

Göteborgs universitet
Institutionen för arbetsvetenskap
C-uppsats i Konfliktlösning
Handledare Gill Widell

Kriminalvård och Konflikthantering

En studie i häktets konfliktstrukturer sett ur två perspektiv.

Jenny Benjaminsson
Pernilla Jacobsson

Innehållsförteckning

Kapitel 1. Inledning, Metod och Disposition	1
1.1 Inledning och problemanalys	1
1.1.1 Perspektiv och Frågeställningar	
1.1.2 Syfte	3
1.2 Metodavsnitt	3
1.2.1 Metodval	3
1.2.2 Insamling av information	4
1.2.3 Tolkning av information	5
1.2.4 Den hermeneutiska cirkeln	5
1.2.5 Etik	6
1.3 Empiri och praktiska tillvägagångssätt	6
1.3.1 Urval	6
1.3.2 Intervjuer	7
1.4 Disposition	7
Kapitel 2. Praktiska utgångspunkter	9
2.1 Rättsväsendets organisation i Sverige	9
2.1.1 Åtgärder	9
2.1.2 Häktets intagna och personal	9
2.1.3 Vistelse på häktesavdelning	10
2.1.4 Restriktioner för anhållna och häktade	11
2.2 Totala institutioner	11
2.2.1 Definition av totala institutioner	11
2.2.2 Förhållningssätt mellan grupperna	13
2.3 Den intagnes situation	13
2.3.1 Intagningsproceduren enligt Goffman	14
2.3.2 Psykologisk påverkan av isolering	14
2.3.3 Belöningar och Bestraffningar	15
2.3.4 Anpassningsprocessen	16
2.4 Personalens situation	17
2.4.1 Arbetsmiljöfrågor och nya yrkesroller	17
2.4.2 Hot och våld mot personalen	18
2.5 Sammanfattning	19
Kapitel 3. Teoretiska utgångspunkter	21
3.1 Kommunikation	21
3.1.1 Definition av kommunikation	21
3.1.2 Kommunikation på institution	22
3.1.3 Verbal Aggressiveness Theory	22
3.1.4 Kommunikationsmönster/Satir Modes	23
3.1.5 Feed-back loops	24
3.1.6 Fiendebilder i kommunikation	25

3.1.7	<i>Negativa besked</i>	25
3.2	Frustration – Aggression	26
3.2.1	<i>Definition av aggression</i>	26
3.2.2	<i>Frustration och aggression</i>	26
3.2.3	<i>Frustration och konflikt</i>	26
3.2.4	<i>Hämmande av aggression</i>	27
3.3	Definitioner av makt	27
3.3.1	<i>Definitionsproblematiken</i>	27
3.3.2	<i>Makt och beslut</i>	28
3.3.3	<i>Makt och inflytande</i>	29
3.3.4	<i>Begreppsanalys</i>	29
3.3.5	<i>Mathiesens maktanalys</i>	30
3.3.6	<i>Makten maskeras då den ses utifrån</i>	31
3.3.7	<i>Makten maskeras som byråkrati</i>	31
3.4	Disciplin som maktteknik	32
3.4.1	<i>Definitioner av disciplin</i>	32
3.4.2	<i>Disciplin genom roller och normer</i>	33
3.4.3	<i>Tradition och disciplin</i>	33
3.4.4	<i>Inneslutning/uteslutning</i>	34
3.5	Makt i organisationer	35
3.5.1	<i>Underkastelse</i>	35
3.5.2	<i>Byråkrati</i>	35
3.6	Sammanfattning	36
Kapitel 4.	Intervjuer med intagna	37
4.1	<i>Konflikter mellan vårdare och intagen</i>	37
4.2	<i>Skillnad i hur konflikter hanteras av de intagna i häktet och i frihet</i>	38
4.3	<i>Möjligheter för de intagna att välja konflikthantering</i>	38
4.4	<i>Allmänt om relationer</i>	38
4.5	<i>Saker hos vårdarna som gör de intagna arga/vad de intagna gör när de blir arga</i>	39
4.6	<i>Reaktioner hos vårdarna då det föreligger åsiktsskillnad mellan vårdare och intagen</i>	39
4.7	<i>Vad makt betyder för de intagna, om vårdarna och de intagna har makt över varandra</i>	40
4.8	<i>Hur vårdarna ska bete sig för att vinna de intagnas respekt</i>	40
4.9	<i>Allmänt om kommunikation</i>	41
4.10	<i>Om de intagna tycker att vårdarna lyssnar på dem i en konflikt</i>	42
4.11	<i>De intagnas intresse för kommunikation med vårdarna</i>	42
4.12	<i>Frustration/Det jobbigaste med att vara häktad</i>	42
Kapitel 5.	Intervjuer med vårdare	44
5.1	<i>Konflikter mellan vårdare och intagen</i>	44
5.2	<i>Agerande vid hotfull situation</i>	45
5.3	<i>Handlingsmöjligheter vid hotfull situation</i>	46
5.4	<i>Vårdarnas befohender till fysiskt våld</i>	46
5.5	<i>Belöningsystem och Bestraffningssystem</i>	47
5.6	<i>Hur vårdarna arbetar för att häktet ska vara så konfliktfritt som möjligt</i>	47
5.7	<i>Utbildning i konflikthantering</i>	49
5.8	<i>Syn på de intagna</i>	49
5.9	<i>Noteringar om den intagnes beteende och informationens påverkan på relationen</i>	50
5.10	<i>Rädsla</i>	50
5.11	<i>Vad makt betyder för vårdarna, om vårdarna har makt över de intagna</i>	51

<i>5.12 Vårdarnas möjlighet att kommunicera med de intagna</i>	51
<i>5.13 Vårdarnas vilja att kommunicera med de intagna</i>	52
<i>5.14Handledning</i>	52
<i>5.15 Möjlighet att ta egna initiativ i det dagliga arbetet</i>	52
<i>5.16 Arbetsmotivation</i>	53
<i>5.17 Vilket stöd vårdarna upplever från chefen vid en konflikt med de intagna</i>	54
<i>5.18 Vilket stöd vårdarna känner från kollegor vid en konflikt med de intagna</i>	54
<i>5.19 Nedskrivna regler eller förordningar gällande konflikthantering med de intagna</i>	54
<i>5.20 Oskrivna regler eller tradition gällande konflikthantering med de intagna</i>	55
<i>5.21 Kontroll över den egna arbetsituationen</i>	55

Kapitel 6. Analys och slutsatsdiskussion **56**

<i>6.1 Analys och tolkning av materialet</i>	56
<i>6.1.2 Utvärdering och vidare forskning</i>	60

Litteraturlista **61**

Bilaga 1. Intervjufrågor **63**

Sammanfattning

Denna uppsats handlar om konflikter och konflikthantering inom kriminalvårdens häkten. Uppsatsen inleds med ett avsnitt om rättsväsendets organisation i Sverige, vissa åtgärder väntar en misstänkt person, och en kedja i detta led är vistelse på häkte. Många häktade har av åklagaren belagts med restriktioner som innebär att deras kontakt med omvärlden är begränsad. Häktet kan sägas vara en total institution, som är en plats där ett stort antal människor i likartad situation lever ett instängt och formellt administrerat liv tillsammans under en längre tid, avskurna från samhället utanför. Säkerhet är den viktigaste komponenten i häktet, därför måste vårdarna alltid följa häkteslagen som vi behandlat kort. Vårdarnas och de intagnas situation beskrivs i uppsatsen. Kommunikation är en viktig komponent inom konflikthantering, kommunikation på institution och fiendebilder i kommunikationen är några av de teorier vi tar upp inom detta ämne. Vidare behandlar vi ämnen som frustration-aggression, disciplin och makt. Frustration är en vanligt förekommande känsla hos de intagna, ofta i samband med aggression. Vi har frågat oss hur konfliktstrukturen och konflikthanteringen mellan personal och intagna påverkas i en institution som präglas av makt och disciplin. Vi har kommit fram till att disciplinen behövs ur säkerhetssynpunkt och att makt är en självklar komponent inom häktesvärlden. Under analysen av vårt empiriska material (vi har intervjuat vårdare och intagna på ett häkte) har vi sett stora skillnader i parternas uppfattningar om varandra. Missförstånd, bristande kommunikation och en uttalad vilja till distans från de intagnas sida är några av de saker som framkommit under intervjuerna. Tvångsmakt i form av förflyttningar och inlåsning i speciella observationsceller är en självklar del i vårdarnas konflikthantering, de intagna upplever detta som aggressionsframkallande, en aggression de döljer på grund av förflyttningsrädslan, samtidigt som det även kan skapa en känsla av apati. Vi avslutar uppsatsen med en analys och diskussion.

Kapitel 1. Inledning, Metod och Disposition

1. 1 Inledning och problemanalys

1.1.1 Perspektiv och frågeställningar

Följande undersökning syftar till att undersöka konflikter och konflikthantering mellan intagna och personal på ett häkte. En aspekt som vi tyckte var intressant var det som Dag Victor vid Svea Hovrätt sa då han citeras i *"Tidskrift för Kriminalvård"*:

"Att den ännu inte dömd skall betraktas som oskyldig och alltså behandlas bättre än en fängelsedömd. Häktningsreglerna ger stort utrymme för tyckande och tolkas utifrån tradition och person. Samma regler tillämpas i helt olika situationer"(TfK, nr.4 1994, sid 23).

Vi är intresserade av att med ett konfliktlösningsperspektiv undersöka konflikter i en arbetsorganisation. Vi kallar detta perspektiv *"ömsesidig konflikthantering"* istället för det mer vedertagna begreppet konstruktiv konflikthantering. Detta grundar vi på vår uppfattning av att konstruktiv som begrepp kan ta sig många uttryck. En konflikt kan lösas konstruktivt enligt en av parterna men inte enligt den andre. Orsakerna till detta kan vara flera, exempelvis vid konflikter mellan parter där en har möjlighet att använda tvångsmakt. Perspektivet fokuserar på mellanmänniskt samspel i konfliktsituationer med exempelvis vinna-vinna lösningar, icke-våldskommunikation som mål och medel, och där varje individs möjlighet att uttrycka och erhålla behovstillfredsställelse eftersträvas. Med *"ömsesidig konflikthantering"* tar vi det mellanmänniska perspektivet och förankrar det i båda parterna. Det syftar till båda parternas chans till en vinna-vinna lösning. Vi ville undersöka en organisation där den strukturella uppbyggnaden utgör mindre bra förutsättningar för individerna att lösa sina konflikter på ovanstående sätt. Vårt val föll på kriminalvården av tre anledningar.

1. Beroende på dess byråkratiska uppbyggnad; en statlig institution vars verksamhet bygger på lagar och disciplinåtgärder. Amilon och Edstedt beskriver i boken *"Kriminalvård, insikter och utblickar"* som följande:

"Liksom i varje samhälle, detta gäller inte minst för det tvångssamhälle som ett fängelse utgör, fordras regler för att styra den dagliga verksamheten och den enskildes beteende samt sanktioner i händelse av underlåtenhet att följa givna spelregler" (Amilon & Edstedt, 1998, sid 47).

2. Kriminalvårdens personal, i undersökningen representerade av vårdare, har en arbetsmiljö präglad av säkerhetstänkande och där detta alltid har högsta prioritet. Detta säkerhetstänkande tror vi påverkar relationen mellan häktets personal och de intagna.
3. Det faktum att häktning har en tidsbegränsning innebär att relationen mellan vårdare och intagna blir relativt kortvarig.

Dessa tre faktorer leder oss fram till två frågeställningar som lyder som följande:

1. Finns det utrymme för ömsesidig konflikthantering i en organisation som präglas av kortvariga relationer och ett säkerhetstänkande? (Detta säkerhetstänkande grundas på förekomsten av hotbilder och risken för att bli utsatt för fysiskt våld.)
2. Vilka föreställningar har vårdare och intagna om varandra och hur påverkar dessa deras samspel?

Thomas Ekbom menar att samhället måste erkänna att kriminalvården är ett konfliktområde, där människor möts med olika värderingar och olika intressen under mycket svåra betingelser. Själva utgångspunkten för kriminalvården är ju konflikten mellan den enskilde lagöverträdaren och samhället. Ekbom menar vidare att kriminalvården är ett komplicerat mänskligt område med många tillfällen till tuffa kriser. Men också möjlighet till analys och bearbetning av allmängiltiga problem som t ex isolering av människor och behandling i tvångsinstitutioner (TfK, nr1, 1988, sid 1).

En normativ definition av ett möjligt resultat av konflikthantering har format våra frågeställningar. Definitionen är hämtad från den alternativa konfliktlösningsrörelsen, här beskriven av Folger, Poole och Stutman i ”*Working Through Conflict*”:

”It is often said that conflict can be beneficial/---/conflict allow important issues to be aired; they produce new and creative ideas; they release built up tension; they can strengthen relationships; they can cause groups and organizations to re-evaluated and clarify goals and missions; and they can also stimulate social change to eliminate inequities and injustice” (Folger et al. 1997, sid 1).

Utifrån vårt antagande att häktets uppbyggnad utgör sämre möjligheter för att nå detta resultat undersöker vi med hjälp av vår frågeställning om så är fallet.

