

Konflikthåndtering under pres? – vold og trusler mod fængselsbetjente i et kvalitativt perspektiv

Anita Rønneing og Juliane Bonnemose Poulsen
Koncern Resocialisering
Direktoratet for Kriminalforsorgen
Marts 2019

Forord

En stor tak til alle de betjente, der har hjulpet til med denne undersøgelse ved at lade sig interviewe. Det havde ikke været muligt uden jer. Det har været spændende at høre om jeres erfaringer og perspektiver på problematikken med trusler og vold, og det har været en god oplevelse at erfare, at på trods af et stort pres i hverdagen, så har I alligevel fundet tid og overskud til at tale med os.

Vi håber, at jeres erfaringer og refleksioner vil indgå i kriminalforsorgens fortsatte arbejde med at nedbringe volden og truslerne mod de ansatte.

København d. 28. marts 2019

Anita Rönneling og Juliane Bonnemose Poulsen

Indhold

| | |
|--|----|
| Sammenfatning | 4 |
| 1. Indledning..... | 6 |
| 1.1 Læsevejledning..... | 7 |
| 2. Et kvalitativt blik på indberetninger om vold, trusler og krænkelser..... | 8 |
| Resumé | 8 |
| 2.1 Indledning..... | 8 |
| 2.2 Psykisk uligevægtig indsats..... | 9 |
| Langvarige aggressioner..... | 9 |
| Fraværende og forvirret med udspilede øjne..... | 9 |
| 2.3 Autoritetsimmunitet..... | 10 |
| Regler til diskussion?..... | 10 |
| Jeg vil tale med lederen... NU!..... | 11 |
| 2.4 Rammer der skaber konflikter..... | 12 |
| I skal bare passe jeres arbejde..... | 13 |
| Hvad fanden er det for en regel?..... | 13 |
| Jeg sætter ild til cellen, hvis ikke jeg får nogle smøger!..... | 13 |
| 2.5 Kommunikative udfordringer..... | 14 |
| Lad ham 'køle lidt af først'..... | 14 |
| Irettesættelse som benzin på bålet?..... | 15 |
| Man smækker ikke med døren..... | 15 |
| Morgenmedicin med sproglige forhindringer..... | 16 |
| 3. Det næste analytiske skridt..... | 16 |
| 3.1 Interviewundersøgelsen..... | 18 |
| 4. Den udøvende part - de indsatte..... | 20 |
| Resumé | 20 |
| 4.1 Baggrund..... | 20 |
| 4.2 Et blik ind i empirien..... | 21 |
| 4.2.1 "De indsatte er ikke, hvad de har været"..... | 23 |
| "De er iskolde"..... | 23 |
| "Er det hele banden, der står på nakken af dig?"..... | 25 |
| "Nogle af dem tror jo, det er et hotel..."..... | 26 |
| "... de hader at være her"..... | 28 |
| "Jeg synes, sproget er for frit..."..... | 28 |
| 5. Den forurettede part - de ansatte..... | 30 |
| Resumé | 30 |

| | |
|---|----|
| 5.1 Baggrund..... | 30 |
| 5.2 Et blik ind i empirien..... | 31 |
| 5.2.1 De ansatte – udsat helt enkelt eller en part i konflikten? | 32 |
| "... så laver Mette sine regler, og så laver jeg mine regler, og det er vi rigtig gode til" | 34 |
| "Du roder ikke så dybt i værktøjskassen, hvis du er presset..." | 37 |
| "Der er også nogle af vores kollegaer, der ikke kunne finde på at trække sig..." | 38 |
| "Vi har alt for mange betjente, som er her af de forkerte grunde" | 39 |
| 6. Rammerne for de indsattes afsoning og de ansattes arbejdsudførelse..... | 43 |
| Resumé | 43 |
| 6.1 Baggrund..... | 43 |
| 6.2 Et blik ind i empirien..... | 44 |
| 6.2.1 Et komplekst samspil mellem mange faktorer | 45 |
| 6.2.2 Relationsarbejdets betydning for forebyggelsen af trusler og vold | 51 |
| "Den tid vi lever i"..... | 53 |
| "Der er en kæmpe ubalance" | 55 |
| "Vi bruger meget tid på kontorerne" | 57 |
| "Vi prioriterer dialogen" | 58 |
| "Pres ovenfra" | 59 |
| 7. Opsamling og afsluttende bemærkninger | 62 |
| 7.1 Opsamling..... | 62 |
| 7.2 Afsluttende bemærkninger | 65 |
| Litteratur..... | 67 |
| Bilag 1. Metode | 68 |
| Metodevalg og fremgangsmåde..... | 68 |
| Sagsanalyse..... | 68 |
| Fokusgruppeinterviews | 68 |
| Enkeltinterviews | 70 |

Sammenfatning

Undersøgelsen bygger på to typer datamateriale. Der er dels gennemført en analyse af indholdet i 200 indberetninger af krænkelser, trusler eller vold mod kriminalforsorgens personale med henblik på at finde tværgående temaer i de typer konflikter, indberetningerne omfatter, og i den måde konflikterne – og omstændighederne omkring disse - beskrives på. Denne del af undersøgelsen kan med andre ord fortælle noget om de episoder af krænkelser, trusler eller vold, der ligger til grund for indberetningerne, herunder hvordan episoderne beskrives i forhold til eksempelvis den indsatte adfærd og den kontekst, som episoden har udspillet sig indenfor. De 200 indberetninger er udvalgt tilfældigt fra samtlige indberetninger, der er registreret i kriminalforsorgens klientsystem for perioden fra midten af 2016 til midten af 2017.

Derudover er der gennemført en række enkeltinterviews og fokusgruppeinterviews med fængselsbetjente fra ottetjenestesteder rundt om i landet. Sammenlagt er 49 fængselsbetjente interviewet om deres erfaringer med og perspektiver på problematikken med trusler og vold. Fængselsbetjentene er bl.a. blevet bedt om at pege på, hvilke forhold, de mener, primært kan bidrage til at forklare, at indsatte begår trusler og vold mod ansatte. Alle interviews er transskriberet i sin fulde ordlyd, og det har resulteret i et omfattende tekstmateriale, der er bearbejdet med henblik på at finde tværgående og overordnede temaer. Analysens fund centrerer sig om tre temaer; *de indsatte*, *de ansatte* og *rammerne*, og selv om temaerne afhandles i hvert sit kapitel, er de knyttet sammen på kryds og tværs. Denne del af undersøgelsen anskueliggør med andre ord, at problematikken med trusler og vold er sammensat og trækker tråde til såvel de indsatte som klientel, men også til fængselsbetjentenes autoritetsudøvelse, og til de rammer og forhold som de indsatte afsoning og de ansattes arbejdsudførelse foregår indenfor.

I udvælgelsen af tjenestesteder til interviews er der lagt vægt på variation, således at der dels er gennemført interviews i fængsler og arresthuse samt med fængselsbetjente fra åbne og lukkede afsnit, dels på tjenestesteder med henholdsvis lave og høje forekomster af trusler og vold. De fængselsbetjente, som er interviewet, er rekrutteret fra de enkelte tjenestesteder ud fra et pragmatisk perspektiv. Konkret betyder det, at vi på hvert af tjenestestederne har truffet aftale med en lokal leder om en mulig dato for gennemførelse af interviews. Med hensyntagen til vagtplanlægningen for det aktuelle tjenestested, har den lokale leder efterfølgende sammensat en gruppe fængselsbetjente, der havde mulighed for og lyst til at deltage i et fokusgruppeinterview på et fastsat tidspunkt den pågældende dag. Oftest faldt valget på fængselsbetjente, der kunne deltage i interviewet i direkte tilknytning til, at de havde afsluttet en vagt eller skulle påbegynde en vagt efterfølgende.

De vigtigste hovedfund i undersøgelsen samlet set – dvs. af henholdsvis analysen af indberetninger og af de gennemførte interviews - er som følger:

Problematikken med trusler og vold mod kriminalforsorgens ansatte er et kompleks fænomen, der bør betragtes, beskrives, forstås og forebygges inden for en ramme, der tager højde for en lang række faktorer, som påvirker hinanden på kryds og tværs. Faktorerne knytter dels an til indsatte som et særligt klientel, men også til fængselsbetjente som en særlig profession og til de henholdsvis politiske, organisatoriske og institutionelle rammer, som afsoningen foregår indenfor. Volden og truslerne mod ansatte udspiller sig på individniveau med indsatte som den udøvende part og ansatte som den forurettede part. I de gennemførte interviews er det imidlertid blevet tydeligt, at hovedparten af fængselsbetjentene betragter trusler og vold som en sammensat problematik, der – udover at bestå af konkrete handlinger, der kan afgrænses i tid og rum og foregår

mellem individer – oftest trækker tråde til den indsatte situation, den ansattes professionsudøvelse og til de rammer, som henholdsvis afsoningen og arbejdsudførelsen foregår indenfor.

Det er fængselsbetjentenes forståelse, at de seneste par år har været præget af en lang række politiske og organisatoriske forandringer, som afspejler sig på flere niveauer i kriminalforsorgens praksis og har betydning i forhold til problematikken med trusler og vold. Det er blandt andet oplevelsen, at:

- **Rammerne for de ansattes arbejde og for de indsatte afsoning har ændret karakter.**

De interviewede fængselsbetjente pointerer, at fordi der gennem de seneste par år har været et kontinuerligt stigende fokus på at udvide og styrke den tekniske sikkerhed på kriminalforsorgens tjenestesteder, så har det medført, at den dynamiske sikkerhed er havnet i skyggen og nu ikke prioriteres højt nok. Et mindsket fokus på den dynamiske sikkerhed bevirker bl.a., at betjentene¹ også i mindre grad kan læne sig op ad denne del af sikkerhedsstrategien i konflikthåndteringsøjemed. Hvis fængselsbetjentene har mindre fokus på – og mindre tid til – at varetage de mere relationelle dele af betjentrollen, så er der – ifølge hovedparten af de interviewede betjente – samtidig en højere risiko for, at konflikter med de indsatte ikke kan forebygges og håndteres optimalt. Betjentene siger, at det er sværere for de indsatte at udsætte en ansat for trusler eller vold, hvis det er en ansat, ”de kender”, og det er faktisk tilmed en logik, de indsatte selv nævner eksplicit i fokusgruppeinterviewet, som er gennemført med dem.

I undersøgelsen giver fængselsbetjentene udtryk for en generel oplevelse af, at det er blevet vanskeligere at udøve rollen som en rummelig, relationsorienteret og konfliktløsende fængselsbetjent. Betjentene oplever at være pressede på grund af manglen på mandskab og en stigning i den mængde opgaver, de skal løfte. Dette leder til mangel på tid og overskud til at udøve støtte til de indsatte og i kombination med et mindsket fokus på dynamisk sikkerhed, står fængselsbetjentene tilbage med oplevelsen af, at det er blevet langt sværere for dem at tage konflikter med de indsatte i opløbet og undgå, at de udvikler sig til trusler og vold.

- **De indsatte som klientel har ligeledes ændret karakter.**

Bander, såkaldt autoritetsimmune unge og psykisk uligevægtige samt stofpåvirkede indsatte har bidraget til at sætte rammerne for de indsatte afsoning og de ansattes professionsudøvelse under pres. De interviewede fængselsbetjente oplever at være konfronteret med særlige vanskelige grupper af indsatte i dag. Grupper der enten grundlæggende ikke respekterer de ansattes autoritet, eller grupper som agerer efter en helt anden logik, end fængselsbetjentene er vant til og til dels uddannede til at tage hånd om. Hertil kommer, at fængselsbetjentene giver udtryk for en oplevelse af, at mange indsatte generelt har en række udfordringer i forhold til såvel kommunikation som konfliktløsning, hvilket risikerer at medføre, at de pågældende indsatte ikke formår at give udtryk for frustrationer på socialt acceptable måder, men i stedet råber, spytter, truer eller slås.

Fængselsbetjentene har et differentieret, men også et ambivalent perspektiv på særligt truslerne. De skelner mellem trusler, der er rettet mod deres uniform og trusler, som har en mere personlig karakter. Betjentene skelner også de affektmæssige trusler fra de mere velovervejede, som de selv benævner dem. Samtidig siger betjentene på den ene side, at truslerne påvirker dem over tid, uanset hvilken type trusler der er tale om,

¹ I rapporten bruges ordene fængselsbetjent og betjent synonymt.

mens de på den anden side siger, at de ser det som en del af deres arbejde at håndtere indsatte og de forskellige – og nogle gange alvorlige – problemer, der følger med at gøre det.

- Trusler og vold er ikke et fænomen, der udelukkende kan forstås kvantitativt. Det er ikke nødvendigvis mængden af trusler, som afgør, hvorvidt det anses problematisk eller ej fra de ansattes perspektiv. Trusler fra indsatte med bandetilhørsforhold er et godt eksempel på det. Den karakter, som disse trusler har, udgør en særlig vanskelig problematik for de ansatte, fordi bandemedlemmerne bruger intimidering og agerer som en flok.
- Trusler, vold og konflikter i øvrigt foregår ikke i et vakuum. Det foregår i en relation mellem to parter og i en kontekst, der giver mulighed for et særligt handlerum. Når konfliktens parter oplever at være udfordrede på grund af forskellige forhold, eller når den kontekst, som konflikten foregår indenfor, ændrer karakter, så har det betydning for forekomsten, håndteringen, oplevelsen og fortolkningen af trusler og vold – både for de ansatte, men også for de indsatte.

1. Indledning

En kraftig stigning i antallet af registrerede volds- og trusselsepisoder mod personale i kriminalforsorgens institutioner og en række voldsomme overfald mod fængselsbetjente har i de senere år sat fokus på vold og trusler mod personalet i kriminalforsorgens institutioner. Siden 2015 er flere tiltag til bekæmpelse af vold og trusler mod personalet blevet iværksat, ligesom den nuværende flerårsaftale om kriminalforsorgens økonomi 2018-2021 indeholder en række initiativer, der skal styrke sikkerheden og forbedre trygheden for personalet i kriminalforsorgens institutioner.

I 2017 nedsatte Justitsministeren en *taskforce om medarbejdersikkerhed*, som havde til formål at pege på en række initiativer, der kunne medvirke til at styrke sikkerheden for og bekæmpe vold og trusler mod personale i kriminalforsorgen. I indstillingen fra den nedsatte *taskforce* peges der blandt andet på behovet for at styrke vidensgrundlaget med det formål at målrette og kvalificere det forebyggende arbejde. Som en del af udmøntningen af initiativet har kriminalforsorgen igangsat en større undersøgelse af vold og trusler mod personale.

Undersøgelsen falder i tre dele og behandler overordnet følgende:

1. **Udviklingen i vold og trusler mod personale 2007-2017**
2. **Konfliktsituationer og personalets perspektiver derpå**
3. **Risikoprofiler**

I denne rapport præsenteres resultater fra **anden delundersøgelse**. Formålet med undersøgelsen er at belyse og forklare, hvornår og hvordan personale fra kriminalforsorgens institutioner forurettes eller udsættes for deciderede overgreb, og hvordan personalet selv forstår problematikken. Undersøgelsen består dels af en kvantitativ og statistisk analyse af et repræsentativt udsnit af episoder fra 2016 og 2017. Resultaterne fra denne undersøgelse findes i Bien, Lindstad og Poulsen 2019. Derudover består anden delundersøgelse af en kvalitativ analyse af personalets indberetninger om vold og trusler samt en interviewundersøgelse med fængselsbetjente. **Denne rapport omhandler udelukkende fund fra den kvalitative del.**

I analysen af personalets indberetninger om vold, trusler og krænkelser kategoriseres episoderne i en række temaer baseret på de mønstre og fællestræk, der kan identificeres ved omstændighederne omkring de enkelte episoder. Denne del af analysen kan bidrage til at anskueliggøre, hvilke typer af konflikter, de indsatte og de ansatte typisk involveres i, og som indberettes. De temaer, der behandles, er:

- Psykisk uligevægtige indsatte
- Autoritetsimmunitet
- Rammer der skaber konflikter
- Kommunikative udfordringer.

Med udgangspunkt i interviewmaterialet og den forståelsesramme, som fængselsbetjentene sætter omkring fænomenet med vold, trusler og krænkelser, peger den kvalitative analyse også på rammer og forhold, der kan være med til at forklare og perspektivere forekomsten af vold og trusler mod personale. Disse behandles tematisk under tre overskrifter, henholdsvis:

- Den udøvende part – de indsatte
- Den forurettede part – de ansatte
- Rammerne for de indsattes afsoning og de ansattes arbejdsudførelse.

1.1 Læsevejledning

Kapitel 2 omfatter resultaterne af den kvalitative analyse af 200 indberetninger af krænkelser, trusler og vold. Kapitlet er inddelt i en række temaer, der afspejler de emner, analysen af indberetningerne har mundet ud i. I hensigten at øge læserens forståelse af de forskellige temaer, er redegørelsen bygget op omkring eksempler på konkrete indberetninger i anonymiseret form.

Kapitel 3 er et ganske kortfattet kapitel, der dels beskriver baggrunden for interviewundersøgelsen, dels introducerer de tre temaer, som redegørelsen af resultaterne fra interviewundersøgelsen er bygget op omkring.

I kapitlerne 4 til 6 redegøres der for interviewundersøgelsens fund.

Kapitel 4 sætter fokus på betjentenes oplevelser af de indsatte som en part i konflikterne. Kapitlet belyser bl.a. betjentenes oplevelse af at være konfronteret med særlige vanskelige grupper af indsatte i dag, herunder f.eks. indsatte der ikke respekterer betjentenes autoritet, eller indsatte der ikke formår at give udtryk for frustrationer og behov på socialt legitime måder.

Kapitel 5 sætter fokus på betjentenes oplevelser af, hvordan de som professionel part håndterer konflikter, herunder hvordan de i deres autoritetsudøvelse selv kan bidrage til, at konflikterne enten succesfuldt afværges eller eskalerer til trusler og vold.

I kapitel 6 er omdrejningspunktet betjentenes oplevelser af den kontekst, som truslerne og volden udspiller sig indenfor i form af eksempelvis de indsattes afsoningsmiljø, de ansattes arbejdsmiljø samt de organisatoriske og politiske rammer, der udstikkes for hverdagslivet i fængsler og arresthuse.

I **kapitel 7** opsamles resultaterne af hele den kvalitative undersøgelse, og i en række afsluttende bemærkninger sammenfattes, hvad interviewundersøgelsen siger noget, om og hvilke begrænsninger den har.

2. Et kvalitativt blik på indberetninger om krænkelse, trusler og vold

Resumé

I redegørelsen anskueliggøres den spændvidde, der er i indberetningerne om krænkelse, trusler og vold mod ansatte. På baggrund af gennemlæsningen af 200 indberetninger har det været muligt at identificere fire temaer, der overordnet kan beskrive karakteren af de hændelser, der ligger til grund for indberetningerne. I det første tema er omdrejningspunktet de tilsyneladende psykisk uligevægtige indsatte, hvor det ofte kan være svært at finde årsagen til konflikt ud fra beskrivelsen af sagen. I nogle tilfælde fremgår det eksplicit, at der er tale om en psykisk uligevægtig indsat, mens det i andre tilfælde enten står mellem linjerne, eller kan udledes på baggrund af beskrivelsen af den indsatte påfaldende ustabile adfærd. Det andet tema handler om konflikter, der bunder i, at indsatte trodser personalets autoritetsudøvelse eksempelvis ved at nægte at følge givne anvisninger eller udfordre, hvem der har retten til at bestemme, og hvordan regler og procedurer skal fortolkes. Omdrejningspunktet for det tredje tema er rammerne som konfliktgenererende, og her gælder det rammerne i form af f.eks. det fysiske miljø eller i form af de regler og procedurer, som regulerer de indsatte anstaltsliv. Redegørelsens sidste tema omhandler den type hændelser, hvor konflikten tilsyneladende på en eller anden måde er relateret til problematisk kommunikation mellem indsatte og ansatte. I nogle tilfælde opstår konflikten ganske enkelt fordi de to parter taler forskellige sprog, mens det i andre tilfælde handler om, at den indsatte ikke har været i stand til at give udtryk for svære følelser på en socialt legitim facon, men i stedet tyr til trusler eller vold.

2.1 Indledning

Efter gennemlæsning af 200 tilfældigt udvalgte indberetninger fra kriminalforsorgens klientsystem om krænkelse, trusler eller vold mod ansatte har det været muligt at skitsere fire temaer, der kan tjene som en overordnet karakteristik af de hændelser, der ligger til grund for indberetningerne og dermed kan anskueliggøre, hvilke typer konflikter de ansatte typisk indberetter, at de har været involveret i.

Det er vigtigt at understrege, at temaerne ikke er udtømmende for alle de forhold, indberetningerne adresserer. Temaerne har til formål at give et overordnet indblik i de fællestræk, det har været muligt at identificere i beskrivelsen af de hændelser, der ligger bag indberetningerne. Redegørelsen af temaerne har ikke til hensigt at give et indblik i, hvordan hændelser af krænkelse, trusler og vold fordeler sig i kvantitativ forstand. Det er således ikke muligt at sige, om den type hændelse, der hører under et givent tema, er mere udbredt end andre typer af hændelser.

Formålet med sagsanalysen er at anskueliggøre den spændvidde, der gør sig gældende i forhold til krænkelse, trusler og vold mod ansatte, når problemstillingen betragtes med udgangspunkt i indberetninger fra kriminalforsorgens klientsystem. Dette gælder både i forhold til den type konkrete hændelse, der er tale om, men også i forhold til situationen omkring hændelsen og den gerningsperson, der står bag.

Sagsanalysen afreporteres i fire temaer: "Psykisk uligevægtig indsat", "Autoritetsimmunitet", "Rammer der skaber konflikter" og "Kommunikative udfordringer". For hvert tema vil der dels være en kort beskrivelse af temaets omdrejningspunkt, dels en eksemplificering af temaet ved hjælp af konkrete indberetninger i sammentraget og anonymiseret form.

2.2 Psykisk uligevægtig indsat

Omdrejningspunktet for dette tema er, at beskrivelsen af den indsatte adfærd giver anledning til at tro, at der kan være tale om en psykisk uligevægtig indsat. Det behøver ikke fremgå eksplicit af personalets indberetning, at dette er tilfældet, og det er ikke sikkert, at der ville være tale om en decideret diagnose, hvis den indsatte blev udredt. Men måden, hvorpå den indsatte adfærd beskrives, indikerer, at han i det mindste har et påfaldende ustabil reaktionsmønster.

Langvarige aggressioner

Følgende sammenfatning af en indberetning kan tjene som eksemplificering af temaet:

Indsatte er anbragt i observationscelle siden morgenstunden pga. aggressiv adfærd. Indsatte dækker glasset i celledøren til med cellens madras. Han bliver bedt om at fjerne madrassen, hvilket han nægter. Indsatte fremkommer derefter med verbale trusler. Da betjente træder ind i cellen, står indsatte midt i cellen og ser anspændt ud. Han bliver bedt om at gå ned i den bagerste ende af cellen og lægge sig på gulvet. Indsatte nægter og står i stedet konfronterende med front mod betjentene. Indsatte bliver advaret om, at der vil blive brugt peberspray mod ham, hvis han ikke følger personalets instruktioner. Indsatte nægter stadig at følge personalets instruktioner, og på trods af yderligere to advarsler om brug af peberspray mod ham, så nægter indsatte stadig at følge personalets anvisninger. Til sidst lykkes det personalet at få indsatte ned på gulvet, og han bliver under modstand pålagt håndjern, fikseret og overført til sikringscelle. I løbet af episoden fremfører den indsatte jævnligt verbale trusler mod personalet herunder trusler på livet. Det er – iflg. indberetningen – umuligt for personalet at komme i dialog med indsatte, der ikke vil lytte, men blot bliver mere og mere aggressiv. I de godt syv timer, som den indsatte er anbragt i sikringscellen og derfor er under konstant observation af personalet, er det først efter næsten seks og en halv time, han falder til ro og ikke længere råber, spytter, skriger trusler, stirrer truende, synger, tisser på gulvet og river i håndremmene.

Indberetningen fortæller ikke noget om baggrunden for den indsatte indledende aggression og heller ikke noget om, hvorfor aggressionen varer ved og til dels eskaleres i løbet af den indsatte ophold i sikringscellen. Dog karakteriseres den indsatte som *værende latent meget aggressiv*. Det er selvfølgelig muligt, at den indsatte adfærd ville fremstå mindre uligevægtig, hvis den blev beskrevet i et andet lys, men som den beskrives i dokumentationen af den pågældende hændelse, så fremstår den – om ikke uligevægtig – så i det mindste påfaldende ustabil.

Fraværende og forvirret med udspilede øjne

En anden indberetning tjener ligeledes som god eksemplificering af dette tema. Som ovenstående handler også denne hændelse om sikringscelleanbringelse af en indsat.

Den indsatte befinder sig i sin sædvanlige celle, hvorfra han foretager et cellekald. Tre betjente tager cellekaldet, og da de åbner til den indsatte celle, ser de ham stå i sengen med *meget vilde*

øjne, mens han siger, at han vil ud. *Det er tydeligt at se, at noget er helt galt*, står der i indberetningen. Den indsatte bliver af betjentene bedt om at lægge sig ned og sove, men han gentager blot, at han vil ud, mens han trækker gardinet for vinduet fra. Han bliver igen bedt om at lægge sig ned, hvilket han også *gør*, men på en *panisk måde: Han virker meget fjern, fraværende og forvirret. Hans øjne er store og udspilede*, fremgår det endvidere af indberetningen. Den indsatte bliver herefter placeret i en sikringscelle, hvor han bliver bedt om at afklæde sig, hvilket han nægter. Efter gentagne mislykkede forsøg på at få den indsatte til at afklæde sig frivilligt, ser betjentene ingen anden udvej end at tvangsafklæde ham, og i den forbindelse *gør* han udfald mod to af de tilstedeværende betjente.

Til forskel fra den første case er der i ovenstående beskrivelse flere direkte henvisninger til psykisk uligevægtig adfærd hos den indsatte. Det såkaldte udfald, han *gør* mod de to betjente, beskrives i øvrigt som en utilsigtet konsekvens af netop den uligevægtige adfærd.

Det udsnit af indberetninger, som danner baggrund for delundersøgelse 2, indeholder flere episoder, hvor det ikke umiddelbart er muligt at identificere grunden til de indsattes truende eller voldelige adfærd, og hvor betjentene selv beskriver en følelse af, at de indsattes udfald er opstået "ud af den blå luft". I flere tilfælde beskrives den indsatte imidlertid som psykisk uligevægtig, eller også er der andre indikationer herpå, hvilket kan være med til at forklare de pludselige udfald. I mange indberetninger er der omvendt ingen information om årsagerne til de indsattes pludselige udfald mod betjente. I den type sager er det umuligt at sige, om konflikten beror på en psykisk uligevægtig indsat eller ej, fordi det lige såvel kan være en mangelfuld indberetning, der får den indsattes adfærd til at fremstå uligevægtig og som opstået ud af den blå luft.

2.3 Autoritetsimmunitet

Omdrejningspunktet for dette tema er hændelser, hvor de indsatte fremstår trodsige over for de ansattes autoritet og udøvelsen af autoritet. Hvorvidt det er et decideret ønske hos de involverede indsatte at udfordre de ansattes autoritet, kan ikke fastslås på baggrund af indberetningerne. En anden mulig fortolkning er, at de involverede indsatte trods de ansattes autoritet, fordi det forventes af dem – at de med andre ord *gør* det på grund af et adfærdsmæssigt kodeks hos gruppen af indsatte i generel forstand. Udfordringen af de ansattes autoritet og udøvelse af autoritet resulterer under alle omstændigheder af og til i konflikter, der udvikler sig forskelligt.

I flere af de indberetninger, der har dannet baggrund for skitseringen af dette tema, er det ikke lykkedes for personalet at håndtere konflikten på en måde, så den trappes ned, og der sker i stedet en optrapning. Det kan også være tilfældet, at konflikten starter på et højt niveau og eskalerer yderligere, eksempelvis fordi den indsatte provokeres øjeblikkeligt af den ansattes svar eller reaktion på en given forespørgsel. I nogle episoder har betjentene tilsyneladende fundet det nødvendigt at stadfæste deres ret til at udøve autoritet, men i stedet for at opnå, at den indsatte indordner sig, ender det med åben konflikt. Der er også eksempler på det, man lidt forenklet kan kalde for en magtkamp, hvor konflikten tilsyneladende handler om at udfordre, hvem der bestemmer. Dette tema eksemplificeres nedenfor med udgangspunkt i fire forskellige cases, som – på trods af fællestræk – også viser, at de ansattes autoritet udfordres på varierende vis.

