage en form for disciplinærstraf som eksempelvis strafcelle (Minke og Smith 2017).

Beskaffenheden af såvel arresthuse, såvel som de indsatte og den usikre situation, en varetægtsfængsling er, udgør altså en kilde til frustrationer og konflikter som kan udvikle sig til vold og trusler. Forfatterne peger på, at den dynamiske sikkerhed kan være med til at nedtrappe konfliktfyldte situationer, således at de ikke udvikler sig til vold og trusler. Samtidig peger forfatterne dog også på, at den dynamiske sikkerheds vilkår i danske arresthuse er forringet over de senere år, på grund af en "*restriktiv, straffende og konfronterende*" (Minke & Smith 2017 s. 251) politisk linje, som har medført flere defensive opgaver på fængselsbetjentenes bord. En udvikling som Minke og Smith (2017) mener, kan have været medvirkende til at vi nu ser en stigning i antallet af vold og trusler i kriminalforsorgens institutioner.

### Introduktion arresthuse

Samlet set er der omkring 1600 arrest-pladser fordelt i de 40 forskellige arresthuse og fængsler i Danmark. Her sidder ikke-dømte tilbageholdte<sup>2</sup>, mens de venter på at der afsiges dom i deres sag.

---

<sup>1</sup> Fordelingen mellem dommene er således at to domme angår vold fra ansatte mod indsatte, fire domme angår vold fra indsatte mod ansatte og i de sidste ni domme handler det om vold mellem indsatte (Minke & Smith 2017)

<sup>2</sup> I enkelte tilfælde kan der afsnes efter dom i arresthuse. Dette gælder eksempelvis ved korte domme (Kriminalforsorgen 2015)

(Justitsministeriet 2017). Det faktum at den indsatte endnu ikke er dømt, udgør en belastning for den varetægtsfængslede. Undersøgelser (Olesen 2013, Smith & Jakobsen 2017) viser at indsatte i arresthuse oplever det at sidde i varetægt som en krisesituation, hvor både uvished, manglende afklaring og en følelse af at livet er sat på standby kan udmønte sig i en form for choktilstand hos den indsatte (Olesen 2013).

Et arresthus adskiller sig på flere punkter fra et regulært fængsel; dels fordi det er de indsattes første møde med kriminalforsorgen, men også fordi tiden i arresten tænkes som midlertidig, hvorfor der ikke er det samme udbud af aktiviteter og tilbud. Til trods for dette ventede 20 procent af de indsatte i landets arresthuse på dom i mere end seks måneder i 2011. Gennemsnitligt har de personer som ender med at blive dømt, dog også allerede afsonet cirka 22 procent af den endelige strafudmåling inden de blev dømt (Smith & Jakobsen 2017).

I 2013 udgav Direktoratet for Kriminalforsorgen en omfattende rapport, *Klientundersøgelsen*, baseret på registerundersøgelse udført af Susanne Clausen (Clausen 2013). Her fremgår det at de indsatte i landets arresthuse generelt er massivt socialt belastede med lav grad af uddannelse og flere end seks ud af ti havde et aktivt misbrug. Mange er på forsørges af det offentlige og over 70 procent af de indsatte havde på undersøgelsens tidspunkt fem eller flere domme bag sig (Clausen 2013). En anden undersøgelse peger tilmed på at op imod ni ud af ti varetægtsfængslede kan diagnosticeres med en psykisk lidelse inden for variationer af det skizofrene spektrum, forstyrrelser relateret til misbrug, ADHD-problematikker og nervøse-og stressrelaterede lidelser (Adamsen 2013). Ovenstående peger på, at de indsatte i Danmarks arresthuse, udgør en enormt udsat gruppe med omfattende sociale problemer.

### Dynamisk sikkerhed

Forenede Nationer (FN) har dog fået udarbejdet en håndbog, *Handbook on Dynamic Security and Prison Intelligence*, på området. Håndbogen er udarbejdet af Dr. Shane Bryans som er kriminolog og jurist og skal fungere som et værktøj for alle niveauer i fængselsvæsenet, både som opslagsværk eller som et mere konkret arbejdsredskab (United Nations 2015). Gennemgående forholder bogens

forfattere udfordringer i fængselsdriften, og opretholdelse af sikkerheden i fængsler, til gældende lovgivning. Håndbogen har fokus på, hvordan dynamisk sikkerhed og fængsels-efterretninger kan bidrage til at opretholde sikkerheden i fængslerne og medvirke til at forhindre flugtforsøg, organiseret kriminalitet og andre kriminelle aktiviteter, herunder (men med begrænset fokus på) vold mod fængslets ansatte og andre indsatte. Målet med god dynamisk sikkerhed er, i henhold til håndbogen, at give mulighed for at opfange advarsler eller signaler om at uønskede handlinger der er under opsejling, og giver dermed personalet i fængsler og arresthuse mulighed for at forebygge og forhindre den givne hændelse. Dynamisk sikkerhed kræver opmærksomt personale der igennem interaktion med de indsatte, kan være opmærksomme på unormale situationer, og handle på dem, inden de udvikler sig. Ansatte der kender de indsatte, vil være mere følsomme over for ændringer i stemninger og dynamikker i gruppen af indsatte (United Nations 2015).

I håndbogen defineres dynamisk sikkerhed på følgende måde:

*”Dynamisk sikkerhed betyder at fængselspersonale er trænet i, og opfordret til, at udvikle gode personlige relationer til de indsatte, at kende og forstå dem som individer, at tilbyde sympatisk hjælp til personlige problemer og at indgå i meningsfulde dialoger med dem” (United Nations, 2015 s. 6 - egen oversættelse)*

Her lægges således vægt på at personalet både skal trænes og opfordres til at udvikle og indgå i relationer med de indsatte for at opnår indsigt i, og viden om, den enkelte indsatte,

Det understreges at human, respektfuld og værdig behandling er en grundlæggende ret for alle indsatte, men også at dette kan være med til at øge sikkerheden, mens det også påpeges det at, når dynamisk sikkerhed er en succes, vil indsatte være trygge ved at henvende sig til ansatte i fængslet, inden problemer og konflikter udvikler sig, og det er derfor essentielt, at de ansatte er til rådighed for de indsatte (United Nations 2015).

## Afklaring af analytiske antagelser og begreber

Dette afsnit har til formål at præsentere, og ekspliciterer antagelser og begreber som benyttes igennem specialet, og som er vigtige for forståelsen af de analytiske pointer.

### God opgaveløsning som voldsforebyggelse

I de gennemførte interview blev de ansatte i Arresthuset bedt om at forklare, hvordan de forebygger vold og trusler i hverdagen. De ansatte taler ikke selv om at de forebygger vold og trusler, men i stedet om at opretholde ro og orden, at undgå konflikter eller om god opgaveløsning. Forebyggelse af vold og trusler bliver ikke planlagt som en særskilt aktivitet eller indsats i sig selv. Jeg antager at forebyggelse er indlejret i hverdagens sikkerhedsforanstaltninger og arbejdsopgaver i Arresthuset. Jeg sætter i analysen lighedstegn mellem de ansattes formuleringer om at undgå konflikt og forebyggelse af vold og trusler, da jeg antager at de to formuleringer dækker over det samme. Jeg opfatter, på samme måde som Berring og Buus (2018) gør det, en konfliktsituation som en potentiel volds- og trusselshændelse. Og dermed vil en konflikt der nedtrappes eller løses på sin vis også være forebyggelse af vold og trusler.

Fremadrettet vil det at undgå eller nedtrappe konflikter således bruges sidestillet med det at forebygge vold og trusler.

### Magtanvendelse som konflikthåndtering

Et arresthus er en særlig arbejdsplads forstået på den måde, at de ansatte har mulighed for at gribe med magt, hvis en konflikt eskalere. Når de ansatte taler om forebyggelse af vold og trusler, fremhæver de episoder, hvor en konflikt ikke endte i magtanvendelse, men at konflikten i stedet blev nedtrappet og håndteret. På samme måde som jeg sidestiller det at undgå at konflikter udvikler sig og forebyggelse af vold og trusler, antager jeg her at det at håndtere situationer uden magtanvendelse og forebyggelse af vold og trusler kan sidestilles, om end det muligvis medfører et nuancetab.

Antagelsen bunder forståelse af, at betjentene kun griber til magtanvendelse, hvis de føler en trussel mod deres egen og kollegaers sikkerhed. Når de griber til anvendelse af magt, er der således allerede opstået en trussel, men magten er et middel til at begrænse yderligere skade. Samtidig peger Minke og Smith (2017) som nævnt på en sammenhæng mellem vold og trusler og blandt andet anvendelse af magt. Cirka en tredjedel af politianmeldte episoder med vold og trusler mod betjentene i Kriminalforsorgen sker i forbindelse med en magtanvendelse (Direktoratet for Kriminalforsorgen 2017)

Der kan være flere grunde til at der gribes til magtanvendelse i Arresthuset (selvskade, hærværk med videre), men i forhold til vold og trusler kan de ansattes fortællinger tolkes således, at der

gribes til magt, når mulighederne for at håndtere situationen gennem dynamisk sikkerhed er opbrugte. Dette betyder dog ikke, som det vil fremgå i analysen, at der altid anvendes magt i forbindelse med eksempelvis trusler eller truende adfærd.

### Professionelt relationsarbejde

Fængselsbetjente er ikke fagprofessionelle i den traditionelle forståelse, hvor *professionelle* bruges som betegnelse for professionsbacheloruddannede i fag som har direkte borgerkontakt, eksempelvis sygeplejersker og socialrådgivere. Magaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer (2012) præsenterer dog en bredere professionskategori i indledningen til deres meget omtalte bog *at skabe en professionel*. Järvinen og Mik-Meyer definerer en professionel som en der arbejder med at støtte, kontrollere eller coache borgere i velfærdstaten er inkluderet, en betegnelse som fængselsbetjentene falder under. Fængselsbetjente skal, som mange andre der arbejder inden for det sociale felt, indgå i professionelle relationer som en del af deres arbejde. Professionelle relationer adskiller sig fra private relationer, ved som udgangspunkt at være asymmetriske, både med hensyn til opmærksomhed men ofte også magt. Der er typisk en hjælper og en hjælpsøgende, og hjælperens tilstedeværelse i relationen baserer sig på hans eller hendes arbejde. Formålet med relationen er at hjælperen bidrager til udvikling, læring, trivsel eller sundhed hos den hjælpsøgende, og opmærksomheden går således kun i retningen af den hjælpsøgende. Til trods for at den professionelle relation adskiller sig fra den personlige, er det ifølge Møller (2014) de samme redskaber som hjælperen gør brug af. Indlevelse, nærhed, opmærksomhed og individuelle hensyn er en del af den professionelle relation, ligesom hjælpens personlige karaktertræk, forforståelser er aktive i samspillet med den hjælpsøgende. Evnen til at indgå i relationer er således knyttet til den professionelle hjælper, men hun må indgå i den professionelle relation på en anden måde end den private, og det er den professionelle, der bærer hovedansvaret for at samspillet i relationen fungerer.

Professionelt relationsarbejde er komplekst, fordi det arbejde som udføres bliver afhængigt af den professionelles personlige evner som blandt andet evnen til at forbinde sig med andre. Den professionelle skal bruge sine mellemmenneskelige kvalifikationer og private følelser, men i en professionaliseret form, som passer til situationen. Den professionelle skal have fokus på borgerens følelser og individuelle behov. Den professionelle hjælper balancerer imellem faglige kundskaber og

personlige evner og mødet kan indeholde modsætningsfyldte roller og den professionelle kan være splittet mellem sin forpligtelse overfor henholdsvis systemet og mennesket i mødet, og være i tvivl om, hvordan der skal prioriteres. Kvaliteten af mødet mellem den professionelle og den hjælpsøgende, vil være afhængigt af hjælperens evne til at afstemme sin ageren alt efter den enkeltes situation og behov (Møller 2014, Järvinen & Mik-Meyer 2012).

### Kort om konflikter og optrapning

I det følgende vil jeg kort præsentere min forståelse af termen *konflikt*, samt kort introducere baggrunden for denne.

Jeg forstår en konflikt som værende en uoverensstemmelse mellem mennesker, som rummer spændinger der påvirker samspillet. Det er i denne forståelse også en konflikt, hvis det kun er den ene part som oplever spændingen. Konflikten indeholder to elementer, en *sag* og en *relation*. Både sagen (det konflikten handler om) og relationen (mellem de to parter) må tilgodeses i en løsning af konflikten. Løses kun den ene, vil konflikten risikere at blusse på igen (Hammerich & Frydensberg 2009) Generelt set er konflikter ikke nødvendigvis noget som skal undgås, da konflikter kan være både produktive og udviklende. Men konflikter er udtryk for et bagvedlæggende misforhold, som udgør problemet sammen med negative konsekvenser herunder vold og trusler, som de kan føre med sig (Hammerich & Frydensberg 2009). En konflikt der ikke håndteres, kan udvikle sig fra en, måske mindre, uoverensstemmelse over flere trin til ekstremt tilspidset situation, hvor parterne ikke kan være i rum sammen og vold og trusler opstår<sup>3</sup>.

Selv om alle konflikter har deres egne kendetegn, så kan udviklingen af dem skitseres og tydeliggøre forskellige trin som en eskalerende konflikt tager. Trinene er illustreret i *konflikttrappen* i figur 1. På nederste trin ved *uoverensstemmelse* er konflikten i sin spæde start. Parternes uenighed kan enten blive løst gennem forhandling, eller konflikten kan eskalere. Der er to vigtige grænser i modellen. Den første, mellem uoverensstemmelser og personificering, repræsenterer en grænse,

---

<sup>3</sup> Til den særligt interesserede anbefales Glasl, F. (1997) *Konfliktmanagement. Ein Handbuch fuer Fuehrungskraefte, Beraterinnen und Berater*, 5., erweiterte Auflage, Bern: Verlag Paul Haupt



hvor når den er overskredet, så har uenigheden flyttet sig fra at dreje sig om sagen, til at involvere personen. Her opstår ubehagelige følelser og, hvis der ikke gribes ind, vil negative følelser og bebrejdelser blive draget ind i konflikten. Ved denne grænse kan eskaleringen bremses, hvis parterne er opmærksomme på deres reaktioner i mødet.

Ved *personificering* og *problemet vokser* bliver konflikten mere og mere personlig og rettet mod relationen. Den næste vigtige grænse ligger mellem *problemet vokser* og *samtale opgives*. Nu er kontakten mellem parterne så anstrengt at de opgiver at kommunikere. Denne grænse er vigtig, fordi kommunikation er basen i konflikthåndteringen. Hvis parterne ikke kommunikerer, kan problemet ikke løses. De sidste fire trin skal ikke gennemgås i detaljer, men rummer en mere og mere anspændt situation, hvor andre drages ind i konflikten som forbundsfæller, der opstår negative, unuancerede fjendebilleder som gør den anden mindre værd som menneske. Parterne kan nu ikke rumme at være i hinandens nærvær og det er typisk her at vold og trusler inddrages i konflikten (Hammerich & Frydensberg 2009).

Figur 1: Konflikttrappen – egen model  
efter Hammerich & Frydensberg 2009 s. 41



## Præsentation af Projekt Integreret Voldsforebyggelse

I dette afsnit præsenterer jeg i korte træk IV-projektets formål og forløb. Dette for at give læseren en forståelse for, hvorfra og i hvilken kontekst empirien som præsenteres i dette speciale, kommer fra.

IV-projektet er et randomiseret kontrolleret interventionsstudie som har til formål at undersøge effekten af *Integreret Voldsforebyggelse*. *Integreret Voldsforebyggelse* er en tilgang, hvor både medarbejdere og ledelse deltager aktivt i at udvikle og forbedre den forebyggelsespraksis der er på arbejdspladsen. Denne tilgang er inspireret af DeJoy (2005), som viser at der med fordel kan fokuseres både på et lederniveau (kulturbaseret) og på medarbejderniveau (adfærdsbaseret) i forhold til at forebygge arbejdsulykker. IV-projektets forståelse af, at vold og trusler opstår i *"et komplekst samspil mellem individuelle, arbejdsmæssige og organisatoriske faktorer"* (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø u.d.). Målet med interventionen er at få aktiveret et samarbejde om processen på tværs af medarbejder- og lederniveau, hvor alle på arbejdspladsen deltager i arbejdet med at forebygge vold og trusler. Det er hensigten at afprøve og vurdere effekten af den integrerede tilgang til forebyggelse af vold og trusler, men også at udvikle redskaber til at kortlægge udfordringer, implementere interventioner og at omsætte den opnåede viden til praktiske redskaber som kan anvendes systematisk på arbejdspladser der ønsker at forbedre forebyggelsen af vold og trusler (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø u.d.).

Projektet løber over to år og involverer otte arbejdspladser i psykiatrien og otte arbejdspladser i kriminalforsorgen. De 16 arbejdspladser skal hver igennem et forløb der strækker sig over lidt mere end et halvt år og indeholder en række forskellige aktiviteter på arbejdspladsen.

I den indledende fase af interventionen afholdes der interview med den nærmeste leder, samt et fokusgruppeinterview med nogle af medarbejderne. Disse interviews vil, sammen med et omfattende spørgeskema, danne grundlag for en kortlægning af den aktuelle forebyggelsespraksis på arbejdspladsen. Det er disse interviews der anvendes som empiri i dette speciale. En beskrivelse af IV-projektet kan ses [her](http://nfa.dk/da/Forskning/Projekt?docId=4905cef3-9e5e-4be4-8f52-46db69be3e08)<sup>4</sup>, mens en illustration af interventionsforløbet er vedlagt i bilag 2.

---

<sup>4</sup> <http://nfa.dk/da/Forskning/Projekt?docId=4905cef3-9e5e-4be4-8f52-46db69be3e08>

### Min rolle i IV-projektet

Jeg var i efteråret 2017 praktikant på IV-projektet. De tre interviews som udgør dette speciales datasæt blev gennemført i slutningen af min praktikperiode. Forud for dem lå fire måneder, hvor jeg i deltog i en række interviews og interventionsaktiviteter på en arbejdsplads i psykiatrien. Jeg var en aktiv del af diskussioner og både praktiske og etiske overvejelser som forskergruppen gjorde sig vedrørende tilpasning af form og metode til kriminalforsorgens regi. Når der i det følgende angives et "vi" i de overvejelser som har været, menes altså forskergruppen og jeg som en fælles enhed.

Med en baggrund som sygeplejerske var min indgangsvinkel og forforståelse til området vold og trusler en anden end de akademiske medarbejdere i forskningsgruppen, som ikke har personlige erfaringer med arbejde i miljøer, hvor vold og trusler er hyppigt forekommende. Både som praktikant og som praktiker, var min rolle i projektet, såvel som i interviewsituationerne en anden end de øvrige i gruppen. Jeg oplevede at have et mere skærpet fokus på, og indsigt i, både arbejdsgange og reaktioner i arbejdet med de indsatte og i opkørte situationer. Min rolle i interviewsituationen er beskrevet i metodeafsnittet.