Den vedertagna definitionen av en konflikt är en interaktion mellan av varandra ömsesidigt beroende människor som uppfattar oförenliga mål, intressen och har en uppfattning om att motparten hindrar dem att uppnå dessa (Folger et al.1997, sid 4). Vårdarnas och de intagnas interaktion bygger på ett ensidigt beroende från de intagnas sida (då de är frihetsberövade och deras kommunikation med omvärlden är mer eller

mindre beroende av vårdarna) och en naturlig maktojämnhet som enligt vår förförståelse kan leda till frustration om de intagna uppfattar att vårdarna utövar sin makt på ett felaktigt sätt. En viktig del i en konfliktstruktur är kommunikationen mellan parterna och hur de uppfattar varandra (föreställningar, attityder och fiendebilder). Det är enligt Folger et al. i uppfattningssfären som konflikter kan uppstå, här finns även utrymme för missförstånd (Folger et al. 1997, sid 4). Vi undersöker därför hur vårdarna och de intagna ser på varandra och hur deras kommunikation fungerar. Vidare skriver Folger et al. att för att konflikt ska uppstå måste den enes eller bådass beteende få konsekvenser för den andre, i häktessituationen finns utrymme för användandet av tvångsmakt från personalens sida och en hotbild mot personalen från de intagnas sida. Läs mer i avsnitt 8.2. Vi undrar därför hur personalen arbetar för att häktet skall vara så konfliktfritt som möjligt.

1.1.2 Syfte

Föreliggande uppsats har som syfte att undersöka hur konfliktstrukturen ser ut i en arbetsorganisation med högt säkerhetstänkande inför de existerande hotbilder samt dess möjlighet till användandet av tvångsmakt. De intagna befinner sig inom organisationen under en begränsad tidsperiod vilket innebär att deras relation till personalen och tvärtom blir kortvarig. Då en vinna-vinna lösning motiveras i en konfliktsituation används bevarandet av relationen som mål för att lösa konflikten på ett ömsesidigt vis. Undersökningen syftar även till att identifiera vilka metoder som används för att lösa och förebygga konflikter mellan vårdare och intagna. Inbyggt i systemet finns två naturliga grupperingar (vårdarna och de intagna), vilkas föreställningsvärldar och attityder om varandra har betydelse för samspelet. Följande undersökning syftar till en ökad förståelse för hur de hanterar sina konflikter.

1.2 Metodavsnitt

1.2.1 Metodval

Det finns olika tillvägagångssätt för att besvara våra frågeställningar. Eftersom uppsatsen syftar till att undersöka konflikter mellan människor, måste vi för att få ökad förståelse komma aktörerna nära. Det är viktigt att välja den metod som passar bäst för de frågeställningar vi arbetar med. I vår kunskapssökande process har vi valt en kvalitativ metod med intervjuer. Enligt Holme och Solvang är utmärkande drag för kvalitativ metod riklig information om få enheter, man intresserar sig för sammanhang

och struktur. Forskaren syftar till förståelse snarare än förklaring, hon/han är också en deltagare med vetenskapen om att hon/han påverkar resultat genom att bara vara närvarande (Holme & Solvang, 1996, sid 78).

1.2.2 Insamling av information

Hur vi organiserar insamling av information får tydliga konsekvenser för den information vi får fram. ”Kvalitativa metoder syftar till att fånga egenarten hos den enskilda enheten och dennes speciella livssituation” (Holme & Solvang, 1996, sid 82). Andra kriterier för att diskutera tillvägagångssättet och hur resultatet uppnåtts är reliabilitet och validitet. Pålitligheten i kvalitativa undersökningar är inte främst relaterad till studiens replikerbarhet som i kvantitativa metoder, utan relaterar främst till en ökad förståelse. En förståelse som i sin tur grundar sig på studiens validitet dvs. om vi fått giltig (valid) information eller ej. Detta är enligt Holme och Solvang inte helt problemfritt då forskarens upplevelse av situationen kan vara felaktig. Vi har höjt vår undersöknings validitet genom att under intervjuernas gång be respondenterna att klargöra den information vi varit osäkra på om vi förstått rätt. Vi har även under intervjuerna kontinuerligt sammanfattat deras berättelser och använt parafraiseringar. Vidare skriver de att hur vi skaffar oss pålitlig information är avgörande för vilken typ av intervju vi använder oss av. Den typ vi använt kallas ”respondentintervju”, och går ut på att vi intervjuar personer som själva är delaktiga i den företeelse vi studerar (Holme & Solvang, 1996, sid 104).

Några vinklande effekter som intervjusituationen som metod kan innebära beskrivs av Deaux, Dane och Wrightsman. De är socialpsykologer och nämner för oss två vinklingar som vårt metodval kan ge undersökningsresultatet;

- *Evaluation apprehension*, an individual’s concern about performing correctly and being positively evaluated by observers. A potential problem in studies in which subjects are aware that they are being observed.
- *Experimenter expectancies*, the researcher’s beliefs about what should happen in a study. These beliefs can influence the outcome of the research (Deaux, Dane & Wrightsman, 1993, sid 413 ff).

En annan viktig socialpsykologisk påverkan kan vara det som Mitchell och Jolley nämner i sin bok “*Research Design Explained*”:

- *Social desirability*, a bias resulting from participants giving responses that make them look good rather than giving honest responses (Mitchell & Jolley, 1996, sid 611).

I kvalitativa metoder kan man byta ut begreppet validitet mot relevans. Holme och Solvang refererar till Enderud som tar upp två kriterier på relevans centrala för kvalitativ metod, aktörsrelevans och forskarrelevans. Intressant för uppsatsen är forskarrelevans som innebär att resultaten bidrar med antingen bruksvärde, förståelsevärde och/eller nya teoretiska kunskaper. I föreliggande undersökning strävar vi efter att nå förståelsevärde; vilket innebär att resultaten kan bidra med en mer total och fördjupad förståelse av de fenomen som undersöks. Aktörsrelevans kan uppnås om vi efter tolkat material återbördar informationen till respondenterna och de kan känna igen sig eller få ökad förståelse om sig själva (Holme & Solvang, 1996, sid 71).

1.2.3 Tolkning av information

I bearbetningsprocessen av materialet från intervjuerna har vi antagit en hermeneutisk ansats. Vi har genom våra erfarenheter, minnen och vår förförståelse tolkat materialet. Denna kunskapsprocess betonar inkännande och förståelse. Förståelsen av det vi studerar blir visserligen osäkrare än exempelvis den positivistiska, men den blir också rikare och mer nyanserad (Thurén, 1991, sid 51).

Lindberg refererar i ”*Pragmatisk Förändring*” till Kvale som menar att i en forskningsprocess där intervjuer och observationer används är hermeneutiken dubbelt relevant, eftersom processen omfattar både skapandet och tolkandet av texter (Lindberg, 1999, sid 24).

1.2.4 Den hermeneutiska cirkeln

Lindberg beskriver den hermeneutiska tolkningsprocessen med hänvisning till Alvesson och Sköldbärgs beskrivning av den hermeneutiska cirkelns beståndsdelar. De menar att god hermeneutisk tolkning alternerar mellan fyra aspekter: tolkningsmönster, text, dialog och uttolkning. Alterneringen mellan de olika aspekterna innebär att processen pendlar mellan del-helhet och förförståelse-förståelse. Startpunkten är uttolkarens förförståelse som kritiskt bör reflektera över sina föreställningar och vara beredda på att låta dem omvandlas. Tolkningsmönstret utformas i dialog med texten, som kan bestå av såväl skrivna som talade ord. Uttolknings innebär att dialogen under processens gång formulerar deltolkningar. Tolkningsmönstret ändras då

deltolkningarna ändras vilket ger uttolkaren en djupare förståelse som i sin tur påverkar förförståelsen (Lindberg, 1999, sid 16ff).

1.2.5 Etik

Vi har vid genomförandet av intervjuerna följt HSFRs forskningsetiska principer för humanistisk-samhällvetenskaplig forskning. Det fyra individskyddskrav som innebär:

1. Informationskravet, vi informerade respondenterna om undersökningens syfte.
2. Samtyckekravet, respondenterna informerades om att deras deltagan var frivillig och de garanterades anonymitet.
3. Konfidentialitetskravet, deras intervjuer spelades in på band och dokumenterades på ett sådant sätt att identifikation inte är möjlig. Originalmaterialet förstördes efter offentliggörandet av undersökningen.
4. Nyttjandekravet, vilket innebär att de uppgifter de lämnat används i det för dem nämnda forskningssyfte (www.hsfr.hum/sam.se, 2002-01-09).

1.3 Empiri och praktiskt tillvägagångssätt

1.3.1 Urval

Vi tog kontakt med Kriminalvårdsstyrelsen och fick genom dem kontakt med enhetscheferna på häktet. Häkteschefen på den för oss aktuella avdelningen valde ut respondenter bland de intagna och ur personalen. Vi hade således ingen kontroll över urvalet. Vi intervjuade fyra ur personalen och fyra intagna. De intagna var alla på en gemensamhetsavdelning, där de fick röra sig fritt på bestämda tider under dagen. Två av de intagna hade varit häktade flera gånger och de andra två var förstagångshäktade. Detta påverkade materialet på så sätt att vi fått en bredare förståelse av de individuella skillnaderna. En inomgruppsanalys är inte aktuell eftersom urvalet är litet. Deras individuella svar är enligt oss tillräckliga för att få en ökad förståelse för häktets konfliktstruktur. Detta urval kan på inget vis ge en representativ bild av häktets generella konfliktstruktur utan vi tolkar det material vi fått genom intervjuerna och försöker således nå en ökad förståelse för respondenternas arbets- respektive livssituation.

I personalgruppen arbetade tre på gemensamhetsavdelningen varav en av dessa tre var arbetsledare för ett arbetslag av intagna som hade en arbetsuppgift. Den fjärde

arbetade på en avdelning för häktade med restriktioner. Detta urval påverkar materialet och ställer högre krav på bearbetandet av materialet och i analysen eftersom det inte är en homogen grupp. Här bidrar urvalet till en djupare förståelse av de konfliktstrukturer som finns och hur konflikter hanteras, detta eftersom vårdarna kommer ifrån olika avdelningar.

Vår förståelse av häktets struktur vidgades ytterligare av den guidade visning av häktets olika avdelningar som gjordes i anslutning till intervjuerna.

1.3.2 Intervjuer

Vi gjorde respondentintervjuer den 3-4 december 2001 på häktets besöksavdelning. Varje intervju varade ca 45 minuter och vi använde en diktafon som dokumentationsverktyg och intervjuerna var vid alla tillfällen obebakade. För att klargöra vår neutralitet och understryka vår objektiva inställning började vi intervjun med en kort presentation. Vi ville reducera risken för missförstånd angående vår eventuella partiskhet gentemot grupperna. Vi förklarade således att vårt syfte med undersökningen var att öka vår förståelse för konfliktstrukturen i ett häkte och att vi inte stod på någons sida. Genom litteraturstudier har vi utarbetat två frågeformulär med syfte att besvara våra frågeställningar. Det frågeformulär som låg till grund för intervjuerna med de intagna fokuserade på konflikter, relationer, makt/respekt, kommunikation och frustration/det jobbigaste med att vara häktad. Vårdarnas frågeformulär fokuserade på konflikter/konflikthantering, relationer, kommunikation, makt och arbetsmiljö. (Se bilaga 1). Vi utformade två olika frågeformulär för att så ingående som möjligt få en bild av respektive grupp.

1.4 Disposition

Uppsatsen är indelad i sex övergripande kapitel med underrubriker som följer i nummerordning. Det första kapitlet innehåller sammanfattning, inledning och problemanalys, metodavsnitt, empiri och praktiskt tillvägagångssätt samt disposition.

I kapitel två redovisas uppsatsens praktiska utgångspunkter med en inledande beskrivning av rättsväsendets organisation i Sverige och totala institutioner följt av en beskrivning av den intagnes respektive personalens situation inom kriminalvården.

I kapitel tre redovisas de teoretiska utgångspunkterna, vilka består av teorier om kommunikation, frustration-aggression och makt. I kapitel fyra och fem redovisas det empiriska materialet under teman som vi delat in materialet i under

bearbetningsprocessen. De intagnas intervjuer redovisas under: *Konflikter, Relationer, Makt/Respekt, Kommunikation, Frustration/Det jobbigaste med att vara häktad*. Intervjuerna med vårdarna redovisas under: *Konflikter/Konflikthantering, Relationer, Kommunikation, Makt, Arbetsmiljö*. Uppsatsen avslutas med en analys och slutdiskussion följt av reflektioner om vidare forskning. Uppsatsens disposition redovisas i tabell 1.

Tabell 1.

Kap 1	Kap 2	Kap 3	Kap 4	Kap 5	kap 6
Sammanfattning Inledning Metodavsnitt Empiri Disposition	Praktiska Utgångspunkter	Teoretiska Utgångspunkter	Redovisning av empiriskt material, intervjuer med de intagna	Redovisning av empiriskt material, Intervjuer med vårdarna	Analys, slutdiskussion och vidare forskning

Kapitel 2. Praktiska utgångspunkter

2.1 Rättsväsendets organisation i Sverige.

Ekbon, Engström och Göransson skriver i sin bok ”*Brott, straff och kriminalvård*” om rättsväsendets organisation i Sverige. Författarna tar bl.a. upp vilka åtgärder som väntar en misstänkt person; när en person misstänks för brott vidtar polis, åklagare och domstol dessa åtgärder i följande ordning:

2.1.1 Åtgärder

1. *Gripande*: om en person misstänks för brott som kan ge fängelse får han gripas av polisen. Den gripne får hållas kvar hos polisen i högst 12 timmar för förhör. Polisen tar kontakt med åklagare och begär personen häktad. 2. *Anhållande*: den gripne ska för att kunna anhållas vara på sannolika skäl misstänkt för ett brott som kan ge fängelse i minst ett år. Det finns även något som kallas utredningsanhållande som innebär att det är synnerligen viktigt att personen anhålls i avvaktan på ytterligare utredning- då behöver det inte finnas fulla skäl för häktning. 3. *Häktningsframställan*: om en person sitter anhållen måste åklagaren göra en häktningsframställan utan dröjsmål och senast klockan tolv tredje dagen efter anhållan. Vilket leder till en 4. *Häktningsförhandling*: när domstolen- tingsrätten fått in en häktningsframställan ska den senast nästa dag hålla häktningsförhandling och besluta om det finns skäl att häkta personen eller ej. Detta sker också under helger. 5. *Häktning*: häktning får aldrig ske senare än fyra dygn från gripandet. När häktning beslutats får personen vistas på häktet tills domstolen dömer i målet. Fram till dess är den häktade ansedd som oskyldig till dess motsatsen bevisats. Domstolen bestämmer om personen ska frigges eller försätta att vara häktad. Om personen döms till fängelse kan han/hon få stanna kvar i häktet tills domen vunnit laga kraft och ska börja framställas. Härefter väntar åtal, rättegång, dom och till sist kriminalvård (Ekbon et al. 1996, sid 33ff).