Regler til diskussion?

En indsat henvender sig til en betjent for at spørge, om det er muligt at flytte fra en afdeling på fængslet til en anden afdeling. Mens han taler med betjenten, står to andre indsatte i baggrunden og lytter med. Den pågældende indsatte får at vide, at det ikke kan lade sig gøre at flytte

afdeling, da man ikke praktiserer at flytte indsatte, når de først er blevet tildelt en stue. Det er noteret i indberetningen, at tonen mellem den indsatte og ansatte på dette tidspunkt er fin, og at der opstår lidt *debat frem og tilbage om, hvorvidt man kan lave undtagelser i forhold til denne regel*. Den ansatte tilbageviser at gøre en undtagelse og forklarer igen, at det er en regel, de har set sig nødsaget til at lave i fængslet, da alle indsatte ellers fremover vil flytte stuer, og det kan de ansatte ikke bruge tid og ressourcer på. Denne udtalelse får en af de indsatte, der står i baggrunden, til at blande sig i samtalen, og han hæver meget hurtigt stemmen og er tydeligt frustreret. Denne indsatte påstår, at det tidligere har været muligt at flytte stue, hvilket dog tilbagevises af den ansatte, der fortæller, at man kun bliver flyttet, når man forlader modtagelsesafdelingen. Den indsatte tager sig flere gange til hovedet og siger, at den ansatte ikke forstår noget som helst, ikke fatter en skid, og at han har en dårlig og negativ attitude. Den ansatte får hurtigt den opfattelse, at den pågældende indsatte ikke er interesseret i at lytte, men kun er ude på at diskutere. Derfor præciserer den ansatte endnu engang, at reglerne er udformet, som de er, og at reglerne ikke er til yderligere diskussion, når der nu er givet et klart og tydeligt svar. Den pågældende indsatte hidser sig mere og mere op. Han er tydeligt vred, tager sig til hovedet, og siger flere gange, at den ansatte slet ikke er til at tale med, og ikke forstår noget. I det den indsatte bliver mere og mere ophidset under sagens gang, bliver han bedt om at gå op på sin afdeling, og den ansatte forventer, at samtalen hermed er afsluttet. I samme øjeblik kommer den indsatte med endnu et opråb og slår hårdt på døren ind til kontoret med knyttet hånd. Herefter forlader den indsatte stedet og går til sin afdeling, mens han råber, at den ansatte ikke fatter en skid og samtidig bruger en række skældsord. Det bliver besluttet, at den indsatte skal låses ind på sin stue resten af aftenen for at skabe ro. To betjente går op til den pågældende indsattes stue for at aflåse denne. Da de møder den indsatte på gangen og beder ham om at gå ind på sin stue og forblive der, fortsætter den indsatte med sin adfærd fra tidligere. Han siger bl.a. til den ansatte, at denne har en *bitchet attitude*. Den indsatte går heller ikke mod sin stue som anvist, men vil ind i køkkenet for at hente mad. Han bliver nægtet adgang til køkkenet og bedt om at gå ind på sin stue. Til sidst går han modvilligt mod sin stue, mens han siger til den ansatte: *Du kan bare vente dig. Det her skal jeg huske...*

I slutningen af indberetningen er det i øvrigt noteret, at den ansatte under hele episoden havde en bestemt og hævet stemme over for den indsatte, og at han talte til den indsatte, så der ikke kunne sås tvivl om, hvad den indsatte skulle gøre. Alligevel følte den ansatte sig truet under hele episoden og fandt den indsatte meget aggressiv og personlig i sin fremtoning og adfærd.

Jeg vil tale med lederen... NU!

To betjente er i gang med madudlevering, da to indsatte begynder at skændes højlydt. Betjentene forsøger at tale dem til ro, og begge indsatte siger, at de ønsker at tale med afdelingslederen. Betjentene forklarer, at det først kan lade sig gøre efter madudleveringen. Den ene indsatte er meget uforstående over for, at han ikke kan komme til at tale med lederen med det samme og råber, at han vil hente en kniv og stikke de to betjente ned. Kort tid efter kommer han løbende ud fra sin celle med en hjemmelavet kniv, som han forsøger at stikke ud efter betjentene. Da det går op for ham, at han ikke kan ramme betjentene med kniven, går han efter den medindsatte, som han tidligere var i konflikt med. Flere betjente kommer til og får hurtigt situationen under kontrol.

De to ovenstående cases "Regler til diskussion" og "Jeg vil tale med lederen... NU!" beskriver forskellige konfliktsituationer, men har et fælles omdrejningspunkt, der netop er karakteristisk for det aktuelle tema: i disse

cases reagerer de indsatte på ikke-legitime måder over for personalets anvisninger, hvilket er med til at udfordre personalets autoritet.

I den første case sættes reglerne åbenlyst til diskussion, og i første omgang med deltagelse af den ansatte. Den indsatte, der involveres i konflikten, har dels svært ved at acceptere reglerne, dels svært ved at affinde sig med, at der ikke kan gøres en enkelt undtagelse for hans medindsattes skyld. Dermed trodses han de ansattes autoritet, og i stedet for at indordne sig under de gældende vilkår, så gør den indsatte oprør ved at være modvillig og aggressiv.

Konflikten i den anden case kommer af, at den indsatte ikke er indstillet på at udsætte sit behov for at tale med afdelingslederen. Den indsatte er tydeligvis frustreret og vil have sit behov opfyldt, og i hans forståelse skal behovet prioriteres, og derfor skal det være NU. Det er ikke tilstrækkeligt, at betjentene forsikrer ham om, at ønsket om at tale med lederen kan imødekommes, når madudleveringen er afklaret. Den indsatte udfordrer med andre ord de ansattes autoritet, idet han nægter at acceptere den prioritering, de foretager af opgaverne og af, at hans behov godt kan vente en stund. Generelt er der, i de gennemlæste indberetninger, flere af den slags sager, hvor indsatte ikke vil acceptere, at de skal vente med at få tilgodeset deres behov for eksempelvis mad, medicin eller at kunne foretage et telefonopkald. Episoder af denne type opstår typisk i forbindelse med, at betjentene har travlt med andre opgaver.

2.4 Rammer der skaber konflikter

Omdrejningspunktet i dette tema er den slags situationer, hvor en indsat bliver frustreret og vred, fordi han har et ønske eller behov, der ikke kan dækkes på tilfredsstillende vis set fra hans perspektiv. Årsagen til at behovet ikke kan dækkes på tilfredsstillende vis kan eksempelvis ligge i de fysiske eller personalemæssige rammer på afsoningsstedet, eller i de rutiner og regler, der gør sig gældende på stedet. Temaet drejer sig med andre ord om konflikter, der udspilles på personniveau, men udløses af forhold i det fysiske miljø eller i rammerne omkring afsoningen. Selvom de ansatte ikke har ansvar for eksempelvis de fysiske eller personalemæssige rammer i et fængsel, går vreden ud over dem, fordi de repræsenterer det system, der, i de indsattes øjne, ikke kan tilgodesse de indsattes ønsker eller behov. Dette er tilsyneladende med til at forstærke de indsattes oplevelse af frihedsberøvelsen – de er frihedsberøvede og enten afhængige af de ansattes hjælp til dækning af visse behov eller prisgivet til det fysiske miljø – og det kan virke konfliktoptrappende på nogle indsatte.

Når det gælder konflikter, som tilsyneladende udspringer af de rammer, der er omkring afsoningen, kan det for eksempel dreje sig om situationer, hvor en indsat – oftest ufrivilligt – flyttes mellem celler, afdelinger eller institutioner. En anden type situation kan dreje sig om indsatte, der skal vente på, at deres cellekald bliver besvaret. I deres perspektiv er ventetiden urimelig lang, og selvom de præsenteres for en forklaring af de ansatte, så er det tilsyneladende ikke en forklaring, der dæmper deres frustration. Et sidste eksempel på konfliktskabende rammer er institutionelle regler, der sandsynligvis fremstår som uklare eller uigennemskuelige for de indsatte.

Nedenfor eksemplificeres temaet om konfliktskabende rammer med henvisning til tre sager: en hændelse med en indsat, som skal vente på at komme retur til cellen efter toiletbesøg, en episode med en indsat der tilsyneladende ikke har forstået reglerne for indtagelse af medicin, og til sidst en hændelse med en indsat der er rygetrængende.

I skal bare passe jeres arbejde

Denne episode omhandler en indsat, der foretager et cellekald, fordi han sidder for lukket dør i arbejdstiden på grund af arbejdsvægring. Ifølge rutinerne skal han lukkes ud af cellen kl. 12, men klokken er blevet 12.40, uden at han er blevet lukket ud. En af betjentene går ned til den indsatte for at åbne hans celledør og undskylder samtidig, at der ikke er blevet åbnet tidligere pga. travlhed og deraf følgende forglemmelse. Den indsatte farer op og kalder den ansatte for en idiot. Han farer derefter ud på gangen med en truende adfærd og knyttede næver, samtidig med at han råber, at betjentene bare skal passe deres arbejde, og at de i øvrigt er nogle røvhuller, der kun kan finde ud af at låse døre, og ikke kan finde ud af at låse dem op igen.

Hvad fanden er det for en regel?

En indsat kommer ind på personalekontoret med en dåsecola i hånden for at tage sin medicin. En betjent forklarer ham, at han må få medicinen, hvis han henter et glas vand. Den indsatte bliver sur og spørger, hvad fanden det er for en regel, hvorefter han forlader kontoret for at hente et glas. Han kommer retur med et glas, som han har hældt colaen ned i. Betjenten forklarer ham, at der skal vand i glasset grundet en regel om, at væsken skal være gennemsigtig. Den indsatte hidser sig igen op og hævder, at det kun er glasset, man skal kunne se igennem. Ved endnu et forsøg på at forklare sig, bliver betjenten kaldt diverse skældsord såsom *et magtlidrigt svin*, hvorefter den indsatte forlader kontoret og kort efter kommer tilbage med et glas vand.

Jeg sætter ild til cellen, hvis ikke jeg får nogle smøger!

Den indsatte ringer efter personalet fra sin celle og er meget oprevet, da en af betjentene kommer: han kan hverken forstå eller acceptere, at han ikke må få flere cigaretter. Betjenten forklarer, at der ikke er flere, og at indsatte også blev informeret om dette tidligere. Den indsatte hidser sig yderligere op og råber til betjenten, at han *kraftedeme bare kan gå op og hente de smøger nu*. Ved endnu et afslag fra betjenten siger den indsatte i et hårdt toneleje, *at hvis ikke betjenten kommer med nogle smøger nu, så sætter han ild til cellen*. Den indsatte beskrives som *vild i sit ansigtsudtryk* og med en kropsholdning og et toneleje, der overbeviser betjenten om, at han mener det. Betjenten beder den indsatte følge med af frygt for, at han ellers sætter ild til cellen. Det får den indsatte til at hidse sig endnu mere op, og han truer med at kaste sin elkedel efter betjenten, hvis ikke han *skrider fra cellen nu*. Betjenten går ud fra cellen og kalder ekstra personale til, inden han igen åbner døren til den indsatte. Den indsatte bliver nu bedt om at aflevere sine lightere og sin elkedel, hvilket han efterkommer efter længere tids diskussion.

De ovenfor beskrevne cases kan hver især ses som eksempler på, hvordan forskellige former for rammer kan give anledning til konflikter mellem indsatte og ansatte. Rammerne kan enten være i form af et givent fysisk miljø, et specifikt regelsæt, eller i form af nogle særlige procedurer, som de indsatte skal følge. Selv om betjentene ikke suverænt bestemmer rammerne, men primært er med til at forvalte disse, så bliver de formentlig tildelt et langt større ansvar for rammerne af de indsatte. Og med tildelingen af ansvar følger også, at de indsatte retter deres frustrationer mod betjentene, når rammerne ikke lever op til de indsattes forventninger og behov.

2.5 Kommunikative udfordringer

I de foregående afsnit er det – ved hjælp af en række temaer – tydeliggjort, at der kan være forskellige grunde til, at der opstår konflikter mellem indsatte og ansatte. I de gennemlæste indberetninger er det også tydeligt, at der er forskel på, hvordan konflikter udvikler sig, og meget tyder på, at konfliktudviklingen ofte hænger sammen med de kommunikationskompetencer, der bringes i spil i konfliktsituationerne af såvel de indsatte som de ansatte.

I situationer hvor konflikten ikke optrappes, fremgår det typisk af indberetningen, at betjentene er nået til en erkendelse af, at det ikke er muligt for dem at kommunikere med den indsatte på hensigtsmæssig vis, og at de derfor lader den indsatte falde til ro, inden de foretager sig yderligere. Nedenstående indberetning omhandler en situation med en indsat, som betjentene ikke skrider ind over for med det samme, fordi de vurderer, at det ville optrappe konflikten yderligere. Samtidig beslutter de, at det er nogle andre betjente end ham, den indsatte har set sig sur på, der skal genoptage kontakten til den indsatte på et senere tidspunkt.

Lad ham 'køle lidt af først'

Indsatte henvender sig til to betjente, fordi han er vred over at skulle dele stue med en ny medindsat. Betjentene forklarer til den indsatte, at netop hans stue er blevet udvalgt tilfældigt til den nye indsatte. Den indsatte tror ikke på betjentenes forklaring og ser det i stedet som et personligt angreb mod ham, at han nu skal dele stue med den nye indsatte. Den indsatte udtaler, at han tydeligt kan huske den ene af betjentene fra en tidligere afsoning. Den pågældende betjent svarer, at han også kan huske indsatte, men at dette ikke har noget at gøre med beslutningen om at placere en ekstra indsat i cellen. Herefter overhører de to betjente, hvordan indsatte højlydt brokker sig til sine medindsatte over situationen. Eksempelvis udtaler den indsatte truende ting som: *han skal være glad for, at jeg ikke møder ham udenfor, den fucking bøsse-vagt*. Dette får betjenten til at føle sig utryk og truet. Betjentene bliver enige om ikke at reagere på indsattes opførsel med det samme, da de vurderer, at indsatte har brug for at køle lidt af først. I mellemtiden tilkalder de flere betjente fra en anden afdeling. Da indsatte har fået en chance for at falde til ro i en halv time, opsøger de nu fire betjente indsatte og beder ham om at følge med til isolationsafsnittet. Efter at have pakket sine ting nedstirrer indsatte førromtalte betjent og siger: *du skal ikke kigge sådan der på mig. Jeg ved godt, det her er din skyld*. Betjenten vælger at lade de andre betjente ledsage indsatte til isolationen og bliver selv tilbage på afdelingen, da han vurderer, at han hellere må holde sig væk fra indsatte. Betjentens kolleger overhører i bilen, at indsatte fortsætter sine trusler mod betjenten.

Under temaet om kommunikative udfordringer hører også indberetninger, der beskriver hændelser, hvor indsatte og ansatte har talt forbi hinanden i konfliktsituationer, sandsynligvis fordi de ikke har samme kommunikative forudsætninger. Dette medfører i flere tilfælde, at hverken den indsatte eller ansatte formår at trappe konflikten ned, før den udvikler sig yderligere. I flere sager fremstår det eksempelvis som om, at de indsatte ikke har lært at give udtryk for deres underliggende frustrationer og behov på socialt legitime måder, hvorfor de i stedet bruger de kommunikative kompetencer, de har. Dette kan for eksempel indebære, at de råber, spytter, bander eller fremfører trusler. Det er muligt, at det er sådan, mange indsatte generelt har lært at kommunikere på, når de bliver vrede, frustrerede, føler sig pressede eller lignende.

Temaet om kommunikative udfordringer indeholder endvidere et undertema om korrektion af de indsattes adfærd i forbindelse med en igangværende konflikt. Indberetningerne vidner nemlig om, at rettesættelserne

ofte har betydning for, hvordan konflikten udvikler sig. Ofte ses der en tendens til konfliktoptrapning, hvis betjente forsøger at sætte grænser eller appellere til den indsatte fornuft, moral eller opførsel umiddelbart op til eller i forbindelse med en konflikt. I nedenfor beskrevne episode forsøger en betjent at appellere til den indsatte forståelse, hvilket tilsyneladende får konflikten til at trappe op fra krænkelser til trusler mod betjenten.

Irettesættelse som benzin på bålet?

En forvaringsdømt indsat råber trusler fra sit cellevindue mod en medindsat på gårdtur, hvorfor personalet beder ham tie stille. Da den indsatte fortsætter med truslerne, går en betjent op til ham på cellen og fortæller ham, at han får en bøde for at råbe. Betjenten fremhæver samtidig, at den indsatte flere gange før er blevet bedt om at stoppe med at råbe. Nu hidser den indsatte sig op og beskylder betjenten for at ødelægge hans dag. Den indsatte fortæller, at han råbte af medindsatte, fordi medindsatte selv råbte på gårdturen, hvilket vækkede indsatte, da han sov. Betjenten forklarer indsatte, at den medindsatte råbte for at presse sig selv i sin træning på gårdturen, og at råberiet derfor ikke var rettet mod indsatte. Dette får indsatte til at råbe til betjenten, at han ikke kunne sove pga. råberiet. Her påpeger betjenten, at indsatte da må kunne sætte sig ind i, hvordan de andre indsatte har det, når indsatte selv råber og vækker de andre om natten. Til dette råber indsatte, at betjenten skal holde sin kæft og *pisse ud* af cellen. Hertil påpeger betjenten roligt, at indsatte ikke bestemmer, hvad han skal, og at han nu også vil give indsatte en bøde for upassende sprogbrug. Dette får indsatte til at råbe trusler mod betjenten, hvorefter betjenten igen påpeger indsatte upassende adfærd og lukker celledøren.

Ovenstående hændelse er interessant, fordi betjentens korrigerende og appellerende adfærd får en helt anden effekt, end hvad der formentlig har været hensigten. I stedet for at få den indsatte til at forstå situationens alvor, falde til ro og udvise empati over for sin medindsatte, så eskalerer situationen. Ét er, at betjenten ser sig nødsaget til at stoppe den pågældende indsatte adfærd med at råbe trusler fra sit cellevindue. Spørgsmålet er dog, om den indsatte overhovedet er modtagelig for irettesættelse, når konflikten er i gang, og hvordan det i øvrigt bedst opnås, at den indsatte lærer at gå i dialog på en socialt acceptabel måde?

Nedenfor beskrives endnu en hændelse med en betjent, der vælger at korrigere den indsatte adfærd på et tidspunkt, hvor det tilsyneladende får en anden virkning end den tilsigtede.

Man smækker ikke med døren

Ved maduddeling har en betjent glemt at lægge et the-brev på indsatte bakke, hvorfor indsatte går hurtigt ind på sin celle med bakken og smækker døren i. Betjenten går efterfølgende ind på cellen til indsatte for at forklare ham, at det ikke tolereres, at man smækker med døren. Dette leder til en diskussion mellem indsatte og betjenten om, hvordan man bør opføre sig. Betjenten bemærker i indberetningen, at indsatte ikke er til at kommunikere ordentligt med, og han forlader derfor cellen. Herefter begynder indsatte at råbe fornærmelser og skældsord mod betjentene fra sin celle, hvorfor han indplaceres i observationscelle. Efter afklædning, som indsatte modsætter sig, kommer indsatte med flere trusler mod betjentene.

Endelig indeholder det aktuelle tema et undertema om sprogbarrierer, fordi det er væsentligt at belyse, at årsagen til konflikter mellem indsatte og ansatte sommetider er temmelig banal, men ikke desto mindre vigtig. I flere sager med ikke-dansktalende indsatte er det beskrevet, hvordan sprogbarrierer kan skabe stor

frustration, når hverken indsatte eller ansatte er i stand til at kommunikere på en måde, som skaber gensidig forståelse. Den mislykkede kommunikation mellem indsatte og ansatte bliver endnu mere udtalt, når der er sprogbarrierer tilstede, og det giver i flere tilfælde anledning til konfliktoptrapning. Følgende hændelse kan tjene som et eksempel herpå:

Morgenmedicin med sproglige forhindringer

Ved morgenmadsuddelingen er der en indsat, som kun taler fransk og arabisk. Betjentene forsøger ved hjælp af gloser og kropssprog at tydeliggøre hans muligheder, og de tilbyder ham hans morgenmedicin. Det fremgår af sagen, at indsatte enten ikke kan eller vil forstå, hvad betjentene siger. Indsatte vil have sin morgenmedicin i hånden, men vil ikke indtage den foran betjentene. Derfor udleverer betjentene kun morgenmaden til indsatte og forsøger at forklare ham, at de kommer tilbage igen med medicinen. Indsatte vil ikke gå ind på sin celle, men peger i stedet på en af betjentene og ytrer sig vredladent på et sprog, de ikke forstår. Dette får en af betjentene til at føre indsatte ind i cellen med hånden. Indsatte banker bag den nu lukkede celledør. Efter at have serviceret resten af afdelingen går betjentene tilbage til indsatte, som taler på arabisk, hidser sig op og forsøger at kaste bakken med morgenmad mod en af betjentene. Betjenten skubber indsatte ind på cellen igen og råber ting som "stop" og "wait". Til dette svarer indsatte igen på arabisk og stadig uden at kunne gøre sig forstået. Sådan fortsætter situationen frem og tilbage mellem indsatte og betjentene, og det ender med, at indsatte anbringes i observationscelle ved brug af magt grundet vold mod betjentene. Da personalet fremskaffer en tolk, fortæller indsatte, at han får antibiotika om morgenen, og at han skal spise morgenmad, inden han tager pillerne. Betjentene ville ikke lade ham få pillerne, og derfor blev han sur.

3. Det næste analytiske skridt

Sagsanalysen kan bidrage med indsigt i, hvad der kendetegner episoder af krænkelser, trusler og vold mod kriminalforsorgens personale, hvorfor episoder kan opstå, og hvordan de kan udvikle sig. Men sagsanalysen har også begrænsninger, der bunder i datamaterialets karakter. Indberetningerne er typisk forholdsvis kortfattede, og i mange tilfælde har de givet anledning til flere spørgsmål end svar. Nedenstående indberetning efterlader eksempelvis flere ubesvarede spørgsmål både om hændelsens forløb, men også om den indsatte's motiv til den udviste adfærd.

Fb A [fængselsbetjent] finder indsatte X inde på afd. X, hvor han har hentet en plastic-kande. Fb A siger, at han skal komme ud fra afdelingen. Fb A låser terrassedøren, og idet råber den indsatte: "din fucking luder" til Fb A, imens han slår plastic-kanden mod dørruden. Da Fb B kommer ind på kontoret og lukker døren til afd. X, råber den indsatte også til Fb B: "Din store klovn".

Det fremgår ikke af ovenstående indberetning, hvorfor den indsatte råber efter betjenten, da hun låser terrassedøren, ligesom det heller ikke fremgår, hvorfor episoden også går ud over en anden betjent. Denne indberetning er ekstra kortfattet, men adresserer ikke desto mindre en problematik, som vedrører mange af de indberetninger, analysen har taget afsæt i. Er det overhovedet muligt at dokumentere en hændelse af trusler eller vold, så beskrivelsen holdes relativt kortfattet, men samtidig er fyldestgørende og kan besvare alle spørgsmålene; hvad, hvem, hvor, hvornår, hvorfor og hvordan?

Indberetningerne er ikke udarbejdet med henblik på at gennemføre analyser, og det skal der selvfølgelig tages højde for, når de alligevel bruges i analytisk øjemed. Den sparsomme information, som nævnes foroven, udgør med andre ord en vis form for begrænsning i analytisk forstand, men udgør ikke nødvendigvis et problem i forhold til at indfri de formål, indberetningerne er udarbejdet med henblik på.

Sagsanalysen skal ligeledes ses i lyset af, at det er personalets – og ikke de indsatte – udlægninger af konkrete hændelser, der ligger til grund for indberetningerne. I et af de gennemførte fokusgruppeinterviews fortæller et par af betjentene da også, at indberetningerne ikke nødvendigvis inddrager begge parter oplevelse og fortolkning i beskrivelsen af det konkrete hændelsesforløb:

Betjent: *Jeg tænker, jeg gider da ikke sidde der i retten og skal forsvare, hvorfor han har kaldt mig en idiot eller et eller andet og alt det, jeg har sagt til ham inden...*

Betjent: *Men det har man jo ikke skrevet i rapporten, så det kan man jo ikke holdes ansvarlig for.*

Interviewer: *Okay, det kan også blive lidt pinligt eller hvad?*

Betjent: *Man glemmer at skrive, hvad man selv har sagt inden, og alt der er foregået inden...*

Interviewer: *Nå, så man skriver også rapporten, så det kommer til at fremstå, at man har gjort alting korrekt?*

Betjent: *Jaaa da! Lige præcis...*

Det skal understreges, at det ikke er med hensigten at hænge kriminalforsorgens personale ud som utroværdige, at vi har inkluderet ovenstående interviewuddrag. Uddraget er udelukkende medtaget for at vise, at indberetninger vedrørende krænkelser, trusler og vold repræsenterer et bestemt perspektiv, og dette perspektiv eksisterer ikke i et vakuum. Indberetningerne har et overordnet formål, og formålet er med til at sætte rammen for, hvordan indberetningerne udformes, og hvad de fokuserer på. Det skal endvidere understreges, at det kun var i det pågældende fokusgruppeinterview, den omtalte problematik blev direkte italesat. Ovenstående repræsenterer med andre ord ikke en generel holdning blandt de interviewede betjente.

Analysen af indberetningerne kan ikke bruges til at konkludere noget om, hvordan hændelserne, der ligger bag indberetningerne, opleves af de ansatte i mere kvalitativ forstand. Indberetningerne udføres og forefindes i kriminalforsorgens klientsystem, men det fortæller os ikke noget om, hvordan de ansatte *oplever* problematikken med krænkelser, trusler og vold.

Opsummerende tilbyder sagsanalysen et vigtigt indblik i episoder af krænkelser, trusler og vold mod kriminalforsorgens personale, men omvendt giver den ikke et fyldestgørende billede af de mange facetter, der er knyttet til problematikken. For at komme tættere på problematikens kendetegn, er der derfor, som supplement til sagsanalysen, gennemført en række enkelt- og fokusgruppeinterviews med betjente fra forskellige tjenestesteder. Der er ligeledes afholdt et fokusgruppeinterview med indsatte. Disse interviews kan tilføje

flere nødvendige nuancer til forståelsen af, hvad trusler og vold mod betjente indebærer, hvordan de opleves, hvorfor de opstår, hvilke konsekvenser de har, hvordan de kan og bør håndteres, og ikke mindst hvordan de bedst forebygges.

3.1 Interviewundersøgelsen

I februar, marts og april 2018 er der gennemført otte fokusgruppeinterviews og ni enkeltinterviews med fængselsbetjente og værk mestre fra syv forskellige tjenestesteder. Der er ligeledes afholdt et enkelt fokusgruppeinterview med indsatte. I udvælgelsen af tjenestesteder er det, som nævnt, tilstræbt at repræsentere både lukkede og åbne fængselsafsnit, arresthuse og tjenestesteder med henholdsvis et lavt og et højt niveau af registreringer om krænkelser, trusler og vold mod personalet.

Fængselsbetjentenes oplevelser af problematikken med trusler og vold har varieret fra tjenestested til tjenestested bl.a. afhængigt af faktorer som regime, afdelingstype og belæg. Eksempelvis fremhævede fængselsbetjente fra åbne afsnit i højere grad problematikken omkring stofpåvirkede indsatte som en forklaring til forekomsten af trusler og vold, end det var tilfældet med fængselsbetjente fra lukkede afsnit. På samme måde fyldte eksempelvis problematikken omkring bandemedlemmer mere i de fokusgruppeinterviews, der blev gennemført med fængselsbetjente fra særligt sikrede afdelinger, end det var tilfældet i fokusgruppeinterviews med fængselsbetjente fra andre typer af afdelinger.

På trods af de variationer i oplevelser og erfaringer, som interviewene har givet anledning til vedrørende trusler og vold fra indsatte, peger interviewanalysen samlet set på tre hovedtemaer, der går på tværs i de gennemførte interviews – i større eller mindre grad. Temaerne er overordnede og sammenfatter tilsammen den række af forhold, fængselsbetjentene peger på som betydningsfulde, når de er blevet bedt om at tage stilling til, hvordan problematikken med trusler og vold mod ansatte kan forstås i et helhedsorienteret perspektiv.