## Metode

Dette kapitel rummer beskrivelser af min metodisk fremgangsmåde i forhold til indsamling og bearbejdning af datamaterialet som ligger til grund for specialets analyse. Afsnittet indledes med en indføring i metoden *Tematisk Analyse* som jeg har anvendt til at bearbejde mit datamateriale. Efterfølgende præsenteres den indsamlede empiri, informanterne og interviewformen som er benyttet. Slutteligt præsenterer jeg de etiske overvejelser som jeg har gjort mig løbende igennem arbejdet med specialet. En diskussion af de valgte metoder og implikationer for den viden som er produceret findes i diskussionsafsnittet efter analysen.

## Tematisk analyse

Tematisk analyse er en metode til at strukturere, identificere, analysere og formidle temaer i et (ofte omfangsrigt) kvalitativt datamateriale. Tematisk analyse tilbyder en metode til at beskrive relevant data og fortolke dele af det. Tematisk analyse er en metode som kan anvendes på tværs af mange videnskabsteoretiske paradigmer, og til byder således en fleksibel metode til at bearbejde kvalitative data. Jeg har taget udgangspunkt i Virginia Braun og Victoria Clarkes (2006) artikel *Using thematic analysis in psychology*. Braun & Clarke (2006) opstiller en retningslinje med seks trin til en god tematisk analyse. En oversigt over disse er at finde i artiklen, og er ved lagt som bilag 3.

Braun & Clarke arbejder med inddelinger af det indsamlede data, hvor al indsamlet data kaldes *data corpus*, mens den del af data som bruges i analysen kaldes et data sæt.

I det følgende vil jeg beskrive hvordan jeg har grebet arbejdet med den indsamlede empiri an.

Første trin i analyseprocessen var at transskribere alle de gennemførte interviews, samt renskrive noter fra samtlige interviews og den rundvisning i Arresthuset som jeg deltog i, i forbindelse med IV-projektet<sup>5</sup>. Disse udgør tilsammen projektets fulde *data corpus* og er illustreret i figur 2. Alle interview er transskriberet ordret og i fuld længde i NVivo, som også er benyttet til kodning af data.

---

<sup>5</sup> Ud over de nævnte deltog jeg efter påbegyndelse af projektet i tre medarbejderseminarer med større grupper af betjene, som bortset fra antal mindede meget om fokusgruppeinterviewene i indhold. Da disse ikke blev optaget på bånd, og jeg havde en mere praktisk og ikke observerende/interviewende rolle i disse, betragter jeg dem ikke som en del af det data corpus som danner basis for nærværende speciale.

Figur 2 – Det fulde data corpus

| Aktivitet                 | Type / deltagere                                     | Antal gennemførte | Varighed |
|---------------------------|--|-------------------|----------|
| Interview med ledere      | Enkelt interviews / en deltager per interview        | Tre               | En time  |
| Interview med ansatte     | Fokusgruppe med tre til fem deltagere                | Tre               | To timer |
| Rundvisning i Arresthuset | Forskergruppen blev vist rundt af ledere og betjente | Et                | To timer |

Processen med at identificere temaer var i begyndelsen meget åben og afsøgende. Ideen til nærværende projektets overordnede interessefelt, relationens betydning i forebyggelse af vold og trusler, opstod i forbindelse med gennemførelsen af interviewene og var indgangsvinklen således den indgangsvinkel jeg havde til datasættet.

Efter transskription af alle interviews gennemførte jeg første kodning af det fulde datasæt.

Processen var induktiv og dermed ikke styret af en bestemt teoretisk ramme.

I første kodning søgte jeg at bekendtgøre mig med data i så rigt et omfang som muligt. Dette for at afdække om indtrykket af, at temaer relateret til relationer og ansigtsmøder med de indsatte var fremherskende igennem interviewene. Til trods for mit forsøg på at have en åben tilgang til kodningen, er det dog næppe sandsynligt at jeg har formået at frigøre mig helt for min indledende interesse i feltet.

Efter transskription og første kodning blev flere ting tydelige; Det relationelle, tilgangen til de indsatte og interaktionen generelt var fremherskende igennem alle interviews, dog mest eksplicit i fokusgruppeinterviewene med betjente, sygeplejersker og socialrådgivere. Lederinterviewenes fokusområde var mere organisatorisk, og havde et særligt blik på forhold mellem organisation, ledelse og medarbejdere. Om end spændende, ekskluderede jeg disse interviews fra mit endelige data set på grund af det nævnte, nærværende projekts omfang og fordi det perspektiv som lederne repræsenterede, ikke var interaktions-nært på samme måde som medarbejdernes. Det er dog klart at et sådan fravalg også er et tab af nuancer, som dog forhåbentlig opvejes af pointerne i analysen.

Efter anden kodning havde jeg identificeret 27 separate temaer. En illustration af disse er vedlagt som bilag 4. Ud fra dette tematiske kort afsøgte jeg temaerne indbyrdes afhængighed og ekskluderede forsøgsvis strukturelle elementer som uddannelse, politik og retningslinjer. Dette dels fordi disse emner ikke blev behandlet på en særligt omfangsrig eller dybdegående måde, dels på grund af min oprindelige interesse i relationer og interaktioner. Dette halverede antallet af temaer på mit tematiske kort.

Således med et indsnævret data set, påbegyndtes arbejdet med at genere koder og søge efter disse gennem transskriptionerne. Det blev en længere proces med at samle koder i temaer, slå temaer sammen og bryde dem op igen. Emnet er komplekst og mange af de første temaer var for hvirvlet ind i hinanden og svært adskillelige. Jeg er gentagne gange vendt tilbage til det fulde data set, gennemlæst- og lyttet det og fulgt op på, at de udvalgte koder, eksempler og temaer er konsistente over for datamaterialet.

I min søgen efter sammenhænge mellem de forskellige opdagede jeg, hvordan mange af de temaer som jeg havde identificeret som sammenhængende med at forebyggelse af vold og trusler uden brug af magt, handlede om den *vurdering* som betjenten foretager af, hvordan han eller hun skal handle i situationen. Det indsnævrede tematiske kort er vedlagt som bilag 4a.

Efter at have indsnævret feltet og identificeret nogle temaer som var konsistente igennem de tre interviews, begyndte jeg at orientere mig i relevant forskning og teori på området. Igennem en struktureret litteratursøgning<sup>6</sup> dannede jeg mig et overblik over relevant forskning op området, hvoraf det som viste sig relevant er præsenteret i problemfeltet. Både teori og eksisterende forskning har bidraget med perspektiver til forståelse af de udvalgte temaer.

I de tre fokusgruppeinterviews er der otte beretninger om konfliktfyldte situationer fortalt af betjentene som var til stede da situationerne udspillede sig. Da det er interaktionen mellem indsat og betjent som jeg interesserer mig for, syntes det oplagt at bruge disse beretninger om interaktioner som analysegenstand, men udgangspunkt i mit tematiske kort. Korte resumé af

---

<sup>6</sup> En beskrivelse af min søgestrategi som bilag 1.

beretningerne kan ses i figur 4, lige inden analysen. Det skal understreges at det er beretningerne i deres fulde transskriberede længde som ligger til grund for analysen.

I forlængelse af projektets videnskabsteoretiske standpunkt (interaktionistisk-konstruktivistisk, se særskilt afsnit om videnskabsteori) er det hverken muligt eller formålet med analysen at fastslå eller vurdere en form for objektiv sandhed om, "*hvad der virkelig hændte*" i mødet med den indsatte. Beretningerne er genfortællinger af betjentens oplevelse af en given situation, genfortalt og formet i mødet med mig og de andre i interviewsituationen.

Jeg har valgt kun at medtage beretninger fortalt af betjente fordi det, ifølge de ansatte selv, stort set altid er betjentene som står i konflikterne. Det civile personale kan forlade mødet, hvis den indsatte ikke vil samarbejde, eller opfører sig truende, hvorimod det er betjentene der skal korrigere adfærden hos den indsatte og derfor står i konflikterne

De otte beretninger er resultatet af en øvelse som de ansatte blev præsenteret for i interviewene. De ansatte blev bedt om at tænke på og beskrive en konfliktfyldt situation, som havde potentiale til at udvikle sig med vold og trusler, men som ikke gjorde det. De ansatte blev bedt om at reflektere over, hvorfor situationen ikke udviklede sig. Var der noget specielt ved både eget personlige- og andre tilstedeværendes bidrag, var særligt i forhold til at håndtere situationen? Hvad der noget i omstændighederne, noget ledelsen gjorde, noget organisatorisk eller andet, som var udslagsgivende? Alle deltagere fik udleveret et ark til at notere stikord på. Arket indeholdt en boks til at skrive lidt om situationen og fem bobler til at skrive stikord om noget som var betydningsfuldt. Arket er udarbejdet med inspiration fra IGLO-modellen, hvor IGLO står for Individ, Gruppe, Ledelse, Organisation og var overskrifterne i boblerne var derfor Individ, Kollegaer (Gruppe), Ledelse, Organisatorisk og Andet. IGLO-modellen kan bruges som et redskab til at tænke hele vejen rundt om en situation, således at det ikke kun er eget perspektiv som kommer frem (Videnscenter for arbejdsmiljø u.d.).



### Empiri og overvejelser herom

I dette kapitel præsenteres datagrundlaget for specialets analyse. Jeg vil redegøre for de metoder som er benyttet til dataindsamling, præsentere informanterne, samt reflektere over de valg som er truffet.

Det fulde datasæt som danner det empiriske grundlag for dette speciale, består af tre fokusgruppeinterviews med i alt 11 deltagere. De tre interviews er en del af en længere interviewrække gennemført i forbindelse med opstarten af IV-Projektet i Arresthuset. Direktoratet for Kriminalforsorgen har givet den overordnede godkendelse til IV-projektet, hvoraf en del af den indsamlede empiri benyttes i dette speciale. Den øverste ledelse i Arresthuset blev efterfølgende spurgt, om der var afdelinger i deres institution, som ønskede at deltage. De enkelte ledere for afdelingerne har givet tilsagn om deltagelse.

Interviewene repræsenterer forskergruppens første møde med de ansatte i Arresthuset. Det overordnede formål med interviewene var både at kortlægge forudsætninger for, og praksis vedrørende, forebyggelse af vold og trusler i Arresthuset, men også at få et indblik i de udfordringer og de styrker de ansatte selv mener der er, i forhold til at forebygge vold og trusler på arbejdspladsen. Hver interview varede to timer og blev udført som semistrukturerede interviews, hvor der på forhånd var udarbejdet en interviewguide med forskningsspørgsmål. Interviewguides er vedlagt som bilag 5. Alle interviews blev optaget som lydfil og transskriberet i fuld længde.

### Præsentation af informanter

Fokusgruppernes deltagere udgøres af både fængselsbetjente, sygeplejersker og socialrådgivere, dog med en overvægt af fængselsbetjente. Deltagersammensætningen de tre interviews var varierende og er illustreret i figur 3, hvor deltagerens alias og faggruppe er listet. Af hensyn til informanternes anonymitet, vil de ikke blive præsenteret individuelt, men i stedet som en gruppe, hvor den enkeltes karakteristika ikke fremgår tydeligt. Efterfølgende vil der ved citationer blot henvises til det tildelte alias.

I gruppen af fængselsbetjentene er begge køn, dog med en overvægt af mænd, repræsenteret. De er alle erfarne i faget med mellem fire og seksten års erfaring. De fleste har været ansat i

Arresthuset, hvis ikke i hele deres arbejdsliv, så i hovedparten af det. Aldersmæssigt spænder de fra omkring 30 til 55 år.

Ud over betjentene består informanterne af i alt tre fra det civile, ikke uniformerede personale - en sygeplejerske og to socialrådgivere. Det civile personale er, ligesom betjentene, erfarne med 15-35 års anciennitet i kriminalforsorgen. Det civile personale er alle kvinder. Det civile personale er tilknyttet en række forskellige afdelinger, men har deres faste gang på de afdelinger i Arresthuset som betjentene hører til, og de kender derfor hinanden.

Til alle interviews var der en til to fra repræsentanter fra forskergruppen til stede ud over undertegnede. Det var på forhånd aftalt, hvem der skulle fungere som den primære interviewer, men jeg alle tre interviews fungerede som anden interviewer, med ansvar for at holde overblik over, om alle ønskede områder blev berørt, samt at stille opfølgende og uddybende spørgsmål. I de to interviews, hvor vi var tre til stede, fungerede den sidste fra forskergruppen som observa og praktisk hjælper.

*Figur 3 – Oversigt over informanter*

| Fokusgruppe | Fokusgruppe 1 | Fokusgruppe 2 | Fokusgruppe 3 |
|-------------|---------------|---------------|---------------|
| Stilling    |               |               |               |
| Betjent     | Karim         | Herman        | Ole           |
| Betjent     | Morten        | Jørgen        | Pascal        |
| Betjent     | -             | Gitte         | Quinn         |
| Civil       | Dorthe        | -             | Elsa          |
| Civil       | -             | -             | Karen         |

#### Præsentation af fokusgruppeinterviews

Der er ikke en universel regel for det rette antal deltagere i et fokusgruppeinterview, da dette afhænger af blandt andet formålet og emnet i interviewet (Bloksgaard og Andersen 2012). I dette tilfælde var det ønsket, at der skulle deltage seks til syv medarbejdere til hvert interview, for på den ene side af få en bred repræsentation af medarbejdergruppen med hensyn til fag, alder,

anciennitet, køn, holdninger med videre, men på den anden side skulle der være god tid til dialog og at gå i dybden med emnerne (Bloksgaard og Andersen 2012). I alle tre interviews var der frafald på grund af sygdom og underbemanding i Arresthuset og antallet af deltagere blev derfor nedjusteret, da det ellers ikke havde været muligt at gennemføre interviewerækken. Deltagerne bød alle ind bidrag og meninger i interviewene, ligesom flere gav udtryk for at sætte pris på muligheden for dialog om deres arbejde i et roligt miljø, da personalemøder i arresthuset havde været suspenderet i både 2016 og 2017 af økonomiske grunde.

Forskergruppen havde forud for interviewene kun haft kontakt med ledelsen for de afdelinger som deltog, og de ansatte havde fået meget lidt, eller ingen, information forud for interviewet. Der lå derfor en vigtig opgave i starten af interviewet med at præsentere formål, form og indhold, men også at forklare både at selv om kontakten var formidlet gennem deltagernes ledere, så var deltagelsen i interviewet frivillig, en også at ingen informationer ville blive videregivet til ledelsen uden specifikt samtykke hertil. Alle deltagere blev lovet personlig anonymitet, og gav givet tilsagn til at deres udtalelser måtte optages på bånd og bruges i forskningsøjemed, herunder til dette speciale. Ideelt set, havde det været fordelagtigt, hvis det havde været muligt at informere de ansatte på forhånd, så de havde haft betænkningstid i forhold til deres samtykke, da det kan tænkes at det ville være svært at sige fra i situationen (Kruuse s. 339).

Udgangspunktet for alle interviews var, at betjentene er eksperter på deres arbejdsliv, hvorfor det var ønsket at møde dem der, hvor arbejdslivet foregår, men håbet var også, at de kunne føle sig på hjemmebane, og således styrke deres position, og mindske den asymmetri, der eller kan opstå i interviewsituationen (Bloksgaard og Andersen 2012). Af samme årsag blev antagelsen om de ansatte som eksperter ekspliciteret i begyndelsen af alle interviews og det blev understreget, at der ikke var nogle rigtige eller forkerte svar. At det som vi var interesserede i, var at lære om, hvordan de som enkeltpersoner oplevede virkeligheden på deres arbejdsplads.

Vi os for, så vidt muligt, at undgå akademiske begreber og termer, men forsøgte at lære de ansattes hverdagsprog og begreber, ligesom vi afstod fra at komme anbefalinger eller antagelser om, hvordan de kunne gøre deres arbejde, men forsøgte at være åbne og lyttende åbne for at få indblik deres tanker om deres hverdag i Arresthuset. Dette for både at understrege de ansattes

ekspertrolle, men også i et forsøg på at mindske afstanden mellem os som forskergruppe og dem som informanter.

#### Fordele og ulemper ved fokusgruppeinterviews

Tidligere var enkeltinterviews og observationer den primære metode til indsamling af kvalitative data. I takt med at de konstruktivistiske og interaktionistiske perspektiver har vundet indpas har fokusgruppeinterviewet udviklet sig til at være en anerkendt kvalitativ metode, om end den nok ikke er så udbredt som de to andre (Bloksgaard og Andersen 2012). Der er sket et skift fra at opfatte identitet og holdninger som en individbåren og konstant egenskab, men i stedet som noget der er konstrueres igennem interaktion med andre, som er foranderligt, og som ændres afhængig af kontekster og relationelle forhold. Fokusgruppeinterviewet er således særdeles velegnet til at forstå, hvordan meninger dannes, og holdninger, praksisser og identiteter skabes igennem social interaktion (Bloksgaard og Andersen 2012).

En hyppig kritik af fokusgruppeinterviews er, at deltagerne vil påvirke hinandens svar gennem social kontrol og sociale overdrivelser, men da disse fænomener også vil være til stede i den naturlige gruppedynamik, i dette tilfælde i Arresthuset, kan det omvendt også være med til at afspejle dynamikker i samspillet mellem deltagerne. Meninger og opfattelser produceres, i et interaktionistisk, konstruktivistisk perspektiv som dette speciale abonnerer på (se særskilt afsnit om videnskabsteori) i den sociale interaktion og de vil derfor altid være påvirket af en kontekst de indgår i (Bloksgaard og Andersen 2012). Fokusgruppens fordele er samtidig en af ulemperne. På den ene side kan social kontrol i gruppen være medvirkende til at uenigheder ikke kommer frem, hvis der er en styrende person eller gruppering som dominerer interviewet. På den anden side kan glansbilleder af emnet modsiges gennem diskussioner og modargumenter, hvilket kan give en større bredde og et mere nuanceret billede af emnet (Bloksgaard og Andersen 2012).

#### At benytte data fra et andet projekt

Alle interviews er som nævnt gennemført i forbindelse med IV-projektet, hvorfor formål, interviewguide og tidsramme på forhånd var fastlagt. At benytte sig af data indsamlet til et andet projekt sætter nogle begrænsninger, men indeholder også muligheder.

Det er næsten selvsagt, at emnet for den oprindelige undersøgelse, og dermed de spørgsmål der stille, sætter nogle begrænsninger for, hvad der er meningsfuldt at belyse. Selv om dette speciales emne ligger i tråd med det IV-projektets overordnede felt, så var der tidspunkter i interviewene, hvor det ikke var muligt for mig som interviewer at forfølge et spor i det informanten fortalte, uagtet hvor spændende det var, fordi det enten faldt uden for rammen af interviewet, eller fordi tiden til rådighed for interviewet var begrænset. En klar fordel er til gengæld, at jeg har fået adgang til et datasæt som både er unikt og mere omfangsrigt, end det havde været muligt, hvis ikke interviewene var udført i forbindelse med et stort forskningsprojekt. Det var vanskeligt for erfarne forskere med en sektorforskningsinstitution og økonomiske midler i ryggen at få adgang til at lave en undersøgelse i Arresthuset, hvorfor jeg ikke finder det sandsynligt, at jeg ville have fået adgang til feltet i samme eller i noget omfang overhovedet.