2.1.2 Häktets intagna och personal

”I häktena förvaras:

- gripna och anhållna.
- häktade.
- fängelsedömda som nöjdförklarat sig eller som har en dom som vunnit laga kraft.
- personer som införpassats efter avvikelse från anstalt.
- dömda på fri fot som införpassats.
- personer som omhändertagits efter beslut av övervakningsnämnd.

- personer som tagits i förvar enligt utlänningslagen.

/---/

I ett häkte arbetar:

- häkteschef, som under regionchefen har övergripande ansvar för verksamheten i häktet, leder arbetet i enlighet med lag och andra författningar som styr verksamheten samt de riktlinjer som Kriminalvårdsstyrelsen och regionmyndigheterna beslutar.
- inspektörer (vid landets större häkten), som har ansvar för olika delar av häktets operativa verksamhet.
- arbetslagschefer som leder vårdarna i det dagliga arbetet.
- vårdare, som antingen är dagarbetande kontaktmän/---/eller som arbetar i centralvakt eller under natten med mer traditionellt vaktarbete.” (Ekbom et al. 1996, sid 170).

2.1.3 Vistelse på häktesavdelning

Lagen om behandlingen av häktade och anhållna (1976:371) står som grund för hur de häktade och anhållna ska behandlas. Den person som häktats och kommer till ett häkte ska senast vid ankomsten kroppsvisiterats för att se till att personen inte har något föremål på sig som inte är tillåtet i förvaringslokalen. Detta sker så länge det inte är uppenbart att inte kroppsvisitering behövs. Senare får den intagne på häktet kroppsvisiterats om det finns anledning att misstänka att han/hon har ett otillåtet föremål på sig. Kroppsvisitering kan också ske stickprovvis eller om en större undersökning av lokalen (eller vissa delar av den) görs av säkerhetsskäl, och den häktade har haft eller har särskild anknytning till det utrymme som berörs av undersökningen. Om den häktade ska ta emot eller haft oöväkat besök eller om den häktade kommer tillbaka efter att ha varit utanför förvaringslokalen kan kroppsvisitering ske. Även i andra fall än de som beskrivits ovan får ytlig kroppsvisitation göras, enligt 2§ i häkteslagen får så ske om det bedöms nödvändigt av säkerhetsskäl, och om det endast avser sökning av vapen eller andra farliga föremål.

I häkteslagen finns även följande bestämmelser: en häktad som vill vara tillsammans med andra intagna på häktet ska i skäligen utsträckning ges tillfälle till det, om det är möjligt med tanke på lokalerna och det inte finns hinder av säkerhet- eller utredningsskäl (3§). Om det inte finns synnerliga hinder ska en häktad också få vistas utomhus under minst en timme per dag (8§). Den häktade har ingen arbetsplikt, men arbete (eller annan jämförlig sysselsättning) ska erbjudas om det är möjligt. En häktad bör, om utredningsskäl inte förhindrar, ges möjlighet att följa med i omvärlden med hjälp av TV, tidningar och radio. Den häktades behov av förströelse bör också tillgodoses i skäligen utsträckning. (6§).

En häktad ska få ha kontakt med omvärlden genom brev, telefonsamtal och besök, om inte säkerhet eller utredningsskäl förhindrar detta. Brev som en häktad skickat till

en svensk myndighet eller till sin offentlige försvarare ska skickas utan granskning. Om en häktad inte får skicka eller ta emot brev utan föregående granskning ska det kvarhållas, med brevet får inte öppnas utan den häktades medgivande.

Det kan hända att en besökare får medhavda föremål undersökta, besökaren kan även få genomgå kroppsvisitation. Besöken ska vara bevakade om säkerhet- eller utredningsskäl kräver detta. Av samma skäl kan telefonsamtal avlyssnas, men då måste den häktade veta om det. En offentlig försvarare har dock alltid rätt att träffa den häktade i enrum (11§), och deras telefonsamtal får ej avlyssnas (12§).

Det är mycket ovanligt att en häktad beviljas permission, men om missbruk inte kan befaras kan permission beviljas för besök av närståendes begravning, (eller annat fall då det finns synnerliga skäl). Under en sådan permission ska den häktade i regel vara övervakad (13§) (Ekbom et al. 1996, sid 205).

2.1.4 Restriktioner för anhållna och häktade

Många som sitter häktade har så kallade restriktioner som inskränker möjligheterna att vistas tillsammans med andra anhållna eller häktade, att se på TV eller lyssna på radio, läsa tidningar eller ta emot besök och brevväxla. För att se hur många anhållna och häktade som hade restriktioner genomfördes 1991 en enkätundersökning av riksåklagaren. Denna undersökning visade att 80 % hade restriktioner av något slag under anhållningstiden. Efter häktningförhandlingen hade 60 % restriktioner. 21 % av de häktade fick sina restriktioner ändrade under häktningsperioden. Ändring av restriktioner innebär oftast att dessa mildras eller upphör att gälla. Av de som hade restriktioner hade 84 % kvar dem efter en vecka, 67 % efter två veckor, 44 % efter tre veckor, 14 % efter fyra veckor och 3 % efter två månader (Ekbom et al. 1996, sid 208).

2.2 Totala institutioner

2.2.1 Definition av totala institutioner

Erving Goffman har skrivit en bok om en speciell organisationsform som han kallar ”*Totala institutioner*”. Han utförde fältstudier i syfte att få kunskap om den intagnes sociala värld som den upplevdes subjektivt av honom själv. Goffman själv skriver i inledningen att han med detta syfte hade svårigheter att förhålla sig opartisk. Vilket mycket tydligt kommer att framstå i följande beskrivning av de intagnas respektive personalens situation.

Enligt Goffmans definition av en total institution är det en plats att bo och arbeta på, där ett stort antal människor i likartad situation lever ett instängt och formellt administrerat liv tillsammans under en längre tid, avskurna från samhället utanför (Goffman, 1961, sid 9). Den totala institutionen är en social hybrid, den är dels en boendegemenskap, dels en formell organisation och i vårt samhälle utgörs de av tvångsanstalter för förändring av människor, dessa institutioner är präglade av ett ofrivilligt medlemskap. Det finns olika typer av totala institutioner och vare sig en viss total institution uppträder som en god eller ond kraft i samhället, så har den makt. Goffman beskriver varje sådan institution som ett naturligt experiment i manipulation av personligheten (Goffman, 1961, sid 18ff).

Undersökningen är utförd på 50-talet vilket ur källkritisk ståndpunkt kan anses vara inaktuell. Argumentet för detta är att boken har bidragit till en ökad förståelse av de intagnas värld och hur samspelet med personalen fungerar.

Den totala institutionens inneslutande eller totala karaktär symboliseras av hindren för socialt umgänge med världen utanför och för medlemmarna att avlägsna sig. Dessa hinder är ofta inbyggda i inrättningens rent fysiska utformning i form av låsta dörrar, höga murar och taggtråd.

En grundläggande social ordning i det moderna samhället är att individen brukar sova, roa sig och arbeta på skilda håll, med olika människor, under olika auktoriteter, utan att följa någon övergripande rationell plan. Det centrala draget för totala institutioner kan beskrivas som ett nedbrytande av de murar som vanligen skiljer dessa tre livssfärer åt. På en total institution är skillnaden:

- För det första utförs alla aspekter av livet på samma plats och under en och samma auktoritet.
- För det andra pågår varje fas av medlemmarnas dagliga aktiviteter i omedelbart sällskap med en massa andra människor som alla behandlas på samma sätt och är tvungna att göra samma sak tillsammans.
- För det tredje är alla faser i de dagliga göromålen noggrant planerade, så att en aktivitet övergår i en annan, i förväg planerad aktivitet; hela raden av aktiviteter påtvingas ovanifrån genom ett system av klart formella regler och officiella skrivelser. Slutligen samordnas de olika påtvingade aktiviteterna enligt en enda plan, utformad för att uppfylla institutionens officiella målsättning (Goffman, 1961, sid 13ff).

2.2.2 Förhållningssätt mellan grupperna

De totala institutionernas viktigaste drag är att mänskliga behov hos stora grupper av människor behandlas genom byråkratisk organisation (Goffman, 1961, sid 15). Detta får konsekvenser i det mellanmännsliga samspelet och Goffman menar att det i totala institutioner finns en grundläggande klyfta mellan en stor administrerad grupp, vanligen kallad de intagna, och en liten övervakande personal. De intagna bor på institutionen och har begränsad kontakt med världen utanför murarna; personalen har ofta åtta timmars arbetsdag och är socialt integrerad med världen utanför. Var och en av grupperna tenderar att uppfatta den andra i trångsynta fientliga stereotyper; personalen ser ofta de intagna som bittra, förtegnade och opålitliga, medan de intagna vanligtvis ser på personalen som nedlåtande, överlägsen och elak. Personalen tenderar att känna sig överlägsen och rättfärdig; de intagna tenderar att åtminstone på ett eller annat sätt känna sig underlägsen, svaga, klandervärda och skuldbelastade. Den sociala rörligheten mellan dessa båda skikt är mycket begränsad; det sociala avståndet mellan dem är vanligen stort och ofta formellt reglerat (Goffman, 1961, sid 16).

2.3 Den intagnes situation

Häkteslagens (1976:371 ändrad genom 1987:765) första paragraf lyder som följande:

”1§ den som är häktad på grund av misstanke om brott eller av annan anledning får ej underkastas mera omfattande inskränkningar i sin frihet än som påkallas av ändamålet med häktningen samt ordning och säkerhet. Häktad skall behandlas så att skadliga följder av frihetsberövandet motverkas. I den mån det lämpligen kan ske, skall åtgärder vidtagas för att ge häktad det personliga stöd och annan hjälp som han behöver. Sådana åtgärder får dock vidtas endast om den häktade samtycker därtill.” (Ekbom et al. 1996, sid 185).

Säkerhet är den viktigaste komponenten i häktet, hög grad av säkerhet ska upprätthållas vid häktet. De intagna i häktet ska placeras i hänsyn till kravet på avskildhet, samtidigt ska största möjliga öppenhet erbjudas inom häktet. Samarbete med förhållningsledare och åklagare ska ske i syfte att minska omfattningen av restriktioner. All personal ska arbeta för att underlätta vistelsen och ge de intagna en god omvårdnad. Meningsfulla aktiviteter ska erbjudas enskilt eller i grupp. Kriminalvårdsstyrelsens verksamhetsmål för budgetåret 1995/96 var bl. a. att häkten ska upprätthålla en hög grad av säkerhet, antalet rymningar ska vara noll. Avvikelse i samband med extern verksamhet ska vara noll (Ekbom et al. 1996 sid 184).

2.3.1 Intagningsproceduren enligt Goffman

Det är karakteristiskt för intagna att de kommer till institutionen med en beteendekultur som de fått från en privatvärld – ett sätt att leva och bete sig som tas för givet ända tills de blir intagna på institutionen. Detta innebär en dräglig jag- uppfattning som tillåter individen att utföra försvarsmekanismer efter eget gottfinnande för att komma till rätta med konflikter, vanära och misslyckanden (Goffman, 1961, sid 20). Redan vid ankomsten, skriver Goffman, berövas den intagne på detta stöd som denna jag-uppfattning utgör och hans personlighet undertrycks systematiskt, låt vara ofta oavsiktligt. Goffman skriver att det under intagningsproceduren samlas fakta om den intagnes sociala ställning och tidigare uppträdande som antecknas i en dossier som är tillgänglig för personalen (Goffman, 1961, sid 26).

2.3.2 Psykologisk påverkan av isolering

När det gäller psykologisk påverkan av isoleringen i ett häkte, gjordes 1982 en särskild studie av Solveig Danielsson-Ekbom vid Institutionen för tillämpad psykologi i Lund. Studien visar att de som tidigare varit med om isoleringssituationer är bättre på att utåt dölja sin oro. De verkar ofta vara oberörda av situationen, medan de på ett omedvetet plan repeterar sin ångest över isoleringen. Personer som upplever denna situation för första gången är utåtagerande mot personal, men de har ingen referensram att gå tillbaka till.

Ovissheten på häktet upplevdes som jobbig av de intagna, till exempel gällandehäktesrutinerna. En del intagna menade att informationen om dagliga rutiner var bristfällig. Ovissheten om vad som skedde på utsidan, t ex hur nära och kära mådde, upplevdes också som jobbig av de intagna. Autonomiförlusten var ett stort problem för de intagna, att bli inlåst i cellen upplevdes som deprimerande och en känsla av maktlöshet var påtaglig hos många (Danielsson- Ekbom, 1982 sid 37ff).