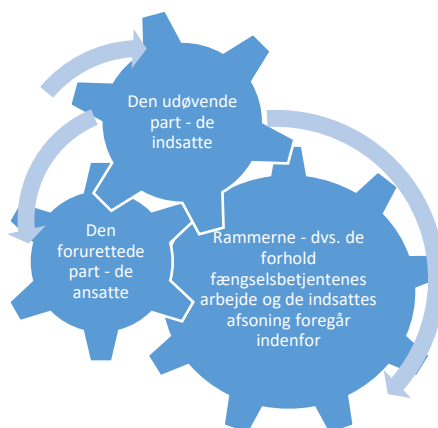
Det har været svært at finde på udtryksfulde benævnelser til de tre temaer, fordi de er så overordnede og mangfoldige i indhold, men valget er faldet på:

- Den udøvende part – de indsatte
- Den forurettede part – de ansatte
- Rammerne for de indsattes afsoning og de ansattes arbejdsudførelse

Temaerne er for så vidt temmelig ligetil og benævner blot de to parter, som er involveret i konflikterne – *de indsatte* og *de ansatte* – samt den kontekst, konflikterne udspiller sig inden for – *rammerne*. Temaerne er ikke desto mindre af central værdi, fordi de tilsammen understreger, at selv om konflikter udspilles på individniveau mellem indsatte og ansatte, så kan konflikterne ikke løsrives fra de sammenhænge, de foregår inden for.

Selv om analysen har ledt til tre navngivne temaer, skal det bemærkes, at de tre temaer ikke kan holdes adskilt fuldt ud. De påvirker hinanden på kryds og tværs, og det er da også på en sammenvævet måde, fængselsbetjentene har adresseret temaerne og de forskellige forhold, de indeholder hver især. I det følgende vil de tre temaer kort blive præsenteret med udgangspunkt i figuren nedenfor.

Figur 1. De tre hovedtemaer, som løftes frem i de gennemførte fokusgruppeinterviews og dermed peger på de forhold og parter, der – iflg. fængselsbetjentene - har betydning for konflikterne mellem indsatte og ansatte.



Figuren er et forsøg på at anskueliggøre de tre temaer og det sammenvævede forhold, der eksisterer mellem dem.² Rammerne – i henholdsvis politisk, organisatorisk og institutionel forstand – er med til at forme det mulighedsrum, de ansatte virker indenfor. Dermed er rammerne også med til at forme det arbejde, de ansatte udfører konkret i dagligdagen, og dette har – alt andet lige – også indvirkning på de indsattes adfærd. Men de indsattes adfærd har også indvirkning på det arbejde, de ansatte udfører og på de politiske og organisatoriske rammer, der bliver fastsat for afsoningen. Der er med andre ord ikke nogle enkle forklaringer på problemstillingen med trusler og vold mod kriminalforsorgens ansatte, og det er i den kontekst, analysen skal ses. Tandhjulene, der illustrerer de tre temaer, er ikke lige store, og det er der en specifik anledning til. Størrelsen afspejler den vægtning, som det pågældende tema har haft i de gennemførte interviews. På langt de fleste tjenestesteder har rammerne fyldt mest i fængselsbetjentenes fortællinger om deres erfaringer med og forståelse af problematikken med trusler og vold. På enkelte tjenestesteder har temaet om de indsatte fyldt mere end rammerne, men når interviewmaterialet betragtes samlet set, er vægtningen af de tre temaer som afspejlet i ovenstående figur.

Det er vigtigt at bemærke, at temaerne ikke skal forstås sådan, at kombinationen af ansatte, indsatte og rammer absolut fører til trusler eller vold mod de ansatte. Langt hovedparten af hverdagen på tjenestestederne forløber heldigvis relativt gnidningsfrit, hvilket delundersøgelse 1 også peger på (Clausen 2018).

Til hvert tema knytter sig en række undertemaer. For at undgå alt for mange gentagelser i den samlede rapport, vil undertemaerne ikke blive nævnt her, eftersom de fremgår i de tre følgende kapitler, der afhandler et tema hver.

² Der ligger ikke nogen værdi i at bruge netop tandhjul. Illustrationen er udelukkende valgt for at vise, at de tre temaer er sammenvævede.

4. Den udøvende part - de indsatte

Resumé

I fokusgruppeinterviewene er det primært tre forhold ved de indsatte som klientel, fængselsbetjentene har adresseret som betydningsfulde i forhold til problematikken med trusler og vold; 1) særlige grupper af indsatte, der enten agerer efter en bestemt (og problematisk) logik eller grundlæggende ikke respekterer de ansattes myndighed, 2) at indsatte kan have vanskeligheder med at tøjle svære følelser og frustrationer som følge af frihedsberøvelsen, og af den grund kan ty til trusler og vold, og 3) at indsatte kan have udfordringer med kommunikation og derfor mangler et socialt acceptabelt redskab til konfliktløsning og til at give udtryk for egne behov eller alternativt overfører den måde, som de kommunikerer med medindsatte på, til samtalerne med de ansatte, og endelig 4) at der er indsatte, som har skæve og urealistiske forventninger til, hvad livet som afsoner indebærer. Sammenfattende giver fængselsbetjentene udtryk for, at de i stigende grad skal håndtere andre typer af indsatte i dag end tidligere, og det er indsatte, der typisk karakteriseres af tunge problemstillinger i forhold til f.eks. adfærd og sociale udfordringer.

4.1 Baggrund

Det er åbenlyst meningsfuldt at rette opmærksomheden mod de indsatte som en central part, når der skal findes forklaringer på, hvorfor indsatte udøver trusler og vold mod ansatte. I de gennemførte fokusgruppeinterviews, peger fængselsbetjentene da også på en række forhold omkring netop de indsatte, når de skal give deres bud på, hvad trusler og vold mod ansatte handler om, herunder hvorfor de forekommer. Følgende faktorer omkring de indsatte adresseres i de gennemførte interviews:

- De såkaldt autoritetsimmune – primært unge – indsatte
- Indsatte der udelukkende har fokus på egne behov
- Bander, især Loyal To Familia (LTF)
- Såkaldt psykisk uligevægtige eller stofpåvirkede indsatte
- Frustrationer over frihedsberøvelsen, afslag på anmodninger og manglende beskæftigelse
- Svage kommunikationsevner

I et sammenfattende perspektiv peger fængselsbetjentene med andre ord på problemer med:

1. Særlige grupper af indsatte
2. De indsattes håndtering af frustrationer og
3. Kommunikation

Som det er nævnt i foregående kapitel, har betjentene på de forskellige tjenestesteder, hvor der er gennemført fokusgruppeinterviews, haft lidt forskellig vægtning i deres fokus på temaerne om henholdsvis "rammerne", "de ansatte" og "de indsatte". Dette gør sig også gældende i forhold til temaerne, når disse betragtes enkeltvis. Betjentene har måske primært adresseret de forhold, de selv er konfronteret med i deres dagligdag, men det kan ikke udelukkes, at de også italesætter temaet om "de indsatte" med afsæt i nogle mere

generelle betragtninger. Ovenstående liste er med andre ord ikke udtryk for, at problemet omkring eksempelvis bander udelukkende adresseres af betjente, der arbejder på bandeafdelinger. Punkterne foroven skal derimod forstås som en bruttoliste på de forhold, betjentene samlet set har lagt vægt på i deres forklaringer til, hvad det er omkring de indsatte, som gør, at der udøves trusler og vold. Samtidig er det vigtigt at holde sig for øje, at ovenstående punkter hænger sammen på kryds og tværs. De såkaldt autoritetsimmune beskrives tillige som en gruppe indsatte, der kun har fokus på egne behov, gerne vil positionere sig over for andre indsatte og ikke formår at give udtryk for egne behov, forventninger og frustrationer på socialt legitime måder. Et afslag på en anmodning om f.eks. udgang kan godt selvstændigt lede til en konflikt mellem en indsat og en ansat, men det kan også være sådan, at konflikten eskaleres til en trussel, hvis den indsatte er stofpåvirket, når han modtager afslaget eller bare alment frustreret over sin situation og ikke formår at give udtryk for dette på en social acceptabel facon.

I den følgende redegørelse vil ovenstående punkter blive belyst – ikke hver for sig og ikke i rækkefølge, men i en samlet fortælling, der afspejler, at forholdene er tæt forbundne. Og ligesom i de øvrige empiriske kapitler, vil det ske med henvisning til citater og refleksioner fra de gennemførte interviews.

4.2 Et blik ind i empirien

Interviewer: *Er jeres autoritet mere udfordret nu?*

Betjent: *Ja!*

Betjent: *Absolut!*

Betjent: *Jeg synes, vi oplever tit, at de [indsatte] kommer og råber et eller andet, eller de siger: "Jeg slår dig ihjel" og sådan nogle ting, som man jo registrerer som en trussel. Det sker jo tit. Eller: "Jeg går efter din mor og dine børn", det er jo næsten dagligt, at det bliver råbt efter en betjent her. Dagen efter kommer de jo tit og siger: "Jeg vil godt lige snakke med den betjent, jeg vil godt lige sige undskyld". Det sker jo næsten ligeså tit.*

Interviewer: *Og hvorfor det?*

Betjent: *Fordi de [indsatte] ved jo godt, at det er forkert, og så har de haft tid til at tænke over det.*

Interviewer: *Men er det så reelt? Ser I det selv som trusler, eller ser I det som deres afmagt?*

Betjent: *Det skal registreres som trusler.*

Interviewer: *Ja, jeg ved godt, at det skal registreres, men ser I det sådan?*

Betjent: *Nu har man trods alt været her så lang tid, så vi godt ved, hvor meget tæring det kan give på os, og hvor meget det har betydning for vores arbejde og vores dagligdag. Fordi én ting er, at vi er voksne mennesker, og vi godt kan tåle det der, men vi er godt klar over, at det tærer og til sidst kan blive en belastning for os. Det ved vi jo godt. Det er vi bevidste om.*

Betjent: *Men vi ved jo også godt, hvornår tingene er sagt i afmagt, og hvornår de [indsatte] faktisk mener det.*

Betjent: *Jeg tror ikke, at vi har haft ti sager her de sidste ti år, hvor vi faktisk har følt, at det har han [den indsatte] faktisk ment, det han har sagt...*

Interviewer: *Men alligevel siger du, at du så alligevel føler dig lidt utryg ... Så et eller andet er der alligevel?*

Betjent: *Men det er især i forhold til banderne, som jo kører et helt andet game end den mægunge på 17, der har lavet et væbnet røveri, fordi han skyldte penge til narko, eller hvad fanden han havde lyst til den ferie. Fordi banderne er anderledes organiseret. De arbejder anderledes i deres grupperinger.*

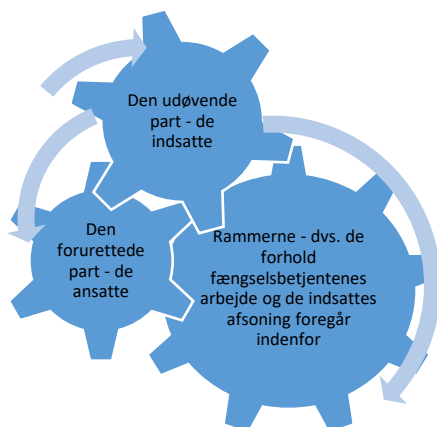
Ovenstående uddrag er fra et fokusgruppeinterview med betjente fra et lukket fængsel. Uddraget er interessant på mange måder og udtryksfuldt for kapitlets omdrejningspunkt. Det følgende skal handle om de indsatte som part i problematikken med trusler og vold mod ansatte, men det skal også handle om de mange nuancer, der træder frem, når fokus rettes mod de indsatte.

Forneden er det – ved hjælp af to figurer – illustreret, hvordan dette kapitel hænger sammen med de øvrige dele af interviewanalysen, og hvad kapitlet zoomer ind på.

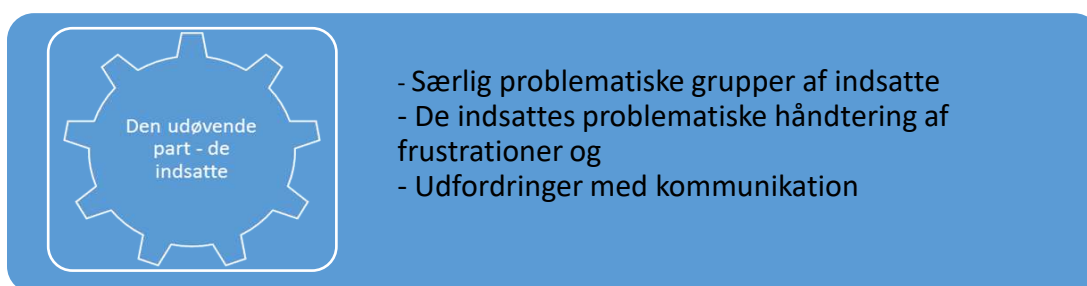
Figur 2 viser de tre overordnede temaer, der adresseres i de gennemførte interviews; rammerne for de ansattes arbejde og for de indsattes afsoning, den forurettede part (de ansatte) og den udøvende part (de indsatte). I det foregående kapitel er disse tre overordnede temaer også nævnt med henvisning til samme figur.

I figur 3 zoomes der ind på temaet om de indsatte, og de undertemaer, der bliver berørt i kapitlet, er skitseret ganske kort.

Figur 2. De tre hovedtemaer, som løftes frem i de gennemførte fokusgruppeinterviews og dermed peger på de forhold og parter, der – iflg. fængselsbetjentene - har betydning for konflikterne mellem indsatte og ansatte.



Figur 3. Fokus på de indsatte som en part af betydning for konflikterne.



4.2.1 "De indsatte er ikke, hvad de har været"

Hovedparten af fængselsbetjentene har, i de gennemførte interviews, givet udtryk for en oplevelse af, at kategorien "indsatte" har gennemgået et relativt stort karaktermæssigt skifte gennem de sidste par år. På et tjenestested siger betjentene, at det jo er de "værste", der havner i fængsel i dag på grund af bl.a. den øgede brug af alternative afsoningsformer. *Vi har mere og mere et koncentrat af de svageste*, siger en betjent på et andet tjenestested, og med et sådant klientel bliver afsoningsmiljøet også tilsvarende hårdere, bemærker han.

Særligt fire typer af indsatte nævnes som dem, der udfordrer dagligdagen og betjentrollen og leder til et øget konfliktniveau mellem indsatte og ansatte: de såkaldt autoritetsimmune unge, banderne, de såkaldt psykisk uligevægtige og endelig de stofpåvirkede indsatte. Når betjentene skal forklare, hvad det er, som udfordrer dem særligt ved disse typer indsatte, så er det imidlertid forskellige forhold, der bringes i spil for de fire grupper.

"De er iskolde"

Når det gælder de såkaldt autoritetsimmune, så beskrives de som en svær gruppe indsatte, fordi de ikke accepterer og respekterer betjentenes autoritet og desuden konstant vil forhandle om grænserne for de ansattes myndighed. I et arresthus beskrives problematikken bl.a. på følgende vis, da betjentene bliver bedt om deres overordnede bud på, hvorfor indsatte udøver trusler og vold:

Betjent: *Så har jeg skrevet "de unge". De er helt uden grænser og uden filter i dag, dem der kommer ind. Der er ingen respekt eller noget som helst.*

Interviewer: *Kan man se en forskel fra længere tilbage?*

Betjent: *Fra jeg startede til nu? Enorm forskel. De er iskolde [de indsatte vi får ind i dag].*

Interviewer: *Hvordan?*

Betjent: *Hvordan? Jamen de ter sig, som de har lyst til, og konsekvenserne det er ... ja.*

Interviewer: *Er det uanset, om det er bander eller ej? Kan det være hvem som helst, bare de er unge?*

Flere betjente samtidig: *Ja.*

Selv om betjente på tværs af tjenestesteder nævner de såkaldt autoritetsimmune som en gruppe indsatte, der udgør en speciel udfordring i dag, så er der derimod ikke enighed om, hvad der skal til for at afhjælpe situationen. Mens nogle betjente mener, at man bør indføre en form for belønningssystem for indsatte, mener andre, at det sagtens kan lade sig gøre at håndtere de autoritetsimmune, hvis blot der er mandskab nok, eller hvis det kan lade sig gøre at overflytte en særlig besværlig og konfliktsøgende indsat til et andet fængsel hurtigt og effektivt. Enkelte betjente peger på, at det ikke er mængden af mandskab, der i sig selv kan afhjælpe problemet. Men med mere mandskab vil der være større mulighed for en hensigtsmæssig fordeling af opgaver på det enkelte tjenestested, således at betjentene f.eks. kan forebygge og håndtere konflikter strategisk ved at vælge, hvilken betjent der bedst kan håndtere et givent problem eller en given indsat.

På et enkelt tjenestested bliver problematikken omkring de såkaldt autoritetsimmune dels kædet sammen med relationsarbejdet i bred forstand, dels med en oplevelse af, at der er mindre tilskyndelse blandt de indsatte til at afpasse sig til fængselsforholdene i dag end tidligere. Nedenstående er et uddrag fra et fokusgrupppeinterview i et halvåbent fængsel, hvor flere betjente var involveret i drøftelsen:

Betjent: *Og langt hen ad vejen så tror jeg, det er sådan i dag, at det der autoritetsrespekt for os som tjenestemænd, den er sgu forholdsvist lav. Men vi kan hente noget personlig autoritet over for de indsatte ved vores måde at være på, men det er jo først, når de har lært os at kende.*

Betjent: *... Jeg tænker, at nogle af de her utilpassede unge har måske også mødt lærere, der hele tiden siger nej ... Og for dem er autoritet lig med noget negativt...*

Betjent: *Der må være en gevinst ved at ville bevare den positive relation til os fra de indsattes side, men det er der ikke noget omkring, fordi de behandler os, ligesom de har lyst til, og samtidig får de stadig alt det, vi giver dem, for vi giver dem alt det, de har krav på jævnfør jura, love og regler. Men der er ikke noget mere for dem at vinde.*

Betjent: *I gamle dage havde vi det der med – prøv at hør, de elsker at komme over i hallen, de elsker jo at dyrke motion. Vi havde altid den der: "Prøv at hør, hvis du laver lort i den, så kommer du ikke med". Og jeg kan love dig for – det kan godt være, at det lyder ude i samfundet som noget, der ikke er betydeligt, men det har en kæmpe betydning herinde. I dag siger de [indsatte]: "Vi er da ligeglade, vi kommer ikke i hallen alligevel, så hvad fanden rager det os?".*

”Er det hele banden, der står på nakken af dig?”

Når betjentene italesætter tilstedeværelsen af et hårdere klientel i dag som en af grundene til forekomsten af trusler og vold mod personalet, henviser de i forskellig grad til henholdsvis såkaldt psykisk uligevægtige og stofpåvirkede indsatte. Derimod er banderne, og i særlig grad LTF, blevet nævnt i betjentenes fortællinger på hvert eneste tjenestested.

Betjent: *Den måde, bander er på i dag, er anderledes, fordi de er unge, og jeg tænker, at for nylig var der en situation med en konflikt mellem, jeg tror faktisk, det var en LTF'er og en betjent, og det gjorde, at LTF'eren blev flyttet til Politigården. Det blev ligesom betalt tilbage af en anden LTF'er, hvor den her betjent blev overfaldet, så der er nogle hævn ting i noget af det, der foregår.*

Betjentene er – på tværs af tjenestesteder – enige om, at bandemedlemmerne udgør en specifik problematik, fordi det er oplevelsen, at bandemedlemmerne:

- Er velovervejede, hvis de fremfører en trussel
- Har viljen til at føre truslen ud i livet
- Har resten af banden bag ved sig

Derudover bemærker betjentene, at bandemedlemmerne udgør et særligt problem, fordi det kræver en stor del af deres mandskabsressourcer at varetage dagligdagens rutiner i fængslet, når der samtidig skal tages hensyn til de skærpede sikkerhedsforanstaltninger, som gælder for indsatte med bandetilknytning.

Med italesættelsen af banderne som en særlig problematik bliver det tydeligt, at det er vigtigt at tale om trusler og vold mod personalet i et nuanceret perspektiv. Hovedparten af de interviewede betjente har givet udtryk for, at der er forskel på de trusler, der fremsættes som udtryk for de indsattes frustrationer, og de trusler der er ”velovervejede”, som de fleste betjente betegner dem. Selv om nogle betjente også fremhæver, at det påvirker dem, at de på daglig basis risikerer at blive udsat for krænkelser og trusler, der skyldes de indsattes frustrationer, så er der alligevel bred enighed blandt interviewpersonerne om, at trusler fra bandemedlemmer udgør en kategori helt for sig selv. I et fokusgruppinterview udtrykker en betjent det således i forbindelse med en længere drøftelse af de forandringer, han oplever, der finder sted i gruppen af indsatte generelt:

Betjent: *... så vil jeg sige i forhold til de banderelaterede, så kommer de fra en kultur, hvor man arbejder med trusler som en måde at opnå noget på. De er vant til at bruge trusler i måden at få... altså det gør de jo mellem hinanden også og mellem rivaliserende bander og andet. Og det er naturligt for dem, og det mønster overfører de også til dialogen med os, når tingene går dem imod.*

Flere betjente beskriver en oplevelse af, at banderne generelt adskiller sig fra rockerne i den adfærd, som de udviser i fængselsregi. Mens det er forståelsen, at rockerne godt kan finde ud af at tilpasse sig til fængselslivet herunder respektere betjentenes autoritet, så er karakteristikken af indsatte med bandetilknytning, at de

agerer efter en helt anden og særdeles problematisk logik. I et fokusgruppeinterview beskriver en betjent sin oplevelse af banden LTF på ret dramatisk vis:

Betjent: *Men jeg synes lidt, da LTF'erne kom til magten ... Altså, vi fik LTF'erne ... og alt hvad der hed relationsarbejde og alt, hvad der hed gode samtaler med indsatte, det forsvandt bare... De havde mere eller mindre åben krig med fængselsbetjentene, så det er dem, der hele tiden truer og ligger og ulmer, tror jeg.*

Den måde betjentene beskriver bandemedlemmernes adfærd på, herunder at de fremsætter trusler på velovervejet og mange gange temmelig subtil vis, kan betegnes som intimidering. Bandemedlemmernes adfærd bygger med andre ord på at skræmme eller indgyde frygt for at opnå det, de selv har behov for. Flere betjente beskriver f.eks. konkrete situationer, hvor indsatte med bandetilknytning har opført sig truende ved at stirre stift og intenst på den ansatte eller vise sammenbidte tænder. Andre betjente beskriver bandemedlemmer, der har fremført indirekte trusler ved eksempelvis at sige: "Husk at se dig for på vej hjem i eftermiddag" eller: "Jeg ved, du kører en rød bil".

I nedenstående interviewuddrag forklarer nogle betjente, hvad det er, som medvirker til, at bandemedlemmernes trusler fylder meget i bevidstheden, selv om de ikke fylder mest i dagligdagen i ren kvantitativ forstand:

Interviewer: *Jeg prøver bare virkelig at forstå, hvad det er, I siger. I starter med at sige, at der er forskel på, hvordan trusler mærkes. Der er nogle mere personlige trusler, og så er der de der affekt-dagligdagstrusler. Og det er de der personlige, I egentlig tager til jer og det er dem, der gør jer bange eller bekymrede. Men jeg hører også, at de fylder relativt lidt, ikke? Altså sådan antalsmæssigt. Er det korrekt?*

Betjent: *Ja, de fylder meget lidt.*

Interviewer: *Men alligevel fylder de så meget, at de kan gøre jer bekymrede? Man kan sige, hvis de der personlige trusler fylder meget lidt, og det i virkeligheden er en lille del af de indsatte, der gør det, hvad er det så, der gør jer bekymrede? Fordi så er det jo en meget lille del. Er det så, fordi I hele tiden bliver mindet om det, eller hvad er det? Eller er det, fordi det andet også tærer på jer?*

Betjent: *Altså, jeg tror, at de der dagligdagstrusler og magtanvendelser, de skræller en lillebitte fleg af os hver evig eneste gang, vi kommer herfra. Det er der ingen tvivl om. År efter år bliver der skrælet lidt af. Så vi bliver da også mere og mere pillet af til sidst, og så kommer sådan nogle trusler [fra bandemedlemmer] måske også [til at opleves] lidt hårdere, når de kommer med lidt mere pondus.*

"Nogle af dem tror jo, det er et hotel..."

I de gennemførte fokusgruppeinterviews har flere betjente, som nævnt, givet udtryk for en forståelse af at være konfronteret med nye typer af indsatte i dag, der skaber særlige udfordringer i forhold til forebyggelsen og håndteringen af konflikter, og derfor potentielt kan lede til trusler og vold. De såkaldt autoritetsimmune

og indsatte med bandetilknytning udgør to kategorier af særlig vanskelige indsatte. Derudover har betjentene peget på en tredje kategori, der udgøres af indsatte, som tilsyneladende mangler forståelse for personalets prioritering af dagligdagens opgaver. Når indsatte i denne kategori har brug for betjentenes hjælp til at opfylde et behov, så mangler de angiveligt forståelse for, at behovet ikke kan opfyldes umiddelbart, hvis de ansatte har andre opgaver, der skal udføres først.

Nedenstående er et uddrag fra et interview med tre betjente i et arresthus. I forbindelse med drøftelsen af en konkret sag om trusler gav betjentene udtryk for en oplevelse af, at de indimellem står over for indsatte, der har nogle urealistiske og urimelige forventninger til institutionens "serviceniveau":

Betjent: *Vi havde også nogle [indsatte], der ringede på konstant, hvor man så siger, at "nu får de lige lov til at hænge lidt", fordi de bare ville ud hele tiden. Og der kan sådan en her også godt komme, hvor vi så fortæller, at nu stopper vi det der. For det er deres egen skyld, at de kommer til at hænge, når de bare ringer på hele tiden. For nogle af dem tror jo, det er et hotel, hvor vi kommer ligeså snart at...*

Betjent: *Så skal de bare lige ud og hente et stykke papir eller et eller andet fuldstændig...*

Betjent: *... eller stille et eller andet åndssvagt spørgsmål. Og det bliver man sgu træt af, og tænker, at nu får de lov til at hænge lidt.*

Interviewer: *Hvorfor det? Er det sådan en magtkamp? Er det sådan en "du skal ikke tro, du bestemmer over mig"?*

Betjent: *Nej nej, det er for... Altså, de tror mange gange, at det er et hotel, de er på. Så ligeså snart, de ringer på, skal vi bare være der med det samme. Så det er ligesom for at fortælle dem, at vi har andet arbejde også, end lige at passe dig.*

Betjent: *På nogle dage kan vi jo godt gøre det, men det er de dage, vi ikke skal gøre det på. For på langt de fleste dage kan vi ikke stå der på fem minutter. Og så er det, de bliver tossede, "for vi plejer jo"... Så dem [de betjente], der løber ud [med det samme, når de indsatte ringer på], er faktisk ikke de bedste kollegaer for alle de andre. For i morgen kan vi jo ikke gøre det, fordi der er travlt igen.*

Betjent: *Der er noget opdragelse i, at vi kan ikke komme, og vi gør det heller ikke. Vi hverken kan eller vil. Det er ikke et hotel, det er et fængsel.*

Det er interessant at notere, at betjentene adresserer flere (forskellige) problemstillinger på relativt kort tid. Dels fortæller de om oplevelsen af, at de sommetider konfronteres med indsatte, som har et urimeligt forventningsniveau i forhold til livet som frihedsberøvet. Dels giver betjentene udtryk for, at det ikke er hensigtsmæssigt at honorere de indsattes (høje) forventninger, uagtet om de ansatte har tid og mulighed, fordi det tjener et opdragende formål ikke at gøre det. Endelig siger de, at det udgør et problem, at de ansatte ikke er enige om, hvordan den pågældende problemstilling skal håndteres, fordi det kan risikere at lede til konflikt mellem indsatte og ansatte, at betjentene agerer forskelligt.