### Fremstilling i specialet

Alle interviews er transskriberet ordret, men i specialet vil citater for forståelighedens skyld præsenteres i en lettere redigeret form. Hvor det ikke skønnes at være af betydning for meningen er taleord, tøven og gentagelser redigeret. (...) angiver at dele af citatet er udeladt. Dette er eksempelvis anvendt, i lange tekstpassager, hvor kun det relevante for meningen er gengivet. ... angiver en længere pause eller afbrudt sætning. Forekommer eksempelvis i situationer, hvor to informanter afbryder og supplerer hinanden.

Tekst i [klammer] er hjælpetekst indsat i forbindelse med redigeringen, igen for at lette forståelsen for læseren.

## Etiske overvejelser

At gennemføre forskning med det formål at mindske mængden af vold og trusler har åbenlyse fordele, men det er alligevel mange etiske og moralske overvejelser at tage i betragtning, når en interviewundersøgelse planlægges, udføres, analyseres og formidles (Kvale og Brinkmann 2009). De etiske overvejelser i forbindelse med nærværende projekt har været mange, hvoraf nogle er allerede beskrevet i den forgående.

At sikre informanternes anonymitet er en vigtig del af, at beskytte informanterne mod eventuelle følgevirkninger af, at deltage i interviewet. Alle transskriptioner er lagret på sikre drev, og databehandling kan kun foregå herigennem. Alle informanter er blevet tilknyttet et alias, og det er kun undertegnede som kender den rigtige identitet. Ydermere har jeg valgt ikke at nævne Arresthusets placering eller navn, og kun beskrive det i vage formuleringer for yderligere at beskytte informanternes identitet. Internt på arbejdspladsen, vil det muligvis være muligt at identificere informanterne, men da hele arbejdspladsen er involveret i projektet og der ikke berøres særligt følsomme emner, vurderer jeg dette som acceptabelt, da det i realiteten vil være stort set umuligt at anonymisere helt, over for eksempelvis kollegaer. De enkelte gange følsomme emner blev berørt, blev der fra forskergruppens side dobbelttjekket om det måtte citeres. At beskytte informanterne og deres identitet er altid væsentligt, men i denne konkrete kontekst alligevel helt særlig, fordi deres arbejdes natur i forvejen medfører en sikkerhedsrisiko.

Derudover befinder de ansatte sig en særlig situation, hvor beretninger om deres arbejdsliv, samtidig er beretninger om indsatte, der befinder sig i en sårbar og udsat position. Som en del af anonymiseringen af det transskriberede materiale har der derfor været en opgave i, også at anonymisere de indsattes karaktertræk og signalement, således at heller ikke de kan genkendes af udeforstående.

En anden overvejelse som vi i forskergruppen diskuterede inden interviewene blev gennemført er, om der ved at stille spørgsmål til, og eventuelt udfordre, den hverdag som de ansatte er i, ville være en risiko for at åbne op for overvejelser som kunne påvirke de ansattes trivsel negativt efterfølgende. Her tænkes særligt på om det at sætte fokus på, hvor stort et omfang der reelt er af

vold og trusler i kriminalforsorgen kunne føre til utryghed i arbejdet, eller konflikter mellem ansatte, ledelse og/eller organisation om, hvordan disse problemer skal håndteres. Denne bekymring blev ikke mindre, da vi erfarede at personalegruppens mulighed for fælles refleksion og supervision er nærmest ikke eksisterende. Omvendt kan et forskningsprojekt være med til at sætte emnet på dagsordenen både på kollegialt, organisatorisk og politiks plan, hvilket på sigt kan være med til at bedre arbejdsforholdene i Arresthuset.

Slutteligt har jeg haft en del overvejelser omkring at benytte informationer indsamlet i forbindelse med et projekt (IV- projektet) til et andet (Nærværende speciale). Jeg har været meget opmærksom på, at være tro mod den kontekst som udtalelserne er givet i, herunder, det spørgsmål som de er et svar på, for ikke at fordreje informanternes udtalelser, men være tro mod det indhold som blev skabt i interviewsituationen. Alle informanter er ligeledes informeret om, at specialet bliver skrevet som et led i IV-projektet og med udgangspunkt i de pågældende interviews.

## Videnskabsteoretiske overvejelser

Omdrejningspunktet for nærværende undersøgelse er de ansattes beskrivelser af interaktioner med de indsatte. Det er således deres fortolkning, og genfortælling, af situationen som anvendes som datagrundlag for analysen. Jeg finder det meningsfuldt at undersøge de ansattes oplevelser, for den måde de oplever situationen, husker den og reflekterer den, afspejler deres opfattelse af situationen og hvilken mening den havde.

Jævnfør det ovenstående indskriver dette speciale sig i en interaktionistisk forståelsesramme. At tale om *det* interaktionistiske perspektiv er en forsimpning. Der findes forskellige retninger og strømninger inden for interaktionismen. Perspektivet er både kraftigt inspireret af, og kobles ofte med, andre perspektiver som eksempelvis fænomenologien og konstruktivismen (Hutchinson & Oltedal 2006). Hvilken betydning det har for den viden som produceres i specialet, vil blive præsenteret i det følgende. Men først en kort introduktion til det interaktionistiske perspektiv.

### Det interaktionistiske perspektiv

Den symbolske interaktionisme repræsenterer et perspektiv på hverdagslivet, hvor interessefeltet er hvordan handlinger tilskrives mening i ansigt til ansigtsrelationer (Hutchinson & Oltedal 2006). Betydning opfattes således ikke som iboende fænomener, men som noget der skabes i interaktionen mellem mennesker eller mennesker og ting. Mening og betydning er således relationelt og kan kun bestemmes situationelt gennem inddragelse af den kontekst den opstår i (Järvinen & Mik-Meyer 2005).

Det interaktionistiske perspektiv tilbyder en forståelsesramme, som er nyttig i analyser af den sociale virkelighed (Levin og Trost 2005). Når mennesker tolker på opførsel og gennem fortolkningen tilskriver hinandens handlinger mening, er der ifølge Herbert Blumer tale om symbolsk interaktionisme – et begreb, han har videreudviklet ud fra George Herbert Meads sociale behaviorisme. Det centrale er, hvordan der et intersubjektivt rum, mellem mennesker, skabes en - eller flere - opfattelser af situationen, som påvirker de handlinger der foretages (Hutchinson & Oltedal 2006). Det er her værd at nævne at handlinger dækker over de handlinger, som mennesker



foretager sig. Et menneske *er* ikke sine handlinger, men *gør* sine handlinger, og i det ligger at de kan ændres (Levin & Trost 2005).

Hvordan situationen defineres er et centralt punkt i det interaktionistiske perspektiv. Definitionen af situationen handler om, at hver enkelt vil handle ud fra det, som han eller hun oplever som virkeligt, og dermed bliver opfattelsen virkelig i sine konsekvenser. Den subjektive opfattelse kan analyseres, og derigennem kan der opnås en forståelse af, hvordan personen har forstået hændelsen. Enhver vil have sin egen definition af forståelsen, men i social samhandling, må parterne indgå et kompromis, hvis samhandlingen skal bevares (Levin & Trost 2005).

### Perspektivets betydning for specialets vidensproduktion

Som nævnt er der mange måder at forstå og bruge det interaktionistiske perspektiv på inden for samfundsvidenskaberne. I nærværende speciale kobles interaktionismen med konstruktivismen i et interaktionistisk-konstruktivistisk perspektiv. Dette afspejles blandt andet i specialets ontologiske forståelse; at der ikke findes en ægte sandhed som kan afdækkes, men en række af (konstruerede) sandheder om emnet som vil være meningsfulde i forskellige perspektiver og kontekster. Datamaterialet og perspektivet tillader at anskue feltet gennem de ansattes øjne, med de begrænsninger og fordele dette medfører. De ansattes (og min egen) fortolkninger af situationen vil være påvirket af både det konkrete møde (interviewsituationen) men også herskende diskurser på arbejdspladsen og/eller i samfundet (Juul & Pedersen 2012).

Alle møder er skabende, også de som ligger til grund for dataindsamlingen. Interviewene er således ikke *ren* data rensat for den kontekst som den er produceret i, men konstrueret i gensidig påvirkning mellem deltagerne (både de ansatte og forskergruppen) (Juul og Pedersen 2012). Ligesom i andre samspil, vil skabelse, og forhandling, af sociale identiteter-, samt forsøg på positiv selvrepræsentation, påvirke det indhold som skabes i interviewet. Interviewene kan således ikke ses som en afsøgning af den dybe, gemte mening, men skal ses som en proces, hvor fortællingen er skabt af deltagerne (Järvinen & Mik-Meyer 2005).

Den viden som produceres i dette speciale, vil således være en fortolkning af de fortællinger om forebyggelse af vold og trusler, som blev skabt i samspil mellem forskergruppen og de ansatte i

interviewsituationen. Resultaterne vil således ikke kunne opfattes som en ny sandhed, men en ny forståelse og fortolkning af det undersøgte (Juul & Pedersen 2012).

### Refleksioner om videnskabsteori

Der er uden tvivl mange variable som spiller ind på interaktionen mellem indsat og ansat. Det være sig tid, rum, politiske tendenser, personligheder køn, kultur og sikkert flere. Det vil ikke være muligt hverken at undersøge, afdække eller tage højde for dem alle inden for rammerne af nærværende speciale og det tilgængelige datasæt. Samtidig vil det for overskueligheden fremstillingen af specialets analytiske pointer være nødvendigt stille skarpt og zoome ind på nogle udvalgte problemstillinger.

Det er udgangspunktet for analysen af situationer skabes af deltagerne i den, igennem gensidig påvirkning, men også at den kontekst som den sociale samhandling sker i, har betydning for deltagerens handlemuligheder (Hutchinson & Oltedal 2006, Kristiansen 2003). Det er således vigtigt at understrege, at dette speciale hverken kan, eller skal, forsøge at vurdere gyldighed eller ræsonnement bag de handlinger som betjenten fortælle om og som gengives her. Ligeledes er det hverken målet, eller meningsfuldt, at søge at placere ansvaret for at konflikter udvikler sig til vold og trusler i Arresthuset. Den tolkning betjentene laver af situationen vil påvirke den måde de handler på i situationen. Det er derfor interessant at undersøge disse fortolkninger af situationer, for bedre at forstå dem. Der vil således ikke forekomme vurderinger af, om der "i virkeligheden" var tale om konflikt eller en trussel, da det ikke er meningsfuldt at tale om en anden virkelighed end den de ansatte oplever.

Interaktionen påvirkes både af de individer der deltager i den, deres indbyrdes relation og den kontekst som mødet foregår i (Goffman 2004b). Et ensidigt fokus på betjentenes handlinger som det eneste afgørende i situationen kan medføre en urealistisk forståelse af deres handlinger som nærmest deterministiske for udfaldet af situationen, hvor det er muligt at konstruere en anden virkelighed, hvis man ønsker det (Kristiansen 2003). Samtidig er de ansatte i mødet "*vævet ind i et netværk af multiple kontekster*" (Kristiansen 2003 s. 245), forstået på den måde, at det omkringliggende samfund, både i snæver og bred forstand vil påvirke handlemulighederne i situationen (Kristiansen 2003). Individerne er påvirkede af den kontekst de indgår i, som påvirker

det handlerum de har i situationen (Hutchinson & Oltedal 2006). Der abonneres således på en forståelse af, at rammerne for mødet ikke er uvæsentlige, da de påvirker de handlemuligheder som synes acceptable eller muligheder i situationen.

## Teori

Dette afsnit vil jeg præsentere de teoretiske begreber som anvendes i analysen. Afsnittet er bygget op således at det starter med en præsentation af Goffman, hans inspiration og kort om hans forfatterskab. Efterfølgende præsenteres relevante dele af Goffmans begrebsapparat.

Afsnittet baserer sig primært på bogen *hverdagslivets rollespil*<sup>7</sup> (2015/1959) samt de tre artikler *den oversete situation* (1964), *om ansigtsarbejde* (1967) og *Ærbødighed og opførsel* (1967) (De tre artikler er alle samlet på dansk i bogen *mikrosociologi og samhandling* (Goffman 2004).

### Erving Goffman

Den Amerikansk- Canadiske Sociolog Erving Goffman (1922-1982) beskæftigede sig igennem hele sin karriere med et mikrosociologisk perspektiv på hverdagslivet. Hans forskningsområde kredser om samhandling mellem mennesker og de mere eller mindre bevidste regler, der gør sig gældende for disse møder. Goffmans arbejde er udpræget mikrosociologisk og han interessefelt er de bagvedliggende regler som er styrende i den sociale samhandling. Goffman regnes ofte som interaktionist og kædes sammen med andre interaktionister<sup>8</sup> fra den såkaldte Chicago-skole, men han hentede og inspiration hos andre sociologiske tænkere, herunder Émilie Durkheim og Georg Simmel. Flere af deres indsigter om regulering samhandling kan genfindes i Goffmans værker (Harste og Mortensen 2013). Goffman selv bekendte sig aldrig til et bestemt videnskabsteoretisk paradigme, og hans forfatterskab rummer elementer af både fænomenologien, konstruktivisme, eksistentialisme og interaktionisme (Kristiansen 2005).

Goffman er kendt for en levende, næsten skønlitterær skrivestil og sin mange metaforer, som han ofte hentede i andre begrebsverdner (Kristiansen 2005). Gennem sit virke og omfangsrige udgivelser, skabte Goffman et begrebsunivers som kan bidrage til at sætte ord på det usete og det uanfægtede, de spilleregler som binder social samhandling sammen og forhindrer at interaktion mellem mennesker ender i kaos (Jacobsen og Kristiansen 2002).

---

<sup>7</sup> Originaltitel: *The Presentation of Self in Everyday Life*

<sup>8</sup> Blandt andet Herbart Blumer, Harold Garfinkel og Howard Becker (Kristiansen 2005).

## Social samhandling

Hver gang to eller flere individer befinder sig i hinandens nærhed, vil de ifølge Goffman i interaktionen kommunikere med hinanden. De vil fornemme hinandens tilstedeværelse og de vil påvirke hinandens adfærd gensidigt. Selv i de situationer, hvor de prøver at undgå hinanden, kommunikerer de, netop denne undgåelse. Goffman skelner imellem tilfældige, uengagerede møder og mere strukturerede møder, hvor deltagerne er åbne over for hinandens forskellige former for kommunikation (Goffman 2004b). I nærværende speciale retter opmærksomheden sig mod de strukturerede møder, hvorfor kun begreber vedrørende disse vil blive præsenteret.

Det helt centrale omdrejningspunkt i Goffmans forskning er den sociale samhandling, som indgår i det sociale møde, hvor to eller flere individer samarbejder om et fælles fokus (ansigt til ansigt). I dette sociale møde samarbejder deltagerne om at opretholde det som Goffman betegner som *samhandlingsordenen*. Samhandlingsordenen "*består i mangfoldige og uendeligt varierede former for selvregulering i menneskelige ansigt til ansigt-samhandling*" (Harste og Mortensen 2013 s. 246). Der er således ikke tale om *en* orden, med faste nedskrevne regler, men kulturelt styrede systemer som kan beskrives af ord som pli, takt, respekt, god opførsel med videre. Hvis ikke ordenden i samhandlingen opretholdes, vil mødet bryde sammen eller ende i konflikt (Kristiansen 2005).

Personer der indgår i et socialt møde, vil gensidigt påvirke hinandens handlinger og følelser. Dette vil ske gennem den kommunikation der er i mødet. Kommunikationen kan være verbal og non-verbal, ligesom Goffman pointerer at den kan være intenderet, eller ikke-intenderet. Goffman betegner dette som de signaler *vi giver* (bevidste, overlagte) og de signaler *vi afgiver* (Ubevidste, uden for vores vilje) (Kristiansen 2005). Personer vil, i mødet med andre, altid søge af give et bestemt indtryk. Dette gøres blandt andet gennem det han siger, hans holdning, ansigtsudtryk, beklædning med videre. I mødet vil han dog også afgive indtryk til den anden som han ikke kan styre gennem en mere ubevidst kommunikation. I det sociale møde vil der altså både være en intenderet og en ikke-intenderet form for kommunikation til rådighed for parterne (Kristiansen 2005).

Ifølge Goffman (2004b) vil mennesker i et hvert møde med andre, forsøge at få information om den anden, for således at forsøge af forudsige hans adfærd, hvilke motiver der ligger til grund for hans handlinger, samt hvad han ønsker at opnå i situationen. Hver part i et møde vil have sine egne ønsker til, og følelser for, situationen, men hvis mødet ikke skal bryde sammen, må de mødes i en fælles definition af situationen, hvis mødet ikke skal bryde sammen.

Hver deltager vil have sin egen definition af situationen og vil i mødet, benytte gestik og udtryk søge at påvirke de andres opfattelse af situationen i retning af hans egen. Uanset at parterne i et møde altid vil have mere eller mindre forskellige motiver for, eller ønsker til mødet, så må der foregå en vis tilpasning til hinanden. For at undgå at mødet bliver konfliktfyldt, må deltagerne finde en fælles definition af situationen, en form for enighed om, hvilken slags situation der er tale om. Denne fælles definition hjælper deltagerne til at tilpasse deres adfærd til situationen. Goffman påpeger at der i alle forsamlinger vil herske kulturelle og normative forskrifter for korrekt opførsel. Dette vil, hvis de overholdes, sammen med en fælles definition af situationen bidrage til at styre deltagernes adfærd og sikre at de fleste møder mellem mennesker kan foregå relativt uproblematisk (Goffman 2004b).

Goffmans perspektiv på samhandlingen er udpræget interaktionistisk og bevæger sig på et mikroplan, hvor emner som strukturer, organisationer med videre ikke behandles. Goffman påpeger sig, at selv om interaktionen foregår på mikroplan, så vil kontekstuelle forhold påvirke interaktionen. Rammerne som mødet udspiller sig i skaber muligheder og begrænsninger for, hvordan deltagerne kan agere i situationen, fordi der inden for en given kontekst kun vil være et udvalg af roller til rådighed som hver deltager i mødet kan påtage sig, og rammerne sætter dermed også en begrænsning for, hvordan situationen kan defineres. Rammerne er således med til at definere situationen og dermed også hvilke muligheder og begrænsninger for adfærd der er (Kristiansen 2005).

### Adfærd

I mødet med den anden vil individet være optaget af, om hans nuværende eller tidligere adfærd kan påvirke hvordan andre vil opfatte ham i fremtiden. I et møde forventes der af den anden, at der tages et vist hensyn til hinanden ligesom individet i følge Goffman vil individet i mødet med den anden vil regulere sin adfærd så den bliver passende. Denne tilpasning til hinanden bidrager til at

opretholde mødet som noget fælles. Uden denne tilpasning ville samhandlingen hurtigt kollapse og ende i konflikt. Reguleringen af adfærd sker gennem adfærdsregler, som angiver hvordan individet skal opføre sig ordenligt.