Goffman beskriver de konsekvenser för den intagne i form av exempelvis rollförlust som följer intagningsproceduren då den intagne berövas sin identitetsutrustning. Vilket innebär ett förhindrande för individen att visa sin normala bild av sig själv för andra (Goffman, 1961, sid 25). Isoleringen i sig leder enligt Goffman till en temporär rollförlust. Den intagne finner att vissa roller gått förlorade för honom på grund av den mur som skiljer honom från världen utanför (Goffman, 1961, sid 22).

Den intagne kan finna att hans vanliga försvar gentemot angrepp på personligheten kollapsar på grund av att han inte kan försvara sig på vanligt sätt genom att skapa en

distans mellan sig själv och en situation som kan upplevas kränkande (Goffman, 1961, sid 34). I en konfliktsituation har den intagne inte samma möjlighet till ansiktsräddande åtgärder. Under normala förhållanden ute i samhället kan en person, genom den åtskillnad han upprätthåller mellan sina olika roller, åstadkomma att de erkännanden och underförstådda anspråk som han ställer för egen del när han befinner sig inom ett aktivitetsområde inte sätts på prov genom att jämföras med hans uppträdande i andra sammanhang. På totala institutioner är livssfärerna desegregerade och den intagne är utsatt för ständig kontroll med risk för efterföljande dokumentation eller kommentarer (Goffman, 1961, sid 34).

De intagnas möjlighet till planering av sin tid gällande framtida handlingar tas ifrån honom och han blir underkastad en auktoritet. En social kontrollprocess finns i varje organiserat samhälle men är mer detaljerad och restriktiv på en total institution (Goffman, 1961, sid 35). Balansen i en individs handlingsliv bryts effektivt ned av plikten att anhålla om tillåtelse eller medel för småsaker som man i vanliga fall kan utföra på egen hand. Goffman skriver att denna plikt inte bara försätter individen i en underordnad eller beroende roll som är onaturlig för en vuxen, utan blottar också hans handlande för personalen (Goffman, 1961, sid 37).

Personalens auktoritet är en del av vad Goffman beskriver som ett *”trappstegsformat auktoritetssystem”*, varje medlem av personalkategorin har bestämda rättigheter att upprätthålla disciplinen hos varje medlem av kategorin intagna, varvid sannolikheten för sanktioner klart ökar (Goffman, 1961, sid 38).

2.3.3 Belöningar och Bestraffningar

Belöningar och bestraffningar är utmärkande för den totala institutionens organisation. Inom ramen av ordningsregler, föreskrifter och förbud erbjuds de intagna ett litet antal klart definierade belöningar och förmåner i utbyte mot lydnad. Belöningarna har en integrerande effekt genom att de återupprättar relationen med den värld man förlorat och dämpar symptomen på isolering (Goffman, 1961, sid 42). Att en värld byggs upp kring dessa små förmåner är kanske det allra viktigaste draget i institutionskulturen, och ändå är det något som är svårt att förstå av en utomstående (Goffman, 1961, sid 43ff).

Bestraffningssystemet aktiveras exempelvis när de intagna inte följer föreskrivna regler och leder vanligen till ofördelaktiga konsekvenser som är indirekta och inte alls till omedelbar bestraffning. En kategori av bestraffningar består i tillfälligt eller

permanent undanhållande av förmåner eller att man mister rätten att eftersträva dem. En annan kategori är då de intagna flyttas, ofta och öppet, från en plats till en annan som ett administrativt medel att utdela en bestraffning eller belöning som deras samarbetsvillighet förtjänar (Goffman, 1961, sid 43).

2.3.4 Anpassningsprocessen

Den intagne kan enligt Goffman utveckla ett så kallat "*sekundärt anpassningsbeteende*", vilket ger den intagne bevis på att han fortfarande är sig själv och har en viss kontroll över omgivningen (Goffman, 1961, sid 46). Detta innebär enligt Goffman bl.a. ett avståndstagande från personalen och Goffman antar att det inom gruppen intagna har utvecklats vissa regler och medel för informell social kontroll. Det är genom ett säkrande av detta beteendets förlöpande som Goffman menar att den sociala klassificeringen bland intagna uppkommit. Vilket leder till att somliga definieras som "*tjallare, golbögar och andra kallas justa killar*" (Goffman, 1961, sid 48).

De personliga anpassnings sätt för de intagna som återfanns på totala institutioner var; regression, omedgörlighet, kolonisering (anser att det är önskvärt att vara intagen) och omvändelse (spelar rollen som den perfekta intagne) (Goffman, 1961, sid 50). Frågan om lydnedens eller omvändelsens orsaker kan vi få ökad förståelse för genom Watzlawick, Weakland och Fischs beskrivning i boken "*Förändring*" av spelad eller äkta s.k. "*spontan*" förändring i det mänskliga beteendet. De skriver att eftersom inget samhälle har råd att låta bli att försvara sig mot avvikelser eller försöka ändra inställningen hos dem som ifrågasätter dess ordning och regler så finns det ett samhällsligt behov av att förändra dessa människors beteende. I detta förfarande finns det enligt författarna en förändringsparadox i rehabiliteringstänkandet av lagbrytares sinnelag och beteende. Watzlawick et al. menar att så fort man skiljer begreppet förbättring från rena lydnedens, blir förbättringen oundvikligen självvåterspeglande – den blir då både sin egen orsak och sin egen verkan. Bedömningen om huruvida den intagne har förändrats under uppehållet på en sådan institution och hur framgångsrik rehabiliteringen har varit beror på om han i ord och handling beter sig "riktigt". De frågar sig om detta beteende är en följd av att han *har* blivit bättre eller därför att han bara *lärt* sig de uttryckssätt och beteenden som fordras. Vidare pekar de på att i detta spel klarar sig de goda skådespelarna bäst. Förlorarna blir de interner som vägrar att "bättra" sig antingen därför att de är alltför "ärliga" eller därför att de är alltför arga för

att spela med i detta spel, eller också de som låter det bli alltför uppenbart att de spelar med bara för att bli fria, varigenom de avslöjar att de inte har förbättrats ”spontant” (Watzlawick et al. 1996, sid 80).

2.4 Personalens situation

2.4.1 Arbetsmiljöfrågor och nya yrkesroller

Vårdare har enligt Amilon och Edstedt låg status i samhället. De senaste tjugofem åren har det kommit många undersökningar om kriminalvården gällande förändringar i yrkesroller och arbetsmiljö (Amilon & Edstedt, 1998, sid 93). De nämner framförallt två utredningar; den ”*Alexanderssonska utredningen*” och den ”*Härenstamska utredningen*”. Den förstnämnda syftade till att förbättra samordningen av olika personalgruppers arbetsinsatser. Detta skulle eftersträvas genom ökat utnyttjande av samrådsförfarande och lagarbete. Ett annat syfte var att demokratisera arbetsformerna.

”Utredningen ville sprida inflytandet och ansvaret samt öka möjligheten till personalutveckling. I utredningen föreslogs främst vårdpersonalen få ett utökat ansvar och befogenheter vad avser behandlingsarbetet.” (Amilon & Edstedt, 1998, sid 96).

1980 kom resultaten som visade att vårdarnas yrkesroll och arbetsmiljö skilde sig avsevärt från den övrig personalen:

- I samtliga personalgrupper förutom vårdarna ansåg de flesta att de hade intressanta arbetsuppgifter. Av vårdarna tyckte 31% så.
- Ju högre upp i hierarkin personalen befann sig desto fler intressanta och stimulerande arbetsuppgifter ansåg man sig ha.
- I samtliga personalkategorier utom vårdargrupperna ansåg man att alla eller ganska många arbetsuppgifter var meningsfulla. 31% av vårdarna tyckte så.
- 67% av cheferna, 38% av behandlingsassistenterna och 11% av vårdarna ansåg att de hade möjlighet att använda sina anlag, erfarenheter och kunskaper.
- Var fjärde vårdare ansåg att det inte alls fanns utrymme för egna initiativ inom den egna befattningen.
- Ungefär varannan bland vårdarna, tillsynsbefäl och arbetsdrifternas personal ansåg att informationen om klienterna var otillräcklig.
- Inom alla personalkategorier ansåg de flesta att beslut kan fattas på lägre nivå inom myndigheten.
- Tre fjärdedelar ansåg att de anställdas inflytande över kriminalvårdsverkets verksamhet i stort var otillräcklig”. (Amilon & Edstedt, 1998, sid 98).

Statsanställdas förbund gav 1981 kriminalvårdsstyrelsen i uppgift att göra en vetenskaplig undersökning om de anställdas arbetsförhållanden i anstalt och häkte. Syftet var att kartlägga effekter av arbetsförhållanden och klargöra förutsättningar för förändring. Resultatet skulle utgöra underlag till förändringar. Slutrapporten lämnades in i maj 1989. Psykolog Annika Härenstam var projektledare och den ”*Härenstamska*

utredningen” som den kallades har kommit att få stor betydelse inom kriminalvården. Utredningen innehöll flera delmoment som visade på samband mellan arbetsförhållanden och hälsa (Amilon & Edstedt, 1998, sid 99). Namnet på utredningen är *”Arbetsmiljö i anstalt”*. Denna undersökning omfattade 1/3 av all personal vid landets anstalter och häkten. Tre grupper kunde slutligen de deltagande delas in i. En grupp där personalen mätte bra och förekomsten av kroppsliga förändringar var låg (grupp 1), en mellangrupp (grupp 2) och en grupp där man upplevde en dålig arbetsmiljö och hade stor förekomst av cortisol och andra ohälsotecken (grupp 3).

Karaktäristika för grupp 1 var att personalen hade en hög egenkontroll, upplevde arbetstillfredsställelse samt hade en anpassad arbetsbelastning. Vilket kan antas ge en mindre stressfylld arbetsmiljö. Grupp 1 visade ett gott psykosocialt klimat med samstämmighet i mål. I yrkesrollen fanns ingen konflikt mellan vårdarrollen och vaktrollen, då man hade en aktiv vårdarroll som kunde kombinera gott säkerhetsarbete med mer behandlingsinriktade åtgärder. Den personalorienterade ledarstilen förmedlades följande till de anställda; *”här är vi bra på att ta itu med de problem som uppstår i arbetet och att vi genast försöker lösa problemen”*. Ledningen verkade aktivt för att stämningen och för att sammanhållningen i personalgruppen skulle vara god (Amilon & Edstedt, 1998, sid 99).

Grupp 3 visade hög understimulans i arbetet, låg egenkontroll samt oro för hot och våld. De rådde ett dåligt klimat på arbetsplatsen och ledarstilen förstärkte de negativa effekterna av arbetet. Denna ledarstil betonade vikten av att det skulle vara lugnt och konfliktfritt. Ledningen tog ej ansvar för att förändringar genomfördes och var negativ till förändringar (Amilon & Edstedt, 1998, sid 99).

2.4.2 Hot och våld mot personal

Amilon och Edstedt hävdar att vi är relativt förskonade från hot och våld mot personal i Sverige:

”Hot från intagna har i olika grad och med olika allvar alltid förekommit men oftast uttalat i upprört tillstånd och då kanske inte alltid tagits på riktigt allvar av personalen. Påverkade personer som riktat hot mot personal när de omhändertagits eller avslöjats, har för många anställda varit en del av jobbet.”(Amilon & Edstedt, 1998, sid 106).

Johan Wärnlöf, skriver i *”Tidskrift för Kriminalvård”* under rubriken *”Vårdare- ett farligt yrke”*, om hur tjänstemän från anstalter har berättat hur dåligt de mår i sina arbeten, hur frustrerade de blir när de gör sitt bästa och ändå inte tycker sig uppnå bra

resultat. Om långa tjänstgöringspass under vilka de bygger upp fruktansvärda aggressionstillstånd på grund av svåra och bråkiga intagna. Vårdarna är de tjänstemän som alltid har de intagna omkring sig och det är ofta vårdarna som får ta den första omgången med bråkiga intagna som är på dåligt humör. Vårdarna ska väcka de intagna på morgonen, hålla ordning på dem under dagen och låsa in dem på kvällen. De ska även leda fritidsaktiviteter, detta sker enligt Wärnlöf kanske direkt efter det man munhuggits med dem, angående ordningsregler eller dylikt. Det är, skriver Wärnlöf, inte så ovanligt att en intagen bär sig illa åt mot vårdpersonalen. (Tfk, nr1,1988, sid 11ff).

Kriminalvården har enligt Amilon och Edstedt utvecklat lokala krisgrupper tillsammans med PREVIA (företagshälsovård). Och det finns enligt dem regionala krisgrupper och lokala handlingsprogram för hantering av våld och hotsituationer (Amilon & Edstedt, 1998, sid 106).

För att minska förekomsten av hot och våld betonar de vikten av ett gott klimat i kombination med en öppenhet att kunna prata om situationen med kollegorna. De anser också att det är viktigt att våga säga att man upplever obehag, våga be om hjälp samt våga släppa prestigen och tuffheten samt att våga visa känslor (Amilon & Edstedt, 1998, sid 108).

Vidare hävdar författarna att säkerhetstänkandet vid sidan av behandlingsåtgärder är av grundläggande betydelse i fängelsernas funktion att skydda samhället i stort och tillförsäkra såväl personal som intagna deras rätt till skydd mot brott (Amilon & Edstedt, 1998, sid 46). För att finna en rimlig balans mellan mål och medel, kan bibehållandet av humanitära aspekter dock vara betydande om än svåra. De hävdar att begreppet säkerhet omfattas av något som skulle kunna sammanfattas som goda och täta kontakter mellan personal och intagna på individnivå (Amilon & Edstedt, 1998, sid 46).