I et andet fokusgruppeinterview sættes der ligeledes fokus på erfaringen med indsatte, som opleves at have et urimeligt forventningsniveau og kun er i stand til at kredse om egne behov:

Betjent: *Nu har vi lige haft en [indsat] herovre, som fik et nej til at gå i bad, og så sparker han på døren og siger: "din fucking abe", og "I er nogle hunde"... Men så lukker jeg op og siger: "jeg siger jo til dig, at du ikke må gå i bad, fordi jeg står og deler varm mad ud. Hvis du skal lukkes ned i bad nu, så får de ti sidste celler kold mad. [Og den indsatte svarer]: "Jeg er da ligeglad, jeg skal i bad".*

"... de hader at være her"

Betjentene peger således på udfordringer med særlige grupper af indsatte og en særlig problematisk adfærd hos indsatte. Samtidig er det kendetegnende i de gennemførte interviews, at mange betjente bemærker, at de står over for mennesker, som befinder sig i "deres livs krise" på grund af frihedsberøvelsen, og af den grund kan være voldsom frustrerede. Betjentene fortæller, at små dagligdags ting får en meget stor betydning for de indsatte. Nogle betjente nævner for eksempel, hvordan det kan afføde kraftige frustrationer hos de indsatte – og give anledning til konflikter med personalet – hvis et fjernsyn går i stykker, hvis der er problemer med leveringen af købmandsvarer, hvis en indsat ikke kan få en efterhiget cigaret eller ikke kan foretage et ønsket telefonopkald. Mange betjente peger med andre ord på de indsatte som en aktiv part i truslerne og volden mod de ansatte, men de giver også udtryk for en høj grad af forståelse for de forskellige faktorer, der kan være med til at forklare, hvorfor det somme tider går galt for nogle indsatte.

Interviewer: *Og hvad mener du med, at I er en del af systemet? Hvad gør det i forhold til konflikter og trusler?*

Betjent: *Jamen, de kommer ude fra gaden, hvor politiet har taget fat i dem og sat dem ind, og de hader at være her. Altså, så skal det gå ud over nogen. Vi har uniformen på...*

Betjent: *Det er os, der åbner døren, vi står først...*

Interviewer: *Så du tænker, at det ikke er noget personligt mod jer?*

Betjent: *Ofte er det ikke. Det meste er uniformen. Og det er også derfor, vi har den på som et slags skjold i virkeligheden.*

"Jeg synes, sproget er for frit..."

Det sidste undertema, der skal belyses i dette kapitel, er de kommunikative udfordringer, betjentene har peget på som vigtige i forhold til forståelsen af problematikken med trusler og vold. Undertemaet er tæt knyttet til det tidligere om frustrationer som følge af frihedsberøvelsen og de snævre rammer omkring livet som indsat. Omdrejningspunktet i det følgende er nemlig betjentenes erfaringer med, at de indsatte ikke altid formår at give udtryk for deres frustrationer på en social legitim facon, men i stedet spytter, sparker, råber og fremsætter trusler.

Som det også er nævnt i kapitlet om sagsanalysen, er trusler og vold sommetider en følge af uhensigtsmæssig kommunikation mellem de indsatte og ansatte, og det er en pointe, betjentene selv bemærker gentagne gange i de gennemførte interviews. Eksempelvis er der betjente, som siger, at indsatte ikke er "verdensmestre i kommunikation", hvilket kan medføre, at de ikke formår at give udtryk for behov og frustrationer på

henholdsvis forståelig og ordentlig vis. U hensigtsmæssig kommunikation leder ofte til misforståelser og i forlængelsen eventuelt til trusler og vold. Det skal understreges, at formålet med at observere denne pointe ikke er at bortforklare de indsattes adfærd. Hensigten er udelukkende at pege på, at problematikken med trusler og vold indimellem har en temmelig basal forklaring og hverken behøver være udtryk for særlig be- regnende grupper af indsatte eller mangel på respekt for de ansattes autoritet.

Betjentene peger endvidere på, at der også kan være noget i selve den måde, indsatte kommunikerer på, der kan opleves som krænkende eller truende uanset, om det har været de indsattes intention eller ej. Flere betjente beskriver f.eks. forekomsten af en bestemt jargon, der (måske) kan være acceptabel mellem indsatte, men ikke nødvendigvis går godt i spænd med den talemåde, der bør være mellem indsatte og ansatte. I et fokusgruppeinterview i et arresthus siger en betjent:

Betjent: *Der er for frit et sprog mellem os og fangerne... næsten kammeratligt. Og så kan det også være svært for dem [de indsatte] at trække grænsen. Det er nemt at sige: "Fuck af din luder, mand, jeg knepper dig i morgen!" eller et eller andet, fordi nu er vi næsten bong-kammerater i deres øjne. Jeg synes, sproget er for frit...*

Interviewer: *... Jeg synes, det er interessant, det du siger med kommunikationen. Jeg har hørt andre [betjente] sige, at det handler om, at de [indsatte] ligesom har deres egen måde at kommunikere på ... Altså, er det ligesom fordi I [ansatte] går på venskabeligt niveau med dem, så kommunikerer de [indsatte] på samme måde, som de ellers ville gøre?*

Betjent: *Jeg synes jo ikke, den er helt gal i forhold til, når de kommer ind [og påbegynder deres afsoning]. Det kan vi jo ikke gøre så meget ved, hvordan de er blevet opdraget. Men jeg synes, at sproget egentlig er for frit. Nu var der to gutter forleden ude på gårdzonen, der havde kørt sig selv helt op for sjov og stod og råbte: "Hey kom nu her xx betjent, kom og få noget finger" og sådan noget. Det synes jeg jo personligt ikke, at man skal finde sig i at stå og høre på ... Det er jo for sjov sagt, det er ikke noget med, at du skal passe på efter arbejdstid. Det var ikke det, de mente.*

Interviewer: *Nej nej, men det skaber en kultur?*

Betjent: *Det var et kompliment, var der en, der sagde, jeg skulle tage det som. Det er det her med, at jeg synes, sproget er blevet for frit.*

I betjentenes fortællinger er de kommunikative udfordringer med andre ord både knyttet til forståelsen af, at de indsatte ikke formår at give udtryk for eventuelle behov og frustrationer på hensigtsmæssig vis, men det er også knyttet til forståelsen af, at grænsen for, hvordan indsatte faktisk kommunikerer med de ansatte, ikke nødvendigvis befinder sig på et formålstjenligt niveau. I den forbindelse er det primært en såkaldt ny generation af unge, som ikke har lært at "tale pænt hjemmefra", der henvises til. Endelig italesættes forekomsten af kommunikative udfordringer også med henvisning til indsatte, som ikke taler dansk. I den henseende bemærker betjentene, at der er tale om en basal sprogbarriere. Og hvis den sproglige forhindring medfører, at den indsatte og ansatte slet ikke formår at skabe et gensidigt meningsfuldt indhold i kommunikationen, så kan en kommunikativ situation sagtens lede til frustrationer og i forlængelsen eventuelt til trusler eller vold. Det er på ingen måde et overraskende fund, for det var også et tema, som trådte tydeligt frem i sagsanalysen – jævnfør afsnit 3.1.4.

5. Den forurettede part - de ansatte

Resumé

Hovedparten af de interviewede betjente har givet udtryk for en erkendelse af, at måden, som de udøver deres autoritet på, herunder hvilken tilgang de udviser over for de indsatte, også har betydning for, hvordan konflikter mellem indsatte og ansatte håndteres og enten succesfuldt trappes ned eller eskalerer til trusler eller vold. Det er imidlertid ikke i forståelsen, at fængselsbetjente, der udsættes for trusler eller vold, selv er skyld i problemet. Det er snarere i forståelsen, at fængselsbetjente også er mennesker, der – selvom de bærer uniform – påvirkes af de forhold, de arbejder under, og ikke altid formår at agere som en fælles front i forhold til f.eks. håndhævelsen af diverse regler og bestemmelser. Endvidere giver de interviewede betjente udtryk for en oplevelse af, at det er blevet vanskeligere at udøve rollen som en rummelig og konfliktløsende fængselsbetjent, der også har fokus på dynamisk sikkerhed. Fængselsbetjentene oplever at være pressede på grund af manglen på mandskab og en stigning i den mængde opgaver, de skal løfte. Dette leder til mangel på tid og overskud til at tage konflikter med de indsatte i opløbet, og når konflikter ikke tages i opløbet, så er der større risiko for, at de udvikler sig til trusler og vold.

5.1 Baggrund

”Hvis jeg skal kunne overleve i det her, er jeg nødt til at give meget mindre af mig selv...”. Således siger en fængselsbetjent i et af de gennemførte fokusgruppeinterviews. Udsagnet er valgt som indledning, fordi det sætter fokus på fængselsbetjentrollen som kapitlets omdrejningspunkt. Men udsagnet er også valgt, fordi det sætter fokus på nogle af de lidt markante udtryk, betjentene har gjort brug af for at fortælle om deres oplevelse af problemstillingen med trusler og vold.

Da vi igangsatte interviewundersøgelsen, havde vi ikke regnet med, at betjentene også ville fortælle, hvordan de ind imellem selv er (aktiv) part i de konflikter, der udspiller sig mellem indsatte og ansatte. Som det er nævnt tidligere, var det vores forventning, at betjentene nok primært ville tale om trusler og vold ud fra en forståelse af, at det er de indsatte, som er *kernen* i problemstillingen. I de gennemførte interviews var betjentene imidlertid også optagede af at fortælle om en række andre faktorer end de indsatte, når de skulle give deres bud på, hvad trusler og vold mod personalet drejer sig om. Herunder fortalte flere betjente, at de sommetider oplever, at de i deres autoritetsudøvelse selv risikerer at bidrage til et konfliktfyldt miljø eller i kraft af deres ageren ikke nødvendigvis bistår succesfuldt til at nedtrappe konflikter med de indsatte. Ikke forstået på den måde, at de interviewede betjente mener, at de selv er skyld i at blive udsat for trusler eller vold, men forstået sådan, at betjentene er bevidste om, at deres egen adfærd også har betydning for, hvordan konflikterne mellem indsatte og ansatte udspiller og udvikler sig.

I ovenstående udsagn siger den pågældende betjent, at han er nødt til at give meget mindre af sig selv, og i interviewet fremgår det, at det er overlevelse i rollen som fængselsbetjent, han henviser til. Det fremstår iøjnefaldende, at han taler om overlevelse, men det er også bemærkelsesværdigt, at betjenten italesætter sin professionsrolle som en form for kapital, han kan give mere eller mindre af. I fortsættelsen af interviewet fortæller han, at han oplever at være en helt anden betjent i dag end for syv til otte år siden: ... *dengang var jeg meget mere rummelig og meget mere lyttende. Og det er jeg ikke mere... Nu giver jeg ingenting af mig selv, altså, jeg skal bare gøre, hvad der bliver sagt...*

Selv om det selvfølgelig selvstændigt er opsigtsvækkende, at betjenten oplever sin situation på denne måde, så er hans udsagn ikke desto mindre særlig interessant set i lyset af problematikken om trusler og vold. I hans fortsatte ræsonnement bliver det nemlig tydeligt, at han betragter det som en u hensigtsmæssig udvikling at blive en mindre rummelig og lyttende betjent, fordi det derved bliver sværere at opbygge en professionel relation til de indsatte og i forlængelsen forebygge trusler og vold. Den pågældende betjent giver med andre ord udtryk for et svært dilemma. I hans oplevelse er han nødt til at give mindre af sig selv i rollen som betjent, fordi han ellers føler, at han ikke kan "overleve i det her...". Men hans "valg" om at give mindre af sig selv medfører på den anden side, at han bliver en mindre rummelig og lyttende betjent, der har sværere ved at arbejde forebyggende i forhold til forekomsten af trusler og vold.

Omdrejningspunktet i dette kapitel bliver således betjentenes oplevelser af og erfaringer med at være en sommetider aktiv eller bidragende part i de konflikter, der udspiller sig mellem indsatte og ansatte. Det skal understreges, at formålet med dette kapitel ikke er at skyldbelægge betjentene og undervurdere de trusler og den vold, de udsættes for og risikerer at udsættes for. Kapitlet har udelukkende sin legitimitet, fordi de interviewede betjente selv har sat fokus på, at konfliktniveauet, og den måde konflikter håndteres på, også er et resultat af den måde, betjentene fungerer på i deres professionelle rolle og i autoritetsudøvelsen. Som en betjent udtrykte det: *Nu er det også så klicheagtigt at sige: "Vi er også mennesker". Men vi er nødt til at trække det kort nogle gange. Altså, vores humør er også betinget af vores arbejde. Sådan er det, det er det sgu da ... Det er den klassiske, at jeg banker konen, konen banker hunden, og hunden bider barnet.*

Kapitlet har også en anden og mere lavpraktisk dimension, der ikke handler om, hvordan betjentene betragter deres betjentrolle, men derimod hvordan de fortolker og forvalter de regler og bestemmelser, der gør sig gældende generelt og på det enkelte tjenestested i forhold til de indsatte.

5.2 Et blik ind i empirien

Interviewer: *Men er der noget, man som ansat også gør, der er med til at skabe vold og trusler?*

Betjent: *Det var et godt spørgsmål.*

Interviewer: *Ja, men det er mere fordi – og jeg kan godt se, at man sætter den anden part [i konflikten] først, men hvis I nu kigger på jer selv?*

Betjent: *Det er jo lidt os selv, når jeg siger, at den dynamiske sikkerhed er blevet mindre. Vi har mindre tid til at være ude [blandt de indsatte].*

Interviewer: *Ja, men er det jer betjente, eller er det mere sådan rammerne og kriminalforsorgens udvikling? Hvis man nu ser på jer som betjente, den rolle I har, hvordan I udmønter den [rolle]. Det, jeg hører, det er, at I er meget åbne om, at I gør tingene forskelligt, og at det skaber frustrationer [hos de indsatte].*

Betjent: *Lad os sige, at man vælger at holde et afsnitsmøde – det ville vi aldrig gøre – men hvor man bliver enige om, at nu gør vi sådan. Så går der nogen op [på afdelingen]*

og tænker: "Ah, det er måske lige stramt nok, så jeg gør lige sådan her"... og så kommer man selv [på arbejde] dagen efter, og så gør man det, alle har aftalt, og så er det ham [betjenten], der kommer dagen efter, der står i de her vold og trusler. Og det er jo affødt af et personale, der gør noget, som man ikke har aftalt...

Interviewer: Ja, og det ligger selvfølgelig lidt på jeres banehalvdel, fordi der kunne I godt være bedre som et fællesskab. Men er I også blevet hårdere?

Betjent: Ja, det tror jeg, vi er. Jeg tror den retorik, der er, både i det politikerne melder ud og i samfundsdebatten generelt. Når politikerne står og siger: "Vi gider ikke at have cigaretter i fængslet, sådan er det bare, det er forbudt". Og så har vi ikke rigtig andet argument end at: "Det siger politikerne, sådan er det". Vi afspejler, at vi måske ikke altid føler os hørt i forhold til beslutningerne. Det skal vi selvfølgelig heller ikke altid, men nogle gange bliver det bare det korte svar [vi giver til de indsatte], fordi jeg måske heller ikke er enig i det, og jeg kan ikke helt forstå det, men så siger jeg bare: "Det er sådan, det er besluttet, så det gør vi".

Betjent: Og du er måske lidt ude efter, at det er den måde, vi forvalter tingene på, at det ikke altid er den rigtige måde, vi gør det på eller hvad?

Interviewer: Nej, jeg er ikke ude efter det ...

Betjent (afbryder): Vi er jo ikke altid guds bedste børn, det er vi godt klar over, og vi har også vores personlige dilemmaer med på arbejde. Det kan vi jo ikke undgå.

Interviewer: Nej, men det er mere det der med, om I som betjente forstår jeres rolle anderledes i dag? Du [henvendt til én betjent] er lidt inde på det. Nu giver man de indsatte et kort svar.

Betjent: Vores afmagt kan godt afspejles i deres afmagt. Det kan det også godt, det har du ret i.

Betjent: Jeg havde skrevet "ligegyldighed" [som et forhold der har betydning for vold og trusler], og jeg tror, det er noget, der smitter af oppefra, og så går det stille og roligt ned, og det rammer os, og vi bliver sgu også lidt ligeglade, og derfor tænker vi måske ikke altid i menneskelige konsekvenser, men siger bare [til de indsatte]: "Nu er det slut". Hvor vi måske førhen var lidt mere rummelige, så er vi sgu mere eller mindre blevet ligeglade og siger [til de indsatte]: "Ved du hvad, nu stopper du, jeg gider ikke mere".

5.2.1 De ansatte – udsat helt enkelt eller en part i konflikten?

Som det er nævnt tidligere, har flere af de betjente, der har deltaget i de gennemførte fokusgruppeinterviews også adresseret deres egen rolle i forhold til problematikken med trusler og vold. Som det afspejler sig i ovenstående længere interviewuddrag, italesættes betjentrollen i to forståelser i forhold til konflikter med de indsatte:

- Regler og procedurer håndhæves ikke altid ensartet af forskellige betjente, og dette er ikke hensigtsmæssigt i forhold til henholdsvis forebyggelsen, forekomsten og håndteringen af trusler og vold.

- Det er oplevelsen, at det i stigende grad er blevet sværere at udøve rollen som konfliktforebyggende og konfliktløsende betjent, og det har betydning for konfliktniveauet og for den måde, konflikter med de indsatte håndteres på.

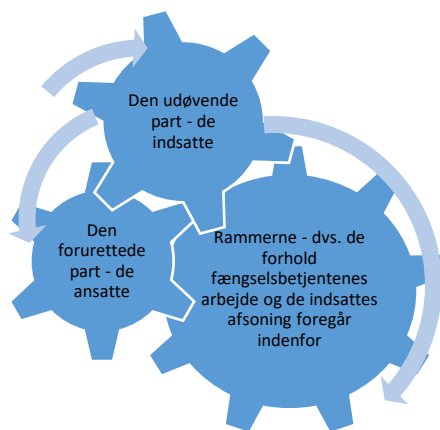
Derudover italesættes betjentrollen også som en langt mere ansvarlig og aktiv part i forhold til konflikterne med de indsatte. Heri ligger, at nogle betjente har givet udtryk for, at trusler og vold også handler om betjentes uhensigtsmæssige og sommetider direkte konfliktoptrappende adfærd og uprofessionelle kommunikation med de indsatte.

I den følgende redegørelse vil disse tre forståelser blive belyst, og ligesom i det foregående kapitel vil det i stor udstrækning ske ved hjælp af konkrete citater fra de gennemførte interviews. Forneden er det – ved hjælp af to figurer – illustreret, hvordan dette kapitel hænger sammen med de øvrige, og hvad kapitlet zoomer ind på.

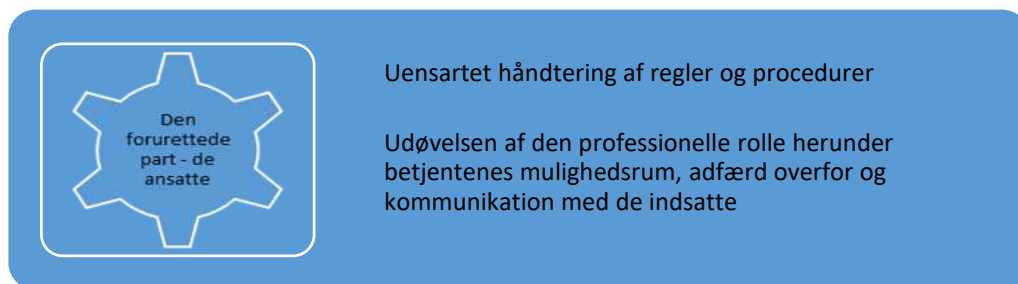
Figur 4 forneden viser de tre overordnede temaer, der adresseres i de gennemførte interviews; rammerne for de ansattes arbejde og for de indsattes afsoning, den forurettede part (de ansatte) og den udøvende part (de indsatte).

I figur 5 zoomes der ind på temaet om de ansatte. Hermed menes ikke de ansatte som privatpersoner, men ansatte forstået som den professionelle rolle de har og udøver som betjente.

Figur 4. De tre hovedtemaer, som løftes frem i de gennemførte fokusgruppeinterviews og dermed peger på de forhold og parter, der har betydning for konflikterne mellem indsatte og ansatte.



Figur 5. Fokus på de ansatte som en part af betydning for konflikterne.



”... så laver Mette sine regler, og så laver jeg mine regler, og det er vi rigtig gode til”

På et par af de tjenestesteder, hvor vi har været på besøg for at gennemføre interviews, har betjente fortalt, at det er deres oplevelse, at den sommetider uensartede fortolkning og håndtering af regler og retningslinjer over for de indsatte, kan udgøre et problem i forhold til trusler og vold. Hvis de indsatte oplever, at betjentene i fængslet håndhæver reglerne forskelligt, og hvis det er de indsattes oplevelse, at det er forskelligt, hvad der gælder fra dag til dag afhængig af, hvem som er på vagt, og hvilken grad af overskud de tilstedeværende betjente har, så kan det – ifølge betjentene – medføre en forøget risiko for konflikter mellem de indsatte og ansatte. På et halvåbent fængsel giver en af de interviewede betjente følgende forklaring til, hvorfor det er en udfordring, at forskellige betjente forvalter reglerne forskelligt:

Interviewer: *Hvorfor er det et problem, at der ikke er ensartethed i håndteringen af de indsatte?*

Betjent: *Jamen, dengang jeg startede [som betjent], der tænkte jeg som udgangspunkt, at når jeg går ind i en konflikt, så mener jeg med min ordentlighed, at den kan jeg godt håndtere. Og der var jeg jo nødt til at sadle om i forhold til den måde, de indsatte reagerer over for mig. Og så fandt jeg ud af, hvorfor jeg egentlig ikke kunne håndtere det [konflikterne] alene. Det er fordi, de indsatte navigerer i, at de kan manipulere med os som ansatte, dvs. at de kan tage noget, de har fået at vide fra en anden [betjent] og bruge mod mig. Og der fandt jeg ud af, at jeg blev nødt til at gå tilbage til mit bagland og sige, ”Hvad er det, der sker her? Hvorfor kan jeg ikke få det her igennem [med den indsatte]? Fordi det er sgu da sådan, reglerne er, det er sådan, jeg ved, reglerne er. Det er fakta.” [Og så kunne jeg få svaret fra en kollega]: ”Jamen, det er også fordi, han [den indsatte] har sgu været god den dag, så han fik lige lov til.” ”Nej, han får ikke lige lov til [sagde jeg – henvendt til min kollega], fordi det kan jeg ikke finde ud af. Jeg er ikke en del af den lokumsaftale, og derfor manipulerer du faktisk med min autoritet”. Og derfor er jeg blevet nødt til at gå tilbage [til mine kollegaer] og sige: ”Det duer ikke. Vi er nødt til at finde nogle spilleregler her, bare inden for det her værksted. For ellers begynder det lige så stille at glide”. Og det er jeg blevet bedre og bedre til ... Fordi ellers føler jeg, at jeg er sådan en enmandshær.*

Interviewer: *Okay. Så det betyder, at I skal være enige om, hvordan I gør over for den enkelte indsatte?*

Betjent: *Ja.*

Interviewer: *Det lyder lidt ligesom børn, der spiller mor og far ud mod hinanden?*

Betjent: *Ja ja, men det er også store børn, der er herinde [i fængslet], ja.*

Interviewer: *Men her udvikler det sig til vold og trusler?*

Betjent: *Ja. Den indsatte bliver jo frustreret over mig, fordi han måtte jo godt det der i går. [Når jeg siger til den indsatte]: "Nej, det må du ikke, og hvis du bliver ved med det der, så bortviser jeg dig". [Så svarer den indsatte]: "Det kan ikke passe, det kan du ikke gøre, fordi i går der var det okay!"*

Det er ikke sådan, at betjentene tror på det realistiske i eller ønsker en form for rigid ensartethed i fortolkningen og forvaltningen af regler og retningslinjer. Samtidig adresserer de problemstillingen med uensartet håndhævelse af reglerne over for de indsatte, fordi de mener, det har en vis grad af betydning i forhold til problematikken med trusler og vold.

Et par betjente nævner, at det som minimum bør være et krav, at det bliver gennemskueligt, hvornår og hvorfor reglerne eventuelt fraviges i bestemte situationer eller i forhold til særlige indsatte. I andet fald er der risiko for, at betjentgruppens autoritet undermineres.

Betjent: *... altså nu er jeg rimelig regelret, synes jeg selv, men jeg synes så også, at ind i mellem så kan der også være nogle grunde til, at man giver lov til et eller andet. Men så kan man jo f.eks. – vi har en udmærket dagbog – så kan man skrive: "Prøv lige at hør, han [den indsatte] har fået lov at låne telefonen i dag, og det har han, fordi han skulle ringe til sin mor, og der er otte timers tidsforskel. Jeg har forklaret ham, at det er et en gangs tilfælde". Så ved ens kollegaer også, når de kommer, at hvis han [den indsatte] så spørger igen, så kan man sige: "Jamen prøv lige at hør, du fik lov den dag ved XX, men det var et en gangs tilfælde".*

Betjent: *Og så tror jeg, det er vigtigt, at man har selvfølgelig, man har måske en betjent, som er meget, meget emsig, og en der tager meget, meget let på det [med reglerne], så er det jo vigtigt på en afdeling, at man finder mellemvejen.*

Betjent: *Men der er rigtig mange regler, som ligesom bare er lavet til fortolkning. Og det er jo det, der gør, at det er ekstra nemt, at man [som betjent] kan køre sin egen stil. Så det er netop også derfor, som XX også siger, find en eller anden form for rød tråd, som vi bevæger os sådan cirka på alle sammen, fordi vi kommer aldrig til at blive så ensartede. Det kan simpelthen ikke lade sig gøre, fordi der er så mange regler, og så mange forskellige måder at læse dem på.*

Flere betjente peger på, at det oftest vil være den eller de betjente, som er regelrette, der vil risikere at møde problemer i form af trusler eller vold, hvis kollegaer har valgt at tolke reglerne på tjenestestedet i en retning, der er mere favorabel for de indsatte. En betjent udtrykker det således:

... du har et regelsæt, og for at man kan bøje reglerne, skal man kunne reglerne. Og for at kunne reglerne, skal du egentlig praktisere dem. Så oftest er der jo mange, som praktiserer reglerne og holder sig til dem. Det er oftest også dem, der render i problemer, når der er nogen [andre betjente], der bøjer dem.

På et andet fængsel karakteriserer et par af betjentene sig selv som enten strammere eller slappere, dvs. betjente der henholdsvis følger reglerne nøjagtigt og betjente, der giver de indsatte længere snor. I interviewene med disse betjente fremkom det, at de oplever konflikterne med kollegaer som en langt større belastning end trusler og vold fra de indsatte. Og konflikterne med kollegaer handler eksempelvis om, hvilken tilgang til de indsatte, som er mest hensigtsmæssig at udøve i forhold til eksempelvis forebyggelsen og håndteringen af trusler og vold.