Goffman formulerer det således i artiklen *ærbødighed og opførsel*: *"En adfærdsregel kan defineres som en forskrift for handling, der ikke er anbefalet fordi den er behagelig, billig eller effektiv, men fordi den er passende eller retfærdig. Overtrædelser kan typisk føre til uro eller sociale sanktioner"* (Goffman 2004c s. 77). Goffman argumenterer for at adfærdsregler er en af de primære bidragskilder til mønstre i menneskelig adfærd (Goffman 2004c)

Adfærdsregler påvirker overordnet set individet i to retninger, direkte og indirekte. Direkte igennem de forpligtigelser som begrænser individets adfærd, og indirekte gennem forventninger, som beskriver både de forventninger andre har til individet, men også hvordan individet kan forvente andre handler over for ham. Der vil være tilknyttet forventninger og forpligtigelser til alle individer og de roller de agerer i (Goffman 2004c)

Goffman skelner mellem symmetriske og asymmetriske adfærdsregler, hvor symmetriske regler er alment gældende og kan betegnes som almindelig høflighed, hvorimod den asymmetriske version rummer tilfælde, hvor der ikke er lighed imellem to personers forpligtigelser og forventninger. Der vil eksempelvis være et asymmetrisk forhold mellem den indsatte og fængselsbetjenten, og derfor vil der være forskel i de forventninger og forpligtigelser de har indbyrdes. Både forventninger og forpligtigelser kan påvirke individets selvbillede, således at andre vil forvente at han vedbliver med at overholde en bestemt regel, han har forpligtiget sig til, ligesom han vil forvente at andre behandler ham i overensstemmelse med dette selvbillede. Sker der et brud på adfærdsreglen vil både aktør og modtager være truet i situationen, den ene fordi han ikke har overholdt sin forpligtigelse og den anden fordi han ikke er blevet behandlet som forventet.

### At bruge Goffman

De udvalgte begreber stammer alle fra Goffmans begrebsunivers omhandlende sociale møder mellem individer. Goffmans teorier bevæger sig på mikroplan og hans teorier afdækker det upåagtede i mødet som er af betydning for, hvordan individerne i mødet handler. I henhold til problemformuleringens spørgsmål om, hvordan interaktionen påvirker forebyggelsen af vold og trusler og ambitionen om at udforske betjentenes oplevelser med netop interaktionen, virker det oplagt at trække på Goffmans udbyggede begrebsapparat.

Goffmans teorier tilbyder ikke et blik for det strukturelle og organisatoriske, men tillader alligevel at inddrage kontekstens betydning for samhandlingen, dog ikke i et omfang at teorierne byder på forklaringer på makroplan, hvilket således ikke kan, men eller ikke er, formålet med specialet.

I analysen vil Goffmans begreber om social samhandling fungere som en baggrundsforståelse for de dynamikker som er til stede i det sociale samspil mellem betjenten og den indsatte. Goffmans tanker om *definitionen af situationen, adfærd og forventning* vil blive sat i spil i analysen i kombination med henholdsvis den introducerede viden fra afsnittet *afklaring af analytiske antagelser og begreber* og viden fra den eksisterende forskning inden for feltet.

Tilsammen vil dette bidrage med at udfolde udvalgte temaer fra empirien i analysen, hvor jeg med udgangspunkt i betjentenes beretninger vil søge at afdække, hvordan de oplever at interaktionen i relationelle møder med den indsatte kan bidrage til at forebygge vold og trusler.



## Figur 4 - Beretninger om konfliktfyldte møder

| Fokusgruppe/<br>Beretning<br>Betjent | Resumé   |
|--------------------------------------|--|
| 1a<br>Morten                         | <p>En indsat som hverken kan dansk eller engelsk er fulgt retur fra toilet. Den indsatte forsøger at kommunikere med betjenten, men de forstår ikke hinanden. Da den indsatte er retur i cellen, banker han hårdt hovedet ind i skabet flere gange. Betjenten skubber den indsatte væk fra skabet og tilkalder assistance fra kollegaer.</p> <p>Den indsatte trækker en kniv. Betjenten tager kniven fra den indsatte og fire til fem betjente overmander den indsatte, ifører ham håndjern og den indsatte placeres i en observationscelle (særlig celle til udadreagerende indsatte uden genstande som kan bruges til at skade andre eller sig selv).</p>  |
| 1b<br>Karim                          | <p>Den indsatte er frustreret over ikke at have nogen at går i fællesskab med, som taler samme sprog som ham. Det bygger sig op som frustration hos ham. En dag, da han får afslag på noget andet (en mindre, umiddelbart ikke så betydningsfuld ting), truer han med art begå selvmord. Den indsatte løfter op i trøjen og sætter en kniv mod maven og siger <i>"I'm going to kill myself"</i>.</p> <p>Betjenten vurderer i situationen at den indsatte mener sin trussel alvorligt.</p> <p>Der er tre-fire betjente ved døren til cellen. En betjent giver den indsatte peberspray, den indsatte overmandes og placeres i en observationscelle.</p>  |
| 2a<br>Herman                         | <p>En indsat har pakket sin celle ned og meddeler at han gerne vil lukkes ud. Derudover vil han gerne tale med en leder og sin advokat (begge dele er ting man skal søge om via en formaliseret rutine). Da den indsatte meddeles at han ikke kan lukkes ud, går han tæt på betjentene og tager blandt andet fat i døren. Den indsattes handlinger er af en karakter som kunne retfærdiggøre at gribe til magt for at stoppe udviklingen i mødet.</p> <p>Betjenten vurderer på baggrund af sit kendskab til den indsatte at situationen kan løses gennem dialog. Betjentene vælger i situationen at se bort fra de faste regler og kontakter leder og advokat. Lederen kommer og taler med den indsatte og situationen deeskaleres i en grad, som gør det muligt at afslutte mødet på en rolig måde.</p> |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <p>2b<br/>Gitte</p>  | <p>En indsat har det skidt psykisk og efterspørger noget medicin der kan hjælpe ham.</p> <p>Betjenten har et godt kendskab til den indsatte og vurderer at der er brug for at blive gjort noget. Betjenten bryder vanlig procedure for at få processen til at gå hurtigere. Imens bliver den indsatte mere opkørt og truer med at smadre cellen og hænge sig selv.</p> <p>Betjenten appellerer ved hjælp af sin relation til den indsatte om at besinde sig, give hende arbejdsro og forsikrer den indsatte om, at hun arbejder på at hjælpe ham, hvilket han accepterer og lover at holde sig ro. Det lykkes at få rekvireret en læge hurtigt, den indsatte får noget medicin og der falder ro på situationen.</p> <p>Betjenten fortæller at det er hendes vurdering at det ville være endt med magtanvendelse og anbringelse i observationscelle, hvis den indsatte ikke havde fået medicinen.</p>  |
| <p>2c<br/>Jørgen</p> | <p>En indsat som er placeret på afdelingen fordi han har smadret sin celle flere gange, er på vej retur fra gårdtur ledsaget af en betjent.</p> <p>Den indsatte taler kun et mellemøstligt sprog og lidt tysk. Betjentens tyskkundskaber er begrænsede. Den indsatte siger noget på tysk og tager armene om bag ryggen.</p> <p>Først slår betjenten det hen, fordi han ikke forstå hvad der bliver sagt og er fokuseret på at få den indsatte tilbage til afdelingen. Den indsatte er dog vedholdende.</p> <p>Retur i afdelingen fornemmer betjenten at der er noget under opsejling og vurderer, med udgangspunkt i det kendskab han har til den indsatte at der er brug for at få afklaret hvad det handler om. En kollega fra en anden afdeling som kan tysk tilkaldes.</p> <p>Det viser sig at den indsatte hører stemmer og at han har svært ved at være i det. Han beder selv om at komme i observationscelle, hvilket betjenten efterkommer. Den indsatte falder efterfølgende til ro.</p> |
| <p>3a<br/>Pascal</p> | <p>En indsat, som personalet opfatter som svagt begavet, har svært ved at forstå en besked om, hvordan han skal ansøge om at se sin advokat. Betjenten forklarer det flere gange, men kan mærke sin egen frustration over at den indsatte bliver ved med at spørge. Betjenten forsøger at kontrollere sin egen frustration ved at trække vejret dybt og trække sig lidt. En kollega fornemmer dette, og overtager stille og roligt kommunikationen med en indsatte, og får forklaret at de nok skal hjælpe ham.</p>   |

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>Den første betjent vurderer, at havde han været alene med den indsatte var kommunikationen enten kørt fast og havde eskaleret situationen eller han var blevet nødt til at lukke den ned og lukke døren til den indsatte, hvilket ville have medført banken og sparken på døren indefra.</p>  |
| <p>3b<br/>Quinn</p> | <p>En indsat som med betjentens ord - <i>måske havde været i psykiatrien, hvis systemet havde været bedre</i> - henvender sig mange gange med forskellige spørgsmål i løbet af den dag og virket latent aggressiv. Den indsatte tilkalder betjenten på igen. Af sikkerhedsmæssige årsager går de to betjente til døren.</p> <p>Den indsatte går meget tæt på, og <i>går helt op i hovedet</i> på betjenten. Betjenten føler sig truet og begynder at overveje om situationen vil udvikle sig. Den indsatte spørger hvor lang en straf det giver at slå en betjent. Betjenten overdriver, fordi han vil afskrække den indsatte fra at slå ham.</p> <p>Det viser sig at den indsatte er sigtet for vold mod en betjent, og vil tale med sin advokat.</p> <p>Betjenten reflekterer over, at han kunne umiddelbart have tolket situationen som en trussel og grebet til magt, men at situationen udviklede sig helt fredeligt fordi han ikke gjorde.</p> |
| <p>3c<br/>Ole</p>   | <p>En indsat som sidder frivilligt isoleret og som betjentene oplever som velfungerende i afdelingen, bliver kaldt til afhøring hos politiet.</p> <p>Da den indsatte kommer retur, er han oprevet og laver tumult på sin celle.</p> <p>Betjenten åbner døren til cellen og siger til den indsatte, at han har forståelse for eventuelle frustrationer, men at det ikke er acceptabelt at han kaster med ting.</p> <p>Betjenten forlader cellen igen, men en besked om at han vil vende tilbage om fem minutter når den indsatte er kølet ned, og så kan de tale om det.</p> <p>De betjenten kommer retur til cellen er den indsatte faldet ned og fortæller betjenten om det der gjorde ham vred. Situationen udviklede sig ikke yderligere.</p>   |

## Analyse

I dette kapitel formidles analysen af datamaterialet med henblik på at svare på projektets problemformulering og formål.

Kapitlet er inddelt i tre del; *Indledningen* som tilbyder en yderligere indføring i feltet, herefter følger afsnittet *udvalgte betragtninger om vold og trusler og vurderinger i det konfliktfyldte møde* som begge behandler udvalgte temaer som synes vigtige for besvarelsen af problemformuleringen.

### Indledning til analysen

Det svar som hyppigst, og gentagne gange i alle tre interviews, blevet givet på spørgsmålet om, hvordan konflikter, vold og trusler forebygges i Arresthuset, var, at det opnås gennem en god relation til de indsatte og ved at have tiden til at opbygge disse. Hvorfor relationen er vigtig, hvad den *kan* og hvordan den etableres og bruges i hverdagen i Arresthuset var vanskeligere for de ansatte at konkretisere. Forklaringer som *det lærer man, erfaring og fornemmelser* fyldte meget i svarene, hvorimod refleksioner over egne handlinger eller referencer til faglig viden eller systematiske metoder på området var sparsomme. Som jeg har været inde på i begyndelsen af specialet, virkede de ansatte ikke fortrolige med termen *forebyggelse* i forbindelse med vold og trusler. Derimod brugte de ansatte betegnelser som *at have en rolig afdeling* og *at få dagen til at glide*. Begge betegnelser bruges blandt andet om situationer, hvor de ansatte håndterer konflikter på en måde, så de ikke eskaleres, hvilket kan bidrage til at forhindre at vold og trusler opstår. Betegnelserne dækker dog også over blandt andet logistiske og sanktionerende elementer i arbejdet. I analysen er der udelukkende medtaget de dele af datasættet som omhandler konflikter, vold og/eller trusler.

Nærværende analyse baserer sig primært på de otte beretninger (figur 4) om konfliktfyldte interaktioner i Arresthuset. Beretningerne er som nævnt i metodeafsnittet fremkommet under interviewet i forbindelse med en øvelse. Samtlige beretninger omhandlede situationer mellem indsatte og betjente - fortalt af betjente. I to af beretningerne endte situationen med magtanvendelse, mens de seks andre omhandler situationer, hvor det endte med ikke at være nødvendigt at gribe til magt, om end det i alle fem, ifølge betjentene, havde været legitimt at gøre det. Beretningerne er interessante, fordi de er beskrivelser af interaktioner - af relationelle møder-

mellem fængselsbetjentene og de indsatte. Beretningerne kan give et indblik i, hvordan betjentene i Arresthuset forstår, og dermed handler i de episoder som de beskriver.

Gennem beskrivelser af praksis bliver det muligt at undersøge det, betjentene gør i de konfliktfyldte møder med det formål både at sætte fokus på emnet, men også at bevisliggøre noget af den intuitive erfaring og viden som praktikkerne besidder og bruger i hverdagen. Derudover giver beretningerne også et indblik i den kompleksitet som hverdagens møder mellem indsatte og ansatte rummer. De illustrer nogle af de udfordringer, som både ligger i den dobbeltrolle betjentene varetager, men også i den kontekst møderne foregår i.

Den førnævnte øvelse virkede ikke til at være en nem opgave for de ansatte. De var tøvende og kun et fåtal af dem brugte det udleverede ark. Flere stille spørgsmål til om de *skulle* skrive ned. Med henblik på at holde fokus på deres fortællinger, og at modstanden mod at skrive ned ikke skulle overskygge deres pointer, blev øvelsen i stedet til en form for fælles refleksion, hvor de skiftedes til at berette. Det lod til at betjentenes tøven ikke bundede i at der ikke var noget at fortælle, men det var vanskeligt for dem at sætte ord på, hvad der var udslagsgivende for udfaldet i situationen. Dette bunder muligvis i, at den viden som de ansatte trækker på i konflikter med de indsatte, er tavs viden. At de ansatte i arresthuset har vanskeligheder ved at reflektere over deres praksis, kan selvfølgelig bunde i andre ting end det foreslåede, herunder at befinde sig i en uvant interviewsituation. Lene Billund (2016) peger dog blandt andet på, at det kan være et udtryk for, at der mangler et fælles fagligt referencegrundlag for at fængselsbetjente, som kan danne basis for at reflektere over egen praksis. I sin ph.d.-afhandling argumenterer Billund for, at dette kan bunde i manglende muligheder og tradition for faglig refleksion inden for betjentfaget (Billund 2016). De ansatte i Arresthuset beretter i øvrigt om meget begrænsede muligheder for faglig refleksion på grund af et højt dagligt tidspres, men også på grund af besparelser inden for området. Med henvisning til dårlig økonomi havde muligheden for personalemøder og lignende eksempelvis været suspenderet i mere end et år på interviewtidspunktet, hvilket også kan have indflydelse på betjentenes evne til at reflektere over egen praksis/at sætte ord på deres oplevelser

Forebyggelse af vold og trusler lader altså til at være en del af de ansattes hverdagsslige arbejde, men på en mere eller mindre ubevidst, og dermed ureflekteret, måde. Berring og Buss (2018) peger

i deres gennemgang af litteraturen om deeskalering af konflikter i psykiatrien på, at deeskaleringen ofte baser sig på tavs viden og erfaring, samt at manglende, eller uartikuleret, viden kan medføre optrappende eller uhensigtsmæssig adfærd fra personalets side i konfliktsituationer.

Polanyi (2012) beskriver tavs viden som en viden der er større end det vi kan redegøre for sprogligt, men som er betydningsfuld for den måde vi indgår i samspil med andre på. Den tavse viden som betjentene besidder vil altså være en integreret del af den måde betjenten udøver sin praksis på (Polanyi 2012 citeret i Møller 2014). De ansattes vanskeligheder ved at reflektere over deres forebyggelsespraksis kan altså være et udslag af, at en stor del af deres praksis udføres på baggrund af personlige erfaringer og tavs viden. At forebyggelsen er uartikuleret, og muligvis ureflekteret, er uhensigtsmæssigt, både fordi det i værste fald kan fremprovokere vold og trusler, men også fordi adfærden hos de ansatte kan udmunde i krænkelser af den anden i konflikten og skade de relationer der er mellem parterne (Berring og Buss 2018). Billund (2016) peger i sin undersøgelse på at refleksion over faglig praksis kan styrke den måde fængselsbetjentene forvalter dobbeltrollen i arbejdet og styrke det relationelle arbejde. Der kan således være flere fordele ved at undersøge det konfliktfyldte møde mellem indsat og betjent, da dette kan bidrage med at artikulere noget af denne tavse viden om forebyggelse af vold og trusler som de ansatte besidder. At artikulere den tavse viden således at den bliver udtalt og kan analyseres, diskuteres og læres af, kan på sigt bidrage til udviklingen af både det relationelle arbejde og den dynamiske sikkerhed i betjentfaget.

### Udvalgte betragtninger om vold og trusler

Da ansatte angiver i alle tre interviews, at der på det pågældende tidspunkt var roligt i afdelingerne, men at de dagligt oplever konflikter med de indsatte og at de på ugentlig basis må gribe til magtanvendelse i forbindelse med konfliktfyldte møder. Fælles er også, at selv om der er mange konflikter, som nogle gange udmønter sig i trusler, så var det, på tidspunktet for interviewene ifølge da ansatte længe siden, at der havde været en voldelig episode på afdelingerne.

I alle tre interviews blev deltagerne spurgt om, hvorfor de tror, at vold og trusler opstår. Der kan være mange årsager, men de ansatte pegede alle på frustrationer hos de indsatte grundet indespærringen. *"De er låst inde 23 timer og så er der en times gårdtur. Så der er rigtig mange frustrationer her, specielt med de udlændinge som sidder her, med sproget. Det er det værste nok, det med sproget"* (Karim). Det som Karim fremhæver her, er de frustrationer og spændinger som opstår i den indsatte som resultat af, at være indsat i Arresthuset - det som Minke og Smith (2017) kalder for *fængslets miljø, kultur og dynamik* (Minke & Smith (2017) s. 250). I samme åndedrag inddrager Karim sproget som udløsende faktor. Arresthuset har mange indsatte, som ikke taler hverken dansk eller engelsk, hvilket bidrager til konflikter – og til vanskeligheder ved at løse disse, da kommunikationen er vanskelig.