2.5 Sammanfattning

Sammanfattning av praktiska utgångspunkter och hur vi tror att dessa påverkar den ”ömsesidiga konflikthanteringen” möjligheter inom häktessituationen.

Häktet är per definition en total institution, vilket påverkar personligheten och den intagne kan uppleva rollförlust respektive autonomiförlust. Den intagnes vanliga reaktionssätt och konflikthanteringsstrategier kan påverkas av den underordnade och beroenderoll som han befinner sig i då han vistas på häktet. Goffman skriver att den

intagne inte har samma möjlighet att försvara sig eller agera på så sätt att han kan komma tillrätta med konflikter, vanära och misslyckande. Den intagne befinner sig ofta enligt Danielsson –Ekbom i ovisshet och en känsla av maktlöshet. Dessa upplevelser kan leda till den av Goffman nämnda sekundära anpassningsstrategin. Den skapar ett avståndstagande gentemot vårdarna och detta kan leda till större social distans och en inre social kontroll. Det viktigaste draget i en total institution är att mänskliga behov hos stora grupper av människor behandlas genom byråkratisk organisation. Detta medför att det kan bli svårt att bemöta alla individers behov vilket är en av konflikthanterings förutsättningar. Gruppernas interaktion präglas av det reglerade umgänget och den inbyggda maktojämnheten, vilket menar Goffman leder till en grundläggande klyfta mellan vårdare och intagen. Det kan med lätthet skapas fiendebilder. Detta i kombination med den relativt korta tid som de intagna befinner sig på häktet kan det innebära att kanske motivationen reduceras att lösa konflikterna. Vi menar en konflikthantering som kanske tar längre tid än att förflytta den intagne till en annan avdelning eller stänga dörren.

De undersökningar som redovisas ger en bild av vårdarnas ansträngda yrkesroll med hot och våld som inslag. Detta kan antas lämna spår av rädsla inom individen. En rädsla som kanske kan påverka interaktionen och kommunikationen mellan vårdare och intagen. Rädslan kan även påverka benägenheten att stanna kvar i en konfliktsituation istället för att lösa den på ett sätt som inte ger utrymme för exempelvis, dialog. Den bild som beskrivs av vårdaryrket visar på en frustrerande arbetssituation där det byggs upp mycket aggressivitet vilket i sig kan utgöra ett reducerande av ömsesidig konflikthantering

Kapitel 3. Teoretiska utgångspunkter

3.1 Kommunikation.

I följande kapitel behandlar vi begreppet kommunikation, där vi först efter en kort definition tar upp vad människor vanligen har för syfte med sin kommunikation. Därefter presenterar vi kort hur kommunikationen kan se ut på häktet, som är en institution präglad av en över- underordnad relation, (vårdare - intagen). Denna speciella relation kan skapa aggression, varför vi har valt att ta upp "*Verbal Aggressiveness Theory*", för att sedan gå in på olika beteenden i kommunikation och konflikt som kan skapas av en svår kommunikationssituation. "*Feed-back loops*" behandlas kort och vi ger en bild av fiendebilders funktion och hur de kan reduceras med hjälp av konstruktiv kommunikation. Slutligen berör vi även svårigheten med att behöva ge negativa besked och hur man genom specifik kommunikation kan underlätta detta.

3.1.1 Definition

Rent språkligt definierar Anders Engquist i boken "*Kommunikation på Arbetsplatsen*" kommunikation som "*göra gemensam*" eller "*dela något med någon*" (Engquist, 1994, sid 41). Det som delas i en kommunikationssituation är parternas respektive uppfattning av det de talar om, dvs. deras olika bilder av verkligheten. Engquist menar att människor har tre huvudsyften med vad de vill med att kommunicera eller vad de vill få ut av att kommunicera med andra; 1. Behov av att få *kontroll* över situationen. Osäkerhet ger ångest och människor försöker under samtals gång att komma underfund med vad som gäller för kommunikationen, vad man får säga, om man har något hot att vänta etc. Människor vill ha fast mark under fötterna, de vill ha den trygghet där de kan känna att de vet vad som gäller. 2. Samtalet ska bidra till *personlig utveckling*. Två människor har var sin subjektiva bild av verkligheten. Under det meningsbyte som sker om dessa verklighetsbilder växer nya bilder fram. Parterna gör nya associationer och resultatet kan bli en ny bild, inte som summan av de olika bilderna utan som en helt ny bild. 3. Människor vill bli *bekräftade*. Den som bekräftar andra människor tillerkänner dem rätten att ha de åsikter, värderingar och känslor de har och diskuterar inte med dem om de har rätt eller fel. Det betyder dock inte att man

utifrån sina egna utgångspunkter måste hålla med vederbörande i dennes uppfattning (Engquist, 1994, sid 39).

3.1.2 Kommunikation på institution

Jönsson skriver i sin bok *"Polisförhöret som kommunikationssituation"* att institutioner är sociala organisationer som utvecklats för att lösa vissa bestämda, av samhället definierade uppgifter, tex. förhindra kriminalitet eller tillhandahålla socialvård. Vidare skriver Jönsson;

"Verksamheten i institutionen sker normalt i enlighet både med fastställda regler (dvs. organisationen är formaliserad) och mer eller mindre omedvetna traditioner och konventioner, vilka ofta har en lång socio- kulturell historia. Erfarenheten visar att den institutionella diskursen och dess betingelser skiljer sig på avgörande punkter från kommunikationen i vardagslivet." (Jönsson, 1988, sid 11).

I en kommunikationssituation som präglas av ett ojämnt maktperspektiv (här vårdare med en överordnad roll och intagen med en underordnad roll), är frågor mycket starka initiativ och att underlåta sig att svara på en fråga kan ses som en tydlig maktdemonstration. För den underordnade parten är detta ofta det enda vapen som finns om denne inte vill delta i dialogen på den överordnades villkor. För den överordnade parten skulle underlåtandet att inte svara på frågor vara ett tydligt och kraftfullt sätt att demonstrera den egna makten (Jönsson, 1988, sid 40).

3.1.3 Verbal Aggressiveness Theory

Folger, Poole och Stutman beskriver en teori kallad *"Verbal Aggressiveness Theory"*. Teorin ser aggression som ett personlighetskaraktärsdrag hos människan. Men inte ett karaktärsdrag som är stabilt, utan aggressivitet ses som ett inlärt sätt att agera. Detta karaktärsdrag uppkommer vid situationer som påminner om den inlärd kontexten, och reaktionen är beroende av vad som händer i just den situationen. Teorin säger vidare att för att förstå aggression måste man förstå människors sätt att argumentera. En persons sätt att argumentera styrs av två rivaliserande tendenser, nämligen motivationen att närma sig argumentationssituationer eller att undvika dessa. Personer som tycker om eller är duktiga på att argumentera finner en sådan situation intressant och spännande, medan en person som inte tycker om eller är dålig på att argumentera undviker eller försöker förhindra en sådan situation. Personer som saknar god argumentationsförmåga har större tendens till verbal aggressivitet. Anledningen är att de som undviker eller blir hindrade att argumentera ofta blir frustrerade och därför blir de mer aggressiva i sitt

verbala beteende. Detta kan få effekter på den mellanmänskliga kommunikationen, vilket kan producera konflikteskalation, långsiktig skada på självbilden och relationen (Folger et al. 1997, sid 51ff). I häktessituationen kan man anta att hindrande av argumentation i samband med inlåsning eller förflyttning av den intagne också kan skapa frustration som i sin tur kan leda till verbalt aggressivt beteende hos denne. Eller kan vi anta att de ej får utlopp för sin inre frustration?

3.1.4 Kommunikationsmönster/Satir Modes

I boken *"The Gentle Art of Verbal Self-Defense at Work"* beskriver Elgin kommunikationsmönster skapade av Virginia Satir, familjeterapeut. Det finns fem olika kommunikationsmönster. Översättningen av begreppen är hämtade ur Satirs bok från 1996 *"Du Jag Vi"*. När människor är involverade i konfrontationer eller obekväma samtal, tenderar de att använda någon av de fyra mönster som är; 1. *"Anklagande (Blaming)"*, människor som använder sig av anklagande kommunikation är öppet fientliga och stridslystna. De använder ofta *"jag/du"* ord, och ord som *"varje"*, *"alltid"*, *"aldrig"* etc. De anklagar och hotar, de ger direkta och abrupta order. Kroppsspråket är hotande med pekande och viftande med armar. Det inre meddelandet är *"jag har ingen makt"*. Det yttre meddelandet är *"jag har all makt"*. 2. *"Blidkande (Placating)"*, här använder människor sig också av *"jag/du"* ord, men istället för att uppträda stridslystet, verkar de väldigt ängsliga och deras kroppsspråk kan liknas vid en ängslig hundvalp. De håller med i stort sett allt vad andra säger. Inre meddelande; *"jag bryr mig så fruktansvärt mycket"*. Yttre meddelande; *"jag bryr mig inte alls"*. 3. *"Överdrivet förnuftig (Computing)"*, dessa människor undviker ord som *"jag/du"* de generaliserar och använder abstrakta ord istället. De söker en så känslolös och neutral kommunikationsform som möjligt. Deras kroppsspråk är minimalt, med låg röst och lite rörelser. Inre meddelande; *"jag har känslor jag väljer att inte avslöja"*. Yttre meddelande; *"jag har inga känslor"*. 4. *"Avledande (Distracting)"*, människor verkar här vara helt oorganiserade, de använder sig av alla olika mönster utan någon som helst ordning. Deras kroppsspråk ändras också ofta och resultatet blir distraherande. Inre meddelande; *"hjälp, jag har inget att säga"*. Yttre meddelande; *"hjälp, jag måste säga allt"*.

Ju större stress en person är under, ju större risk är det att personen använder det kommunikationsmönster han/hon är mest bekväm med, och har på grund av detta svårt att använda någon av de andra. (Elgin, 2000, sid 59ff).

Då två personer kommunicerar och om kommunikationsmönstren de använder skapar konflikt kan detta leda till eskalation av konflikten. Elgin skriver att kommunikationsmönstren interagerar och påverkar varandra. Om två personer använder anklagade kommunikation leder detta enligt Elgin alltid till en konfrontation. Två blidkande personer skapar tillsammans ett onödigt dröjsmål i kommunikationen. Två överdrivet förnuftiga personer skapar också ett dröjsmål i kommunikationen, men detta dröjsmål behöver här inte vara onödigt. Avledning som möter avledning skapar panik som i sin tur skapar panik vilket leder till eskalation av paniken.

Entydig kommunikation, som är det femte kommunikationsmönstret, leder till sanningssägande från båda håll (Elgin, 2000, sid 59). Satir skriver angående detta mönster som följande:

”Förändring är i första hand en fråga om att vara ärlig i sina känslor. Att vara känslomässigt ärlig är själva kärnan i kontaktskapandet. Detta tillstånd av känslomässig ärlighet kallar jag entydighet./---/Entydighet är också en fråga om att ta risker. En enkel definition på risktagande är att man gör något man aldrig gjort förr eller gör något på ett nytt sätt.”(Satir, 1996, sid 23).

5. ”*Entydig (Leveling)*”, kännetecknas av avsaknaden av ordval och kroppsspråk som är karaktäristiskt för de andra mönstren. Dessa människor säger alltid vad de tycker och kroppsspråket präglas av det. Däremot sägs det med en neutral ton och tex. inte skuldbeläggande som i det anklagande mönstret. Det finns inga typiska kommunikationsuttryck för detta mönster. Människor som talar entydigt använder alla tre kommunikationskanalerna- inre känslor, ord och kroppsspråk- och dessa matchar här varandra (Elgin, 2000, sid 59).

3.1.5 *Feed-back loops*

Elgin betonar vikten av en medvetenhet om förekomsten av så kallade ”*feed-back loops*” i en kommunikationssituation. Ju mer uppmärksam en person är på vad motparten säger, ju mer information kan personen erhålla från de ord och det kroppsspråk han läser in hos motparten och på så sätt förstå vad denne faktiskt menar. Detta i sin tur leder till att personen kan välja att ge den respons som är lämplig för just den situationen. Förhoppningsvis gör detta att motparten svarar på ett sätt som gör att dialogen blir mer konstruktiv, och kommunikationen kan på så sätt bli mindre konfliktfylld (Elgin, 2000, sid 21ff).

3.1.6 Fiendebilder i kommunikationen

Det finns anledning att anta att fiendebilder förekommer på en institution som innehåller starka motpoler; de som representerar lagen och de som är misstänkta för att ha brutit mot lagen. Vi tror att det finns ett starkt "vi och dom" tänkande från båda sidor (vårdarna och de intagna). Stone, Patton och Heen menar i boken "*Difficult Conversations*", att det är stor risk att tycka att en annan person är "dålig" om man tycker att dennes intentioner är dåliga. Detta påverkar inte bara kommunikationen mellan två parter, utan även hela relationen. Ju värre synen är på den andre, ju lättare är det för en person att tillskriva sig själv rätten att undvika den andre personen eller prata illa om denne bakom ryggen. Författarna betonar vikten av att känna *var* känslorna har sitt ursprung, och menar vidare att om de kommer ur en känsla av maktlöshet, rädsla för att bli manipulerad eller känslan av frustration, bör man notera att dessa slutledningar endast är grundade på det inflytande den andres beteende har - detta är inte tillräckligt för att vara säker på den andres intentioner eller karaktär. Det finns dock sätt att undvika misstankar om "dåliga" intentioner, nämligen att tänka på::

- Handling- "*Vad var det den andre personen egentligen sa eller gjorde?*"
- Påverkan- "*Hur påverkade detta mig?*"
- Antagande- "*Baserat på denna påverkan, vilka antaganden gör jag om vad den andre personen menade?*" (Stone et al. 1999, sid 53).