En betjent på dette fængsel udtrykker sig således på spørgsmålet om, hvilken betydning udøvelsen af betjentrollen har i forhold til trusler og vold:

Betjent: *Man får sjældent en meget stærk vanekriminel til at sige undskyld, men man får ham til at sige: "ja, det var også [forkert den måde jeg talte til dig på], jaja, whatever," ik? Og det er deres måde at sige, at det kan de egentlig godt se, det er de sku kede af. Og så tror jeg, at der også er forskel på, hvor meget medierne og vores system gør, at betjenten skal reagere over for det på. Igen, jeg kan vælge enten at sparke døren op og ryge ind i hovedet på ham [den indsatte] eller rive ham ned på gulvet. Så kan vi udveksle nogle alvorlige gloser [mig og den indsatte]. Eller jeg kan lukke døren [til cellen], lade ham tænke sig om i ti minutter, så åbne døren igen og sige: "skal vi bokse eller hvad, eller har du lige tænkt over det?". Det vil tage brodden af 80 procent [af konflikterne], tror jeg. Der er altid nogen [indsatte], der vil slås. I et eller andet omfang. Fordi de er så frustrerede, at de ikke kan sætte andet end handling på deres ord. Men jeg tror, det vil tage brodden af meget.*

I den fortsatte samtale fortæller betjenten, at han synes, det er med til at optrappe konfliktniveauet samlet set, at betjentene i stigende grad skal håndhæve flere og flere stramninger over for de indsatte i kraft af eksempelvis flere visitationer og nultolerance overfor upassende sprogbrug. Han siger endvidere, at mens betjentene på hans tjenestested er enige i oplevelsen af, at der er iværksat flere og flere stramninger over for de indsatte de seneste par år, så er de meget uenige om, hvordan stramningerne faktisk skal håndhæves:

Betjent: *Der er et ordsprog, der hedder, at man skal vende det blinde øje til engang imellem. Og det tror jeg, at det er nogle [betjente] bedre til. Nogle har en bredere forståelse af det, og nogle er ikke helt med i det ordsprog.*

Interviewer: *Ok, så der er nogle [betjente], der er mere stramme end andre, eller?*

Betjent: *Jeg ved ikke, om de er mere stramme, for de overholder, hvad skal vi sige, de forstår reglerne på en bestemt måde, og vi andre forstår dem på en anden måde.*

Parallelt med dette undertema om regler og håndhævelsen af disse er det interessant at notere, at de interviewede betjente samtidig giver udtryk for, at det er meget vigtigt med en høj grad af loyalitet mellem betjente i forhold til håndteringen af konkrete konfliktsituationer og i forhold til brugen af magtanvendelser. På den ene side er de interviewede betjente således bevidste om, at håndhævelsen af regler over for de indsatte til en vis grad foregår forskelligt inden for den enkelte matrikel. De er også bevidste om, at dette kan være uhensigtsmæssigt i forhold til forebyggelsen og håndteringen af trusler og vold. På den anden side siger de interviewede betjente næsten samstemmigt, at de altid bakker op om en kollega i dennes håndtering af en konkret konfliktsituation eller i en konkret magtanvendelsessituation, selv hvis de mener, at den pågældende kollega ikke har håndteret situationen på den mest hensigtsmæssige vis. I andet fald underminerer man kollegaens autoritet, og derfor er betjentene enige om, at de eventuelt tager drøftelsen med kollegaen om håndteringen af den konkrete situation, når konflikten er overstået, og når den indsatte ikke længere er til stede.

I de gennemførte interviews bliver det med andre ord tydeligt, at mens der er en klar bevidsthed hos betjentene om betydningen af loyalitet i forhold til at understøtte deres autoritet, så fremstår det mindre klart i hvor høj grad loyaliteten faktisk praktiseres og hvilke typer situationer, loyaliteten praktiseres i.

”Du roder ikke så dybt i værktøjskassen, hvis du er presset...”

I de to øvrige undertemaer sættes der fokus på betjentenes fortællinger om udøvelsen af den professionelle rolle, og hvordan de italesætter forståelsen af, at de – i kraft af deres egen adfærd – har indflydelse på de indsattes adfærd og på forekomsten og håndteringen af trusler og vold. Vi lægger ud med et citat fra et fokusgruppeinterview med betjente fra et delvist åbent fængsel:

Betjent: *Og jeg kan godt være medvirkende i at skærpe nogle situationer, fordi jeg faktisk ikke har tid til at tage det ordentligt med ham [den indsatte] på den rigtige måde, så han forstår og accepterer og kan få den bearbejdet i situationen. Det er der ikke tid til.*

Interviewer (henvendt til de øvrige betjente i interviewet): *Og er I enige i det?*

Flere betjente siger samstemmende: *Fuldstændig.*

En betjent uddyber: *Og jeg er heller ikke så god til det, når jeg selv er frustreret over nogle ting, og jeg ved, at jeg skal ned og nå at sige det til ham [den indsatte], og så ved jeg, at der står faktisk en [anden indsat] deroppe nu, som jeg også skal håndtere et eller andet omkring, og gad vide hvad han vil og det ene og det andet. Det giver noget hurtigt jappejap, han bliver sur på mig, og så går jeg eller et eller andet.*

Som det fremgår af citatet foroven er der altså ikke tale om, at betjentene beskriver, at de begår fejl eller ikke ved, hvordan de skal håndtere forskellige faglige udfordringer i dagligdagens opgavevaretagelse. Omdrejningspunktet i betjentenes fortællinger er derimod, at de arbejder inden for nogle rammer og med afsæt i nogle vilkår, der gør, at de oplever, at de ikke kan udføre betjentrollen godt nok og på en tilfredsstillende måde i forhold til varetagelsen af den dynamiske sikkerhed. Dette aspekt fremgår endnu tydeligere i et andet fokusgruppeinterview, hvor betjentene også giver udtryk for, at konflikter ikke nødvendigvis altid er noget negativt, men selvfølgelig er det, når de udvikler sig til trusler eller vold.

Interviewer: *Kan man overhovedet have konfliktfri fængsler?*

Flere betjente siger samstemmende: *Nej nej!*

Betjent: *Konflikten er blevet dobbelt op nu, fordi nu har vi konflikter omkring alt det, vi skal nå, som vi ikke kan nå, og det giver større konflikter blandt de indsatte og os. Fordi som XX siger, så bliver vi nødt til at sige [til de indsatte]: "Fuck dig, du må klare dig selv. Jeg har sgu ikke tid, jeg er ked af det, men find en anden og snakke med". Og det er jo ikke fair.*

Det er nok (forhåbentlig) ikke sådan, at betjentene reelt siger "fuck dig" til de indsatte. Men ligesom i kapitlets indledende citat, hvor en betjent karakteriserer sin arbejdsituation ved at bruge ordet overlevelse, er der nok snarere tale om behovet for en form for overtydelighed i kommunikationen til intervieweren, fordi betjentene vil være sikre på at få deres budskab frem. I ovenstående citat siger betjenten afslutningsvis, at det "jo ikke er fair", at de ansatte ikke har tid til at snakke med de indsatte, og dermed bliver hovedbudskabet det samme som tidligere nævnt – oplevelsen af at rammerne ikke understøtter deres ønske om at udøve rollen som den lyttende og hjælpsomme betjent, der også har fokus på dynamisk sikkerhed.

På et andet tjenestested siger en betjent, at den største *hurdle der er for betjente i øjeblikket, det er det, at vores 'hænge i døren' er væk*. Han forklarer, at al den tid, som han oplever, at betjentene på hans tjenestested tidligere brugte på at gå rundt og socialisere med de indsatte ved bl.a. at "hænge i døren" og spørge ind til deres situation, er skåret væk. Betjenten uddyber endvidere, at han oplever at være i en situation, hvor han ikke har tid til at prioritere de indsatte og give dem den hjælp og støtte, de har brug for. Og i kraft af at relationsarbejdet med de indsatte er under pres, eller "gone", som betjenten selv udtrykker det, så er det også blevet sværere at opretholde forståelsen af sig selv som en støttende betjent, og i forlængelsen er det ligeledes blevet sværere at være på forkant med håndteringen af de konflikter, der finder sted mellem indsatte og ansatte.

"Der er også nogle af vores kollegaer, der ikke kunne finde på at trække sig..."

Udøvelsen af betjentrollen, og den indvirkning dette har i forhold til trusler og vold mod de ansatte, bliver også italesat i andre forståelser i de gennemførte interviews. Dels er der betjente, som giver udtryk for en bevidsthed om betydningen af god kommunikation mellem ansatte og indsatte for at sikre et minimum af trusler og vold. Men der er også betjente, som giver udtryk for, at der er kollegaer, som enten ikke formår eller ikke ønsker at udøve betjentrollen på hensigtsmæssig og respektfuld vis. I et interview falder snakken f.eks. på, hvad der kan bidrage til at trappe konflikter med de indsatte ned, og i den forbindelse siger en interviewperson:

Betjent: *Det, som de fleste indsatte egentlig gerne vil have, det er, at de bliver hørt. De behøver ikke få ret, men de skal føle, at vi hører, hvad de siger. [Hvis vi fx siger til en indsat]: "Men det kan desværre ikke lade sig gøre, fordi sådan og sådan. Jeg kan godt forstå, at du vil, men det kan desværre ikke lade sig gøre". Det tager 90 % af konflikterne med det samme.*

Interviewer: *Det her med at forklare et afslag?*

Betjent: *Ja.*

I et andet fokusgruppeinterview foregår der en længere snak mellem de deltagende betjente om, hvilken type betjentadfærd som er mest hensigtsmæssig at udvise i forskellige potentielle konfliktsituationer, og hvad der kan få konflikter til at eskalere. En betjent fortæller, at han ikke har noget problem med at trække sig ud af en verbal konflikt med indsatte, hvis han er alene på posten, både fordi det er bedst af hensyn til hans egen sikkerhed, men også for at markere over for de indsatte, at han ikke har lyst til at diskutere med dem under de rådende omstændigheder. Et par af de øvrige betjente supplerer med et ræsonnement om, at konflikter mellem indsatte og ansatte sommertider risikerer at blive en slags magtkamp mellem parterne, fordi der er betjente, som ikke forstår, hvornår det er bedst at træde to skridt tilbage for at dæmpe en konflikt.

Betjent: *Jeg tror også ind i mellem, at det er vores måde at agere på, der gør [at konflikter eskaleres], fordi der er også nogle af vores kollegaer, der ikke kunne finde på at trække sig.*

Interviewer: *Så det bliver lidt en magtkamp? [mellem indsatte og ansatte]*

Betjent: *Ja.*

Interviewer: *Som I også bliver presset ud i eller hvad?*

Betjent: *Jo, så står du ved siden af. Nogle af de der [indsatte] er ligesom en eller anden hanhund. Den går bare frem, og den flytter sig bare ikke, og så står den sådan der [betjenten laver en motorlyd for at illustrere sin pointe].*

Interviewer: *Men der er man vel også nødt til som betjent at markere sit territorium eller?*

Betjent: *Jo jo jo.*

Betjent: *Men der er også nogle kollegaer, der er lidt på samme måde [som den indsatte, der opfører sig som en hanhund]. De bakker ikke et skridt. Og der er vi jo så som kollegaer tvungne til at bakke op omkring dem [kollegaerne].*

Interviewer: *Selvom I synes, at de [kollegaerne] egentlig burde bakke?*

Betjent: *Selvom vi så synes, at ja, prøv lige at trække to skridt tilbage, jeg står her også. Du står ikke alene.*

“Vi har alt for mange betjente, som er her af de forkerte grunde”

I den mere bekymrende del af spektret er de udsagn, som – på meget direkte vis – giver udtryk for, at trusler og vold også handler om betjentes uhensigtsmæssige og sommetider direkte konfliktoptrappende adfærd og uprofessionelle kommunikation med de indsatte. Det skal indledningsvist understreges, at denne indfaldsvinkel ikke fyldte særlig meget i de gennemførte interviews. Men da det samtidig er en vinkel, som afviger væsentligt fra det, rapporten i øvrigt har sat fokus på, har vi valgt at redegøre for denne trods alt. Samtidig

er denne synsvinkel på problematikken om trusler og vold tilstedeværende i relativt høj grad i det fokusgruppeinterview, som er gennemført med indsatte. Dette afsluttende undertema vil derfor blive suppleret med refleksioner og citater fra interviewet med indsatte.

Betjent: ... altså den første tilgang du har til en indsat, den er fuldkommen afgørende for, om der kommer vold og trusler, eller om der ikke kommer vold og trusler. Og det er sådan set ligegyldigt, hvad det er for nogen.

Interviewer: Så det er ligegyldigt, hvad det er for en indsat?

Betjent: Ja. Altså det kræver, det kræver en masse empati [at være betjent]. At du ligesom kan læse, hvor er den indsatte. Hvis nu jeg ved, at inde bag den dør der er en mand, der er rigtig, rigtig sur. Han er ikke nødvendigvis sur på mig, men han er sur på systemet. Hvordan skal jeg så agere over for ham? Hvordan skal min tiltaleform over for ham være? Og det er vi slet ikke gode nok til. Det er vi slet ikke trænede til i kriminalforsorgen. Det er vi ikke dygtige nok til. Det burde vi bruge rigtig mange ressourcer på. Så skal du bare se, hvad der sker.

Interviewer: Men er det, altså skal vi forstå det sådan, at du synes simpelthen ikke, at vores betjente bliver uddannet godt nok?

Betjent: Det er fuldkommen rigtigt, ja.

Interviewer: Okay. Og hvad er det, de mangler?

Betjent: Jamen, de altså. Først og fremmest så skal vi jo ansætte de rigtige mennesker. Det har vi så ikke gjort. Det er man så begyndt at gøre. Man er begyndt at blive meget bedre til at ansætte folk, øh, ud fra de rigtige forudsætninger. Vi har alt for mange, som er her af de forkerte grunde. Det er der ingen tvivl om.

Interviewer: Og hvad kan de forkerte grunde være?

Betjent: Jamen det kan være, det kan være, noget med øh, altså det lyder så grimt, når jeg siger det, men sådan noget med, øh: "Vi blev så ikke politibetjente, så vi vil gerne være fængselsbetjente. Vi vil gerne udøve noget magt. Det betyder rigtig meget for os...". Der er også en masse, der er her, fordi de gerne vil gøre en forskel for de indsatte. Og det, mener jeg, det er en af de rigtige tilgange, eller hvad kan man sige, måder at ligesom [forklare]: "hvorfør er vi her? Hvorfor vil vi gerne være fængselsbetjente?"

Ovenstående bemærkninger er meget ligefremme, og det er faktisk kun denne ene betjent, der har givet udtryk for sine holdninger på en så direkte facon. De øvrige betjente, som ligeledes mener, at betjentenes attitude og adfærd over for de indsatte har stor betydning for, hvorvidt en konfliktsituation eskalerer eller ej, har typisk udtrykt sig ved hjælp af en mere afdæmpet terminologi og på mere indirekte vis.

I undersøgelsen har det ikke været muligt at gennemføre en lang række interviews med indsatte om problematikken med trusler og vold. Af ressourcemæssige grunde har vi været nødt til at holde fokus på betjentenes perspektiv, men i afprøvningsøjemed er der gennemført ét fokusgruppeinterview med fem indsatte fra et

halvåbent fængsel. Det skal således bemærkes, at de nedenfor følgende refleksioner og citater skal læses og fortolkes med forbehold. Selv om de fem deltagende indsatte alle har afsonet domme i skiftende fængsler, så er det umuligt at afgøre, om de holdninger og erfaringer, de giver udtryk for, også gør sig gældende for andre indsatte. Nedenstående kan dog, om ikke andet, bidrage til budskabet, at problematikken med trusler og vold er sammensat og involverer såvel de indsatte som de ansatte og rammerne for afsoningslivet på kryds og tværs.

Interviewer: *Siger du altså, at det ligesom er betjentene, der på en eller anden måde trapper det op?*

Indsat: *Det kan nogle betjente gøre. Der er også nogle betjente, der gør det modsat og er gode til at håndtere situationerne. Så der er en type betjent i hver ende af spektret, hvor nogle de får trappet en situation op, og nogle får den dæmpet ned. Fordi jeg har været gangmand i næsten 1,5 år i forskellige arresthuse, så har jeg set meget forskellige måder, betjente har håndteret situationer på, hvor nogle godt kan finde ud af, at: "Ok, det er ikke lige nu, vi skal tage diskussionen med ham, når han er så frustreret, så kommer jeg bare hen og tager ham om to timer, til han er kølet ned". Og nogle [betjente] siger: "Vi tager den nu", så kalder de på de andre [betjente], og så går de bare ind og bruger enormt meget magt. Så på den måde er der stor forskel på den måde, betjentene agerer på i forhold til situationer. Der er nogle, der virkelig bare er rigtig gode og siger: "Selvfølgelig skal vi ikke tage den nu, mens han står og råber og skriger og smider med tingene. Lad ham være derinde", og så får han bare sine – om han får sin bøde nu, eller han får den om 5 timer, det er jo i og for sig ligegyldigt.*

En af de andre indsatte mener, at der stort set kun er sat fokus på, hvordan de indsatte opfører sig, og det er en mangel i forhold til at forstå problematikken med trusler og vold, hævder han. Han siger, at det også er vigtigt at fortælle historierne om betjente, der ikke opfører sig ordentligt over for de indsatte, for der er altså også "brodne kar og rådne æbler blandt staben", som han udtrykker det. Han pointerer samtidig, at han sagtens kan forstå, at det er hårdt for betjentene, hvis de bliver svinet til og "kaldt en nar ti gange om dagen", men han er af den overbevisning, at betjentenes uddannelse og professionalisme burde kunne hjælpe dem bedre til at adskille, hvornår der er tale om de indsattes frustrationer, og hvornår der er tale om andre mere alvorlige ting, som han udtrykker det.

En indsat understreger, at det er vigtigt at sondre mellem betjente, ligesom det er vigtigt at sondre mellem indsatte, når man drøfter problematikken med trusler og vold:

Indsat: *Jeg tror, det er en rigtig vigtig sondring at lave den opdeling af vagter: der er dem, som gerne vil sidde på kontoret og lave så lidt som muligt, og hvis du kommer ind og spørger om noget, så er du bare irriterende. Så er der dem, der rigtig gerne vil os [indsatte] og kommer ned og snakker og laver nogle forskellige ting med os. Og så er der dem, som har sådan en autoritær gammeldags måde, det skal være på. De kan godt gøre lidt af det andet, men det er klart, at de vil gerne have det, som det var i gamle dage. Så jeg synes, der er tre grupper nærmest af de der forskellige betjente ... og hver gruppe har*

sin egen måde at gribe tingene an på. Så derfor er det svært at male det hele billede, fordi det er mennesker, vi har med at gøre, og de er forskellige og griber tingene forskelligt an.

Det er interessant at notere, at den indsatte henviser til betjentene som mennesker for at forklare og legitimere deres forskellige tilgange til betjentrollen, for det er et ræsonnement, der også genfindes hos betjentene selv. Det samme gør sig gældende i følgende citat, hvor en indsat f.eks. bemærker, at det kan være svært for den rummelige betjent at være rummelig, fordi han kan blive tvunget til at forsvare sin tilgang over for kollegaerne. Samme tankegang kom frem i interviews med betjente.

Indsat: *Vi har haft på vores afdeling nogle af de betjente, der kommer ned på vores gårdture og ryger og snakker og er rigtig venlige, de får nærmest at høre for det, når de kommer ind på kontoret, fordi de bruger så meget tid med os [indsatte]. Det er noget, vi har haft at gøre med her med nogle af de betjente, der har været flinke, så har de hørt for det fra de andre betjente. Nu har de taget hånd om det fra ledelsen, og så har de fået at vide, at det skal de gøre, hvis der er plads til det. De får lov til at gå ud og spille fodbold med os, og det har medført en helt anden relation med mange af betjentene til gengæld. Dem, der kommer ud og spiller fodbold med os og er med i fodboldkampe, man får en helt anden relation end lige det der ansatte-indsatte. Så får man også en, hvor nu er man altså lige og spiller fodbold sammen og har det sjovt. Og det gør virkelig en stor forskel, og det er dem, der gør det ekstra, dem kunne man heller aldrig finde på ... en som du har spillet fodbold og haft det sjovt med, ville du aldrig flippe ud på på samme måde som en, du i forvejen går og er irriteret på, som altid har sagt "nej" og hele tiden er negativ. Så har man allerede en frustration bygget op. Og det er der, jeg mener, forskellen ligger. Der er en frustration i forvejen, så skal der ikke så meget til, at det flyder over i forhold til en, du har lang snor med. Så kan han godt lave nogle irriterende ting, men man husker stadig på de gode ting.*

Det er ligeledes værd at bemærke, at den indsatte siger, at det er sværere at "flippe ud" over for en betjent, som man har opbygget en relation til, for igen er der tale om en form for begrundelse, som også kan genfindes hos betjentene selv.

Undertemaet afsluttes med en form for statement, der blev sagt af en indsat, lige inden interviewet var færdigt: *Jeg vil gerne lige til sidst sige, at der er altså rigtig mange betjente, der gør det rigtig godt også. Altså, det er rigtig vigtigt at pointere.*

6. Rammerne for de indsattes afsoning og de ansattes arbejdsudførelse

Resumé

De interviewede betjente har i overraskende udstrakt grad adresseret forskellige mere eller mindre konkrete faktorer, der relaterer sig til de rammer, arbejdet udføres indenfor, når de har skulle give deres bud på, hvorfor trusler og vold opstår, hvad overgrebene kan være udtryk for, og hvordan det opleves for de ansatte at være udsat for det. Selv om betjentene har en oplevelse af, at klientellet har ændret sig væsentligt over tid og nu karakteriseres af eksempelvis voldsparate bander, autoritetsimmune unge og såkaldt psykisk uligevægtige indsatte, så er det ikke problemstillingerne omkring de indsatte, betjentene har sat mest fokus på i deres fortællinger om, hvordan de erfarer og oplever problematikken med trusler og vold.

Betjentene giver udtryk for at være under et stort arbejdspress på grund af manglen på mandskab. Det understreges i samtlige interviews, og det nævnes gentagne gange. Men det fremgår også tydeligt i de gennemførte interviews, at arbejdspresset er ekstra massivt, fordi det samtidig er betjentenes oplevelse, at de i stigende grad skal udføre henholdsvis administrative opgaver og udmønte forskellige sikkerhedsmæssige tiltag til en grad, så det går ud over deres mulighed for at arbejde med dynamisk sikkerhed.

Og netop den dynamiske sikkerhed opfattes af betjentene som noget helt centralt i forhold til problematikken med trusler og vold. Den dynamiske sikkerhed gør det muligt for betjentene at arbejde forebyggende og håndtere konflikter mere fokuseret, når den slags situationer opstår. Derved er der større chance for, at konflikterne ikke udvikler sig til trusler eller vold. Hvis betjentene har et nærmere kendskab til de indsatte, og hvis de indsatte betragter betjentene som noget mere end et personale, der åbner celledøre, og lukker dem igen, så er det lettere at håndtere de forskellige udfordringer, der fører med et anstaltsliv, herunder at de indsatte indimellem vil noget, de ikke må eller skal noget, de ikke vil.

6.1 Baggrund

”Men det som gør os syge, det er ikke de indsatte...”, siger en betjent i et af de gennemførte fokusgruppeinterviews. Udsagnet er valgt, fordi det – på kort og kontakt vis – introducerer kapitlets omdrejningspunkt.

I planlægningen af interviewundersøgelsen var det vores forventning, at betjentene nok primært ville tale om trusler og vold ud fra en forståelse af, at det er de indsatte, som er *kernen* i problemstillingen. Det gik imidlertid hurtigt op for os – da vi kom i gang med at interviewe – at betjentene var langt mere nuancerede i deres refleksioner om problemstillingen. Vi blev også efter kort tid klar over, at betjentene var mindst lige så optagede af en række andre faktorer end de indsatte, når de skulle give deres bud på, hvad vold og trusler mod personalet handler om.

I kapitel 4 er det beskrevet, at mange betjente har en forståelse af at arbejde med et forandret klientel i dagens fængsler og arresthuse, herunder indsatte der skaber ganske særlige vanskeligheder i forhold til forekomsten af trusler og vold og i forhold til håndteringen af disse. I denne sammenhæng nævnes banderne som en speciel udfordring, fordi det er forståelsen, at bandemedlemmerne udøver trusler og vold på en særlig rå og personlig måde og har viljen og ressourcerne til at føre truslerne ud i livet.

På trods af at mange betjente gav udtryk for oplevelsen om et forandret klientel og særlig vanskelige grupper af indsatte, så var det imidlertid ikke fortællingen om de indsattes rolle i problematikken med trusler og vold, der fyldte mest i de gennemførte interviews. Fortællingen om udfordrende arbejdsforhold og rammer for arbejdet med bl.a. tidspres, opgavepres og en oplevelse af ikke at kunne udføre såkaldt relationsarbejde og tilvejebringe en ordentlig resocialiserende indsats til de indsatte, var uden tvivl det, som hovedparten af de interviewede betjente satte mest fokus på i de gennemførte interviews.

6.2 Et blik ind i empirien

Interviewer: *Men altså, vi er jo kommet lidt ind på det, men jeg vil gerne spørge. Det der med jeres bekymringer – og det kan jo både være i forhold til vold og trusler, men også i det hele taget hvad det er at være betjent i dag – er det noget, der fylder meget hos jer? Er man bekymret som betjent i dag? Nu har du været lidt inde på det med banderne, men er I f.eks. bekymrede i jeres dagligdag over jeres betjentrolle?*

Betjent: *Jeg er ikke bekymret, men jeg tænker meget over det.*

Betjent: *Jeg tror ikke, du finder nogen her i XX fængsel, der siger, at det er de indsatte, der gør, at vi er syge eller går og har tanker om alt muligt andet. Det er simpelthen den måde, det er at være fængselsbetjent på i dag.*

Interviewer: *Så det er ikke vold og trusler, der bekymrer jer?*

Betjent: *Nej.*

Betjent: *Min bekymring på en almindelig dag som i dag, hvor vi skal have vagt, er, at jeg nu skal have mig en kollega, jeg kan stole på... Jeg er skide ligeglad med, hvordan de indsatte reelt opfører sig, fordi jeg er så dygtig at vide, hvordan jeg skal håndtere det, med de midler vi nu har.*

Betjent: *Det er vi uddannede til. Nu har jeg siddet i området's arbejdsmiljøudvalg i tre år og har siddet derovre, og vi har siddet og råbt på supervision, og vi har siddet og råbt på mødeaktivitet og god ledelse – synlig ledelse – og de sidste tre år har vi kun brugt på at registrere vold og trusler. Vi er simpelthen ikke nået videre. Og de kører deres personale fuldstændig i hegnet. De vil slet ikke høre på, hvad vi siger.*

Interviewer: *Så når vi læser om det [vold og trusler mod personalet] og hører, at der skal flere betjente til, og tit bliver det jo fremstillet som om, at det kun er de indsattes skyld, at det er blevet meget mere råt [i fængslerne]. Det er ikke hele sandheden?*

Betjent: *Nej.*

Betjent: *De [indsatte] er jo blevet mere rå, som XX siger. Det er jo de værste af de værste, vi har. De gode indsatte, de sidder jo ikke her.*

Interviewer: *Men du siger også, at hvis I bare var flere folk og havde rammerne, så ville I godt kunne håndtere det?*

Betjent: *Ja, men så skulle vi også være flere. Men det som gør os syge, det er ikke de indsatte.*

Ovenstående er et uddrag fra ét fokusgruppeinterview med fem fængselsbetjente i et lukket fængsel. I det pågældende interview fortsatte betjentene med at diskutere dagligdagens bekymringer set fra deres perspektiv. I det videre forløb gav de bl.a. udtryk for, at de anerkender, at betjente, der gør tjeneste på bandeafdelinger, arbejder i en sammenhæng, som skaber en helt særlig risiko for frygt og udsathed for trusler og vold fra de indsatte. Samtidig understregede interviewpersonerne deres oplevelse af, at det ikke er vold og trusler, der fylder mest for dem selv eller for hovedparten af deres kollegaer. En betjent sagde tilmed, at det stigende fokus på trusler og vold faktisk kommer til at fungere som et røgslør for de egentlige problemer, fængselsbetjente står overfor i dag. I et ironisk toneleje sagde han: *Det er fint nok at kamuflere det her. Hvis man nu siger, det er en overskrift. Altså, det er fint nok at kamuflere vores problemer bag vold og trusler.*

6.2.1 Et komplekst samspil mellem mange faktorer

I de gennemførte fokusgruppeinterviews er deltagerne bl.a. blevet bedt om at notere, hvad de opfatter som de tre vigtigste grunde til, at indsatte udøver vold og trusler mod de ansatte³. Mange betjente nævner, som nævnt, en række forhold ved de indsatte som gruppe som centrale for forståelsen af problematikken med trusler og vold. Bander, såkaldt psykisk uligevægtige indsatte, frustrationer pga. frihedsberøvelsen og såkaldt autoritetsimmune unge er blot et udpluk af de forskellige omstændigheder, betjentene har adresseret i interviewene, når de har reflekteret over problemstillingen med trusler og vold mod ansatte.