Herudover nævnes særligt tid og relationer til de indsatte som afgørende, både i forhold til at forebygge at konflikter opstår, udvikler sig og eskaleres til situationer, hvor enten vold og trusler forekommer, eller de ansatte på at gribe til magtanvendelse. Tid og relationer til de indsatte hænger sammen, fordi tiden, ifølge de ansatte er den afgørende faktor for, hvordan kontakten med de indsatte forvaltes. Tid handler om både tid i det konkrete møde, om tid til refleksion, tid til at give sig tid og at have kontakt til de indsatte over tid. Temaet tid vil blive berørt senere i analysen, men her skal det fremhæves at de ansatte fremhæver tid som nøglen til at kunne varetage den støttende og motiverende, den bløde del, af betjentrolle. Andersen (2016) peger også på at forebyggelse af vold og trusler *"er indlejret i praksis og er en stor del af den såkaldte dynamiske sikkerhed, som betjentene varetager på daglig basis, og som opstår, når betjentene har rammer, bemanning og muligheder for at engagere sig og etablere et godt forhold til indsatte"* (Andersen 2016 s. 103)

### Frustration eller kalkulation

Selv om der er enighed blandt de ansatte om, at vold og trusler er uacceptable, og at der i Kriminalforsorgen er en politik om nul-tolerance over for samme, så skelnes der alligevel imellem forskellige typer konflikter og eventuelle trusler og vold som udspringer heraf.

Kriminalforsorgens nultolerancepolitik betyder ifølge de ansatte, at alle hændelser skal indrapporteres og politianmeldes og at alle hændelser med vold og trusler udløser en sanktion over for den indsatte. Nedladende tale er udløser også sanktioner, men politianmeldes ikke. Sanktioner kan være bøder, strafcelle eller fratagelse af mulighed for at gå i fælleskab.

På trods af en klar politik på området er der gråzoner. Både fordi forskellige mennesker oplever, fortolker og forstår situationer forskelligt (og dermed også om, hvorvidt noget eksempelvis er en trussel) eller simpelthen fordi det opfattes som en del af jobbet og derfor noget der hører med til jobbet som fængselsbetjent (Andersen 2015), som Morten og Karim taler om i det følgende citat;

*Karim: Personligt har jeg det sådan at det bliver en hverdag, når man har oplevet det så mange gange. Du bliver truet, magtanvendelse, hele tiden, rigtig mange gange (...)*

*Morten: Man skal selvfølgelig ikke finde sig i det, men du er nødt til at vide, at hvis du er i det her arbejde, så kommer det til at ske på et eller andet tidspunkt. Og det kommer ikke kun til at ske én gang, det kommer til at ske tit. (Karim og Morten)*

Betjentene mener altså at, selv om det ikke er acceptabelt, når vold og trusler forekommer, så må de som betjente acceptere det som en forudsætning i deres arbejde, som en del af hverdagen. De ansatte i Arresthuset skelner mellem vold og trusler udløst i forbindelse med konflikter, der udspringer af frustrationer, og en mere kalkuleret form for vold og trusler, en skelnen som også ses andre steder i fængselsforskningen (se eksempelvis (Minke & Smith 2017)). Vold og trusler udløst af frustrationer som i eksemplet med Karim er ifølge de ansatte den form de oplever oftest og som de har lettest ved at håndtere fordi de (ofte) udspringer af noget som betjentene kan relatere til. Samtidig er vreden tit rettet mod "uniformen" som de kalder det. At vreden er rettet mod uniformen, betyder at det ikke er den enkelte betjent der er målet, men nærmere hele retssystemet. Denne type frustrationer udløser det, som en af betjentene kalder *hverdagskonflikter*, som betjentene håndterer på daglig basis.



Den anden type vold og trusler, den kalkulerede form, er en anden type er rettet specifikt mod personen som den indsatte har en konflikt med, og udspringer af situationer, som ikke nødvendigvis er tydelige for de ansatte. Denne type vold og trusler er mere diffuse for de ansatte at forklare, fordi de både kan udspringe af konkrete situationer, men også være planlagt over tid som hævn eller være en del af et hierarkisk spil blandt de indsatte. Her vil trusler og vold typisk være rettet mod en specifik betjent. Pascal sætter i det følgende citat ord på forskellen:

*Hvor du tydeligt kan mærke, at det er den blå skjorte han er sur på ... I gider ikke hjælpe [mig] og I gider ikke det, og sådan noget, ikke! Hvor så der er også den situation, hvor det er dig, der har haft den [konflikten] og så siger han, og hvor han netop ligesom kigger for at få øjenkontakt ... det er dig, Pascal! Kan I huske navnet og det er dig, DU gør det og det er DIN skyld og DIG skal jeg nok huske! Den sætter sig selvfølgelig lidt tydeligere. Altså, så er der ingen tvivl! Du er ikke i tvivl når den er der!*  
(Pascal)

Betjentene taler om, at truslen *sætter sig i maven*, når den er rettet mod dem som person, hvorimod trusler udsprunget af frustrationer er lettere og håndtere, og også nogle gange bliver set igennem fingre med, fordi betjenten vurderer at den indsatte vil lide overlast af den sanktion som er påkrævet (typisk at blive isoleret i strafcelle i en periode timer til dage).

Informanterne arbejder med bandegrupperinger, og den kalkulerede form for vold og trusler fylder meget i de ansattes tanker om vold og truslers betydning for deres arbejdsmiljø, og det at være utryk i jobbet og i fritiden. De angiver dog også at den kalkulerede form er sjælden, hvorimod hverdagskonflikterne er hyppige. Betjentenes beretninger om konfliktsituationer er kun af den type som udspringer af konkrete/akutte frustrationer hos de indsatte, altså hverdagskonflikter, hvorfor det er denne type situationer, som dette speciale kan sige noget om, selv om det ikke skal afvises af det vil være ligheder med den anden type.

### Opsamling

Det foregående afsnit tilbyder en beskrivelse af udvalgte temaer, som er relevante at have kendskab til, for at forstå de rammer som betjentenes arbejde udspiller sig inden for<sup>9</sup>. Hvilke rammer der er for ansigtsmødet er, ifølge Goffman, udslagsgivende for den mening, deltagerne tilskriver situationen og dens deltagere. Ud over deltagerens ønsker, og følelser i situationen vil også konteksten som situationen udspilles i påvirke, hvordan deltagerne (kan) definere situationen. Dette fordi konteksten, og dermed rammerne for situationen, er udslagsgivende for, hvilken mening deltagerne tilskriver situationen og dens deltagere, og dermed også, hvilke muligheder og begrænsninger for adfærd der er (Kristiansen 2005). I det foregående har vi set, at forebyggelse ikke lader til at være en term som bruges i Arresthuset, men at der tales om at opretholde ro og orden, samt at undgå konflikter. Forebyggelsen synes indlejret i dagligdage i den forstand, at forebyggelsen er baseret på tavs viden og erfaring. De ansatte ser vold og trusler som unacceptable, men som et vilkår i arbejdet. Dog skelner de mellem to former, en udløst af frustrationer og en mere kalkulerende form.

I det næste analyseafsnit vil jeg præsentere en model som kan anskueliggøre udviklingen i det konfliktfyldte møde, og argumentere for, hvorfor vurderingen af situationen er et afgørende element i konflikthåndteringen.

---

<sup>9</sup> En beskrivelse af hverdagen i Arresthuset er vedlagt som bilag 6 til den særligt interesserede læser

### Vurderinger i det konfliktfyldte møde

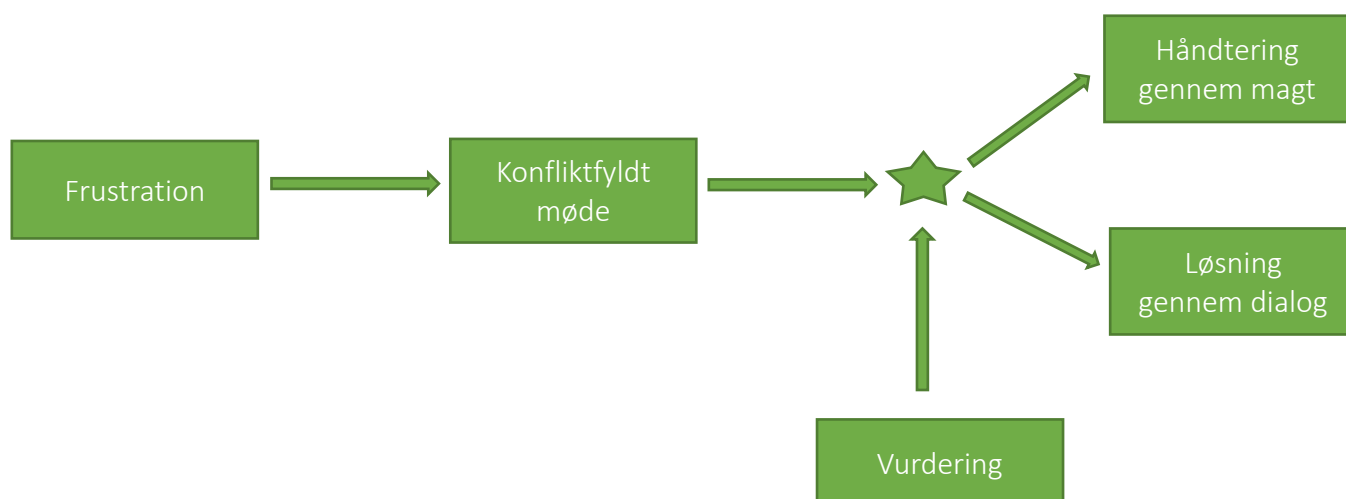
Ethvert møde med en indsat er, ifølge de ansatte i Arresthuset, altid et potentielt konfliktfyldt møde. Som en betjent udtrykte det på rundvisningen, så *ved man aldrig, hvad der er bag døren* (feltnote, rundvisning). Det betjenten hentyder til er, at fra det øjeblik døren åbnes ind til den indsattes celle, må betjenten være opmærksom på, og vurdere, situationen. Er der dårlig stemning eller er der en konflikt under opsejling? Hvis der er, hvad handler den så om, hvilke mulige udfald kan der være og hvilke handlemuligheder er der i den konkrete situation? Vurderingen af situationen består både i en vurdering af den indsattes konkrete handlinger og ord, men også af en række observationer, fornemmelser og formodninger om blandt andet den indsattes intentioner med handlingerne og viden om den indsatte. Goffman påpeger, hvordan det sociale møde er *"privilegeret med en åbenhed for alle former for kommunikation"* (Goffman 2004a s. 36) og det er således ikke kun det sagte, der udgør kommunikationen. Deltagerne i mødet vil også blive påvirket af blandt andet den andens kropssprog, toneleje og gestik. Mange af disse indtryk afgives og modtages uden at vi lægger nævneværdigt mærke til det i situationen (Goffman 2015/1959), men som alligevel påvirker vores vurderingen af den anden og hans intentioner i mødet. Som en betjent formulerer det; *"Jeg kan godt mærke, at det her det ender i et eller andet [voldsomt]"* (Jørgen 2c) som Jørgen formulerer det. Jørgen kan altså *mærke*, at der er en konflikt i mødet som må adresseres, men han ved ikke (til at begynde med), hvad den handler om, ligesom han har svært ved at formulere, hvorfor han tolker situationen som en begyndende konflikt, men han er ikke i tvivl om sin vurdering.

At kommunikationen i mødet både kan være udtalt og fornemmet, bidrager til forståelsen af, hvorfor det kan være svært for betjentene at konkretisere, hvorfor en situation tolkes som *truende*. Men også, hvorfor det kan være svært eksplicitere hvorfor en situation kan opfattes som *truende, men håndterbar* (som vi skal se eksempler på længere nede), mens en anden situation som måske minder om den første, tolkes som *truende der kræver indgriben* med magt. Det er dog tydeligt at det handler om en *vurdering* af den konkrete situation.

Ved en gennemgang af de otte beretninger fandt jeg et gennemgående mønster i, hvordan de konfliktfyldte møder forløber i betjentenes beretninger, som alle kan siges at være beskrivelser af *hverdagskonflikter*. Forløbet (se figur 5) starter med en mere eller mindre tydelig (for betjenten) frustrationskilde, hvilket leder til at mødet mellem den indsatte og betjenten bliver til et

konfliktfyldt møde. I det konfliktfyldte møde må betjenten vurdere de tilgængelige handlemuligheder, og afgøre, om det er muligt at håndtere situationen gennem dialog med den indsatte, eller om det er nødvendigt at gribe ind med magt. *Stjernepunktet* skal illustrere der, hvor situationen tipper enten mod det jeg kalder *håndtering gennem dialog* eller mod *håndtering gennem magt*. *Dialog* dækker over en bred vifte af løsninger, som alle har det til fælles, at de baserer sig på, at den indsatte og betjenten kommunikerer og samarbejder om en løsning.

Figur 5



#### Dialog eller magt

Den pågældende betjent er ikke nødvendigvis en del af hverken det, der går forud for frustrationerne, eller personligt involveret i konflikten, men inddrages i den, enten af den indsatte, eller fordi den indsatte udviser en adfærd som betjenten, i kraft af sin rolle som betjent, bliver nødt til at reagere på. Dette enten fordi adfærden er truende (over for den indsatte selv, miljøet i arresthuset eller betjenten), fordi den indsatte har brug for hjælp til at håndtere sine følelser eller fordi adfærden på anden måde ikke er acceptabel inden rammerne som i arresthuset. Betjenten må lave en skønsmæssig vurdering af, om situationen kan håndteres gennem dialog og samarbejde med den indsatte, eller om sanktioner, tvang eller magt er nødvendig for at kontrollere situationen og sikre både sin egen og kollegaers sikkerhed, den indsattes velbefindende og miljøet i afdelingen

(Bruhn, Nylander, & Lindberg 2010, Billund 2016). Vurderingerne skal oftest foretages i det øjeblik, hvor mødet udspiller sig og ethvert møde mellem en indsat og en betjent vil være unikt i sin relation, situation og kontekst. Derfor er bevæggrundene for vurderingen, og de kompetencer som det kræver af betjenten, noget som *"svært lader sig sætte på formel"* (Billund 2016 s. 21). Det er med andre ord ikke muligt at opstille udtømmende regler for, hvornår det ene valg er mere rigtigt end det andet, hvilket stiller store krav til betjentenes evne til at vurdere situationen. Betjenten skal naturligvis overholde gældende lovgivning, men indbygget i denne er der efterladt et stort skønsmæssigt rum.

Det følgende lille uddrag stammer fra beretning 2a og er illustrativ for de beretninger, hvor betjenten vurderer at dialogens vej er mulig. Citatet skal illustrere *stjernepunktet* i figur 5; Det punkt, hvor situationen kunne have udviklet sig - et tidspunkt, hvor grænsen for, hvornår det er tilladeligt for betjentene at gribe til magt er overskredet på grund af trusler eller truende adfærd, men hvor det alligevel vurderes at være muligt at håndtere situationen på en anden måde. I situationen går en indsat meget tæt på betjenten og har et truende kropssprog:

*Jørgen: Ja, for man kan sige, at han var så tæt på dig, at ...*

*Herman: ... Jeg kunne godt have reageret*

*Jørgen: ... du kunne godt have vurderet, at det var for tæt!*

*Herman: JA!*

(Herman og Jørgen)

Herman vurderer i situationen, at selv om den indsatte opfører sig truende og går (for) tæt på, så kan situationen håndteres uden brug af magt. I nogle situationer er det således muligt at vurdere situationen som håndterbar gennem dialog og samarbejde med den indsatte, selv om handlinger, ord og gestik, som *kunne* udløse en eskalering af konflikten, er til stede (Hammerich & Frydensberg 2009). En eskalering som kunne føre til, at betjenten måtte gribe til magtanvendelse. I stedet vælger Jørgen at bremse optrapningen og i stedet udforske sagen bag frustrationerne for at hjælpe den indsatte og løse situationen. Der kan således være flere måder at tolke den indsattes handlinger, og dermed måder at vurdere situationen på. Dette vil blive uddybet længere nede i analysen.

Betjentene fortæller dog også, at der vil der være konflikter som, eksempelvis beretning 1a, hvor situationen hurtigt udvikler sig fra at være en rutinepræget opgave (at følge den indsatte til toilet), til en voldsomt eskaleret situation, som kræver umiddelbar handling. Betjenten oplever at han *skal* handle for at beskytte den indsatte mod selvskaade (han banker hovedet hårdt ind i et skab) og sig selv (betjenten trues med kniv). Hvis betjenten ikke reagerer, vil enten han selv eller den indsatte muligvis komme til skade. Fordi den ansatte taler ikke et sprog som den indsatte forstår, så synes handlemulighederne i situationen at være begrænsede. I denne beretning lader det til at *stjernepunktet*, er opstået - og passeret - på et ganske kort øjeblik, og betjenten må handle hurtigt på en konkret trussel, for et opretholde sikkerheden - I det her tilfælde ved at gribe ind med magt. Betjenten handler altså på en tolkning af den indsattes adfærd, mens konfliktens årsag (hvad der udløser den indsattes adfærd) betyder mindre, hvilket kan medvirke til at konflikten blusser op igen på et senere tidspunkt, hvis ikke det der udløser den indsattes frustration afdækkes og afhjælpes (Hammerich & Frydensberg 2009).

I det følgende citat reflekterer Dorthe og Karim over denne type situationer, hvor konflikten er så eskaleret at det vurderes at dialogens vej ikke er mulig:

*Karim: "Så kan du ikke nå at rede den ud. Når først det kører, så kører den."*

*Dorthe: "Ja så kan du prøve med alle mulige former for konfliktløsning og trapper, og jeg ved ikke hvad der ellers eksisterer og det kan du mærke. Du kan mærke, at her kommer du ikke... [nogle vegne med dialog]"*

(Dorthe og Karim)

Karim og Dorthe taler om en form for *point of no return* i konflikten, hvor situationen er så eskaleret, at dialog ikke længere er tilgængelig som løsningsmulighed. Dorthe henviser til, at i sådanne situationer er det ikke muligt at anvende "*alle mulige former for konfliktløsning og trapper*". I interviewet havde vi netop talt om konflikthåndtering<sup>10</sup> og forskellige tilgange til dette, herunder konflikttrappen, som jeg kort har introduceret tidligere. At konflikten kan nå et punkt,

---

<sup>10</sup> Betjentene bliver uddannet i både fysisk og dialogbaseret konflikthåndtering i forbindelse med deres uddannelse til fængselsbetjent. Derudover er der løbende (tre-fire gange årligt), obligatoriske kurser for alle betjentene i samme. Dog er der enighed i alle tre interviews om, at hovedfokus i kurserne ligger på den fysiske del, og at den dialogbaserede konflikthåndtering nedprioriteres.

hvor parterne ikke kan løse situationen gennem dialog er repræsenteret på konfliktrappens øverste trin *Polarisering*, men allerede fra fjerde trin, hvor samtalen opgives vil det kræve en stor indsats at blive i mødet. Både fordi det kan være ubehageligt, men også fordi konstruktive løsninger kan være svære at få øje på, hvis begge parter i mødet er fyldt op af negative følelser. At undgå, at konflikten eskaleres, kræver en indsats, som minimum fra den ene part (Hammerich & Frydensberg 2009).