3.1.7 Negativa besked

Häktessituationen kan för en intagen ofta innehålla negativa besked som en vårdare måste ge, det kan gälla ett uteblivet besök eller ett negativt besked från advokaten. Att ge negativa besked kan vara svårt, Stone et al. menar att "*och -meningar*" är bra att använda i en sådan situation.

"In fact, the And Stance is probably the most powerful place to stand when engaging in a difficult conversation that requires you to deliver or enforce bad news."(Stone et al. 1999, sid 42).

Att förklara och prata med empati är viktigt för att skapa en så konstruktiv kommunikation som möjligt, t ex. "*Jag är medveten om att detta är jobbigt för dig, och jag förstår att du blir ledsen och besviken för att ditt besök inte kom*". När dåliga nyheter ska förmedlas är det viktigt att vara rak i sin kommunikation. Att inte gå rakt på sak och att prata runt omkring ämnet upplevs, enligt Stone et al. som jobbigt för den mottagande parten. Ska både positiva och negativa besked lämnas behöver

nödvändigtvis inte det negativa ges först. Det är dock viktigt att tala om att beskedet innehåller både negativa och positiva delar (Stone et al. 1999, sid 42ff).

3.2 Frustration - Aggression

3.2.1 Definition av aggression

Boken "*Social Psychology in the '90s*" tar upp en för socialpsykologin vanlig definition på aggression som säger att allt beteende riktat mot att skada en annan levande varelse är aggression. Denna definition begränsar dock aggression till beteende *avsett* att skada någon, vissa saker kan orsaka smärta utan att det var meningen, t ex sjuksköterskan som ger en spruta, och detta kan därför inte räknas som aggression. En annan aspekt är att sådant beteende som avsett skada men som inte lyckats med detta, t ex ett missat knytnävsslag, också kan räknas som aggression. Det kan dock vara svårt att bevisa en människas intention, något som kan bli extra tydligt vid en rättegång. Definitionen begränsar inte aggression som bara fysiskt skadande. Utan verbala förolämpningar räknas också som aggression, till och med att vägra en person något han eller hon behöver kan ses som en form av aggression (Deaux, Dane & Wrightsman, 1993, 254ff).

3.2.2 Frustration och Aggression

Det finns olika faktorer som påverkar aggression, det affektiva tillståndet en person är i kan påverka, så kan också t ex omgivningen. En hypotes som en grupp forskare vid Yale universitetet antog år 1939 är att frustration skapar aggression. Frustration-aggressions hypotesen menar att förekomsten av aggression förutsätter frustration. Yale forskarna definierade frustration som det tillstånd som uppkommer när omständigheter står i vägen för måluppfyllelse (Deaux, Dane & Wrightsman, 1993, sid 259ff).

3.2.3 Frustration och konflikt

Yale-forskarna, Dollard, Miller, Doob, Mowrer och Sears, skriver i boken "*Frustration and Aggression*" angående den inre konflikt som frustration kan skapa. De menar att det föreligger en konflikt mellan att å ena sidan viljan att uttrycka sin aggression, men å andra sidan önskas den möjliga straffkonsekvensen undvikas. Bakom detta antagande föreligger det enligt författarna att förekomsten av straff minskar ett uttryckande av aggression (Dollard et al. 1963, sid 36). Det kan antas att aggressionen ändå kvarstår och att detta i sin tur skapar ytterligare frustration.

3.2.4 Hämmande av aggression

Den grundläggande faktor som avgör graden av aggressionshämmande beteende utgörs enligt Dollard et al. av förekomsten av straff. Detta härstammar från "*effektlagen*" som innebär att de beteenden som tidigare lett till bestraffning upphört. Författarna menar att alla frustrerande situationer inte leder till ett öppet aggressivt uttryckande. Men, skriver de: "*To assume, however, that in such cases there is no aggression would be clearly false.*" (Dollard et al. 1963 sid 32). Ett undertryckande av aggression är en naturlig del av det sociala samspelet, individer i frihet väljer dock själv hur hon eller han ska reagera. En valmöjlighet vi undrar finns för den intagne. Vi antar att inom den miljö som häktet som institution utgör skapar frustration hos de intagna genom den passivitet som häktessituationen för dem medför. (Med passivitet menar vi det faktum att de intagna hela tiden får be vårdarna om att få behov som duschning, toalettbesök samt telefoning tillfredsställda).

3.3 Definitioner av makt

I följande kapitel kommer vi att genom litteraturstudier behandla begrepp som utgör viktiga variabler för vår undersökning. Vi kan anta att makt, disciplin och byråkrati kan utgöra en risk för en destruktiv eskalation av konflikter. Eller utgör istället dessa tre förutsättningar för förekomsten av kalla konflikter? Dessa begrepp är en strukturell del av häktesorganisationen.

Inledningsvis kommer vi att behandla begreppet makt följt av en beskrivning av en speciell teknik av maktutövande kallat disciplinering och vilken roll dessa två spelar i en organisation. Det är viktigt att skilja på makt i fråga om egenkontroll som verkar positivt för individens stresshantering och förmåga till meningsfull kommunikation. Den maktdefinition som vi i följande kapitel kommer att behandla är den makt som förenklat kan beskrivas som att en individ trots motstånd viljemässigt tvingar den andre att agera mot sin vilja.

3.3.1 Definitionsproblematiken

Mats Beronius skriver i sin avhandling "*Den Disciplinära Maktens Organisering*" att makt är en svårbestämd storhet. Att hitta funktionella definitioner är svårt då verkligheten har en tendens att stelna då vi använder oss av snäva definitioner. Makt

kan både verka strukturellt och på ett mer subtilt och föränderligt sätt, och, skriver Beronius:

”disciplin – med vilket jag menar den grupp av maktutövandeformer som opererar i detaljer, som är inriktad på träning och normalisering, och som knyter samman och riktar in energier – är just det *perspektiv* som möjliggör en analys av maktutövandets mer subtila aspekter” (Beronius, 1986, sid 9).

3.3.2 Makt och beslut

Pluralisternas maktdefinition är att makt utövas när två parter är i konflikt och ett beslut tas som favoriserar den ena parten. Ett maktutövande i en konflikt existerar endast då det är synligt och direkt mätbart. Robert A Dahl beskrev maktförhållandet som följande; ”*A har makt över B i den utsträckning han kan få B att göra något som B annars inte skulle göra*”. A’s beteende orsakar B’s beteende, en kausalitet som ska vara observerbar (Beronius, 1986, sid 38).

Detta kritiserade av maktanalytikerna Peter Bachrach och Morton Baratz, som lade till ännu en dimension då de introducerade begreppet ”*Icke-beslut*” i maktdefinitionen. De menade att makt inte bara fanns i konkreta beslutssituationer utan också hade inslag av intentioner:

”Makt”, skriver de, ”utövas också när A lägger ned energi på att skapa eller förstärka sociala och politiska värderingar och institutionella sedvänjor som begränsar den politiska processen till/--/sådana frågor som är jämförelsevis ofarliga för A. I den mån A lyckas med detta är B i praktiken förhindrad att på arenan föra in frågor som skulle kunna få en lösning som allvarligt skadar As gynnande ställning.”(Beronius, 1986, sid 39).

Mathiesen följer denna linje och hävdar i ”*Makt och Motmakt*” att vi med makt menar en eller flera människors möjligheter att driva igenom sin egen vilja i den sociala samvaron, och *det* även om andra deltagare i det kollektiva livet skulle göra motstånd. Motstånd mot en maktutövning som uppfattas som maktövergrepp. Han anser att förståelsen av maktbegreppet måste innehålla viljeintention som enligt honom betyder att människan har en frihet att handla/välja (Mathiesen, 1978, sid 33). Enligt honom finns det tre centrala kännetecken hos makt; 1. ”*Intentionell*”, dvs. är ett viljefenomen relaterat till intention. 2. ”*Relationell*”, dvs. makt innehas i förhållande till andra och är ett fenomen inom social samvaro relaterat till intention i social relation. 3. ”*Genomtvingande*”, dvs. kan även genomföras vid motstånd (Mathiesen, 1978, sid 32).

Likt sociologen Max Weber, fokuserar både Bachrach, Baratz och pluralisterna på aktörers beteende i konfliktsituationen. De ser makt som sannolikheten för individer att realisera sina viljor trots andras motstånd. Det är detta motstånd som identifierar om det föreligger en konflikt eller ej. Beronius skriver att de delar uppfattningen om att man

bara kan tala om en konflikt i den mån aktörernas beteende direkt pekar ut den. Alla håller fast vid kravet om att konflikter skall vara observerbara för att man skall kunna tala om makt (Beronius, 1986, sid 41). Enligt Bachrach och Baratz så föreligger ett maktförhållande endast under följande förhållanden; 1. det föreligger intresse- och värderingskonflikt. 2. Endera parten måste ge vika eller samtycka samt 3. Att endera parten måste kunna hota med negativa påföljder och den andra måste frukta detta hot (Beronius, 1986, sid 39).

3.3.3 Makt och inflytande

Den engelske sociologen Steven Lukes vänder sig mot deras enligt honom ensidiga fokusering på synligt och faktiskt beteende vid studiet av beslut respektive icke-beslut. Lukes citeras i Beronius där han hävdar att:

”/--/beslut eller icke-beslut är nämligen inte bara individers medvetna val mellan alternativ, utan också en effekt av strukturer vilka verkar på sätt som varken är medvetet valda eller förväntade.” (Beronius, 1986, sid 42).

Lukes ifrågasätter att om bara makt existerar vid faktiska konflikter ignoreras det kanske mest effektiva och försåtliga användandet av makt, nämligen att förhindra sådana konflikter att överhuvudtaget uppstå (Beronius, 1986, sid 41). Lukes inför ett mer socialkonstruktivistiskt perspektiv då han hävdar att makt inte kan reduceras till termer gällande individer, beslut och beteende. Lukes menar att maktbeteendet måste förstås som socialt och kulturellt formade i grupper-, kollektivs- och organisationers beteende, vare sig aktörerna är medvetna om det eller ej. ”*A kan utföra makt över B genom att få honom att göra vad han inte vill göra, men han utövar också makt över honom genom att influera, forma eller determinera hans önskningsar.*” (Beronius, 1986, sid 42). Lukes hävdar att en av maktutövandets mer produktiva effekter är förmågan att förtränga eller förvränga aktörernas konfliktupplevelse. Lukes frågar sig om det inte tillhör maktutövandets kännetecken att just förhindra oenigheter genom att forma människors perceptioner och preferenser, så att de (mer eller mindre) accepterar sin roll inom den rådande ordningen (Beronius, 1986, sid 42).

3.3.4 Begreppsanalys

Vidare skiljer nämnda maktforskare, utom Mathiesen och Lukes, ut maktbegreppet från andra begrepp. Dessa är relaterade till makt men, betonar de, är *inte* former av makt. Dessa är *tvång* som skiljer sig från makt genom att den enas mål nås trots att den andra

"icke-samtycker". Hotet måste verkställas och är således inte längre något hot. *Manipulation* ses som en aspekt av tvång på grund av den bristande valmöjligheten. Det är valsituationen för den som är pressad som identifierar förekomsten av makt. Det tredje begreppet är *inflytande*; den andre ändrar sig utan hot om allvarliga följder. Det sista är *auktoritet*; maktens antites, genom att lydnaden här bestäms av att den lydande själv finner ordern förnuftig i förhållande till sina egna värderingar (Beronius, 1986, sid 40).

Dessa snäva definitioner kritiserar av Mathiesen, som menar att definitionerna öppnar vägen för en maskering av makten. Han hävdar att de utifrån vissa givna premisser resonerar sig fram till att ett visst förhållande beskrivs som *makt*, medan ett annat beskrivs som *auktoritet* och inte makt. Det tredje förhållandet beskrivs som *inflytande* och "är" varken makt eller auktoritet och det fjärde "är" *tvång* och varken makt, auktoritet eller inflytande (Beronius, 1986, sid 40). Lukes hävdar likt Mathiesen att tvång, manipulation, auktoriteter och inflytande är former av makt. Makt innebär konflikt men, betonar Lukes, den måste inte vara direkt observerbar (Beronius, 1986, sid 42).

Enligt Foucault är makt inte *objekt* utan väsentligen praktik. Han avvisar objektfilosofin och menar att inget existerar "i sig" utan är kulturellt betingat. Makt är inte, så skulle man kunna sammanfatta Foucaults tanke skriver Beronius, makt *utövas* (Beronius, 1986, sid 22). Foucault hävdar att makt inte finns, men de praktiker i och genom vilka makt existerar, de finns potentiellt överallt (Beronius, 1986, sid 32). Makt identifieras som ett förhållande *mellan* parter, detta förhållande är enligt Foucault lätttrubbat (Beronius, 1986, sid 23). I en maktanalys krävs det att fokus läggs på hur dessa praktiker opererar och under vilka betingelser och till vilket pris det sker och på så sätt specificera hur makt opererar, vad den gör och hur den gör det.