Bemærkelsesværdigt mange interviewdeltagere har imidlertid sat fokus på en række faktorer, der relaterer sig til de rammer eller forhold, afsoningen og arbejdet på fængslerne udføres indenfor. De ansatte anvender også selv begrebet "rammer" i interviewene, men bringer ligeledes en række mere konkrete faktorer i spil som eksempelvis:

- Mangel på tid til relationsarbejde med de indsatte
- Bemandingssituationen – for få betjente og for meget overarbejde
- Et stigende tidsforbrug til arbejdsopgaver, der ikke opleves som meningsfulde i forhold til opgaven med at bringe de indsatte sikkert videre til et liv uden kriminalitet
- Oplevelsen af et stigende fokus på statisk/teknisk sikkerhed og en oplevelse af, at der ikke længere er en fornuftig balance mellem "det hårde" og "det bløde" i afsoningen
- Besparelser og konsekvenser heraf
- Det fysiske miljø på matriklen
- Organisatoriske udfordringer herunder f.eks. flaskehalse ved overflytning af indsatte ved behov
- Mangelfuld ledelsesunderstøttelse i prioriteringen af arbejdsopgaver
- Konsekvenserne af f.eks. det indførte rygeforbud

³ Vi er selvfølgelig med til at definere rammen for betjentenes refleksioner, når vi stiller det op på den måde, at der er nogle faktorer, som er vigtigere end andre, og at faktorerne kan adskilles og begrebsliggøres. Det udgør imidlertid samtidig en af forudsætningerne for overhovedet at kunne gennemføre et interview om vold og trusler, og det skal således primært kædes sammen med en metodologisk diskussion. Vi håber dog, at rapporten sammenlagt vil anskueliggøre, at de forskellige faktorer, som betjentene peger på, er tæt forbundne.

- Mangelfuld viden om hensigtsmæssig håndtering af særlige grupper af indsatte (f.eks. såkaldt psykisk uligevægtige indsatte, indsatte der har en decideret psykiatrisk diagnose, indsatte der er særlig konfliktsøgende mv.)
- De helt overordnede politiske rammer for Kriminalforsorgens arbejde.

Faktorerne er selvfølgelig tæt forbundet og delvis overlappende, og det er da også på en sammenvævet måde, de ansatte har adresseret dem. Eksempelvis medfører bemandingssituationen med manglen på betjente, at den enkelte betjent oplever, at han skal løfte flere betjentfaglige opgaver. Når den enkelte betjent oplever, at han skal løfte flere betjentfaglige opgaver, så er der også mindre tid til den enkelte opgave, herunder mindre tid til at opbygge en tættere professionel relation til de indsatte. Oplevelsen af et stigende fokus på de statiske/tekniske sikkerhedstiltag i fængslerne og oplevelsen af en skæv balance mellem de såkaldt hårde og bløde dele af afsoningen, medfører endvidere, at rammerne, som strafafsoningen foregår indenfor, ses som ugunstige dels i forhold til at opbygge en professionel relation til de indsatte, dels i forhold til at forebygge konflikter.

Når de interviewede giver udtryk for, at der er en mangelfuld ledelsesunderstøttelse⁴ i prioriteringen af arbejdsopgaver, så handler det f.eks. om manglende prioritering af arbejdsopgaver helt konkret. Hvis opgaverne ikke prioriteres i ledelsesregi, og når der er mangel på betjente og en oplevelse hos den enkelte betjent af mangel på tid i løbet af arbejdsdagen, så foretager de ansatte deres egne prioriteringer, for regnestykket mellem tid og opgaver skal jo gå op. I disse situationer sker det typisk – som flere betjente også har nævnt eksplicit – at prioriteringen falder ud til fordel for opgaver, der har med statistisk sikkerhed at gøre, fordi det er forståelsen, at der ledelsesmæssigt er langt mere fokus og mere omfattende opfølgning på disse. Og når betjentene vælger at prioritere den statiske sikkerhed frem for den dynamiske, så oplever de, at det har u hensigtsmæssige konsekvenser i forhold til de indsattes frustrationsniveau og en negativ indvirkning på konflikthåndteringsmulighederne.

Mangelfuld viden om håndteringen af særlige grupper af indsatte handler eksempelvis om betjente, der giver udtryk for, at selv om de oplever, at de indsatte som gruppe har forandret sig betydeligt gennem de seneste par år, så modsvares det ikke af en opgradering af betjentenes kompetencer. Dette har indvirkning på problematikken om trusler og vold, for hvis betjentene ikke ved, hvordan konflikter med eksempelvis unge såkaldt autoritetsimmune eller indsatte, der opleves som psykisk uligevægtige håndteres mest hensigtsmæssigt, så er det svært at forebygge, at konflikterne udvikler sig til trusler og/eller vold.

Punkterne om henholdsvis konsekvenserne af det indførte rygeforbud og de politiske rammer for kriminalforsorgens arbejde er ligeledes tæt sammenvævede med alt det øvrige, som er nævnt foroven. De politiske rammer har betydning for kriminalforsorgens udmøntning og prioritering af opgaver, og det medfører en

⁴ Ligesom en række af de andre begreber, der henvises til i denne sammenhæng, er *ledelse* ikke en særlig præcis betegnelse. Betegnelsen kan referere til forskellige ledelsesniveauer i Kriminalforsorgen og forskellige konkrete ledere, men når de ansatte bruger begrebet, er det ikke altid, de bruger det med reference til en specifik leder eller et specifikt ledelsesniveau. Det ligger i undersøgelsens natur, at den ikke kan afdække præcise årsagssammenhænge i forhold til forekomsten af vold og trusler mod de ansatte. Undersøgelsen har fokus på at afdække, hvordan vold og trusler betragtes fra de ansattes perspektiv. Det at undersøge erfaringer og perspektiver vil altid give anledning til upræcise udsagn og brugen af upræcise begreber, og i en interviewsituation er intervieweren nødt til at gå på kompromis mellem f.eks. undersøgelsens behov for yderligere præciseringer og interviewpersonens behov for at kunne "tale frit" og uden for mange begrænsninger.

række konkrete forandringer i betjentenes opgaveportefølje. Når det eksempelvis besluttes at indføre rygeforbud på de indsattes celler, så medfører det en række ekstra opgaver på betjentniveau. Betjentene skal f.eks. indberette, hvis forbuddet overtrædes, og i arresthusene er det betjentenes oplevelse, at der generelt bliver brugt mange mandskabstimer på at håndhæve rygeforbuddet. Når bemandsingssituationen allerede er på et presset niveau, så medfører det, at betjentene oplever, at de f.eks. ikke kan nå at være på forkant med konfliktsituationer ved at tage de indsattes frustrationer i opløbet. Hvis frustrationer ikke tages i opløbet, så er der større risiko for, at situationerne eskalerer til trusler eller vold mod de ansatte. Sammentaget bliver det derfor arresthusbetjentenes forståelse, at det indførte rygeforbud har en negativ indvirkning på tjenestestedets konfliktniveau.

På listen ovenfor er det fysiske miljø på matriklen også nævnt, men det er dog ikke et forhold, som fylder meget i de gennemførte interviews. I de tilfælde hvor det nævnes, handler det f.eks. om konflikter på grund af belægsituationen eller konflikter som følge af, at indsatte eksempelvis skal vente på en betjent, der har tid til at følge dem frem og tilbage til toilettet. Denne problematik nævnes selvsagt kun på de matrikler, hvor der ikke er eget toilet i forbindelse med cellerne. Det skal dog bemærkes, at problemstillingen med konflikter i forbindelse med indsattes toiletbesøg adresseres hovedsageligt som et bemandsingsproblem. Det er med andre ord ikke selve det, at toiletterne er placeret på gangene, der udgør det centrale problem og kan lede til konflikter med de indsatte. Det er det forhold, at indsatte kan risikere at vente længe på at forrette et toiletbesøg pga. bemandsingssituationen på den pågældende matrikel, der kan udgøre en potentiel konflikt-situation.

Arbejdet med at skabe en professionel relation til de indsatte i løbet af afsoningen italesættes af langt de fleste fokusgruppemedlemmerne som noget af hel central betydning i forhold til forebyggelsen af trusler og vold mod de ansatte. I deltagerens forståelse er kendskabet til de indsatte nemlig en forudsætning for at kunne "slukke de her ildebrande, inden de har blusset sig op", som en betjent udtrykker det. Flere interviewpersoner bemærker også, at det grundlæggende er sværere for en indsat at true en betjent, som han "kender" end at true en betjent, som den indsatte primært ser, når celledøren skal åbnes og lukkes i.

I deltagerens optik er "rammerne" med andre ord betydningsfulde i forhold til forståelsen af trusler og vold mod ansatte, og rammerne italesættes som betydningsfulde på flere niveauer. Dels er de vigtige i meget konkret og lokal forstand som f.eks. faciliteterne på afsoningsstedet, økonomi og bemanding. Men rammerne italesættes også som vigtige i mere abstrakt forstand. Når betjente f.eks. giver udtryk for at være nødt til at udføre "meningsløse opgaver", og når de – næsten enstemmigt – siger, at det ikke er de indsatte, der bekymrer dem mest, men derimod "rammerne", så henviser de til en mere diffus og overordnet størrelse, hvor omdrejningspunktet tilsyneladende er udmøntningen af diverse politiske tiltag og prioriteringer, og den måde kriminalforsorgen drives på. Dette bliver f.eks. tydeligt i det længere citatuddrag, som fremgår i starten af kapitlet. Uddraget er – som nævnt – hentet fra ét fokusgruppeinterview, og det er forskellige betjente, der kommer med de refererede udsagn i en længere samtale om fængselsbetjentrollen i dag, og hvordan det påvirker dem, at de udsættes for trusler og vold. Selv om citatet er hentet fra ét fokusgruppeinterview i ét fængsel, er de holdninger og oplevelser, betjentene giver udtryk for, imidlertid meget i tråd med det vi har hørt i de øvrige fokusgruppeinterviews fra andre tjenestesteder og i åbent såvel som i lukket regi.

I et andet fængsel leverer betjentene f.eks. følgende refleksioner på vores spørgsmål om, hvad de opfatter som de tre vigtigste grunde til, at indsatte udøver vold og trusler mod de ansatte:

Betjent: *Så har jeg skrevet travlhed fra personalets side pga. besparelser. Jeg tænker også, at rigtig mange af vores konflikter og trusler kommer jo ikke i situationer, der efterfølgende manifesterer sig i en magtanvendelse, men mange af dem kommer, hvor det er det eneste, der lige bliver skrevet ned. Det er truslen, og så går situationen egentlig i sig selv. Jeg tror, at hvis man havde mere tid til at tage dialogen og tage snakken og kunne forklare og have den individuelle tid til at forklare baggrunden bag situationen, så vil den ikke eskalere til en trussel. Selvfølgelig er der dér, hvor der kommer en trussel først, fordi vi er i gang med at gennemføre en eller anden påbudt foranstaltning; vi skal have en eller anden overført til lukket, fordi han er blevet taget med diverse ting – så følger der nærmest altid en trussel, vil jeg sige. Det er blevet en autorespons. Så skal de lige hævne sig, mens de er ved at blive trynet af os, så kan de lige ramme os med den. Men vi har også rigtig mange gange, hvor der kommer nogle trusler, hvor det egentlig ikke bliver til ret meget andet. Jeg tænker, at det simpelthen er fordi, vi ikke har tiden til at løse det optimalt. Vi løser den inden for den tidsramme, der er givet os, inden vi skal ud og lave nogle af de ting, som netop kan dokumenteres. Og så har jeg skrevet mangel på positive interaktioner. Altså, vi render rundt med en nej-hat på, der er blevet os påklistret nu her.*

I det fortsatte interview uddyber betjentene, hvad de mener med at have en såkaldt nej-hat på. En betjent refererer f.eks. til de overordnede politiske rammer for kriminalforsorgens arbejde, når han forklarer, at han oplever, at betjentene i stigende grad skal fratage de indsatte muligheder, og for ham er det lig med at have en nej-hat på. En anden betjent sætter fokus på, at udfordringen ikke kun ligger i, at de indsatte muligheder er blevet kraftigt indsnævret de seneste par år. For ham ligger udfordringen lige så meget i det forhold, at det er betjentene, der – i kraft af deres rolle – står i frontlinjen og skal overlevere de forskellige mindre populære budskaber til de indsatte. Og frontlinjemedarbejderne er primært dem, der står for skud, når de indsatte giver udtryk for frustrationer i form af eksempelvis trusler.

Betjent: *Vi er statens loyale tjenestemænd. Det er det nye ord, vi er blevet os påduttet. Compliance. Vi skal selvfølgelig gøre det, vi er blevet bedt om. Det vil vi også rigtig gerne, vi noterer os bare, at der desværre er kommet en mangel på plussiden af aktionen eller interaktionen med de indsatte. Det havde vi før, som ligesom kunne opveje alle de negative ting, vi jo selvfølgelig står på mål for og selvfølgelig altid gør, når vi har med de indsatte at gøre. Så er det jo ofte den, der har den gode relation, der selvfølgelig skal gå ned og forklare, at desværre sådan og sådan. Men vi har ikke noget, der opvejer det på den positive side længere. Vi har ikke muligheden for at sige: "Hold kæft, mand, hvor er det godt vejr i dag. Ved du hvad vi rydder lige kalenderen og går en tur i et eller andet naturskønt område og får en snak" eller et eller andet. Da jeg startede, var min norm til 145 timer. Jeg skulle hver måned sætte mig selv ud til seks timers kultur, et eller andet aktivitet og relations-dannelse med de indsatte. Det skulle jeg selv finde på og selv gøre, og det skulle jeg gøre hver måned. Det er blevet fjernet alt det. Det er blevet fjernet alt*

det, der opbygger positivitet mellem indsatte og ansatte. Det har man sparet væk. Nu er det blevet individuelt. Der er ikke noget i systemet længere. Nu er det op til den enkelte [betjent] at prioritere det...

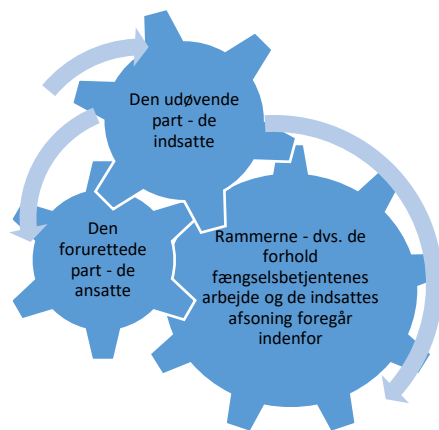
Ud over at de mange betjente, vi har talt med, adresserer ”rammerne” på deres tjenestesteder og i kriminalforsorgen mere generelt på et henholdsvis konkret og et overordnet niveau, så italesætter de også rammerne som vigtige i en slags organisatorisk forstand. I denne betydning er kernen f.eks., at lokale ledelsesprioriteringer kan opleves som hæmmende for betjentenes ønske om at praktisere en konfliktløsende tilgang over for de indsatte, og at forskellige arbejdsgange og beslutningsprocedurer på områdeniveau somme tider opleves som en kæp i hjulet i forhold til at håndtere (akutte og mere alvorlige) konflikter med indsatte. Denne problematik er f.eks. italesat i forhold til overflytning af indsatte ved behov. Det er oplevelsen hos flere af de interviewede betjente, at der var en højere grad af fleksibilitet i arbejdsudførelsen inden områdekantorerne blev etableret. Betjentene fortæller, at overflytningen af indsatte tidligere kunne håndteres ved lokale aftaler, mens det nu bliver styret og håndteret gennem områdekantorerne med oplevelsen af bureaukrati og en langsommelig sagsbehandling til følge. Det som tidligere blev betragtet som en effektiv konflikt håndteringsstrategi – at overflytte en eksempelvis umedgørlig og konfliktsøgende indsat til en anden institution – bliver nu opfattet af flere betjente som en langt mindre effektiv strategi.

”Rammerne”, som noget der har betydning for at forstå problematikken med trusler og vold mod ansatte, bliver således italesat i forskellige fortolkninger af betjentene, når de fortæller om deres erfaringer og oplevelser. Ligesom i de foregående kapitler indeholder også dette to figurer for at illustrer, hvordan de tre temaer og kapitler hænger sammen, og hvad der sættes nærmere fokus på i kapitel 6.

Figur 6 nedenfor viser de tre overordnede temaer, der adresseres i de gennemførte interviews; rammerne for de ansattes arbejde og for de indsattes afsoning, den forurettede part (de ansatte) og den udøvende part (de indsatte).

I figur 7 zoomes der ind på temaet om rammer. Rammerne, eller de forhold som betjentene udfører deres arbejde indenfor og som de indsattes afsoning foregår indenfor, er – som nævnt foroven – italesat i mange forskellige betydninger i de gennemførte interviews. De forskellige betydninger knytter desuden an til forskellige niveauer i det organisatoriske hierarki, som kriminalforsorgen er en del af. Rammerne er et upræcist og omfavnende begreb, men med nedenstående illustration bliver det forhåbentligt lidt mere gennemskueligt, hvad der kan ligge i begrebet i mere konkret forstand.

Figur 6. De tre hovedtemaer, som løftes frem i de gennemførte fokusgruppeinterviews og dermed peger på de forhold og parter, der har betydning for konflikterne mellem indsatte og ansatte.



Figur 7. Fokus på "rammerne" som et forhold af betydning for konflikterne



Det politiske niveau
Lovgivning, beslutninger, flerårsaftaler og retningslinjer i øvrigt. Både hvad angår økonomi og retningen for straffuldbyrdelsen.

Det organisatoriske niveau
Direktorats-, område- og matrikelniveau. Udmøntningen af de rammer der bliver sat i kraft af lovgivning, beslutninger og aftaler, der er fastsat på det politiske niveau. Dette kommer f.eks. til udtryk i bemandingssituationen, i de økonomiske rammer for de enkelte matrikler og i den opgaveportefølje, der skal løftes af betjentene på hvert enkelt tjenestested.

I dette kapitel sættes der fokus på alt det i interviewmaterialet, som knytter an til henholdsvis det politiske og organisatoriske niveau, men som i betjentenes egne fortællinger og udsagn oftest bredt benævnes "rammerne". Det skal understreges, at præciseringen af de forskellige niveauer foroven ikke har til formål at placere konkrete interviewudsagn inden for niveauerne. Præciseringen har kun til formål at fremme læsevenligheden.

I redegørelsen vil der i stor udstrækning blive henvist til citater fra de gennemførte fokusgruppeinterviews, fordi det tilbyder den mest autentiske skildring af de ansattes oplevelser. Faktorerne om eksempelvis bemanding, balancen mellem det såkaldt hårde og bløde og overordnede politiske rammer er sammenvævede – både i interviewpersonernes udsagn og i realiteten – og det præger den fortsatte fremstilling. Faktorerne vil med andre ord ikke blive behandlet én efter én, men som en samlet redegørelse, der så vidt muligt tager afsæt i betjentenes forståelse af relationsarbejdet med de indsatte som noget helt centralt.

Som det er nævnt i rapportens indledning, er der gennemført otte fokusgruppelinterviews med fængselsbetjente og værk mestre fra syv tjenestesteder samt enkeltinterviews med syv betjente og en leder fra én matrikel. Det har resulteret i et omfattende datamateriale, og det vil være en umulighed at gengive alle perspektiver og nuancer herfra. Som i enhver anden analyse er der foretaget en række valg og fravalg, og den følgende redegørelse skal betragtes i denne kontekst. Redegørelsen medtager med andre ord ikke ALT, der er sagt af ALLE deltagerne i samtlige de interviews, der er gennemført. Fremstillingen afdækker de temaer, der så at sige går på tværs af de mange erfaringer, oplevelser og forklaringer, deltagerne har bidraget med.

Endvidere skal det bemærkes, at temaet om rammer hænger nøje sammen med rapportens to øvrige hovedtemaer – de indsatte og de ansatte – og derfor kun skal betragtes som ét led i analysen. Rammerne er vigtige for at forstå problematikken med indsattes trusler og vold mod de ansatte, men temaet kan ikke stå alene. Det kan temaet om henholdsvis de indsatte og de ansatte heller ikke. Rammerne er med til at forme det mulighedsrum, som de ansatte virker indenfor. Dermed er rammerne også med til at forme det arbejde, de ansatte udfører konkret i dagligdagen, og dette har – alt andet lige – også indvirkning på de indsattes adfærd. Men de indsattes adfærd har også indvirkning på det arbejde, de ansatte udfører og på de politiske og organisatoriske rammer, der bliver fastsat for afsoningen. Der er med andre ord ikke nogle enkle forklaringer på problemstillingen med trusler og vold mod kriminalforsorgens ansatte, og det er i den kontekst, analysen skal ses.

6.2.2 Relationsarbejdets betydning for forebyggelsen af trusler og vold

Da vi gik i gang med at planlægge gennemførelsen af en række fokusgruppelinterviews med ansatte, var vi ligeledes i gang med at gennemgå de omkring 200 indberetninger, der er henvist til i de foregående kapitler i denne rapport. Ved gennemlæsningen af de mange indberetninger om episoder af krænkelser, trusler eller vold, fik vi det overordnede indtryk, at vold og trusler mod de ansatte er en relativt ensidig problemstilling med de indsatte som den udøvende og skyldige part, og de ansatte som dem, der bliver udsat og er helt uden skyld. Indberetningerne er typisk bygget op således, at den konkrete episode er beskrevet fra et ansatte- og systemperspektiv, mens den indsattes perspektiv kun er inddraget i det, at det eventuelt fremgår, om han erklærer sig enig eller uenig i den måde, hvorpå den konkrete hændelse er gengivet. Hvis indberetningen består af et forhørsprotokol, er det oftest konklusionen, at den ansattes gengivelse af episoden er korrekt, uanset om den indsatte er enig eller ej i den skriftlige gengivelse. Indberetningerne repræsenterer med andre ord en fremstilling, hvor de konflikter, der finder sted inden for murene så at sige hovedsageligt afbildes i farverne sort og hvid og i en slags løsreven sammenhæng.

Inden vores første interview havde vi derfor en forventning om at møde nogenlunde samme fremstilling, når deltagerne skulle fortælle om deres perspektiver på trusler og vold mod ansatte, herunder hvorfor det sker, og hvad truslerne og volden kan ses som udtryk for.

Men vores forventning blev gjort til skamme. Hos de mange betjente og værk mestre, vi har talt med, blev vi i stedet præsenteret for en bred palet af perspektiver på problemstillingen og en stor forståelse for de indsattes frustrerende situation i kraft af frihedsberøvelsen. Endvidere blev vi mødt af betjente, der ikke var blege for at give udtryk for, at de som ansatte også – og i kraft af deres fysiske og verbale adfærd – har et medansvar for, hvordan dagligdagens konflikter håndteres og enten succesfuldt trappes ned eller eskaleres og ender med trusler og eller vold.

Et af de perspektiver, der blev nævnt ofte og blev gentaget op til flere gange i hvert interview, er – som nævnt – relationsarbejdets betydning for håndteringen af konflikter og for forebyggelsen af trusler og vold.

***Betjent:** ... Der er to former for konflikter. Der er dem, hvor de [indsatte] er så meget ude af kontrol, så de er fuldstændig ligeglade med, hvem de står overfor, og hvad der sker. Så er det simpelthen så affektpræget, så er det lidt ligesom et tilfælde, hvor det er dem, der står først for, lige når det sker [som bliver udsat]. Relationen kan sikkert godt have en betydning, men det er ikke altid, den har det. Men de fleste situationer med vold og trusler, tror jeg faktisk, man kan drosle ned på, hvis man har mulighed for at skabe en relation. Det der med at det altså er nemmere at slå på en, man ikke har et forhold til, fordi man kender ikke personen, end dem der egentlig har gjort en en tjeneste, eller som er flinke eller har tid til at lytte og alt det der. Så jeg tror, man kan... Og det er igen, som du siger med flere betjente på arbejde, så bliver der også mulighed for at få kørt de der driftsting, som er så tidskrævende og så bruge nogle ressourcer på at lave relationer.*

Relationsarbejde er for så vidt ikke et særlig velafgrænset begreb, da det f.eks. ikke præciserer, i hvilke sammenhænge og til hvilken grad der skal være kontakt mellem indsatte og ansatte, for at der kan siges at være tale om egentlig relationsopbyggende kontakt. Er det f.eks. relationsopbyggende i sig selv at udlevere medicin til de indsatte og sige godmorgen, eller skal der mere intensiv og længerevarende kontakt til mellem indsatte og ansatte for at det kan kaldes relationsarbejde? Er det relationsopbyggende, når en betjent meddeler en indsat, at han har fået afslag på en ansøgning om udgang, er det bare ren og skær kontakt, eller er dette en type situation, der faktisk kan håndteres bedre, hvis der forinden har været en relationsopbyggende kontakt mellem den ansatte og indsatte? Hvilke typer af kontaktsituationer mellem indsatte og ansatte kan med andre ord siges at være en del af "relationsarbejdet", og hvilke kontaktsituationer er blot en del af den driftsmæssige kommunikation mellem parterne i fængslet? Hvilke kontaktsituationer mellem indsatte og ansatte skal der optimalt være flere henholdsvis færre af, hvis det skal have betydning for omfanget af trusler og vold, og hvilken type professionel relation mellem indsatte og ansatte kan overhovedet lade sig gøre i fængselsregi?

Vi har ikke haft til opgave at afdække relationsarbejdet som begreb og praksis, og derfor bliver ovenstående spørgsmål ikke behandlet yderligere. Samtidig er vi nødt til at gøre opmærksom på, at "relationsarbejdet" er et flertydigt begreb, fordi det – som nævnt – knyttes tæt sammen med problemstillingen om trusler og vold.⁵

På den anden side kan vi ikke negligere betjentenes gentagne henvisninger til "relationsarbejdet" som centralt i forhold til forståelsen af trusler og vold. Essensen i betjentenes fortællinger synes at være, at der skal findes tid og overskud til at opnå et professionelt kendskab til de indsatte, og det oplever hovedparten af de interviewede betjente, at der ikke er tid til aktuelt på grund af bl.a. manglende bemanning og for meget fokus på den rent tekniske del af de sikkerhedsmæssige tiltag. Kendskabet til de indsatte er vigtig, fordi det gør, at:

⁵ Hvis "relationsarbejdet" skal være en del af den løsning, Kriminalforsorgen skitserer, for at forebygge trusler og vold, anbefales det således, at det bliver tydeligere, hvad der menes med "relationsarbejde", og hvordan dette f.eks. bedst understøttes i praksis.

- De ansatte bedre kan afkode de indsatte i dagligdagen og dermed får en bedre forståelse for, hvordan den enkelte indsatte skal tackles i forskellige situationer. Når de ansatte ved mere om, hvordan den enkelte indsatte skal tackles i forskellige situationer, så er der større sandsynlighed for, at potentielt konfliktfyldte situationer ikke udvikler sig til bekymrende trusler eller vold.
- De indsatte får sværere ved at skabe forståelsen af betjentene som "fjenden". Når betjentene er sværere at udpege som "fjenden", så er det også sværere at udsætte betjentene for trusler og vold.

Betjentene sammenkæder også relationsarbejdet med det resocialiserende arbejde, som begge tilskrives en væsentlig betydning for forebyggelsen af trusler og vold. *Men relationen og resocialisering er to sider af samme sag. De hører helt sammen, fordi det handler jo om, at jeg giver en indsat en, hvad kan man sige, jeg skaber en kontakt til en indsat, som forhåbentligt munder ud i positiv udvikling, forklarer en betjent.*

Endelig sammenkædes relationsarbejdet til det at kunne give de indsatte mulighed for en værdig afsoning med adgang til aktiviteter, hvilket ligeledes betragtes som en forudsætning for et sundere afsonings- og arbejdsmiljø med færre trusler og mindre vold.