I beretningerne fra Arresthuset er der således i grove træk to udfald af vurderingen af situationen; at betjenten vurderer at truslen er så stor at der er behov for at *håndtere* konflikten med magt, eller at betjenten vurderer at det (måske) er muligt at *løse* konflikten gennem dialog og samarbejde. Jeg sætter henholdsvis at *håndtere* og at *løse* konflikten i kursiv, for at understrege en grundlæggende pointe; når der gribes ind med magt, reageres der på den indsatte opførsel som uacceptabel. Og denne "uordenlige" situation *håndteres*, så ordenen i afdelingen kan genoprettes, men den udløsende frustration adresseres ikke. *Løsning* af konflikten gennem dialog og samarbejde vil derimod typisk stoppe den u hensigtsmæssige adfærd hos den indsatte ved at rette fokus på den udløsende faktor, det som frustrerer og ophidser den indsatte, med det sigte at afhjælpe den. At håndtere konflikten med magt kan anses som en kortsigtet løsning, hvor en eventuel u hensigtsmæssig opførsel bremses, men hvis kilden til konflikten ikke adresseres, kan den blusse op igen. Løsning gennem dialog kan derimod ses som *både* en kortsigtet og en langsigtet forebyggelse af vold og trusler, som både standser den u hensigtsmæssige adfærd i øjeblikket, men også på længere sigt, både fordi kilden til frustration adresseres, men også, som jeg kommer ind på senere, fordi dialog og samarbejde bidrager til opbyggelse af tillid til, og erfaring med, samarbejde mellem parterne. Noget som vil påvirke de forventninger parterne har til hinanden, hvilket jeg vil behandle nærmere i afsnittet om kendskabet til den indsatte.

Den kommunikation der er i mødet, vil altså påvirke hvordan deltagerne tilskriver mening til situationen og dermed, i det her tilfælde, hvordan betjenten vurderer handlemulighederne i situationen. Er det *muligt* at løse konflikten gennem dialog, eller skal det gå en anden vej? I det følgende vil jeg komme mere ind på, hvad der kan påvirke betjentens vurdering i situationen.

### Den professionelles rolle i konflikten

Anskues mødet mellem den indsatte og betjenten som et møde mellem en professionel og en borger, kan der argumenteres for, at det er betjenten, der i forlængelse af sin rolle som den professionelle har hovedansvaret for kvaliteten af mødet (Møller 2014), også når det er konfliktfyldt. I mødet vil deltagerne påvirke hinanden, og den indstilling, udstråling, og de følelser, der knytter sig situationen, vil påvirke den anden (Goffman 2015/1959). Negative følelser hos betjenten vil påvirke, hvordan den indsatte tilskriver situationen mening, ligesom betjenten vil blive påvirket af den indsattes adfærd. I situationer, hvor den anden parts måde at reagere på udløser negative følelser i en selv, har den professionelle, her betjenten, et særligt ansvar for at håndtere disse følelser, hvis samhandlingen ikke skal bryde sammen eller blive konfliktfyldt (Møller 2014).

I beretning 3a fortæller betjenten Pascal om en situation, hvor den indsattes gentagne spørgsmål udfordrer ham. Pascal bliver fyldt op af negative følelser, som gør det svært for ham at udvise den tålmodighed og rummelighed, der er brug for, hvis situationen ikke skal eskalere.

*Så trak jeg mig lige tilbage og lige tog en dyb indånding og så prøvede jeg igen (...) Det var rigtig godt at Hans kunne mærke på mig, at jeg kunne simpelthen ikke mere, at jeg skulle hjælpes. Det var rart at der var tid til det. Altså igen, hvis der ikke havde været tid til det, så havde jeg været nødt til at lukke døren og låse, og så kunne jeg have en indsat bag døren, som banker og sparker på døren (...) og forstyrrer hele afdelingen. (...) Det vi har brug for i det her system, det er at bruge tid på de indsatte, som vi havde førhen (Pascal)*

Det lader til at Pascal er opmærksom på hans fremtoning og måde at handle på er af betydning i mødet med den indsatte. At *bevare roen i situationen* er en vending som alle betjentene bruger, og dette opfattes som grundlæggende i forhold til at undgå at konflikter eskalere, både af betjentene, men også i litteraturen om konflikthåndtering. Den ene parts aggression vil påvirke den andens i en opadgående spiral i konflikten. Formår den ene part derimod at forblive rolig, vil han lettere kunne forholde sig konstruktivt til sagen og ikke lade sine følelser få overtaget (Hammerich & Frydensberg 2009).



Pascal mærker de negative følelser som den indsattes adfærd vækker i ham, og prøver at håndtere dem ved at trække sig lidt tilbage og tage et par dybe vejrtrækninger, for at få kontrol over sin egen fremtoning i mødet. Da det ikke lykkes ("jeg kunne simpelthen ikke mere") overtager en kollega (Hans) kontakten med den indsatte, så Pascal får mulighed for at trække sig fra situationen, hvilket bidrager til at situationen ikke eskalerer.

Ifølge Pascal er der i situationen to ting, som er afgørende for udfaldet af situationen; At de kollegaer, der er til stede, kender hinanden, og at der er tid.

At kollegaerne kender hinanden, gjorde kollegaen i stand til at overtage situationen, og hjælpe Pascal ud af den. Det er ikke normal praksis blandt betjentene at bryde ind i et møde mellem en indsat og en betjent, da kutymen er, at den der har kontakten med den indsatte, er den der bestemmer, hvordan situationen skal håndteres, mens de andre tilstedeværende skal være til stede som fysisk sikkerhed, men ellers være afventende. Men i denne situation var det altså afgørende for en dialogbaseret håndtering af situationen.

Til sidst i citatet kommer Pascal ind på tid som afgørende faktor for, hvordan situationen gribes an. Som han udtrykker det ("hvis der ikke havde været tid til det, så havde jeg været nødt til at lukke døren og låse"). At der var tid til at være tålmodig og svare på de gentagne spørgsmål fra den indsatte bidrog altså til, at det var muligt at forebygge en potentiel konflikt gennem dialog. Havde der ikke været tid, da han ellers havde set sig nødsaget til at handle på en måde, der, med stor sandsynlighed ville have medført en uhensigtsmæssig adfærd ("og så kunne jeg have en indsat bag døren, som banker og sparker på døren") og som ville have optrappet konflikten.

At tiden spiller en rolle illustrerer, hvordan rammerne, som Goffman (2015/1959) påpeger, kan have afgørende betydning for, hvilke handlemuligheder deltagerne oplever som tilgængelige i mødet. For som en anden betjente udtrykker det;

*Hvis du har to kollegaer der hænger med røven i vandskorpen et eller andet sted, så føler du heller ikke rigtigt, at du kan tillade dig at stå og bruge den tid selv [på at tale med en indsat], selv om det er klart, at det er det, der gør, at vi undgår flest situationer [med vold og trusler/ konflikt] (Quinn)*

Hvis der er travlt, eller kollegaer har brug for hjælp, vil en dialogbaseret løsning på en konflikt altså blive nedprioriteret, eller som i Pascals tilfælde højere oppe, måske slet ikke blive set som en mulighed. Det relationelle møde vil altså påvirkes af de rammer som det udspiller sig i. Rammerne vil påvirke hvordan betjenten vurderer situationen. Som jeg allerede har været inde på, så vil de signaler som gives og afgives i situationen, på samme måde som rammen, påvirke betjentens vurdering af handlemuligheder. I det følgende afsnit vil dette blive udfoldet yderligere blandt andet gennem dele af Goffmans tanker om den sociale samhandling.

#### Definition af situationen

Et grundlæggende element i Goffmans tanker om den sociale samhandling er, hvordan individerne i mødet nærmer sig hinanden og søger en fælles definition af situationen for at opretholde samhandlingen uden mislyde, pinligheder og konflikt. I alle strukturerede møder mellem mennesker vil hver enkelt have deres egen definition af situationen, men hvis samhandlingen skal være velfungerende og ikke ende i opløsning eller konflikt, må deltagerne mødes i et kompromis om situationen. Usikkerhed omkring, hvordan den anden definerer situationen, kan føre til usikkerhed og utryghed for, hvad der skal ske (Goffman 2015/1959).

I beretning 3b, hvor en indsat opfører sig truende, beskriver betjenten den utryghed som kan opstå når det ikke er tydeligt, hvilken definition af situationen den anden, her den indsatte, opererer med.

*"Nåh men i hvert fald, så går han helt op hovedet på mig og siger: "Hvor lang tid [i fængsel] giver det at slå en betjent?" Du ved, så står jeg lige og tænker; Okay, hvad skal vi nu ikke?"* (Quinn).

Quinn udtrykker, at han i situationen er i tvivl om, hvordan den indsatte definerer situationen, og hvilke intentioner han har i mødet. Hvad handler spørgsmålet, som den indsatte stiller egentlig om? Skal Quinn opfatte spørgsmålet som en trussel om, at den indsatte vil slå ham? En tolkning som den indsattes kropssprog kunne pege i retning af. Eller skal han opfatte spørgsmålet konkret, som et spørgsmål om lovmæssig viden? De udtalte ord er ikke i sig selv en trussel, men den måde de fremføres på, gør Quinn i tvivl.

Fordi han føler sig truet, og for at afskrække den indsatte fra at slå ham, vælger Quinn at sige, at straffen er væsentlig længere end den er i virkeligheden. Samtidig forholder Quinn sig rolig og afventende i forhold til den indsatte. Selv om Quinn var i tvivl, så vedholdte han en rolig adfærd

over for den indsatte – man kan tolke det som, at han holdt fast i din definition af, at mødet var ufarligt, selv om han var i tvivl om, hvordan han kunne tolke den indsattes intentioner for mødet. Den mening som Quinn tilskriver situationen, og dermed den indsattes intentioner, har altså konsekvenser for den måde han handler på. Det handler således ikke kun om, hvordan betjenten *vælger* at handle, men også om hans fortolkning af modpartens intentioner? Quinn fortæller videre, at havde han tolket situationen som en direkte trussel, ville situationen være eskaleret og endt ud i en magtanvendelse;

*Det der i virkeligheden afværgede situationen, det var – tænker jeg – dét at jeg forholdt mig rolig for lige at se, hvad det var han ville, fordi jeg tænkte, at hvis jeg havde opfattet det som en trussel øjeblikkeligt; altså så var vi også endt i en magtanvendelse (Quinn)*

Det viste sig i situationen, at det den indsatte ikke umiddelbart havde til hensigt at true Quinn. Situationen handlede om noget andet, nemlig at den indsatte ønskede at tale med sin advokat i forbindelse med en verserende retssag. Quinns tolkning af den indsattes intentioner var altså afgørende for, hvordan han definerede situationen og dermed for de handlemuligheder der var tilgængelige for ham i situationen. Efter et kort sidespring i det følgende, vil jeg vende tilbage til Quinn og denne episode, og udforske, hvad der lå til grund for hans definition af situationen.

#### Det magtfulde møde

Under normale omstændigheder vil forhandlingerne om, og arbejdet mod, en fælles definition af en situation være et fælles anliggende, hvor ingen part i situationen har større ret til definitionen end en anden (Hutchinson & Oltedal 2006). I Arresthuset er situationen dog imidlertid særlig, da et møde mellem en indsat og en ansat i Arresthuset ikke blot er et møde mellem mennesker. Det er også et asymmetrisk møde. Mulighederne i mødet er påvirket af de kontekstuelle rammer og indlejret i disse er der en udtalt asymmetri, hvor betjenten i princippet besidder definitionsmagten i mødet. Betjenten besidder, i kraft af sin overlegne rolle i mødet, retten til at påbegynde og afbryde mødet, bestemme mødets indhold og, i et vidt omfang, hvilke regler som er gældende deri (Goffman 2004b). I praksis er magtfordelingen i Arresthuset dog et mere komplekst anliggende.

Betjentene er forpligtiget til at altid at bruge ”mindst muligt indgriben, [hvilket] betyder, at der ikke må anvendes mere magt eller flere restriktioner end nødvendigt” (Direktoratet for Kriminalforsorgen 1998). Betjentene fortæller dog at ”[Du] kan lave magtanvendelse, hvis det er det du er interesseret i, HVER gang [der er en konflikt]” (Ole). Det som Ole hentyder til her, er, at betjentene har stor mulighed for at bruge den magt som han er tilskrevet gennem sit arbejde. Igennem interviewene (og i anden forskning, se eksempelvis Tait 2011, Minke 2012) at der er forskellige typer af fængselsbetjente, hvor nogle ofte griber til at anvende fysisk magt end andre. I interviewene blev det ikke sagt direkte, men mellem linjerne fornemmedes det, at nogle også bruger *for* meget magt. At anvende magt i (for) vid udstrækning vil dog, ud over potentielt at være i strid med loven, formentlig heller ikke medvirke til et mindre konfliktfyldt miljø med færre vold og trusler. Dette både fordi en stor del af volds- og trusselhændelserne sker i forbindelse med magtanvendelse, men også fordi overdreven brug af magt kan optrappe konfliktniveauet generelt og skade relationerne til de indsatte, hvorimod samarbejde, relation, venlighed og fleksibilitet bidrager til at nedtrappe konfliktniveauet (Andersen 2016).

Betjentene i Arresthuset fremhæver da også, at det godt kan være, at de kan tvinge noget igennem, men dette vil medfølge, at de efterfølgende vil ofte have problemer med yderligere konflikter. Enten med den pågældende eller med andre indsatte. I det følgende citat sætter betjenten Ole ord på dette som en del af en længere forklaring af, hvordan det at bruge tiden på at løse konflikten gennem dialog er godt givet ud, både fordi en hård linje vil eskalere konflikten på kort sigt, men også på længere sigt, hvis konflikten blot udskydes eller håndteres, men ikke løses.

*Jeg tænker, at det rent faktisk er det, at vi er gode til vores arbejde, der gør, at der ikke er flere hændelser [med vold og trusler] end der er (...) Jeg synes vi oplever enormt mange episoder over en dag, hvor vi får snakket det ned, hvor man tænker, altså, hvis vi bare havde sat hårdt mod hårdt fra starten af, så var det lynhurtigt eskaleret (Ole)*

De ansatte beskriver, ligesom andre steder i fængselsforskningen (eksempelvis Andersen 2016) hvordan det at sætte *hårdt mod hårdt* generelt set virker optrappende i konfliktsituationer mellem indsatte og ansatte, mens samarbejde, venlighed og fleksibilitet bidrager til at nedtrappe konflikter.

Selv om det i teorien er betjentene der bestemmer, er praksis mere nuanceret. Denne pointe påpeges også af Gresham Sykes i *The society of Captives – A study of a Maximum Prison fra 1958*. Sykes mener, at det at opfatte betjentenes magt som total, langt hen ad vejen en illusion. For selv om det formelt set er betjentene der bestemmer, er praksis mere nuanceret, fordi de indsatte, ikke føler sig forpligtiget over for betjentene, og betjentene har relativt få virkemidler til at gennemtvinge deres vilje. Nok har de mulighed for fysisk at bruge magt eller tildele sanktioner, men Sykes påpeger, at da de indsattes frihed allerede er indskrænket, vil dette have begrænset effekt, og fængselspersonalet må derfor overveje alternative måder at opnå det ønskede på.

Goffman (19961/1967) taler om en tilstand af *modus vivendi* - en form for relativt stabil tilstand af kompromis, der, trods uenigheder, tillader at hverdagen kan fungere. En tilstand hvor parterne trods modsatrettede ønsker, og følelser, finder en måde at samhandle på.

At Arresthuset sætter en hel særlig ramme for mødet, er der ingen tvivl om, men en unuanceret opdeling i betjentene som magthavere og de indsatte som de underlegne i mødet synes altså ikke at være hverken hensigtsmæssig eller gangbar.

#### Kendskabet til den indsatte

I et velfungerende møde mellem mennesker vil deltagerne tage hensyn til hinandens ansigter og de følelser, der er tilknyttet til det og til situationen, fordi de identificerer sig med hinanden som mennesker. Individene vil have en gensidig forventning til den anden om, at han vil gøre det samme over for dem, at han er til at stole på, og at han vil samarbejde om at definere situationen (Goffman 2004b). Hvor sikker en deltager i mødet føler sig på, at dette nu også er tilfældet, afhænger af den information, der er tilgængelig om den anden, enten igennem den tilgængelige kommunikation i den pågældende situation eller som erfaringer fra tidligere møder (Goffman 2015/1959). I Quinns beretning fra tidligere (3b) giver den indsattes kommunikation et udtryk som er tvetydigt og som kan tolkes truende og altså ikke umiddelbart orienteret mod samarbejde. Quinn angiver, at hans opfattelse er, at situationen ikke udvikler sig, fordi han forholder sig rolig.

I interviewet blev dette fulgt op af et spørgsmål om, hvad der i øjeblikket gør ham i stand til at forholde sig rolig i en ellers umiddelbart truende situation. Hvad er det der gør, at han vurderer, at det i situationen er sikkert at blive i dialogen i stedet for at gribe til magt?

*Jamen, igen, relation. Jeg ved jo godt, hvordan han er som person; altså vi har jo ikke haft noget ... Altså han har ikke været udadreagerende på noget tidspunkt. (...) [men] hvis han sad et helt nyt sted; jamen, så var den her situation slet ikke foregået på den her måde, fordi man ikke havde haft kendskabet til ham (Quinn)*

Herman, som også var til stede i situationen supplerer;

*Herman: Nej, hvis du ikke kendte ham, så ville du ikke bare have stået der, altså så var han gået langt nok til...*

*Quinn: Så var han gået over [stregen]*

*Herman: Ja, så skulle der have været skabt noget afstand, og så skulle han være væk NU! (Herman og Quinn)*

Quinn angiver altså, at det er hans forudgående erfaringer med den indsatte, der afgør, at han ikke tolker situationen som overhængende farlig, men derimod som en situation han forventer at kunne håndtere gennem dialog. Han påpeger også, at havde den indsatte siddet på en ny afdeling, hvor betjentene ikke havde haft kendskab til ham, så havde de formentligt vurderet anderledes.

Det, som Herman og Quinn foreslår, er gennemgående både i betjentenes beretninger og i hele datasættet. At kendskab til og viden om den indsatte er afgørende for betjentenes arbejde med dialogbaseret konfliktløsning, fordi denne viden gør dem i stand til at forblive rolig i situationer, hvor de indsattes handlinger overskrider grænsen for, hvad der er acceptabel adfærd i Arresthuset.

Goffman peger på, at overholdelse af en given adfærdsregel (eksempelvis ikke at gribe til vold) vil påvirke de forventninger både individet selv og andre kan have til individets handlinger, og skabe et billede af personen som *sådan en* der ikke er voldelig (Goffman 2004c), hvilket kan forklare Quinns ræsonnement i situationen ("Jamen igen, relation, jeg ved jo godt hvordan han ER som person"). Quinn opfatter den indsatte som en, der ikke er udadreagerende, fordi han ikke plejer at være udadreagerende. Han vurdering er altså baseret på tidligere erfaringer i møder med den indsatte, og det kendskab som han har opbygget til den indsatte gennem disse møder, betegner han i citatet som en relation. Goffman (2015/1959) foreslår, at gentagne møder mellem individer kan medvirke

til at skabe sociale relationer. Møller (2014) ligger sig i forlængelse heraf og uddyber, at relationer opstår, når vi ser den anden som en unik person tydeligt adskilt fra andre. Her altså at se den anden som et individ og ikke blot en indsat, hvilket indebærer at interessere sig for at forstå den andens motiver og følelser, som igen virker tilbage på hvordan situationen defineres.