3.3.5 Mathiesens maktanalys

Mathiesen beskriver viktiga variabler i ett maktförhållande. Enligt honom blir detaljer och förändringar som kan ses som oviktiga för en utomstående väldigt maktbärande för en intagen (Mathiesen, 1978, sid 46). I och med detta utomståendeperspektiv kan det innebära att makten maskeras. Denna maskering av ett maktförhållande kan uttryckas på olika sätt. Ett grundantagande i hans maktanalys är att i den mån som den ena eller båda parter anser belöningar, bestraffningar, beteendebegränsningar eller vad det nu är – som betydelsefullt för dem själva, innebär en maktutövning i förhållandet. Vidare

skriver Mathiesen att ju mer betydelsefullt det är för parten, desto mer makt kan vi säga att utövaren har över den andra (Mathiesen, 1978, sid 45ff). Mathiesen hävdar att det är genom närhet till utövningen som vi ser makten, för genom närheten ser vi betydelsen av viljeutövningens objekt för den underordnade. Mathiesen hänvisar till tidigare forskning av Milgram och Christie vars experiment givit upphov till teorier om att ju större avstånd mellan vårdare och intagna, desto större benägenhet att använda maktmedel. Han nämner en serie psykologiska processer, sociala arrangemang och stora institutioner och hävdar att de är uppbyggda för att bland annat skapa så stort avstånd mellan människor att makten förvandlas på det sätt som nämnts (Mathiesen, 1978, sid 46ff).

Mathiesen hävdar att en maskering av makten leder till att vi ofarliggör och resignerar inför makten. Maktens bevarande är beroende av att människorna som makten utövas mot förblir vanmäktiga (Mathiesen, 1978, sid 76). Han menar att maktens motsats inte är motmakt utan vanmakt och att makten vilar på vanmakt (Mathiesen, 1978, sid 83). Mathiesen nämner en rad olika maskeringar som kan ske i en maktanalys. Nedan följer två för uppsatsen relevanta perspektiv.

3.3.6 Makten maskeras då den ses utifrån

Mycket tyder på att de anställda i fängelset delvis har en helt annan syn på maktförhållandena där än de intagna. Detta visar en rapport av Mathiesen 1965, att de intagna på anstalten menade att de anställda hade betydande makt över dem. De anställda däremot, menade att de själva hade liten eller obetydlig makt, eller att de kanske rent av var maktlösa (Mathiesen, 1978, sid 59). Det är enligt Mathiesen den underordnades uppfattning om förhållandet som har mer prioritet då en definiering av maktrelationen görs. Det är viktigt för att undvika att makten maskeras och för betydelsen av ”viljeutövningens objekt” för parterna att värdera makt inifrån. En annan maskering är att hävda att förhållandet är helt maktomt (Mathiesen, 1978, sid 62).

3.3.7 Makten maskeras som byråkrati

Var finns makten då vi följer order? En situation som Mathiesen definierar som följande:

”en situation där den överordnade ovanifrån åläggs att utföra en viss handling utan att han har någon praktisk möjlighet att nyansera handlingen och samtidigt kunna bli accepterad.”
(Mathiesen, 1978, sid 66).

Vid tidigare analyser av ett byråkratiskt maktförhållande har vetenskapen ursäktat sig genom att betrakta den överordnade som tjänsteman i en organisation, han har en oundviklig roll i byråkratin. Vilket innebär att det skett ett medvetet eller omedvetet bortseende från att beslut trots allt fattas på alla nivåer i byråkratin. Organisationens byråkratiska struktur eller krav används då av den överordnades som flykt ifrån sitt personliga ansvar. Detta accepterar inte Mathiesen som hävdar att strukturen utgör något som utan vidare fråntar individen hans ansvar (Mathiesen, 1978, sid 68ff).

3.4 Disciplin som maktteknik

3.4.1 Definitioner av disciplin

Enligt sociologen Emilé Durkheims definition beskriven i Beronius bok är disciplin en normaliserande praktik vilka reglerar människors beteenden och betvingar deras attityder (Beronius, 1986, sid 103). Foucault definierar begreppet disciplin på liknade sätt som han gör med begreppet makt, disciplin utövas och får konsekvenser endast genom de praktiker som utövar den. Detta gäller även vid oavsiktligt utövande, i disciplineringen finns inget ansvarstagande (Beronius, 1986, sid 29). Disciplinär kallar Foucault den mikromakt som är centrerad till individen som ett objekt att manipulera; det är frågan om en produktion av läragtiga och fogliga individer som också ska vara produktiva krafter. Disciplin är en *teknik* (sätt att) och en *teknologi* (kunskap om sätt att) för att behandla individer som objekt att forma och omforma. Disciplineringen riktar sig enligt Foucault mot det (ännu) icke-konforma och dess ”arbete” består i att reglera, ordna, forma och kontrollera individer genom träning och normalisering (Beronius, 1986, sid 28). Även Henri Fayol definierar i Beronius bok disciplin i avseende att skapa lydnad, aktning och arbetsamhet och att den förutsätter auktoritet. Men disciplin beror inte bara på auktoritet utan också på förekomsten av sanktioner eller hot om sanktioner, exempelvis varning eller tillrättavisning (Beronius, 1986, sid 76ff).

Enligt Weber är disciplin produktiv. Den utmärks av ett speciellt sätt – *modus operandi* – att få vissa saker och förhindra andra att bli utförda. Som allmän innehållsdeklaration utmärks disciplinen hos Weber av att en order åtlöds snabbt, automatiskt, stereotyp och exakt av en eller flera aktörer som är speciellt tillsatta för att verkställa ordern men innan disciplinen resulterar i några konkreta arbetsresultat måste

den producera själva lydnaden. Hos Weber, skriver Beronius, betyder det att disciplineringen metodiskt ”tränar” de underlydande att underkasta sig en viss ordning och att det sker utan invändningar. Begreppet disciplin, skriver Weber, inbegriper den inövade kritik- och motståndslösa lydnaden (Beronius, 1986, sid 65).

3.4.2 Disciplin genom roller och normer

Beronius beskriver en organisation som likt häktet bär starka hierarkiska och byråkratiska tendenser. Den fasta plats en individ anvisats utgör en i ett system av platser. Olika platser har olika kännetecken, *klassificerade* och *rangordnade* till ett system. Det är disciplinen som organiserar platserna till ett bestämt system av följder, grader och ranger samt grupperar platserna hierarkiskt och pyramidalt. Disciplinen är framförallt rangordnandets konst. Dessa platser är differentierade så att makt och kontroll inte ligger hos individen utan är investerad i organisationens hierarki och befogenheterna faller med lägre tjänst (Beronius, 1986, sid 11ff). Inom organisationen är viktiga variabler ledarskapsstil och informella grupper. Organisationen har officiella regler som förväntas ge konsekvenser i arbetarnas värderingar och beteenden. Den informella organisationen består av värderingar, normer och beteenden som utvecklats vid sidan av de officiella reglerna. Detta är ett resultat av interaktion mellan individ och grupp med stark social kontroll (Beronius, 1986, sid 83).

Inom grupper utvecklas vid ansträngda förhållanden något som Thylefors i boken ”*Syndabockar*” kallar kollektiva försvarsmekanismer. Dessa formar gruppens atmosfär och används för att avvärja inre och yttre hot. Gruppen kräver konformitet (Thylefors, 1999, sid 19). Denna konformitet kan exempelvis uttryckas genom normer. Normer är, enligt Thylefors, antagande och förväntningar om vilka beteenden som är bra eller dåliga, lämpliga eller olämpliga, tillåtna eller otillåtna. Deras funktion är att skapa förutsägbarhet och trygghet i samspelet och skydda egna och andras självuppfattning. Normerna syftar också till att hålla ihop en grupp och minimera yttre och inre hot genom att stabilisera maktfördelning och relationer (Thylefors, 1999, sid 69).

3.4.3 Tradition och disciplin

Weber hävdar att följa en organisations ”moral” är att underkasta sig dess skick och bruk. En organisations konvenser är detsamma som de traditionella sätt att agera och värdera som organisationen påbjuder. Traditionen är den högre auktoritet man följer, inte för att de beordrar något bra eller dåligt, utan för att den kommenderar som

sedvänja, som den genom tiden etablerade vanan (Beronius, 1986 sid 147). Om saker och händelser regelbundet upprepas får det enligt Weber karaktär av att vara något normativt påbudet, det blir till en vana. I Beronius bok beskrivs Webers tre förklaringar till människors underkastelse; 1. *Sedvänja*, dvs. när underkastelsen följer traditionella spår endast på grund av att människor är "vana" vid det. 2. *Konvention*, vilket innebär att moment av tvång och sanktion är starkare involverat för att påverka underkastelsen. 3. *Rättsordning*, vilken uttrycker den mest öppet repressiva underkastelsemekanismen. eftersom herraväldet upprätthålls via ett hot om användandet av fysiska och/eller psykiska tvångsmedel från en tvångsapparat. Med detta innebär det att det finns en eller fler personer med speciell uppgift att vara beredd att genomdriva ordningen med hjälp av medel som är avsedda för detta (laga tvång) (Beronius, 1986, sid 62).

3.4.4 Inneslutning/uteslutning

För att förstå hur disciplin opererar använder Beronius sig av Foucault. Han skiljer på två olika praktiker som arbetar utifrån inneslutning respektive uteslutningsmekanismer. Inneslutningspraktiker arbetar med individer och analyserar dem i slutna rum för att kunna mäta, klassificera, anpassa och forma dem. Detta gäller institutioner som exempelvis fängelser, sjukhus och skolor (Beronius, 1986, sid 125). Inneslutningsmekanismen tar sig uttryck i den dokumentation som görs över individer. Vilket leder till en fördubbling av individen i subjekt och objekt, med syfte att forma och anpassa individen, göra henne till ett objekt. Den subjektiva aspekten är att denna registrering kan användas emot individen (Beronius, 1986, sid 126). De bland annat personaladministrativa informationsteknikerna uttrycker denna fördubbling. Den på detta sätt förtingligade individen placeras i ett nät av skrifter eller också blir de sittande fast i ett tjockt lager av dokument (Beronius, 1986, sid 128).

Uteslutningspraktikerna utövar disciplin genom så kallade normaliseringstekniker genom att utesluta det avvikande. Exemplifieras av Foucault genom ett samhällsfenomen kallat "*ostrakismen*". En disciplinerande och homogeniserande maktteknologi som genom individers bekymmer för och rädsla att bli avvisade leder till anpassningssträvan. Foucault talar om makrofysisk ostrakism vilket praktiseras legitimt av staten och samhället genom rättsorganisationen. På individnivå finns mikrofysisk ostrakism som praktiseras i de mellanmänniska relationerna. Den vilar på sociala normer och den som inte anpassar sig blir avvisad. Makt är inte bara ett sammanfall

mellan legalt och legitimt, såsom Weber analyserade det, utan i högsta grad också en process där ”det normala” via ostrakismen får fotfäste som tvångsprincip (Beronius, 1986, sid 139ff).

3.5 Makt i organisationer

3.5.1 Underkastelse

Thylefors beskrivs olika organisationstyper med hänvisning till A. Etzioni och hans analys av vad som motiverar människor att följa en organisations normer. Utifrån den maktstruktur som dominerar särskiljer han två typer av organisationer: ”*Tvångsorganisationer*”; som använder tvångsmakt, för att påverka. De får medlemmar som är likgiltiga, negativa eller i bästa fall laglydiga ögontjänare. Den andra organisationstypen kallas ”*Nyttoorganisationer*”. Här försöker man få kontroll via materiella medel. Etzioni hävdar att en sådan organisation tenderar att få beräknande medlemmar. Egenintresset stärks hos medlemmarna. (Thylefors, 1999, sid 78).

Foucaults beskrivning i Beronius av hur den allomfattande makten fungerar i en organisation, det kan gälla murar, lås, lagar och journaler men även idéer, moral och normer som regleringsprinciper för mänsklig samvaro (Beronius, 1986 sid 32).

3.5.2 Byråkrati

Weber skiljer på makt och herravälde. Enligt honom föreligger makt när en person kan få sin vilja igenom en social relation trots motstånd. Makt är socialt formlöst och kan förekomma överallt. Det är svårhanterbart och det avfärdas enligt Beronius av Weber på grund av att det relaterar sig till motstånd och därmed till konflikter, instabilitet och potentiella förändringar. Herravälde är ett mer precist begrepp och uppvisar rationalitet och stabilitet (Beronius, 1986, sid 52). Byråkratin är ett sådant stabilt maktförhållande. Weber nämner en speciell ”tro” som ligger till grund för ett byråkratiskt förhållningssätt nämligen den relaterad till ”*legalt herravälde*”, där lydnad baseras på en tro att den person som ger order handlar pliktskyldigast i enlighet med föreskrivna lagar och förordningar (Beronius, 1986, sid 53). Vad som enligt Weber gör den ideala byråkratin överlägsen varje annan administrationsform är dess ”*opersonliga formella rationalitet*” (Beronius, 1986, sid 54).

Stora organisationer har, enligt Thylefors en byråkratisk grundstruktur. Strukturen syftar bland annat till att minimera mellanmänskliga konflikter och konsekvenser av

människans irrationella läggning (Thylefors, 1999, sid 80). Thylefors hänvisar till H Järnefors undersökning av byråkratiska organisationer. En av hans frågeställningar var; *”Vilka svagheter ur psykosocial synpunkt kan den byråkratiska organisationsformen ge en antydning om?”* Bland annat svarar han att arbete i relativt statiska byråkratier fostrar till rigida beteenden, gör aktören ofri och skapar svårigheter att ta ställning utanför regelsystemet (Thylefors, 1999, sid 86). Häktet kan antas ha en byråkratisk struktur men det innebär inte att strukturen behöver missbrukas, det är upp till var och en av personalen att ta ansvar för sitt eget beteende. I en organisation där det utförs arbete med att hjälpa, värna och stödja andra människor har enligt Thylefors personalen fri tillgång till syndabocker via klienterna. Syndabocksfenomenet aktiveras enligt Thylefors ofta när hela arbetsplatser befinner sig i en otillfredsställande situation (Thylefors, 1999, sid 113). Det är en försvarsmekanism som människor kan använda för att reducera frustration och ångest.