"Den tid vi lever i"

En betjent introducerer temaet om relationsarbejdet med de indsatte ved at tage udgangspunkt i problematikker, som ifølge ham er til stede på et langt mere grundlæggende og samtidig mere overordnet niveau:

Betjent: *Jeg har skrevet "tiden". Den tid, vi lever i, er med til at forandre hele vores system. Vi lever jo – tiderne forandrer sig jo hele tiden. Jeg kan kun sige, at alle de år jeg har været her, er tingene, ligesom XX siger, gået den helt forkerte vej i forhold til behandlingen af kriminelle, synes jeg i hvert fald.*

Interviewer: *Kan du uddybe det lidt?*

Betjent: *Jamen, det kommer jeg så til på den næste. Jeg har skrevet tre [punkter]. "Mangel på nærvær". Jeg har haft, som sagt har jeg været meget involveret i de indsatte ve og vel ved at være, jeg er gået meget i hallen med dem og har handlet ind til dem, købt tøj og haft et stort nærvær til at være den positive betjent, der kommer med en masse gode inputs. Også fordi jeg mener, at det har gjort en kæmpe forskel på vores afdelinger at tage en masse af trykket ovre i hallen, og vi har taget en masse konflikter, hvor de har fået løbet hornene af sig. Jeg har nok været en – jeg har også været meget åben for, ligesom du siger, at det er okay, at man skal have et sted, hvor man kan puste ud og få lov til at blive vred uden, at man skal skrive rapporter på det. Det har været en sådan meget speciel funktion, jeg har haft herude, og det har jeg været rigtig, rigtig glad for. Og jeg kan selvfølgelig godt mærke, at man har skruet ned for, og man har sagt, at det er der ikke tid til, og det skal der ikke bruges penge på mere, fordi så mister man jo lige pludselig det nærvær med de indsatte, hvor man kommer til at sidde inde på kontoret i stedet for og skal kontrollere stuer og alt det her. Vi har jo hver en funktion, synes jeg, i fængslet. Og den funktion har jeg jo haft og været glad for, og jeg tror også, at mine*

kollegaer har været glade for, at jeg har haft den funktion. Men alle de her goder bliver jo taget fra os, og det bliver mere og mere kontrol på kontrol. Så vi bruger rigtig meget tid på at sidde og skrive handleplaner og indsatte-samtaler – det kender du jo alt til. Så der synes jeg, det har flyttet sig. Så har jeg selvfølgelig også skrevet ”spareplaner”. Fordi hver eneste gang der kommer noget, der skal spares, så falder lorten jo nedad. Det kan godt være, at det er politikerne, der skal spare nogle penge, men så ryger det jo videre ned på os, og det ryger videre ned på de indsatte. Så hver gang vi skal have en ny elkedel, eller vi skal male en celle, fordi den er fuldstændig smadret, hvor jeg tænker, prøv at hør, hvis vi vil have et menneske ud i den anden ende, så skal vi jo ikke sætte dem over i en kostald. Sådan har jeg det. Der skal også være noget herinde, hvor vi kan sige, at det er sgu også behageligt at være her. Jeg ved godt, at det er et fængsel, men det skal også være menneskeligt at være her, om jeg så må sige. Og det synes jeg ikke, det er.

Interviewer: Og det har noget at gøre i forhold til vold og trusler?

Betjent: Ja ja, det er klart, for hvis du ikke kan få din elkedel, fordi du gerne vil have din te om morgenen, det er vel fair nok. Så må man sige ”Jeg er ked af det, vi har snakket med dem [der beslutter om økonomien] 100 gange, og vi venter stadigvæk på den elkedel”. Til sidst bliver de [indsatte] jo tossede, og så har vi jo balladen. Det er jo altid os, der står og skal åbne døren og fortælle dem, at desværre er besøgsrummene overbookede. Vi havde en episode i forgårs med en ung gut, der skulle have besøg for første gang af sin ekskæreste og sit barn. Vi har overbooking, så vi har smidt en mand op i besøgsrummet, og det vil sige, at så skal vi aflyse nogle besøg. Det skal jeg gå ind og sige til ham. Hvordan reagerer han? Han har lige fået trumfet igennem, at han skal have sin datter på besøg og hans ekskæreste. Han siger jo så til mig, prøv at hør XX, nu kunne jeg godt sige – og det sagde han sådan: ”Jeg kan bare smadre hele lortet og smadre dig, fordi så bliver jeg flyttet, og så kan jeg få besøg et andet sted”. Så siger jeg: ”Jamen, det kan du godt, men du får ikke besøg andre steder, fordi så bliver du spændt i XX, og der får du ikke besøg”. Så siger han: ”Det har jeg heller ikke lyst til, men kan du godt forstå min frustration?” Og selvfølgelig kan jeg det... Og jeg synes da – undskyld mig! Men det er vel fair nok, at han bliver frustreret over, at han ikke kan have besøg af sin ekskæreste og barn? Det er det vel! Tænker jeg i min verden i hvert fald. Man kan selvfølgelig også bare sige [til den indsatte]: ”Fuck dig, det er vi ligeglade med”. Men sådan ser jeg det ikke.

I ovenstående uddrag fra et fokusgruppeinterview henviser betjentene både til ”rammerne” i meget konkret forstand – f.eks. inddragelsen af et besøgslokale pga. overbelæg – men de henviser også til ”rammerne” i mere overordnet forstand. Betjentene oplever, at der hverken er tid til eller fokus på at kunne skabe et – som de opfatter – fornuftig afsoningsmiljø, der dels kan bidrage til at dæmme op for de indsattes frustrationer og dermed for trusler og vold, dels understøtter arbejdet med at bringe de indsatte sikkert videre til et liv uden kriminalitet. Betjentene oplever, at mængden af administrative opgaver er vokset støt over tid, og det medfører, at de bruger mere og mere af deres arbejdsdag på kontoret foran computeren. Tiden med de indsatte er sat under pres, og det er ikke en udvikling, betjentene bifalder.

Ovenstående citat er også interessant, fordi det dels spejler, hvordan en potentiel konfliktsituation kan fremstå, dels afspejler betjentenes perspektiv på deres professionelle rolle. Den pågældende situation udviklede sig ikke til trusler eller vold, men betjentene bruger den som et eksempel på en situation, der sagtens kunne være endt sådan. Det lykkedes for betjentene at finde en løsning, så den indsatte kunne afholde sit besøg. Budskabet i deres fortælling var imidlertid ikke så meget det, at de fandt en løsning, men snarere at de var villige til at finde en løsning, og at dette eksemplificerer en tilgang til de indsatte, som både er formålstjenlig og rimelig, men samtidig meget svær at opretholde inden for de nuværende kriminalforsorgsfaglige rammer.

I et andet fokusgruppeinterview pegede betjentene ligeledes på de svære vilkår, de oplever, at relationsarbejdet med de indsatte fungerer under i dag, og at dette er en uhensigtsmæssig udvikling i forhold til håndteringen af trusler og vold. Nedenstående citat stammer i øvrigt fra et fokusgruppeinterview med betjente fra en matrikel, der i særlig grad er udsat for trusler og vold. Selv i et regime hvor problemstillingen er nærværende i udpræget grad, var det svært at få betjentene til at tale om trusler og vold uden at de samtidig adresserede "rammerne" og relationsarbejdet som centrale.

Betjent: *Jamen ... jeg har stadig til gode at få et par på kassen, men jeg har haft nogle rimelig heftige trusler gennem tiden ... Altså, jeg kan godt forstå – ikke at det på nogen måde er acceptabelt – men jeg kan godt forstå, at man reagerer, når man for femte gang i dag skal tage tøjet af, fordi de skal visiteres, fordi der er en politiker, der har besluttet det. Det har intet med fornuft at gøre i min verden, og der har stadigvæk været tiltag i min optik, der gør, at en [indsat] der har besøgskontrol, han kan stadigvæk kommunikere med omverdenen. Det er bare blevet lidt sværere. Det kan stadig lade sig gøre, og sådan er det. Og alle de ressourcer vi bruger på orden og sikkerhed, altså visitationer og besluttede visitationer i stedet for fornuftrelaterede visitationer, al den tid der går, det er den tid, vi savner, når vi står i en konflikt, fordi at så kender vi ham ikke, og så er voldsparatheden større, alene fordi han ikke kender mig.*

"Der er en kæmpe ubalance"

I et andet fokusgruppeinterview er deltagerne meget optagede af at fortælle om deres oplevelse af et markant skred i balancen mellem de såkaldt hårde og bløde opgaver i betjentenes opgaveportefølje, og de mener, at dette skred har stor betydning for problematikken om trusler og vold:

Betjent: *Det er jo ligesom det, XX han sagde, at vi får at vide, at vi stadigvæk skal vægte mellem det hårde og det bløde, at det skal være 50/50, men alt det vi får at vide [vi skal gøre konkret], det er hårdt, hårdt, hårdt...*

Interviewer: *Okay, så der er lidt en ubalance mellem, hvad I får at vide...?*

Betjent: *Kæmpe ubalance! Fordi ligesom der bliver sagt, man forventer stadigvæk, at der er et væsentligt bedre resocialiseringsprodukt, end der er, og at vi [betjente] har et væsentligt bedre kendskab til de indsatte, end vi har, fordi man stadig forventer, at der bliver vægtet lige mellem det hårde og det bløde. Men det eneste, der bliver skruet op for, det er den hårde knap, og så bliver vi nødt til at tage ressourcerne et eller andet sted for at*

kunne følge med. For det er altså opgaver, vi får banket oveni hovedet, vi skal, fordi de bliver målt. Den anden [det bløde] kan ikke måles, så den er nem at droppe.

Interviewer: *Ja, og det, jeg hører jer sige, det er, at det kommer også til at betyde noget for mængden og karakteren af vold og trusler?*

Betjent: *Selvfølgelig. Det er væsentligt nemmere at true eller slå mig, hvis jeg bare er en tilfældig blå skjorte, fremfor hvis det er: "Nårh ja, det er sgu da XX, som jeg spillede skak med i går". Det er to vidt forskellige ting!*

I forlængelsen bliver betjentene spurgt om, hvorvidt forklaringerne med en skæv balance mellem de såkaldt hårde og bløde dele af afsoningen og manglen på betjente også gør sig gældende i forhold til at håndtere de nye typer af indsatte, som betjentene selv taler om som særlig udfordrende i forhold til trusler og vold. Er det med andre ord nok at skrue mindre op for det såkaldt hårde og have mere mandskab, når det gælder håndteringen af de indsatte, der f.eks. ikke respekterer autoriteter? Betjentene svarer, at det handler meget om, hvorvidt de har mentalt overskud til at løfte opgaverne. Hvis de oplever at have overskud i løbet af arbejdsdagen, så er det lettere at udøve en respektfuld og anerkendende betjentfaglig funktion, og hvis der er overskud til at praktisere en sådan tilgang, så påvirker det også de indsatte og det generelle afsoningsmiljø: *For så længe du er ude på gangene, så får du slukket de her ildebrande, inden de har blusset sig op. Det ville du 100 procent, og det må I sgu give mig ret i også, jer der har været her i mange år. Det er da det, vi har set. Det er det, der fungerer.*

I dette fokusgruppeinterview bliver det med andre ord ligeledes påpeget, at relationsarbejdet opleves som betydningsfuldt for karakteren af trusler og vold, fordi kendskabet til de indsatte dels gør det sværere for de indsatte at true og udøve vold, dels gør det lettere for betjentene at håndtere konflikter og undgå, at de eskaleres. Samtidig viser ovenstående uddrag med al tydelighed, at de tre overordnede kategorier: indsatte, ansatte og rammer er sammenvævede og påvirker hinanden på kryds og tværs. Hvis betjentene er under pres pga. forskellige forhold i de rammer, de arbejder under, så påvirker det deres opgavevaretagelse herunder konfliktløsningskompetencen og i forlængelsen derfor også problematikken med trusler og vold.

I et andet fokusgruppeinterview udtrykker en af betjentene sin oplevelse af den tippede balance mellem det såkaldt hårde og bløde i hans professionelle rolle og i de indsattes afsoningsmiljø meget kontant:

Betjent: *Hvis jeg skal være helt firkantet på det, så blev jeg ansat til at åbne en masse døre for de indsatte. Lige nu er jeg ansat til at lukke dørene. Jeg skulle give dem muligheder – lige nu består mit praktiske arbejde i at fjerne muligheder. Sat på spidsen, ved jeg godt uden grånuancer. Men helt sort og hvidt var jeg ansat til at bringe dem [de indsatte] videre og give dem nogle muligheder fremadrettet, og lige nu består mit arbejde i at lukke [for] alle deres muligheder.*

Betjenten påpeger selv, at han sætter situationen på spidsen, og at udsagnet ikke er nuanceret nok til at fange alle aspekter af den betjentfaglige rolle, men hovedbudskabet om hans oplevelse af en tippet balance mellem støtte og kontrol i forhold til arbejdet med de indsatte er dog ikke til at tage fejl af.

“Vi bruger meget tid på kontorerne”

Kompleksiteten og sammenvævningen af de forskellige forhold, som knytter an til henholdsvis rammerne, de indsatte og ansatte træder også tydeligt frem i nedenstående uddrag fra et fokusgruppeinterview:

Interviewer: *Vil du køre videre [med at fortælle hvilke forhold, du mener, hænger sammen med trusler og vold]?*

Betjent: *Det kan du tro. Jeg har mindre tid blandt indsatte. Det er noget af det, som XX nævnte om, at vi bruger meget tid på kontorene. Jeg prøver så personligt at få lavet det meste [administrative] fra morgenstunden af og bruger derefter noget tid blandt dem [de indsatte]. Det kan være at gå ned på deres celle og spille Playstation med dem eller at spille bordtennis med dem. I weekenden var jeg ude og gå et par runder med nogle af de indsatte, og det giver en naturlig forståelse for, hvad kommer de fra, hvad tumler de med, fordi stille og roligt åbner de mere og mere op og giver mere af dem selv. Og jeg bliver et eller andet sted ikke bare en autoritet for dem ...*

Betjentene i det pågældende interview fortsætter med at tale om, hvad de selv gør for at skabe en professionel relation til de indsatte. Efter noget tid bringer de selv kommunikationen med de indsatte på banen som noget, der ligeledes har betydning for de konflikter, der udspiller sig inden for murerne:

Betjent: *Ja, og nu har vi også fået en masse nye elever i takt med, at vi skal have ansat nogle flere folk, fordi vi mangler. Og det er også rigtig rart, men jeg kan godt se på nogle af de elever, som vi har, hvis de overbringer en nyhed eller en afgørelse til dem [de indsatte] og siger: “Det her kan du simpelthen ikke få lov til”, og så kan de [indsatte] godt blive vrede, og hvis jeg også sidder på kontoret, så kigger de over på mig og siger: “Hvordan kan det være?”. Altså, jeg kan bare sige: “Jamen sådan er reglerne. Du er enten ikke tidsmæssigt berettiget, eller du har ikke lagt en ren urinprøve”, og så kan man også se på dem, at de tænker, nåh ja det er også rigtigt, og så går de igen og har fået svar på det, de ville. Men ja, altså, jeg tænker bare, at hvis vi kunne komme lidt mere ud fra de kontorer dér, så ville det hjælpe helt vildt.*

Interviewer: *Siger du også, at de indsatte i virkeligheden er villige til at forstå rigtig meget, hvis de får det forklaret?*

Betjent: *Ja! Fordi at – det er min personlige holdning – jeg tror ikke, at de altid tror på systemet. Hvis jeg vil give lidt af mig selv, så ser de ikke mig som, selvfølgelig som en autoritet, men ikke som en del af...*

Betjent: *Hvis man forstår stadigvæk at snakke med de indsatte. Give dem ikke bare afgørelsen, men også begrundelsen. De skal have en ordentlig forklaring på, hvorfor vi gør det, vi gør ved dem.*

Betjent: *Men det er der bare ikke altid tid til.*

Betjentene, der citeres foroven, adresserer en række forhold som betydningsfulde for forståelsen af trusler og vold, og selv om det ikke fremgår præcist, hvordan forholdene hænger sammen, så bliver det i det mindste tydeligt, at betjentene har stor tiltro til relationsarbejdet og gennemskuelig kommunikation som to centrale

forebyggelsesfaktorer. Samtidig er det interessant at bemærke, hvordan betjentene taler om de indsatte. I dette fokusgruppeinterview har betjentene også udtrykt enighed i deres forståelse af, at de indsatte er blevet "hårdere". Alligevel er det en professionslogik præget af empati, som træder frem, og det er interessant at notere, at betjentene fortæller, hvordan de aktivt forsøger at undgå at blive opfattet udelukkende som en autoritet. Det ligger dem på sinde at være noget mere, men det er ikke altid det lykkes, fordi de mangler tid.

I fokusgruppeinterviewet i et andet fængsel sætter en af betjentene også fokus på kommunikationen mellem ansatte og indsatte som noget, der har betydning for trusler og vold – både i den forstand, at de to parter har forskelligt kommunikationskapital, men også i den forstand at god kommunikation kræver interesse og tid:

Betjent: *Den største grund til de verbale trusler, synes jeg, det er simpelthen dårlig kommunikation mellem indsatte og ansatte. Vi er for dårlige til at forstå, hvad de kommer med og forstå. hvordan de snakker. Jeg vil ikke sige, at vi skal acceptere, hvordan de snakker, men vi skal have en forståelse for, hvad de mener, når de snakker det sprog, de nu snakker. Vi er ikke gode nok til at sætte os ind i det, og det kan der være mange årsager til. Det kan være, fordi vi simpelthen ikke har interessen i at prøve på det, og det kan være, fordi vi er pressede på tid og opgaver, så vi får for lidt tid til at løse den her kommunikationsopgave. Og derfor udvikler det sig til konflikter i stedet for. Fordi det tager lang tid at sætte sig ned med en, man egentlig dybest set ikke vil snakke med, fordi han ikke snakker ordentligt for at prøve på at forstå, hvad han egentlig vil. Fordi mange af dem, vi har, de er sgu ikke verdensmestre i kommunikation heller.*

"Vi prioriterer dialogen"

I et fokusgruppeinterview med betjente fra et åbent fængsel, sætter betjentene nærmest en ære i at fortælle, hvordan de bevidst prioriterer dialog og relationsarbejde med de indsatte, fordi det – i deres forståelse – kan forhindre, at konflikter eskaleres til trusler eller vold. Det er samtidig interessant at bemærke, at betjentene i dette interview ikke nævner tiden som en særlig hæmsko for relationsarbejdet. Kun i den forstand, at de fastholder, at de hellere vil bruge tid på dialog, hvis det kan forhindre, at de havner i en magtanvendelsessituation. Det er også interessant, at de ligeledes italesætter dialogens mulighedsrum, at der med andre ord kan opstå situationer, hvor dialog ikke er nok. Følgende er betjentenes reaktion på et spørgsmål om, hvorfor de tror, at der er en lavere grad af trusler og vold på deres matrikel end i andre åbne fængsler:

Betjent: *Altså, en af tingene er i hvert fald, at de [indsatte] altid kan gå, hvis det hele er ved at koge over, så kan de gå ud og trække noget frisk luft. Det kan de ikke, når det er lukket. Det er ligesom om, at ... hvis det lige kører af sporet, og de er ved at hidse sig op, så kan de jo gå. Og så tror jeg også bare, at vi er rigtig, rigtig gode til at tale med dem og prøve at køre dialogen frem for at køre hårdt på. Altså, som XX sagde, så vil vi hellere stå og tale i to timer end at ryge ind i en magtanvendelse. Altså hvis vi kan forhindre det, så gør vi det. Så det tror jeg.*

Betjent: *Det er jo svært at sige. Jeg ved jo ikke, hvordan de gør det andre steder, jeg ved jo kun, hvordan vi gør det. Vi bruger dialoger, altså, vi bruger meget tid på at snakke folk ned.*

Betjent: *... Vi tager tiden til det, og så må alt andet vente. Så må vi løse det her på en ordentlig måde. Altså det... Ja.*

Interviewer: *Hvorfor er det så, når I er gode til at bruge dialog som vejen ud af konflikt-situationen, men hvorfor er der så nogen situationer, der alligevel eskalerer? Hvad er det så, der sker? Er det det, vi allerede har snakket om, stoffer og psykisk syge?*

Betjent: *Man kan sige, at hvis de vil slå, så kan vi snakke herfra og til dommedag. Så kommer vi ind i en magtanvendelse, men hvis de ikke vil slå, og det handler om, at de har en enorm mængde frustration, som de skal af med, så kan man godt tale det ned. Jeg tror, det i bund og grund er det. For hvis de vil slå, og hvis de er på stoffer, så kan man jo ikke snakke med dem et langt stykke hen ad vejen.*

"Pres ovenfra"

I interviewene har vi også talt med betjentene om deres professionelle rolle i et mere fremtidsorienteret perspektiv. Vi har med andre ord talt med dem om, hvorfor de overhovedet vælger at blive i betjentrollen, når de udsættes for trusler og vold, og så har vi spurgt, om risikoen for at blive udsat for trusler eller vold har medført, at de har overvejet at skifte job. De reaktioner og refleksioner vi fik på disse spørgsmål, var overraskende, og i flere tilfælde var det endnu engang "rammerne", der blev adresseret. Hovedparten af betjentene gav udtryk for at være udsat for et stor pres i det daglige arbejde – et pres der dels knytter an til den nuværende bemandingssituation, men også et pres der knytter an til oplevelsen af ikke at kunne udfylde sin betjentrolle på en meningsfuld og tilfredsstillende facon. I et fokusgruppeinterview med betjente fra et lukket fængsel, som har en relativt høj grad af trusler og vold, blev vi bl.a. mødt af følgende udsagn:

Interviewer: *Det første spørgsmål jeg har her [efter pausen], det er, om I har overvejet at skifte job pga. risikoen eller pga., at I bliver udsat for vold og trusler?*

Flere betjente svarer samtidigt: *Nej.*

En betjent præciserer: *Nej, ikke pga. vold og trusler.*

Interviewer: *Men pga. hvad?*

Betjent: *Arbejdstiderne!*

Interviewer: *Så kan man sige sådan her? Rammerne [for jeres arbejde] bliver dårligere, det at der bliver skruet op for det hårde, det at der er risiko for, at jeres arbejdstider kommer til at ændre sig, det kan være med til at gøre, at I vælger at skifte arbejde. Men ikke at I bliver udsat for vold og trusler?*

Betjent: *Vi havde en snak i vores supervision gruppe omkring, du ved det der med, at vi snakker hele tiden om, at de indsatte bliver hårdere og hårdere, klientellet bliver vildere*

og vildere og alle de her ting og sager. Og det er også rigtig nok, men når alt kommer til alt, og hvis vi virkelig snakker om, hvad det er, der er rigtig hårdt ved det her arbejde for os, og hvorfor der er så mange [betjente], der smutter, og hvorfor tænker man selv på at gøre det. Så er det ikke de indsatte, så er det ovenfra.

Interviewer: *Det er så interessant.*

Betjent: *Og det er kun det, fordi det der presser, det er ovenfra, der presser ned på os, og det giver et pres på de indsatte. Det kan ikke komme længere ned mellem os og de indsatte og så ping pong den dér, men det stammer alt sammen, presset, ovenfra. Det er vores arbejdsplads, der gør, at vi ikke har lyst til at være på arbejdspladsen, det er ikke klientellet.*

I fortsættelsen af interviewet spørger vi betjentene, om det kan opstilles så enkelt, at vold og trusler ville være et mindre presserende problem, hvis de ansatte oplevede at have bedre rammer for deres arbejde. En betjent understregede, at det ikke kan opstilles så enkelt, fordi vold og trusler opleves forskelligt afhængigt af, hvilken type afdeling der er fokus på.

Betjent: *Jamen igen, man kan altid sådan meget bredt, fordi igen er der nogen, der sidder på en afdeling med kun LTF'ere [tilhængere af banden Loyal to Familia], hvor det kan være væsentligt sværere at nå ind end nogle andre grupper, men det var ligesom det, vi kom frem til i vores – nu kan jeg ikke tale på alle andres vegne, men på vores afdeling, at det var vores arbejdsplads, det var ledelsen, det var...*

Betjent: *Jeg vil da også sige, at det kommer an på, hvilken form for vold og trusler vi har. Fordi at lige dengang da sagen ovre i Nyborg, hvor man bliver skudt ude foran sin arbejdsplads eller den XX var med i... der kan man da godt sige, at der vil jeg da gerne indrømme, at der overvejede jeg lidt, okay, er det det her værd? Og også at politiet fulgte os hjem herude fra, der havde man det lige i tanken, om det var det værd. Men i det daglige når vi går derovre [på afdelingen] og sådan. Nu har jeg været her i 22 år og altså den eneste episode, jeg kan nævne, der har været så slem... [men i] det daglige der er det ikke dét [vold og trusler], som fylder. Det er det da ikke.*

Betjent: *... Jeg vil sige, at hvis vi får flere af de der episoder, hvor vi bliver antastet i vores fritid og sådan nogle ting, så tror jeg, jeg ville begynde at få flere af de der, okay, er det det her, vi skal gøre? Men så længe det er inden for murerne, så tænker jeg ikke over det.*

I vores fortolkning giver betjentene i ovenstående uddrag udtryk for flere interessante forhold:

- Vold og trusler er ikke en entydig problematik. Hændelser med trusler og vold er forskellige, opleves forskelligt og har forskellige konsekvenser for de betjente, som er udsat.
- Der er forskel på vold og trusler, som sker i arbejdstiden henholdsvis i fritiden. Trusler og vold, som sker i fritiden, opleves mere alvorligt og belastende af betjentene.
- De betjente, som arbejder på afdelinger med mange bandemedlemmer, kan have en særlig oplevelse af problematikken med trusler og vold.
- Betjente er udsat for et stort pres i dagligdagens arbejde.

- Presset kommer ovenfra, men det er temmelig diffust, hvad der menes med ovenfra.
- Udfordringer med klientellet, herunder at de er blevet "hårdere", er ikke nødvendigvis den primære kilde til betjentenes eventuelle ønsker om karriereskift.

I de øvrige fokusgruppintervjuer er oplevelsen af et stigende pres i arbejdsudførelsen ligeledes nævnt af flere betjente. Det mest interessante er dog, at selv om betjentene beskriver oplevelsen af et stigende arbejdspress, der bl.a. medfører, at det bliver sværere for dem at håndtere trusler og vold, fordi de ikke kan arbejde forebyggende, så er det imidlertid ikke truslerne og volden, der fylder mest i deres bevidsthed og i deres bekymring over de gældende arbejdsforhold. I et interview får vi følgende reaktion på et spørgsmål om, hvad der fylder og bekymrer betjentene mest – at håndtere de indsatte eller at håndtere rammerne og herunder manglen på tid:

Betjent: *Rammerne og tiden for mit vedkommende i hvert fald. Ikke de indsatte. Det fylder ikke. Det er jo vores arbejde.*

Betjent: *Det er det, vi er gode til.*

Interviewer: *Hvad er I gode til?*

Betjent: *Vi er gode til at håndtere de indsatte. Det er det, vi er ansat til i sin tid, og det er vi faktisk rigtig gode til. Vi mangler bare personalet. Vi er skåret ned til det halve efterhånden.*

Betjent: *Jeg tænker ikke som udgangspunkt, at personalet render og er utrygge. Der er altid situationer, hvor vi mærker, at der er sket en forandring i et miljø på en afdeling, hvor vi ved, at nu er der noget under opsejling, og der foregår et eller andet og sådan nogle ting, hvor man godt kan være i et forhøjet alarmberedskab i en periode og har behov for at have en kaldt ned. Men i det daglige så er det ikke det, der fylder. Det er ikke, "Hvad sker der nu mellem mig og den indsatte?", men det er det der med, "Kan jeg nå det hele?". Og når man står i en situation og føler afmagt, fordi man ikke føler selv, at man har tiden til at håndtere dem korrekt. Og jeg kan godt være medvirkende i at skærpe nogle situationer, fordi jeg faktisk ikke har tid til at tage det ordentligt med ham på den rigtige måde, så han forstår og accepterer og kan få den bearbejdet i situationen.*

Betjent: *Konflikten er blevet dobbelt op nu, fordi nu har vi konflikter om alt det, vi skal nå, som vi ikke kan nå, og det giver større konflikter blandt de indsatte og os, fordi som XX siger, bliver vi nødt til at sige: "Fuck dig, du må klare dig selv. Jeg har sgu ikke tid, jeg er ked af det, men find en anden og snakke med". Og det er jo ikke fair.*

7. Opsamling og afsluttende bemærkninger

7.1 Opsamling

Risikoen for vold og trusler mod personalet er en del af hverdagen i danske fængsler og arresthuse, selvom det glædeligvis er en mindre andel af såvel indsatte som ansatte, der er involveret, når episoder indtræffer. Dette blev slået fast i den første delundersøgelse af vold og trusler mod kriminalforsorgens personale, der har belyst udviklingen i vold og trusler i et 10-årigt perspektiv (Clausen og Bien 2018).

Den kvalitative undersøgelse – som denne rapport redegør for – udgør en del af den anden delundersøgelse, hvor fokus dels er rettet mod konkrete situationer af krænkelse, trusler og vold, dels mod fængselsbetjentes perspektiver på og erfaringer med problematikken.

Undersøgelsen tager afsæt i to typer af datakilder – indberetninger om krænkelse, trusler og vold samt fokusgruppinterviews med betjente fra tjenestesteder rundt om i Danmark. Som supplement til personalets perspektiver er der gennemført et enkelt fokusgruppinterview med indsatte i et halvåbent fængsel.