Deltagernes særegne bidrag til samspillet gennem karaktertræk og måde at formidle kommunikation på (både verbalt og non-verbalt) har betydning for samspillet, ligesom de fælles erfaringer som deltagerne har med hinanden, har betydning (Møller 2014). En betydning som ikke kun gør sig gældende for betjentene, men også for de indsatte, hvis opfattelse af situationen også vil påvirkes af kendskabet til betjente. Noget tyder på, at når betjentene siger, at relationen er betydningsfuld i det konfliktfyldte møde med den indsatte, så har det noget at gøre med kendskabet til den indsatte. Dette kendskab påvirker de forventninger, som betjenten har til den indsattes handlinger og dermed, hvordan betjenten vurderer situationen.

I det næste vil jeg beskæftige mig med, hvordan betjentene bøjer reglerne i Arresthuset – dette som oftest, når det netop har erfaringer med den konkrete indsatte. Igen er det altså relationen – eller kendskabet til den indsatte, der har afgørende betydning for, hvordan en situation håndteres.

#### At bøje reglerne

I flere af beretningerne (blandt andet 2a og 2b) fortæller betjentene, hvordan det at bøje nogle af Arresthusets regler var afgørende for, at de havde mulighed for at nedtrappe en konfliktfyldt situation. Betjenten Gitte (2b) fortæller om en situation, hvor en indsat har det dårligt psykisk og plæderer for at få medicin: *"Normalt, så er det jo sådan noget med, at der skal samtales med lægen. Der er sådan en procedure for det. Men mit kendskab [til den indsatte] gjorde så, at jeg greb knoglen"* (Gitte). Det er en fast regel for, hvordan, og hvornår, de indsatte kan komme til at tale med en læge. Denne procedure vælger Gitte at omgå, ved at kontakte en sygeplejerske, fordi hun vurderer, at situationen vil eskalere, hvis ikke den indsatte får lægehjælp.

*Jeg er nu ret sikker på at det var endt i en OBS-anbringelse, hvis der ikke var reageret, men jeg synes, at der var fuldt belæg for med hans papirer og hans historik – absolut belæg for at han skulle have den medicin ham bad om! Jeg synes det var rimeligt* (Gitte).

Gitte vurderer altså i situationen, at den indsatte har behov for at blive tilset af læge, vejer tungere end Arresthusets faste procedure. Dette både med baggrund i den indsatte historik hans aktuelle velbefindende for øje og på baggrund af hendes kendskab til ham. Eksemplet illustrerer, hvordan situationer i Arresthuset (den indsatte har brug for lægehjælp) kan have en sikkerhedsvurdering indlejret i sig. Den måde Gitte handler på, påvirker altså både den indsatte situation, men er også med til at forebygge en konflikt og potentiel magtanvendelse (OBS-(celle)anbringelse). Hvis Gitte ikke havde taget særlige hensyn til den indsatte og bøjet reglerne, var konflikten formodentlig optrappet. Ifølge Gitte selv beror hendes vurdering både på den indsatte papirer, hendes erfaringer fra tidligere møder med ham, og det han kommunikerer i situationen.

I artiklen *The Prison Officer's Dilemma* finder forfatterne, at betjentene af den *fleksible type*, særligt på afdelinger med lav sikkerhed, bøjer fængslernes regler, for at tilgodese den støttende og motiverende del af arbejdet. De fremhæver dog også, at fængselsbetjentene i undersøgelsen ikke er enige om, hvorvidt det er god skik at bøje reglerne for at tilgodese de indsatte eller om det skaber flere problemer end det løser, fordi det kan skabe splittelse mellem grupperne af betjente med forskellige tilgange (Bruhn, Nylander & Lindberg 2010), en overvejelse som også fremhæves af betjentene i Arresthuset. Det er ikke formålet her at opstille typer eller at efterprøve de skitserede kategorier. Betjentene omtaler dog flere gange, at der er forskellige stile i arbejdet med de indsatte som noget de er bevidste om i det daglige arbejde, hvorfor det synes relevant at nævne her. Nedenstående citat kommer fra en samtale om, hvor ofte der anvendes magt i afdelingen:

*Det er ikke dagligt, det vil jeg sige! Men det kommer også an på, hvad afdeling man er på, altså vi er nok dem der har færrest magtanvendelser, tror jeg. Vi er i en gammel historik blevet kaldt pædagogafdelingen, fordi vi er lidt mere large generelt (...) Der er lidt en rød tråd i forhold til, hvordan du behandler de indsatte, og på hvordan ... [de opfører sig]. Altså, det kan godt være at tingene nogle gange bliver lidt laissez-faire<sup>11</sup> og bliver alt for eftergivende, men det er også noget af det, der gør, at vi sidder i færre*

---

<sup>11</sup> Fransk udtryk som betyder at lade stå til. Inden for pædagogikken bruges udtrykket om en form for opdragelse, hvor der ikke gribes og korrigeres adfærd (Gyldendal u.d.)



*situationer med magtanvendelse end de gør andre steder [henviser til tilsvarende afdeling med samme type indsatte] (Jørgen)*

Jørgen bakkes op af sin kollega fra samme afdeling: "Også fordi, at vi arbejder ud fra – jeg vil ikke sige at vi siger 'Ja' hele tiden, men vi arbejder ud fra, hvis der er tid til at kunne nå en masse ting, men så kan de også acceptere det her 'nej' når det endelig kommer eller sådan når vi ikke har tid til det" (Herman). Det som Jørgen og Herman taler om her, er altså, at de oplever at der er forskelle på tværs af afdelingerne, hvor de opfatter sig selv som i den 'bløde' kategori af betjente. Som nævnt tidligere baserer Kriminalforsorgens værdi sig på balancen mellem det hårde og det bløde - en opdeling betjentene bruger, når de taler om hinanden.

Den måde Jørgen og Herman taler om deres tilgang til betjentarbejdet ligger i tråd med *den fleksible type* som Bruhn, Nylander & Lindberg (2010) har identificeret. Forskellen er dog, at der her tale om fængselsbetjente fra et arresthus med en relativ høj sikkerhedsprofil, og ikke som Bruhn, Nylander & Lindberg (2010) så, fra lav-sikkerhedsafdelinger. Dette er interessant, fordi forfatterne peger på, at den fleksible betjenttype kan have denne tilgang i kraft af den gruppe indsatte, de arbejder med (stabile, motiverede for at ændre sig, kan se en fremtid), og ikke, som Herman og Jørgen) negativt stærk styrende indsatte i et arresthus. Herman og Jørgen mener selv, at den tilgang de praktiserer, mindsker behovet for at anvende magt over for de indsatte, men understreger at de ikke har nogen konkrete kilder på dette.

Den tilgang Herman og Jørgen beskriver, kan både anskues som en del af deres menneskesyn i arbejdet, men også som en strategisk tilgang, der er med til at højne sikkerheden i afdelingen i henhold til tankerne om den dynamiske sikkerhed. Herman lægger vægt på, at de indsatte bedre kan acceptere et nej, hvis de generelt får et ja. I rapporten fra United Nations (2015) om dynamisk sikkerhed påpeges, at værdighed og respekt gør de indsatte mere tilbøjelige til at respektere betjentenes autoritet. Ligesom betjentene peger Andersen (2016) også på, at muligheden for at være fleksibel og imødekommende i mødet med den indsatte kan fordre en situation med færre hverdagskonflikter.

### Opsamling på vurderinger i det konfliktfyldte møde

I det forudgående har jeg påpeget, hvordan vurderingen af situationen er grundlæggende i sikkerhedsarbejdet i Arresthuset. Vurderingen ligger til grund for, hvordan betjenten finder det muligt at handle i den givne situation. Det konfliktfulde møde kan udspille sig i to overordnede scenarier for at forebygge vold og trusler; løsning af konflikten gennem dialog og samarbejde, eller håndtering af konflikten ved magtanvendelse.

Vurderingen er baseret på den kommunikation parterne udveksler i mødet, også den upågtede kommunikation, hvilket kan gøre det vanskeligt at eksplicite og udpege, hvad vurderingen beror på. Gennem analyse af betjentenes beretninger er en række punkter med betydning for vurderingen dog blevet tydelige, herunder kendskab til den indsatte, at forholde sig rolig og tid til at være til rådighed i mødet.

Parternes adfærd i mødet vil påvirkes gensidigt. I en optrappet konflikt kan det, at betjenten bevarer roen, og ikke "smittes" af den indsattes vrede gøre det muligt at bryde eskaleringen af konflikten. At gøre dette kræver dog både at betjenten er opmærksom på sin egen reaktion, men også at han har tid til at prioritere en dialogbaseret løsning. Kendskabet til den indsatte kan medføre en forventning om, hvordan den indsatte vil handle, hvorfor tidligere erfaringer med at den indsatte ikke optræder voldsomt eller truende vil fordre at betjenten ser det muligt at løse selv truende konflikter uden magt. Tid ser således ud til at være vigtigt både i situationen, men også som at kendskabet til den indsatte vil udbygges over tid og gennem gentagne møder.

Når betjentene taler om at relationer er med til at forebygge vold og trusler, så handler det om dette kendskab til den indsatte, hvilket rykker betjentens opfattelse af den indsatte fra *indsat* til *individ*. Denne forskydning i opfattelsen påvirker blandt andet den måde situationen defineres på – og dermed hvordan betjenten håndterer den - fordi han søger mod at forstå den indsattes intentioner og følelser i situationen.

Ydermere peger analysen på, at betjentene nogle gange bøjer reglerne i Arresthuset, når de skønner at det kan have en nedtrappende effekt på en konflikt og/eller tilgodese den indsattes behov i situationen. At bøje reglerne har således en konflikthåndterende effekt, i den forstand at det tilgodeser den del af arbejdsopgaven som handler om at støtte den indsatte, men også at opretholde sikkerhed og orden.

Det drejer sig altså om uhyre komplekse møder, der vil være påvirket af mere end kun de involverede parters følelser omkring mødet, men også af deres indbyrdes forhold og kendskab til hinanden og de rammer som mødet foregår i. De konfliktfyldte møder er altså situationer, som til enhver tid vil være unikke og afgjort af en lang række faktorer, hvoraf de fremhævede i den forgående analyse formentlig kun er et udpluk.

## Konklusion

I den præsenterede analyse har det været målet at undersøge, hvorledes fængselsbetjentene i Arresthuset oplever at kunne håndtere, og deeskalere, konflikter gennem følgende problemformulering:

*På hvilken måde kan interaktion i form af relationelle møder mellem fængselsbetjenten og den indsatte i Arresthuset bidrage til at forebygge vold og trusler?*

I gennem analysen er det blevet tydeligt, at det at håndtere konflikter, for derigennem at forebygge vold og trusler er et komplekst felt, som er stærkt bundet til de rammer og kontekst der er for mødet og dermed konflikten. I de to opsamlende afsnit (*opsamling og opsamling af vurderinger af konfliktfyldte møder*) opsummeres centrale pointer og mellemregninger i analysen, hvorfor der her kun præsenteres de endelige konklusioner af undersøgelsen.

*Jeg kan konkludere at:*

Relationelle møder mellem fængselsbetjente og indsatte kan bidrage til at forebygge vold og trusler, fordi betjenten i mødet har mulighed for at påvirke, om konflikten kan deeskaleres gennem dialog og samarbejde. Betjentene står i grove træk mellem et valg om at løse konflikten gennem dialog og samarbejde eller magt. Et valg som ikke er frit, og som påvirkes af flere faktorer i situationen. Gennem dialog og samarbejde adresseres den udløsende faktor for konflikten, hvilket bidrager til både kortsigtet forebyggelse *nu og her*, men også til langsigtet forebyggelse af vold og trusler, fordi den indsatte problem søges løst.

Hvordan betjenten vurderer situationen, er altså centralt for, at han oplever det som en mulighed at forsøge at løse konflikten i mødet med den indsatte. Vurderingen af situationen beror på verbal og non-verbal kommunikation, og i høj grad også på kendskabet til den indsatte, hvor viden om tidligere adfærd er afgørende for, hvordan betjenten tolker situationen.

Det er af afgørende betydning at betjenten kan bevare roen i situationen. I konflikten vil aggressiv adfærd smitte af på den anden i mødet, hvorfor en rolig betjent, lettere kan nedtrappe konflikter. At bevare roen hænger tæt sammen med vurderingen af situationen, fordi betjenten kun kan være rolig, hvis han vurderer at det er sikkert for ham selv og andre ikke at gribe ind. Muligheden for at forebygge vold og trusler hænger tæt sammen med tid; både at have tid nu, men også at have tid over en længere periode.

## Diskussion

I dette diskuterende kapitel vil udvalgte, vigtige, metodologiske emner blive diskuteret. I første halvdel af kapitlet diskuteres det, hvorvidt de meget enslydende meninger som er fremkommet i interviewene, er opstået på grund af strukturer i interviewet, den organisatoriske kontekst eller noget tredje. Anden halvdel handler om metodologiske spørgsmål om, blandt andet, hvilken viden specialets konklusioner tilbyder.

### Om (ikke) tale frit

Selv om der flere gange undervejs i interviewene blev talt om følsomme emner som vi (i forskergruppen) på forhånd havde haft overvejelser om, i forhold til ikke at skabe konflikter, så udeblev både diskussioner og modargumenter som oftest. Umiddelbart var deltagerne meget enige.

Generelt var det min oplevelse, at informanterne talte frit og dynamik og stemning mellem deltagerne var god. Det var tydeligt at deltagerne kendte hinanden godt, og dialogen var venskabelig. Adspurgte direkte om, hvordan kollegiale uenigheder og konflikter håndteres fortæller flere af betjentene, at der ikke er kultur for at debattere hvordan en situation kunne, eller skulle, være håndteret anderledes. Skulle der, en sjælden gang imellem være en der ville påtale, eller debattere en andens handlinger, så var det under fire øjne - aldrig i plenum. Billund (2016) peger på, at de helt særlige arbejdsforhold som betjentene arbejder under, hvor betjentene i yderste konsekvens er afhængige af hinanden på liv og død, påvirker relationen mellem dem på en måde, hvor de hele tiden er opmærksomme på, ikke at være i konflikt med de andre. Dette for at kunne føle sig tryk i det gensidige afhængighedsforhold, hvilket kan have påvirket de ansatte i interviewene på en måde, så eventuelle uenigheder ikke blev sagt højt. Dette er netop en af ulemperne ved fokusgruppeinterviews – at der i stedet for debat og nuancer opstår en form for social kontrol, hvor kun en side af sagen belyses.

I forbindelse med samtalen om forskellige typer af betjente, som er omtalt i afsnittet *at bøje reglerne* beskrev Herman og Jørgen, hvordan det er deres opfattelse, at forskellige typer af betjente samler sig på bestemte afdelinger, således at der vil være *bløde* og *hårde* afdelinger. Andersen (2018) finder at betjentene tilpasser sig både rammer og kultur i den afdeling, hvor de er ansat. Et fund, der peger i samme retning som betjentenes oplevelser af, at afdelingernes betjente er meget

ens i deres tilgang arbejdsopgaverne. Den store enighed, og udeblevne uenighed, er således ikke *nødvendigvis* et udtryk for en dynamik i interviewet, men kan bunde i institutionens, eller afdelingernes kultur.

Om de ansatte ganske enkelt var meget enige, om det var formen eller situationen i interviewet, eller om fraværet af modsigelser og debat i interviewene kan finde en forklaring i noget andet end det ovenstående, er hverken kan, eller skal, jeg gøre mig til dommer over her. Ud fra Andersens (2018) og Billunds (2016), resultater, kan noget dog tyde på, at det at benytte fokusgruppeinterviews som metode i kriminalforsorgen har sine begrænsninger, hvis ønsket er at få et nuanceret billede af den daglige praksis udført af betjentene.

## Metodologi

Det empiriske udgangspunkt for specialet består som bekendt i en række interviews med ansatte i Arresthuset, som havde til formål at afdække de ansattes egne oplevelser af vold og trusler, samt forklaringer af, hvad det gør (og ikke gør) for at forebygge vold og trusler i hverdagen. Det er således de ansattes beretninger om, og fortolkninger, af situationerne som er genstand for analysen, hvilket har betydning for den viden som er produceret. På hvilken måde vil blive uddybet i det følgende.

## Validitet og reliabilitet

I kvalitativ forskning er det ikke meningsfuldt at tale om validitet og reliabilitet i den klassiske positivistiske forståelse, hvor validitet er et udtryk for gyldigheden af resultaterne og reliabilitet for pålideligheden, herunder muligheden for at genskabe processen og opnår tilsvarende resultater (Juul & Pedersen 2012). Med udgangspunkt i kvalitative data analyseret i et interaktionistisk-konstruktivistisk perspektiv, er det ikke meningsfuldt at reflektere over om resultatet afdækker en ægte eller endegyldig sandhed om emnet. Betjentenes beretninger er blevet til i en (genfortolkende) proces mellem deltagerne i interviewet (herunder forskergruppen), ligesom beretningerne repræsenterer genfortællinger af samspilssituationer mellem betjente og indsatte. Den viden som er produceret igennem specialets analyser, er således situationelt skabt og lokalt forankret, og fortolket gennem flere led, slutteligt af undertegnede i analysen. Analysens konklusioner tilbyder således et perspektiv til at anskue og forstå problemstillingen i den aktuelle, lokale kontekst.

Projektets validitet ligger i at være bevidst om de begrænsninger, der er for den viden som er produceret, samt hvilke forhold, der her været med til at skabe den, herunder valgte metoder. For at kvalificere undersøgelsens resultater, har jeg således søgt at være både omhyggelig og transparent i mine beskrivelser af overvejelser, valg og metoder som ligger til grund på analysens resultater.

På samme måde som det klassiske validitetsbegreb giver udfordringer i den kvalitative metode, er det heller ikke meningsfuldt at tale om reliabilitet i den forstand, at undersøgelsen skulle kunne gentages af andre, med det samme resultat til følge (Juul & Pedersen 2012). Resultaterne i



undersøgelsen er skabt gennem interaktioner i interviewene, mine forforståelser, viden og interesser, der, uanset ambitioner om en åben tilgang til kodningsprocessen, har påvirket de temaer som blev konstrueret (af mig som forsker) og den måde de er koblet til hinanden.

## Perspektivering

Den valgte metode og fremgang i analysen har resulteret i en relativ bred analyse, der præsenterer nogle dynamikker, som synes at påvirke den indsatte og betjenten i det konfliktfulde møde. Til gengæld bevæger analysen sig ikke så meget i dybden med de teoretiske begreber om de konkrete samspilssituationer, hvordan samspillet udføres og hvilke strategier deltagerne trækker på. En af grundene til dette skal findes i det anvendte datamateriale, hvor beskrivelserne af samspillet var af en sådan karakter, at det ikke syntes frugtbart.

I nærværende undersøgelse har jeg klarlagt og udforsket nogle af betjentens opfattelser af de konfliktfulde møder. For at komme helt tæt på den relationelle dynamik i mødet, kunne det være spændende at studere disse møder i deres naturlige forekomst i Arresthuset. Det kunne være interessant at udforske mine fund fra konklusionen nærmere i et observationsstudie, for på den måde, endnu mere detaljeret at kunne artikulere den tavse eller ureflekterede viden betjentene handler med når de håndterer konflikter i Arresthuset.

At forebyggelsen af vold og trusler baserer sig på tavs viden, gør sig formentlig gældende inden for andre områder af det sociale arbejde, som det gør sig gældende inden for psykiatrien som Berring og Buus (2018) foreslår og Kriminalforsorgens institutioner (Billund 2016).

Det har været ambitionen at bidrage med aktuel, nærværende og praksisorienteret viden, som både kan bidrage til udviklingen af betjentfaget, men også som kan bidrage med viden der kan bruges på tværs inden for socialt arbejde.

At blive klogere på, hvad det er der sker i de situationer, hvor det lykkes at håndtere konflikterne uden brug af magt, vil være viden som kan komme til gavn mange steder inden for det sociale arbejdes felt, hvor ansatte og borgere står ansigt til ansigt i konfliktfyldte møder hver dag.

På trods af den valgte metode begrænsninger både i typen af viden der er skabt og dybden af den, så mener jeg dog alligevel, at konklusionerne kan bidrage med viden inden for feltet. For det første tilbyder specialets fund aktuel viden fra et dansk Arresthus, et område som i særdeleshed er underbelyst inden for forskningen.

For det andet er det interessant, hvordan der findes et relativt stort overlap mellem de fremanalyserede temaer i det aktuelle datasæt og eksisterende fængselsforskning, både fra

Danmark, en også fra Europa. Dette peger på, at selv om den producerede viden er lokalt forankret, så synes der at være nogle mere generelle tendenser til stede også.

### Antagelser om nødvendigheden af magt

I forlængelse af Jørgen og Hermans udtalelser (i afsnittet om at bøje reglerne) om, at de *bløde* betjente ender i færre magtanvendelser end de, der anlægger en hård linje, kunne det være interessant at undersøge forskelle og ligheder mellem de forskellige tilgange til indsatte i Arresthuset og sammenholde resultaterne både med frekvens af magtanvendelser. Det kunne være spændende at undersøge, om det faktisk hænger sådan sammen som betjentene foreslår, eller om der er noget andet på spil. Ydermere er interessant om betjente som anlægger en blød linje, og har færre magtanvendelser, er mere udsatte, når det kommer til vold og trusler? Et argument for at betjentene har retten til at anvende magt, er vel netop at det i konfliktfyldte møder er muligt at bringe handlingen til ro med magt og genoprette sikkerheden.

Det lader til at de ansatte i Arresthuset anser muligheden for at gribe ind med magt over for de indsatte som en essentiel del af sikkerhedsarbejdet i Arresthuset. En antagelse som jeg har anvendt i specialet uden at anfægte den. Det har jeg gjort, dels fordi det er de ansattes opfattelser og erfaringer som er målet for undersøgelsen, dels fordi fængselsvæsenet i sin nuværende form er de ansattes arbejdermæssige realitet, og her er samme norm gældende; Truende, vrede, opkørte indsatte kan håndteres med magt, hvis de ikke indordner sig under de krav som stilles.

Selv om der er forskelle, så er der også mange ligheder mellem de konflikter og udfordringer der er i henholdsvis arresthuse (og fængsler) og i psykiatrien. Der er et stort overlap af borgere mellem de to institutioner, blandt andet i et højt konfliktniveau, brug af magt og indespærring.

Selv om der måske er et større fokus på at nedbringe mængden af tvang(magt) i psykiatrien, så er det nærliggende at antage at ansatte i begge brancher anser det at have muligheder for at anvende magt som en del af deres sikkerhed når de er på arbejde.

Inden for psykiatrien er der dog en ny tendens, hvor ambitionen er at eliminere tvang over for de indsatte fuldstændigt gennem en metode kaldet Safewards. Målet er at forbedre både sikkerheden

og trygheden på de intensive psykiatriske afdelinger, det vil sige der, hvor de allerdårligste patienter befinder sig. Midlet til at nå målet, er samarbejde mellem personale og patienter. På psykiatrisk center Ballerup arbejder de med denne metode – med overraskende gode resultater. Med ti håndgribelige interventioner rette mod praksis, herunder den herskende kultur på afdelingerne har afdelingerne nedsat deres brug af bæltefikseringer med 83% fra 2013-2014 (Region Hovedstadens Psykiatri u.d).

Det kan altså, i hvert fald i psykiatrien, lade sig gøre at nedsætte brugen af magt og tvang, en bevægelse som kunne være spændende at afprøve i en fængselskontekst, hvor de ansatte har magt inkorporeret i alt hvad de gør. Men nok også et projekt som ville kræve en stor indsats, fra alle involverede.

## Referenceliste

Med mindre andet er angivet er alle URL- adresser tilgået 28.08.18

Adamsen, M. L. (2013): *Screeningsprojektet for psykisk sygdom*. Direktoratet for Kriminalforsorgen.

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Files/Billeder/Fra%20afdelinger/Screeningsrapport%20til%20Intranettet%20Internettet%2016-12-2013.pdf>

Andersen, D. R. (2018). *Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet*. Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet [http://vbn.aau.dk/da/publications/faengselsbetjentes-haandtering-af-foeelsesmaessige-krav-og-belastninger-i-arbejdet\(126bbc6f-7d2a-4644-bf95-140971833233\).html](http://vbn.aau.dk/da/publications/faengselsbetjentes-haandtering-af-foeelsesmaessige-krav-og-belastninger-i-arbejdet(126bbc6f-7d2a-4644-bf95-140971833233).html)

Andersen, D. R. (2016) : Du skal virkelig have styr på dig selv. En analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde. *Tidsskriftet Dansk Sociologi*, Nr. 3/4, 27.

Andersen, L. P. S (2015): *Opdateret videngrundlag for Videnscenter for Arbejds miljøes kampagne om: Vold og trusler om vold på arbejdspladsen - Afdækning af aktuel forskningsfaglig viden*. Videnscenter for Arbejds miljø.

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Emner/Psykosocialt-arbejds miljo/Vold/Viden-om-vold-og-trusler/Videngrundlag>

Berring, L. L. & Buus, Niels (2018): Deeskaleringsprocesser: En gennemgang af litteraturen om deeskalering af vold og trusler på psykiatriske afdelinger. I *Klinisk sygepleje* 32(01):16-33  
[DOI: 10.18261/issn.1903-2285-2018-01-03](https://doi.org/10.18261/issn.1903-2285-2018-01-03)

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

Bloksgaard, L. & Andersen, P. T. (2012): Fokusgruppeinterviewet – når gruppedynamikken er redskabet. I: Jacobsen, M. H. & Jensen, S. Q. (Red): *Kvalitative udfordringer* (s. 25). 1. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels forlag.

Braun, V. & Clarke, V. (2006): Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). pp. 77-101. ISSN 1478-0887 Available from:  
<http://eprints.uwe.ac.uk/11735> <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Bruhn, A., Nylander, P. Å., & Lindberg, O. (2010). The prison officer's dilemma: professional representations among Swedish prison officers. *Les Dossiers Des Sciences de L'éducation*, 23(1), 77–93.

Clausen, S. (2013): *Klientundersøgelsen 2011*. Direktoratet for Kriminalforsorgen.  
<http://www.kriminalforsorgen.dk/Admin/Public/DWSDownload.aspx?File=%2fFiles%2fFiler%2fPublikationer%2ffrapporter%2fAnmodningssedler.pdf>

Clausen, T., Hogh, A., & Borg, V. (2012). Acts of offensive behaviour and risk of long-term sickness absence in the Danish elder-care services: A prospective analysis of register-based outcomes. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 85(4), 381-387. DOI: 10.1007/s00420-011-0680-1

Crewe, B. (2011). Soft power in prison: Implications for staff–prisoner relationships, liberty and legitimacy. *European Journal of Criminology*, 8 (6), 455–468.  
<https://doi.org/10.1177%2F0004865810392681>

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (2018): *Danskernes Arbejdsmiljø 2016*. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.  
<http://nfa.dk/da/Forskning/Udgivelse?journalId=388d976b-b86c-4126-8f3d-9eb63584bddd>

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (u.d): *Integreret voldsforebyggelse. Et randomiseret kontrolleret interventionsstudie til forebyggelse af vold og trusler i psykiatrien og kriminalforsorgen*.  
<http://nfa.dk/da/Forskning/Projekt?docId=4905cef3-9e5e-4be4-8f52-46db69be3e08>

DeJoy, D. (2005): Behavior change versus culture change: Divergent approaches to managing workplace safety. *Safety science* (43) s.105-129

Direktoratet for Kriminalforsorgen (2017): *Anbefalinger til initiativer som kan styrke sikkerheden for medarbejdere i Kriminalforsorgen - Taskforce om medarbejdersikkerhed*.

Justitsministeriet.

[https://www.justitsministeriet.dk/sites/default/files/media/Pressemeddelelser/pdf/2017/indstilling\\_fra\\_taskforce\\_om\\_medarbejdersikkerhed.pdf](https://www.justitsministeriet.dk/sites/default/files/media/Pressemeddelelser/pdf/2017/indstilling_fra_taskforce_om_medarbejdersikkerhed.pdf)

Direktoratet for Kriminalforsorgen (2015): *Information om afsoning af fængselsstraf*.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi95dOckM7bAhUiGZoKHTkPBNMQFgg5MAE&url=http%3A%2F%2Fwww.kriminalforsorgen.dk%2FAdmin%2FPublic%2FDownload.aspx%3Ffile%3DFiles%252FFiles%252FPublikationer%252FBrochurer>

Direktoratet for Kriminalforsorgen (1998): *Kriminalforsorgens principprogram*.

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Admin/Public/DWSDownload.aspx?File=%2fFiles%2fFiler%2fPublikationer%2fBrochurer%2fInformation+om+anholdelse.pdf>

Direktoratet for kriminalforsorgen (u.d. a): *Om kriminalforsorgen*.

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Om-os-5720.aspx>

Direktoratet for kriminalforsorgen (u.d. b): *Værdi og Vision*.

<http://www.kriminalforsorgen.dk/Værdi%20og-vision-6444.aspx>

Goffman, E. (2015/1959): *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Goffman, E. (2004a): Den oversete situation. I Goffman, E. (2004): *Social samhandling og mikrosociologi – en tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag.

Goffman, E. (2004b): Om ansigtsarbejde. I Goffman, E. (2004): *Social samhandling og mikrosociologi – en tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag.

Goffman, E. (2004c): Ærbødighed og opførsel. I Goffman, E. (2004): *Social samhandling og mikrosociologi – en tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag.

Goffman, E. (19961/1967): *Anstalt og menneske*. København: Jørgen Paludans Forlag

Gregersen, S. (2017a): *Søren Pape overvejer at fjerne relationsarbejde fra fængselsbetjentene*.

Fængselsforbundet. <https://faengselsforbundet.dk/fagbladet-net/soeren-pape-overvejer-at-fjerne-relationsarbejdet-fra-faengselsbetjente/>

Gregersen, S. (2017b): *99 ud af 100: Tæt kontakt med de indsatte styrker sikkerheden*.

Fængselsforbundet.

<https://faengselsforbundet.dk/fagbladet-net/99-ud-af-100-faengselsbetjente-taet-kontakt-med-de-indsatte-styrker-sikkerheden/>

Gyldendal (u.d.) (Opslag i online ordbog): *laissez-faire*

[http://denstoredanske.dk/Erhverv, karriere og ledelse/Pædagogik og uddannelse/Pædagogik, didaktik og metodik /laissez-faire](http://denstoredanske.dk/Erhverv,_karriere_og_ledelse/Paedagogik_og_uddannelse/Paedagogik,_didaktik_og_metodik_/laissez-faire)

Hammerich, E. & Frydensberg, K. (2009): *Konflikt og kontakt – om at forstå og håndtere konflikter*.

Hovedland

Harste, G., & Mortensen, N. (2013). Sociale samhandlingsteorier. I H. Andersen, H. & Kaspersen, L.

B. (red.), *Klassisk og moderne samfundsteori* (5.udgave udg., s. 217-249). København:

Hans Reitzels Forlag.

Hogh, A. (2013): *Hvad er trusler og vold I: Møller, B., Brasch, B., Pedersen, K. (2013): Konflikter og*

*vold – en faglig udfordring*. København: Vold som udtryksform.



- Hogh, A., Borg, V., Mikkelsen, K.L. (2003): Work-related violence as a predictor of fatigue: A 5- year follow-up of the Danish Work Environment Cohort Study. *Work & Stress*, 17(2), s. 182-194.
- Hogh, A., Sharipova, M., Borg, V. (2008): Incidence and recurrent work-related violence towards healthcare workers and subsequent health effects. A one-year follow-up study. *Scand J Public Health*, 36(7), 706-712.
- Hutchinson, G. S., & Olstedal, S. (2003): *Modeller i socialt arbejde*. 2. udgave (89-138). København: Hans Reitzels
- Justitsministeriet (2017): *Retsplejeloven, LBK nr. 1101 af 22/09/2017*. Kapitel 70.  
<https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=192286#id465fad04-4d61-4912-9271-4a8ed1a4cf1c>
- Juul, S. & Pedersen, K. B (red.) (2012): *Videnskabsteori – en indføring*. (9-22, 187-232). København: Hans Reitzels Forlag
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012): Indledning: at skabe en professionel (13-28) | Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012): *At skabe en professionel*. København: Hans Reitzels Forlag
- Kristiansen, M. (2003): Hjælper mellem fag-person, relation og kontekst – refleksioner over fortid, nutid og fremtid (243-258) | Weicher, I. & Laursen, P.F. (2003): *Person og profession : en udfordring for socialrådgivere, sygeplejersker, lærere og pædagoger*. Billesø og Baltzer
- Kristiansen, S. (2005): Erving Goffman – Hverdagslivets rollespil (s. 194-220) |:
- Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (red.): *Hverdagslivet – sociologier om det upågtede*. København: Hans Reitzels Forlag

Kruuse, E. (1996): *Kvantitative forskningsmetoder – i psykologi og tilgrænsende fag*. 2. udgave.  
København: Dansk psykologiforlag

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009): *Interview – Introduktion til et Håndværk*. 2. Udgave. København:  
Hans Reitzels.

Kristiansen, M. (2003). Hjælper mellem fag-person, relation og kontekst: refleksioner over fortid, nutid og fremtid. I Weicher, I. & Fibæk, P (red.) (red.), *Person og profession*. Billesø og Baltzer.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009): *Interview – introduktion til et håndværk*. 2. Udgave. København:  
Hans Reitzels Forlag

Levin, I. & Trost, J. (2005): Symbolsk Interaktionisme – Hverdagslivets samhandling. (s. 106-132) I  
Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (red.): *Hverdagslivets – sociologier om det upåagtede*.  
København: Hans Reitzel.

Madsen, I. E. H., Burr, H., Diderichsen, F., Pejtersen, J. H., Borritz, M., Bjorner, J. B. & Rugulies, R.;  
Work-related Violence and Incident Use of Psychotropics, *American Journal of  
Epidemiology*, Volume 174, Issue 12, 15 December 2011, Pages 1354–  
1362, <https://doi.org/10.1093/aje/kwr259>

Mik-Meyer, N. & Järvinen, M. (2005). Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv: interview, observationer og dokumenter.

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

Minke, L. K. & Smith, P. S. (2017): Trusler og vold i danske fængsler og arresthuse (s. 232-267) I:  
Minke, L. K. (red.): *KRIM - 50 års kriminalpolitik: Resultater og visioner*. Aarhus: Landsforeningen KRIM.

Møller, L. (2014): *Professionelle relationer*. København: Akademisk Forlag

Nielsen, M.M. (2012): Formelle og uformelle realiteter blandt fængselsfunktionærer: Om professionalisme, uklarhed, relationer og identitet (188-210) I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012): *At skabe en professionel*. København: Hans Reitzels Forlag

Nielsen, M.M. (2010): *Mirakulos Metamorphoses: Contesting Staff-Prisoner relations in a Danish prison*. Ph.d.-afhandling, Den samfundsvidenskabelige fakultet, Københavns Universitet.

Olesen, A. (2013): *Løsladt og gældsat*. Jurist-og Økonomiforbundets Forlag  
Socialt udviklingscenter (u.d.): Mere viden – kort og godt. Vold som udtryksform.  
<https://voldsomudtryksform.dk/mere-viden/kort-godt/>

Polanyi, M. (2012): *Den tavse dimension*. Forlaget Mindspace.

Region Hovedstadens Psykiatri: *Patienter og personale sammen om safewards*.  
<https://www.psykiatri-regionh.dk/Kvalitet-og-udvikling/udvikling/projekt-baeltefrit-center/Sider/Patienter-og-personale-sammen-om-%E2%80%99Safewards%E2%80%99.aspx>

Smith, P. S., & Jakobsen, J. (2017): *Varetægtsfængsling – Danmarks hårdeste straf?* Jurist – og økonomiforbundets Forlag.

Søren, J. & Pedersen, K. B. (2012): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori – En indføring*. Hans Reitzels Forlag

Sykes, G. (1958): *The Society of Captives - A Study of a Maximum Security Prison*. Princeton: Princeton University Press

Tait, S. (2001): A typologi of priosn officer's approaches til care. *European Journal of Criminology* 8(6): 440-454

United Nations (2015): *Handbook on Dynamic Security and Prison Intelligence*. UNITED NATIONS OFFICE ON DRUGS AND CRIME Vienna  
[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UNODC\\_Handbook\\_on\\_Dynamic\\_Security\\_and\\_Prison\\_Intelligence.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UNODC_Handbook_on_Dynamic_Security_and_Prison_Intelligence.pdf)

Videnscenter for arbejdsmiljø: *IGLO-ark: værktøj til mere trivsel*.

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Emner/Psykosocialt-arbejdsmiljo/Trivsel/Hvad-kan-i-gore/Overvej-valget-af-metode/IGLO-Stafetten-et-spil-om-stress/IGLO-ark-Vaerktoj-til-mere-trivsel>

Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., Burr, H., Tüchsen, F., & Bonde, J. P. (2006). Work related violence and threats and the risk of depression and stress disorders. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 60(9), 771–775.  
<http://doi.org/10.1136/jech.2005.042986>

Wykes, T., Whittington, R.(1998): Prevalence and predictors of early traumatic stress reactions in assaulted psychiatric nurses. *Journal of Forensic Psychiatry*, 9(3), 643-658.