På baggrund af analysen af henholdsvis 200 indberetninger og interviews med sammenlagt 49 fængselsbetjente, tegner der sig et billede af, at trusler og vold mod kriminalforsorgens personale er en sammensat problemstilling, hvor forskellige forhold påvirker hinanden på kryds og tværs. Episoder af trusler og vold foregår mellem individer og kan afgrænses i tid og rum. Men analysen viser samtidig, at episoderne ikke kan adskilles fra de rammer, de foregår inden for, både når det kommer til at forstå, hvordan og hvorfor de opstår, men også i forhold til at finde frem til de mest formålstjenlige strategier til håndtering og forebyggelse af trusler og vold.

Rapporten er bygget op af to sektioner. I den første sektion redegøres for analysen af indberetninger, mens den anden sektion omfatter analysen af de gennemførte interviews. Undersøgelsens centrale fund, der går på tværs af de to sektioner, knytter – i større eller mindre grad – an til et eller begge af følgende to temaer:

- Rammerne for fængselsbetjentenes arbejde og for de indsattes afsoning
- De indsatte som klientel

Rammerne for fængselsbetjentenes arbejde og for de indsattes afsoning

Dette tema fylder meget i hovedparten af de gennemførte interviews. Temaet træder også frem i indberetningerne, men her har det – af gode grunde – en anden vinkling.

Hovedparten af de interviewede betjente beskriver en oplevelse af at arbejde i en organisatorisk og politisk sammenhæng, der ikke i tilstrækkelig grad understøtter deres forståelse af, at betjentrollen skal fokusere nogenlunde ligeligt mellem at sikre de indsattes straffuldbyrdelse og bidrage til at bringe de indsatte videre til et liv uden kriminalitet. Det er en gennemgående oplevelse hos fængselsbetjentene, at det er blevet vanskeligere at udøve rollen som en rummelig og konfliktløsende fængselsbetjent, der også har fokus på dynamisk sikkerhed. Fængselsbetjentene peger typisk på manglen på mandskab, en stigning i den mængde opgaver de skal løfte og et stigende politisk fokus på teknisk/statisk sikkerhed som forklaringer til deres oplevelse af, at fængselsbetjentenes konfliktløsningsrolle er under pres. Interviewpersonerne uddyber, at manglen på

mandskab og en stigende mængde opgaver i fængselsbetjentenes opgaveportefølje leder til mangel på tid og overskud til at tage konflikter med de indsatte i opløbet, og når konflikter ikke tages i opløbet, så er der større risiko for, at de udvikler sig til trusler og vold. Manglen på tid skaber også ugunstige vilkår for fængselsbetjentene i forhold til at kunne opbygge gode professionelle relationer til de indsatte og yde den hjælp og støtte, som mange af de indsatte har brug for, når konsekvenserne af frihedsberøvelsen trænger sig på. Det kan f.eks. være støtte i forhold til at få et afslag på udgang forklaret en ekstra gang, få hjælp med at kontakte den kommunale sagsbehandler i forhold til boligsøgning eller få en grundig forklaring på, hvorfor en afgørelse kan tage tid at sagsbehandle. Det kan også være støtte i form af en længere snak om et besøg, der blev aflyst eller et besøg, der ikke var så rart som forventet. Fængselsbetjentene bemærker, at det er vigtigt at huske, at de indsatte i kraft af frihedsberøvelsen oftest befinder sig i en kritisk og frustrerende situation, hvor selv småting kan risikere at antænde en konflikt, og desuden er afhængige af andre til at opfylde en lang række basale menneskelige behov.

Flere af de interviewede fængselsbetjente peger også på en oplevelse af manglende ledelsesunderstøttelse i forhold til den daglige prioritering af arbejdsopgaver, og det er ligeledes et forhold, der – i betjentenes optik – har betydning for det handlerum, de udøver betjentrollen inden for. Fængselsbetjentene fortæller, at hvis dagligdagens opgaver ikke prioriteres i ledelsesregi, så foretager de selv en ad hoc prioritering, for balancen mellem den tid de har til rådighed og de opgaver, de skal løfte, skal harmonere. Problemet er imidlertid, at prioriteringen ofte falder ud til fordel for opgaver, der har med statisk sikkerhed at gøre, fordi det er forståelsen, at der ledelsesmæssigt er langt mere fokus og mere omfattende opfølgning på disse. Og når betjentene vælger at prioritere den statiske sikkerhed frem for den dynamiske, så oplever de, at det har u hensigtsmæssige konsekvenser i forhold til de indsattes frustrationsniveau og en negativ indvirkning på de ansattes muligheder for at forebygge og håndtere konflikter. Fængselsbetjentene giver med andre ord udtryk for en oplevelse af at være fastlåste i en u hensigtsmæssig spiral, hvor et problem leder til det næste problem, der leder til det tredje problem. Alt sammen med det til følge, at fængselsbetjentene står tilbage med en oplevelse af, at de ikke formår at skabe - og heller ikke understøttes i at skabe – et afsoningsmiljø, der er optimalt i forhold til forebyggelsen og håndteringen af trusler og vold.

I analysen af indberetninger af krænkelser, trusler eller vold mod ansatte træder temaet om rammerne for de ansattes arbejde og de indsattes afsoning også frem, men i en anden form. Indberetningerne er relativt kortfattede og orienterer sig mod at gengive fakta efter en bestemt logik. Endvidere har det ikke været muligt at stille uddybende spørgsmål til beskrivelserne i indberetningerne, og det betyder, at nuancer går tabt.

Med disse forbehold for øje tegner der sig alligevel et billede af, at konflikter mellem indsatte og ansatte potentielt er til stede i rigtig mange dagligdagsituationer i de indsattes afsoningsliv og i de ansattes arbejdsudførelse, netop fordi afsoningslivet og arbejdsudførelsen foregår inden for rammen af en frihedsberøvende institution, hvor de ansatte har nøglerne, og de indsatte bor i cellerne. Når et ønske eller behov ikke kan dækkes på tilfredsstillende vis set fra den indsatte perspektiv, skaber fysiske og personalemæssige rammer for indsættelsen frustrationer og vrede blandt indsatte. Det kan være, når de indsatte oplever at blive flyttet rundt, låst inde, skal vente i længere tid end forventet på eksempelvis at forrette et toiletbesøg, ikke bliver tilstrækkeligt orienteret, når regler er vanskelige at gennemskue eller forstå. Omvendt er det – for fængselsbetjentene – i situationer, hvor de udfører deres daglige arbejde - at risikoen for at blive udsat for tilråb,

trusler eller vold typisk kan opstå. Når de udleverer medicin til en indsat, når de beder en indsat stoppe med at råbe til medindsatte, eller når de har måtte lade en indsat vente for længe med at forrette et toiletbesøg.

Gennemgangen af indberetningerne viser med andre ord tydeligt, at konflikter kan opstå, når personalet eller den indsatte kræver noget, den anden part ikke vil eller kan. Det kan være, at fængselsbetjenten kræver, at den indsatte skal gå ind på sin celle, holde op med at råbe ud af sit cellevindue, lade sig visitere eller andet. Omvendt kan det også være en rygetrængende indsat, der ender med at true personalet, når behovet ikke kan opfyldes her og nu, eller det kan være en indsat, der ikke kan få lov til at indtage sin medicin med cola i stedet for vand, og af den grund farer op, fordi det i hans optik er en unødigt og irriterende regel. Analysen af indberetningerne belyser således, hvordan en lang række af vilkårene omkring selve det at være frihedsberøvet og indsat, kan give anledning til krænkelser, trusler eller ligefrem vold mod personalet. Men analysen belyser også, hvordan selve det at arbejde i en institution med mennesker, der er frihedsberøvede, indeholder en lang række potentielt konfliktgenererende situationer, der – hvis de ikke nedtrappes - kan eskalere til trusler eller vold.

De indsatte som klientel

I såvel interviewene med de ansatte som i analysen af indberetninger om krænkelser, trusler og vold kommer det frem, at der er bestemte karakteristika ved de indsatte som klientel, der kan føre til konflikter mellem personale og indsatte. I interviewene peger fængselsbetjentene dels på, at de generelt oplever at være konfronteret med særlige vanskelige grupper af indsatte i dag, hvilket indebærer, at niveauet for potentielle konflikter er højere i sammenligning med tidligere. Derudover peger fængselsbetjente på særlige grupper af indsatte, som de oplever, udgør en speciel udfordring, og som er mere fremtrædende, når det kommer til krænkelser, trusler og vold. Eksempelvis nævner de en kategori af såkaldt "**autoritetsimmune**" primært unge **indsatte**, der udmærker sig ved, at de udfordrer regler og procedurer og tilsyneladende grundlæggende ikke respekterer de ansattes myndighed. Problematikken træder også frem i analysen af indberetninger, hvor der er flere hændelser, der er beskrevet af de ansatte som eksempler på autoritetsimmunitet, fordi de indsatte enten stiller spørgsmålstegn ved fængselsbetjentenes myndighed eller nægter at følge givne instruktioner, også i tilfælde hvor de gentagne gange er blevet bedt om at følge betjentenes anvisninger.

En anden kategori af indsatte, der fylder meget i fængselsbetjentenes fortællinger om særligt vanskelige og konfliktsøgende indsatte, er **bandemedlemmerne** og især medlemmer af LTF. I interviewene understreger de ansatte, at bandemedlemmerne udgør en særlig udfordring i konflikthåndteringsøjemed, fordi bandemedlemmerne tilsyneladende fungerer efter en grundlæggende anderledes logik end andre indsatte, herunder benytter de sig af intimidering. I sammenligning med trusler fra andre indsatte fremstår truslerne fra bandemedlemmer i højere grad mere velovervejede, og fængselsbetjentene fortæller, at bandemedlemmernes trusler skaber en større grad af utryghed for de ansatte, fordi der ikke hersker tvivl om, at bandemedlemmerne dels har en vilje til at føre truslen ud i livet, dels har hele bandens opbakning til at gøre det. I analysen af indberetninger om krænkelser, trusler og vold træder problematikken omkring bandemedlemmer derimod ikke så tydeligt frem. Der er eksempler på indberetninger, hvor hændelsen er beskrevet som en "velovervejede" handling, men det har derimod ikke været oplyst eksplicit, om den indsatte har haft bandetilknnytning eller ej.

I forhold til temaet om de indsatte som klientel skal det endelig bemærkes, at de interviewede fængselsbetjente giver udtryk for en oplevelse af, at mange indsatte generelt har en række udfordringer i forhold til såvel **kommunikation som konfliktløsning**. ”De er ikke verdensmestre i kommunikation”, siger en fængselsbetjent og ønsker dermed at sætte fokus på, at der er indsatte, som ganske enkelt ikke formår at give udtryk for frustrationer på socialt acceptable måder, men i stedet råber ukvemsord, spytter, truer eller slår. Fængselsbetjentene bemærker endvidere, at denne adfærd risikerer at blive forstærket, hvis de ansatte ikke har overskud og tid til at forklare eksempelvis regler eller procedurer ekstra grundigt, eller ikke har tid og overskud til at sætte sig ned og høre, hvad der egentlig ligger bag ved en indsats frustration. Hensigten med dette opmærksomhedspunkt er ikke at legitimere de indsattes adfærd. Formålet med undersøgelsen er at kunne tilbyde et detaljeret og nuanceret blik på problematikken med krænkelser, trusler og vold, og hvis formålet skal opfyldes, er det nødvendigt at pege på de mange forskellige forhold, der er knyttet til problematikken på kryds og tværs.

I analysen af indberetninger træder temaet om kommunikative udfordringer også frem. Der er f.eks. hændelser med ikke-dansktalende indsatte, hvor det tydeligt fremgår, at basale sprogbarrierer kan skabe stor frustration, når hverken indsatte eller ansatte er i stand til at kommunikere på en måde, som skaber gensidig forståelse. Den mislykkede kommunikation mellem indsatte og ansatte opleves i flere tilfælde at give anledning til konfliktoptrapning. De kommunikative udfordringer kan også bestå i, at det ikke altid lykkes – eller ikke altid er muligt – for fængselsbetjentene at finde et hensigtsmæssigt tidspunkt at tage en gryende konflikt med en indsat på, og sommetider kan dette i sig selv få konflikten til at udvikle sig.

7.2 Afsluttende bemærkninger

I de gennemførte interviews med betjente bliver der rejst kritik af egne rækker. Eksempelvis peges der på, at fortolkningen og håndteringen af regler og retningslinjer til tider er uensartet mellem betjente på samme matrikel, uden at det sker efter nærmere aftale. Fængselsbetjentene fortæller, at dette kan udgøre et relativt stort problem i forhold til trusler og vold. Hvis indsatte oplever, at fængselsbetjentene håndhæver reglerne forskelligt, eller hvis de indsatte oplever, at det er forskelligt, hvad som gælder fra dag til dag afhængig af, hvem der er på vagt, og hvilken grad af overskud de tilstedeværende fængselsbetjente har, så giver det de indsatte en oplevelse af et ugennemskueligt og arbitrært system. I et sådant system er der større risiko for et højere konfliktniveau, og selv om de interviewede fængselsbetjente er enige om, at der skal være plads til skøn og fleksibilitet i forvaltningen af de indsattes afsoningsliv, så er de også bevidste om det uhensigtsmæssige i, at regler og retningslinjer håndteres forskelligt.

I den mere bekymrende ende af kritikken af egne rækker er dét forhold, at der er interviewpersoner, som fortæller, at de er nødt til at skærme sig selv for at kunne klare sig i den professionelle rolle som fængselsbetjent, fordi de oplever, at de nuværende rammer ikke understøtter deres arbejde i tilstrækkelig grad. Af-skærmningen sker bl.a. ved at udvise ”ligegyldighed” og manglende overskud over for de indsatte, og fængselsbetjentene forklarer f.eks. adfærden med, at de selv oplever at være udsat for ligegyldighed og mangel på lydhørhed fra ledelseshold og fra det politiske niveau. Som en fængselsbetjent har udtrykt det, er det den klassiske: ”... jeg banker konen, konen banker hunden, og hunden bider barnet”. Et andet bekymrende forhold i kritikken af egne rækker, **er**, at der bliver peget på, at konflikterne mellem personalet og de indsatte også kan handle om betjentes uhensigtsmæssige og sommetider direkte konfliktoptrappende adfærd og uprofessionelle kommunikation med de indsatte. En fængselsbetjent nævner direkte, at: ”Vi har alt for

mange, som er her af de forkerte grunde”, og andre fængselsbetjente har en mere indirekte kritisk tilgang, når de f.eks. nævner, at de kender kollegaer, som aldrig kunne finde på at træde to skridt tilbage i en konfliktsituation, selv om det ville gavne konflikten og forebygge, at den eskalerer til trusler eller vold. I interviewet med de indsatte fremkommer denne kritik også, og de indsatte bemærker, at det er deres erfaring, at personalet ikke altid formår at være den gode rollemodel for, hvordan konfliktsituationer skal håndteres. Selv om undersøgelsen ikke kan fastslå, hvor omfattende et problem, der er tale om, peger det – om ikke andet – på, at personalet også selv skal betragtes som en del af løsningen.

Den kvalitative undersøgelse har primært sat fokus på fængselsbetjentenes perspektiver på, hvordan og hvorfor konflikterne opstår og i værste fald eskalerer. Det fremhæves bl.a., at rammerne for personalets arbejde i fængsler og arresthuse, hvor langt størstedelen af overgrebene finder sted, er blevet indsnævret og sat under pres og ikke i tilstrækkelig grad formår at holde fokus på at understøtte den dynamiske sikkerhed. På grund af bl.a. manglen på mandskab og tid, en udvidet opgaveportefølje og et stigende fokus på teknisk sikkerhed oplever fængselsbetjentene, at de ikke på tilfredsstillende vis kan skabe professionelle relationer til de indsatte, hvilket kan være afgørende for udfaldet i en tilspidset situation. Dertil kommer særlige udfordrende kategorier af indsatte, der enten ikke formår at give udtryk for deres frustrationer på legitime måder, ikke får tilstrækkelig støtte til at agere i den frihedsberøvede situation eller mere eller mindre bevidst går efter personalet som autoritet i forhold til sikkerhed og håndhævelsen af regler og procedurer.

En analyse, der i den grad inddrager fængselsbetjentenes oplevelse af manglende handlemuligheder, risikerer imidlertid at gøre dem til ofre, om end det ikke er intentionen med denne undersøgelse. Det er heller ikke givet, at det har været intentionen hos de interviewede fængselsbetjente at blive fremstillet i et offerperspektiv. Samtidig er kriminalforsorgens ledelse – alt andet lige – nødt til at forholde sig til de oplevelser, fængselsbetjentene sidder med, for uanset til hvilken grad de afspejler faktiske forhold, så er fængselsbetjentenes oplevelser af og perspektiver på problematikken med trusler og vold med til at forme, hvordan de håndterer problemstillingen konkret på godt og ondt.

Litteratur

Bien, N., Lindstad, J. og Poulsen, J. B. (2019): Konfliktsituationer i kriminalforsorgen – en kvantitativ analyse af indberetninger om vold, trusler og krænkelser mod personalet. Direktoratet for Kriminalforsorgen. København.

Clausen, S. og Bien, N. (2018): Vold og trusler mod Kriminalforsorgens personale – Udvikling 2007-2017. Direktoratet for kriminalforsorgen. København.

Bilag 1. Metode

Metodevalg og fremgangsmåde

Denne kvalitative undersøgelse bygger på tre metoder; sagsanalyse, fokusgruppeinterviews og enkeltinterviews.

Sagsanalyse

Begrebet kan formentlig ikke genfindes i en kvalitativ metodebog, men det indebærer, at 200 skriftlige indberetninger af hændelser vedrørende krænkelser, trusler eller vold mod kriminalforsorgens ansatte er gennemlæst grundigt af to analytikere uafhængigt af hinanden i hensigten at få en forståelse af, hvad indberetningerne indeholder samlet set. Analysen har derefter bestået af to skridt. Efter gennemlæsningen har der været en fælles drøftelse af, hvilke tværgående temaer som træder frem i materialet. Gennemlæsningen har endvidere resulteret i en skematisering af henholdsvis konfliktoptrappende og konfliktnedtrappende forhold i beskrivelserne af de enkelte hændelser. Analysen har således haft fokus på at finde frem til tværgående temaer i forhold til:

- Typer af hændelser der ligger bag indberetningerne
- Typer af problemstillinger der beskrives i indberetningerne
- Typer af omstændigheder der indrammer de hændelser, der beskrives i indberetningerne herunder konfliktoptrappende og konfliktnedtrappende forhold
- Særlige karakteristika ved de indsatte, der indberettes for hændelser af krænkelser, trusler og vold.

I Bien, Lindstad og Poulsen 2019 er situationerne omkring episoder med krænkelser, trusler eller vold undersøgt meget grundigt ud fra et kvantitativt perspektiv. Sagsanalysen af indberetninger er valgt for at udgøre et relevant supplement til den kvantitative analyse.

De undersøgte 200 indberetninger er valgt tilfældigt fra den stikprøve af indberetninger, som danner baggrund for den kvantitative analyse. Indberetningerne omfatter hændelser fra perioden fra midten af 2016 til midten af 2017.

Som det er nævnt i hovedrapporten har analysen af indberetninger en række åbenlyse begrænsninger. Dels er indberetningerne ikke skrevet i formålet at blive brugt i analytisk øjemed. Dels er indberetningerne generelt relativt kortfattede, og i mange tilfælde giver indholdet anledning til flere spørgsmål end svar. Indberetningerne har med andre ord en række indbyggede begrænsninger, og disse begrænsninger videreføres givetvis i den analyse, som de danner baggrund for.

Fokusgruppeinterviews

I hensigten at få et mere detaljeret indblik i problematikken med trusler og vold, er det valgt, at den kvalitative undersøgelse også skulle bygge på en række interviews med fængselsbetjente. I projektgruppen blev det indledningsvist drøftet, om interviewene skulle tage afsæt i konkrete hændelser af trusler og vold for at bede de involverede fængselsbetjente reflektere over, hvorfor hændelsen indtraf, hvilken rolle de selv spillede i hændelsesforløbet, og hvorfor konflikten udviklede sig, som den gjorde. Beslutningen landede imidlertid på,

at dette ikke var en hensigtsmæssig metode, fordi der var risiko for at skabe en situation, hvor fængselsbetjente oplevede, at de skulle forsvare sig selv og deres adfærd.

Valget af metode faldt i stedet på fokusgruppeinterviews, der skulle fokusere på fængselsbetjentenes perspektiver på og erfaringer med fænomenet trusler og vold. Fokusgruppeinterviews valgtes frem for enkeltinterviews af to grunde. Dels ønskede vi at få fængselsbetjentene til at reflektere over forskellige spørgsmål sammen og byde ind på hinandens refleksioner, når de blev bedt om at drøfte trusler og vold. Dels har metodevalget en pragmatisk dimension, fordi vi i kraft af fokusgruppeinterviews har haft mulighed for at nå ud til en større gruppe fængselsbetjente, end hvis vi udelukkende skulle gennemføre enkeltinterviews.

Konkret er der gennemført otte fokusgruppeinterviews på syv forskellige tjenestesteder. I alt har 41 fængselsbetjente deltaget i fokusgruppeinterviews. Otte fokusgruppeinterviews har været tilstrækkeligt til at opnå et mæthedspunkt i forhold til de temaer og problematikker, deltagerne har adresseret.

I udvælgelsen af tjenestesteder blev det tilstræbt, at der skulle være variation i regimetyper og antal tilfælde af vold og trusler, hvorfor der er gennemført fokusgruppeinterviews i åbne og lukkede fængsler samt arresthuse over hele landet. Fokusgruppeinterviewene blev oftest planlagt til at bestå af mellem seks til otte fængselsbetjente, og de blev gennemført i løbet af februar, marts og april 2018. Til enkelte fokusgruppeinterviews mødte færre betjente op end planlagt, mens der til nogle af interviewene også deltog værk mestre. Vi fik kontakt til deltagerne gennem kontakt med først resocialiseringschefer og derefter enhedsledere. I dialog med enhedsledere på de respektive tjenestesteder fandt vi frem til en mulig dato og et muligt tidspunkt for gennemførelse af et fokusgruppeinterview. Enhedslederne spurgte derefter deres personale, hvem der havde mulighed og tid til at deltage den pågældende dag og det pågældende tidspunkt. Det er vores forståelse, at det typisk har været fængselsbetjente, der kunne koordinere deres deltagelse med enten afslutningen på eller påbegyndelsen af en vagt, som takkede ja til at deltage i et fokusgruppeinterview.

Fokusgruppeinterviewene har haft til formål at belyse fængselsbetjentenes perspektiver på og erfaringer med fænomenet trusler og vold, herunder hvad de mener er de vigtigste forhold, som kan forklare forekomsten af problemet, og hvorfor konfliktsituationer eskalere til trusler eller vold. Interviewene blev gennemført med udgangspunkt i en interviewguide udarbejdet til formålet. Hvert interview har typisk varet omkring to timer, og langt de fleste fængselsbetjente har været aktivt deltagende i diskussionerne. Interviewene blev optaget på diktafon og er efterfølgende skrevet ud i sin fulde ordlyd. Det har resulteret i et omfattende tekstmateriale, der er analyseret af to analytikere uafhængigt af hinanden med henblik på at finde overordnede og tværgående temaer.

Den valgte metode har også en række begrænsninger og udfordringer. Dels har vi ikke et fuldstændigt indblik i de procedurer, der har ligget til grund for rekrutteringen af interviewdeltagere på de forskellige tjenestesteder. Det kan derfor ikke udelukkes, at de 41 deltagende fængselsbetjente ikke er repræsentative for fængselsbetjentes perspektiver på fænomenet trusler og vold i mere generel forstand. I en kvalitativ undersøgelse kan man imidlertid grundlæggende ikke hævde repræsentativitet på samme måde som i en kvantitativ undersøgelse, der bygger på en større og helt tilfældigt udvalgt undersøgelsespopulation. Udfordringen i nærværende undersøgelse er dog, at der kan være tilført en yderligere dimension til "repræsentativitetsproblemet", hvis de deltagende fængselsbetjente er udvalgt strategisk af enhedsledere, som har ønsket at få særlige perspektiver fremført i undersøgelsen. Risikoen for dette er dog formentlig minimal, da enhedslederne

typisk ikke har interesseret sig nærmere for undersøgelsens fokus og de præcise temaer i interviewguiden forud for rekrutteringen. Hvis enhedslederne har udøvet såkaldt gate-keeping, så har de i givet fald udøvet det i blinde.

En anden udfordring ved metoden fokusgruppeinterviews er, at der kan fremkomme en gruppedynamik i de enkelte interviews, som indebærer, at nogle perspektiver og temaer får mere plads end andre. Hvis en deltager eksempelvis begynder at tale om fænomenet trusler og vold mod personalet ud fra en forståelse af, at det primært er rammerne om fængselsbetjentenes arbejde, der skaber udfordringer, så kan det være svært for andre deltagere i gruppen at gennemtvinge et ændret fokus. De deltagende fængselsbetjente har indbyrdes relationer, positioneringer og mere eller mindre fasttømrede roller i deres daglige arbejdsliv, og disse vil sikkert også være gældende, når de deltager i et fokusgruppeinterview. Selv om moderator har været meget opmærksom på at give alle deltagere taletid, så kan det ikke undgås, at deltagernes indbyrdes relationer, positioneringer og roller påvirker dynamikken i gruppen og indholdet i de samtaler, der finder sted. Omvendt har det formentlig også betydning, at moderator er fra direktoratet. Selv om det i indledningen til hvert fokusgruppeinterview er blevet påpeget, at vi arbejder i en analyse- og evalueringsenhed, der ikke har mandat til at tage beslutninger om arbejdsforhold, så kan det ikke udelukkes, at deltagerne alligevel har ønsket at sætte fokus på bestemte perspektiver i mødet med en direktoratsmedarbejder.

På trods af ovennævnte begrænsninger og udfordringer er det vores vurdering, at interviewmaterialet holder en høj kvalitet. Hovedparten af udfordringerne er relateret til fokusgruppeinterviews som metode og er med andre ord ikke relateret til selve problemstillingen om vold og trusler. De deltagende fængselsbetjente har generelt været meget åbne og tillidsfulde, og de har deltaget aktivt i at besvare de forskellige spørgsmål, vi har adresseret. I flere interviews har der også været fremført kritik af egne rækker, og det indikerer, at fængselsbetjentene har forholdt sig til givne problemstillinger ud fra et reflekterende perspektiv.

Enkeltinterviews

Der er foretaget i alt 14 enkeltinterviews, heraf fem på Uddannelsescentret i Birkerød (UCB) med fire elever og to undervisere samt ni interviews i Køge Arrest med syv fængselsbetjente, en sygeplejerske og en leder. Interviewene på UCB blev gennemført over én dag i dataindsamlingens indledende fase, da det var vigtigt for os at indhente noget baggrundsviden om konflikthåndtering og forventninger til fængselsbetjentrollens forskellige dele, inden vi planlagde den videre dataindsamlingsproces. Interviewene omfatter elever fra forskellige moduler samt to undervisere med ansvar for undervisning i såvel fysisk som teoretisk konflikthåndtering. Resultaterne fra interviewene på UCB indgår ikke selvstændigt i analysen, men har bl.a. dannet baggrund for udarbejdelsen af interviewguide til fokusgruppeinterviews og enkeltinterviews i Køge Arrest.

Interviewene i Køge Arrest blev primært gennemført, fordi vi – som en del af undersøgelsen – blev bedt om at gennemføre en evaluering af pilotprojektet med brugen af kropskamera. Det var planen, at dette også skulle afdækkes i et fokusgruppeinterview med fængselsbetjente i arresthuset, men på grund af særlige udfordringer på tjenestestedet på det pågældende tidspunkt, var vi nødsaget til at gennemføre interviewene enkeltvis. På grund af opdraget var der i interviewene særlig fokus på brugen af kropskamera herunder redskabets potentiale i konflikthåndteringsøjemed, men i flere interviews blev problemstillingen om trusler og vold også adresseret mere generelt.

De gennemførte enkeltinterviews har primært den begrænsning, at de kun er gennemført på ét tjenestested. Selv om interviewene altså også i flere tilfælde adresserer problemstillingen om vold og trusler generelt, så er det ikke muligt at konkludere, om fængselsbetjentenes refleksioner og perspektiver er i tråd med, hvad der gør sig gældende på andre tjenestesteder.