”Ibland är det redan samhälleliga syndabocker; kriminella, psykiskt sjuka, missbrukare eller tonåriga bråkstakar. /---/Klienterna ses som svaga och behäftade med fel och brister men som offer för sin bakgrund, otur eller sjukdom.”(Thylefors, 1999, sid 90).

3.6 Sammanfattning

Kommunikation är kanske det enda verktyg som de båda grupperna har till sitt förfogande för att överbygga den sociala distansen och lösa konflikter på. Utebliven kommunikation eller ett negativt kommunikationsmönster kan innebära onödiga dröjsmål och kan till och med leda till verbal aggressivitet om inte parterna får utrymme att kommunicera gällande sina åsikter och behov. Aggressiviteten kan reduceras om frustrationen minskar hos parterna. Vad aggressionsforskarna nämner som aggressionshämmande är den möjliga straffkonsekvensen, vilket kan antas leda till att konflikter inte uttrycks om det finns en möjlighet att bestraffas för detta. Men även om inte aggressionen uttrycks så slutar den inte att existera och detta kan påverka konflikter i en negativ riktning om det kanske finns gamla känslor som ligger till grund för den aktuella responsen. Den makt som vi finner intressant för uppsatsen är den disciplinerade formen av makt, vilket inte måste karaktäriseras av det öppna eller forcerande maktutövandet. I begreppet disciplin kan vi finna dess förutsättning, nämligen lydnaden. Lydnad kan definieras på olika sätt, men den förutsätter en eller annan maktform som vi tidigare behandlat framförallt genom Mathiesens teorier.

Kapitel 4. Redovisning av empiriskt material. Intervjuer med intagna

Vi har intervjuat fyra intagna och fyra vårdare på ett häkte. Intervjuerna ägde rum 3-4 december 2001. Vi har valt att kalla de intagna för **A**, **B**, **C** och **D**. En intagen hade varit häktad två gånger, en hade varit häktad många gånger. För de övriga två var det första gången de satt häktade. Rubrikerna i intervjuerna med de intagna är: *Konflikter, Relationer, Makt/Respekt, Kommunikation, Frustration/Det jobbigaste med att vara häktad*. Vi har valt att kalla vårdarna för **1**, **2**, **3** och **4**. Två av vårdarna hade arbetat på häktet i ca 1 år. En hade arbetat i 2 år och en hade arbetat i 15 år. Rubrikerna i intervjuerna med vårdarna är: *Konflikter/Konflikthantering, Relationer, Kommunikation, Makt, Arbetsmiljö*. Rubrikerna är grunden till de teman vi delat upp intervjuerna i.

Vi kommer efter redovisningen av intervjuerna att analysera materialet i ett eget avsnitt.

Konflikter

4.1 Konflikter mellan vårdare och intagen

A upplever inte så mycket konflikter nu, men det har funnits många tidigare. Han upplever att det är mer konflikter på anstalterna, i samband med t ex urinprov. **A** menar att man får ta det varligt i en konflikt med en vårdare på häktet, han säger att det är lätt att bli förflyttad till en observations -cell (OBS -cell som den kallas, en cell med en madrass på golvet och inget mer) om han säger emot för mycket, och väljer därför istället ofta att inte säga emot vårdarna.

B upplever inte så mycket konflikter på den avdelning han nu vistas, men det var värre när han först blev häktad och satt på en annan avdelning. Han tycker det beror mycket på bemötandet från personalens sida, att viktig information om rutiner inte förmedlades. När han frågade om något upplevde han tvärt nej från vårdarnas sida utan förklaringar.

C berättade om en konflikt där en vårdare skällt ut honom inför de andra häktade. Detta tyckte han var mycket jobbigt, men valde att inte säga något förrän han var i enrum med personalen. Han uttryckte då en önskan om att inte bli utskälld inför de andra, men fick ingen respons på detta.

D har inte upplevt någon speciell konflikt, utan tycker allt har varit lugnt. Han tycker inte det är så jobbigt att sitta häktad. *"Hittills har det varit som semester"*, som han uttrycker det.

4.2 Skillnad i hur konflikter hanteras av de intagna i häktet och i frihet

A menar att han håller tillbaka mycket aggressioner i häktet, att han håller mycket inombords och väljer sina ord. Han säger också att han vet hur han ska bete sig i häktet. I frihet har han kort stubin, och menar att man får det när man suttit på häkten och anstalter många år. Han beskriver en känsla av hat inom sig som byggs upp under tiden på häkten och på anstalt. Han beskriver sig själv som *"en tickande bomb"* när han kommer ut, och påpekar faran med detta både för sig själv och för samhället.

B menar att han hela tiden *"blir avklippt"* vid en konflikt i häktet, och att det inte händer något om han skulle klaga. Han tycker att vårdarna är stressade och otrevliga. Ute i frihet får han ett visst utlopp i konflikter, och kan ta tag i dem på ett annat sätt, med tex. argumentation.

C säger att han är lugnare på häktet än vad han är ute. Han använder inte sin makt på samma sätt som han kan göra ute.

D ser ingen direkt skillnad i hur han hanterar konflikter i häktet och på utsidan, däremot är han gladare och trevligare på häktet än ute, eftersom han haft alkoholproblem och blev mycket aggressiv av detta. Han menar att han blir en annan människa när han är alkoholpåverkad.

4.3 Möjligheter för de intagna att välja konflikthantering

A menar att han slutar att prata med en vårdare om det *"blir tjafs"*, och pratar hellre med en annan. **A** säger att vårdarna har tillräckligt mycket respekt för honom att de låter honom göra det.

B tänker inte på om det finns någon möjlighet i att välja hur han vill hantera en konflikt, han tycker att det är en envägskommunikation. Det blir bara värre om man blir arg och tex. kastar något, säger han.

C säger sig ha möjlighet att välja, det är han själv som bestämmer om han ska låta det vara eller om han ska fortsätta. **C** säger att han brukar tänka på om det är värt att fortsätta *"är det värt att stå för det här eller inte, det kan ju hända saker"* som han uttrycker det.

D säger att han har valmöjlighet, att han går rakt på sak.

Relationer

4.4 Allmänt om relationer

A håller avstånd till vårdarna *"vi är fångar och de är plitar"* säger han.

B menar att vårdarna är rädda för en del intagna, speciellt för de med restriktioner. Han tycker att personalen behandlar alla *”som om de vore seriemördare”*. En del vårdare är enligt **B** bra, men han tycker att det verkar vara stor personalbrist och att vårdarna inte hinner med.

C menar att han är trevlig mot personalen om de är trevliga mot honom. Han tycker att de flesta bemöter honom med respekt, men att han blir arg om de inte svarar honom på frågor, vilket enligt **C** händer ofta. Han säger också att de intagna blir behandlade som om de redan vore dömda. **C** tycker att vårdarna sätter en stämpel på de intagna.

D tycker att de flesta vårdarna är bra, men att alla kan ha dåliga dagar *”då de surar och glömmer av en till frukost”* som han säger.

4.5 Saker hos vårdarna som gör de intagna arga/Vad de intagna gör när de blir arga

A upplever ilska vid de enligt honom ofta förekommande visitationerna, han ser det som trakasserier från vårdarnas sida. **A** upplever mer konflikter på anstalterna och ser häktet mer som en *”mellanlandning”*. **A** säger att han skäller ut vårdarna efter noter om han blir arg, och menar att personalen blir lite passiva då eftersom de vet att **A** har stor makt över de andra intagna som då också kan bli arga. Samtidigt är han medveten om OBS -cellen och försöker ofta hålla tillbaka aggressioner.

B blir arg när vårdarna inte kommer när han trycker på knappen, *”man trycker inte för att jävlas”* som han uttrycker det. **B** gör inte så mycket åt detta, han uttrycker en känsla av maktlöshet, han tycker ändå inte att vårdarna lyssnar.

C blir arg av att det enligt honom är för mycket regler på häktet. Han tycker att *”vårdarna trycker på för hårt”*. Han säger att han anstränger sig för att inte förlora kontrollen över sig själv, för då blir han direkt nedskickad till OBS -cellen.

D tycker inte att det finns något hos personalen som gör honom arg, *”det knallar och går”* enligt honom.

4.6 Reaktionen hos vårdarna då det föreligger åsiktsskillnad mellan vårdare och intagen

A menar att det beror på, men att de oftast blir skickade vidare. Så fort det blir en konflikt blir man enligt **A** direkt förflyttad till en annan avdelning. Han säger att *”där är de jävligt snabba, man får ingen chans att förklara sig”*.

B tycker inte att han märker om de tycker olika om något, vårdarna visar enligt honom inte det. **B** säger att samspelet är minimalt.

C säger att det beror på, men att vårdarna alltid får sista ordet.

D säger att han inte har tänkt på det.

Makt/Respekt

4.7 Vad makt betyder för de intagna, om vårdarna och de intagna har makt över varandra

A tycker att makt är när han kan få någon att göra som han vill. **A** säger sig ha stort inflytande över de andra intagna, men att han är försiktig med att använda det på fel sätt. Han tycker att personalen har makt över honom i avseende besök och permissioner, att vårdarna kan styra det. **A** tycker dock att han ser detta mest på anstalterna. **A** menar att han ibland kan ha makt över en ny vårdare, särskilt om de är unga och osäkra. Han säger att han direkt ser om de är osäkra och att han ibland då försöker *"finta med dem så att de varken vet ut eller in"*.

B menar att makt på häktet betyder fullkomlig maktlöshet. Skulle han klaga sluter vårdarna sig och håller varandra om ryggen. **B** säger att han är absolut maktlös över sin situation och över vårdarna.

C menar att makt är något man får, inte något man tar. Man kan ta det säger han, men då är det inte riktig makt. Han tycker att personalen har makt över honom, *"även om jag inte vill erkänna det"*. **C** tycker inte att han har makt över personalen.

D har inte tänkt på vad makt betyder för honom, men han säger att vårdarna har makt över honom eftersom han lyssnar på vad de säger. Han tycker inte att han har makt över vårdarna, han måste följa deras regler och säger att det blir bäst för honom själv om han gör det.

4.8 Hur vårdarna ska bete sig för att vinna de intagnas respekt

A tycker att personalen ska ta sig tid, då kan man enligt **A** uppnå ömsesidig respekt.

B menar att vårdarna ska vara så öppna som möjligt, speciellt när man kommer som ny. Att vårdarna ska ta sitt kontaktmannaskap på allvar och att de ska informera om tex. rutiner.

C menar att vårdarna ska vara ärliga och bemöta de intagna på ett bra sätt. Förklara för de intagna hur saker och ting ligger till så att de inte behöver gå och undra hela tiden.

D tycker att vårdarna ska lyssna på vad han har att säga, och att de ska vara trevliga så att han kan prata med dem.

Kommunikation

4.9 Allmänt om kommunikation

A ser häktet som en sorts mellanlandning och säger sig ha större behov att prata med vårdarna ute på anstalt. Han vill inte släppa personalen på häktet in på livet. **A** säger att om en intagen pratar för mycket med en vårdare kan denne lätt bli misstänkt som angivare eller förrädare. Detta lär sig de yngre snabbt säger **A**, och de tyr sig därför hellre till de äldre intagna som förklarar hur saker och ting fungerar. Vänder en intagen sig till personalen blir han enligt **A** inte så populär. Vidare säger **A** att det är mycket oskrivna regler på häktet, bl.a. vad gäller interaktion mellan intagen och vårdare. Han säger att detta gäller vårdarna också, pratar en vårdare för mycket med en intagen blir kollegorna lite vaksamma. **A** tycker att det är så många saker som behöver göras hela tiden och som kräver vårdarnas hjälp, t ex telefonsamtal eller duschning. Han blir då lättirriterad, särskilt om han samtidigt har problem ute.

B menar att vårdarna inte hinner med det viktigaste på häktet, nämligen de intagna. Han tycker att det är ett *"våldigt hallå"* om allting, visitationer, besök mm. Om det krävs så mycket säkerhet, måste det finnas mer personalresurser tycker **B**. Annars får de sänka säkerhetsnivån. Hade det funnits mer personal hade de säkert pratat mer med de intagna. **B** tycker också att vårdarna skulle ha mer utbildning. Han tycker att många har en dömande inställning, att de drar alla över en kam. Han har försökt prata med avdelningschefen om detta, men det hände ingenting. **B** tror att personalen inte bryr sig eftersom de vet att de intagna bara är där under en begränsad period. Det finns inga varaktiga relationer på häktet menar **B**. Han tycker att det borde finnas konflikthanterare där, det är mycket konflikter inombords. *"allt som händer här suger man åt sig, varenda dålig vibration"*, säger han.

C menar att det finns vårdare som inte vill prata, de vill bara låsa upp och låsa dörren. Han tycker också att de ger olika information, en säger att något är okej, sedan kommer nästa och säger tvärtom. Det är förvirrande tycker **C**. Han säger också att om vårdarna är trevliga mot honom är han trevlig tillbaka. **C** berättar att han tycker att det borde finnas någon form av behandling på häktet, han säger att det finns någon enstaka vårdare som lyssnar, men att han tycker att det verkar som om en del vårdare inte vågar prata med de intagna av rädsla att verka för tillmötesgående när inte de andra vårdarna är det. Han skulle aldrig vända sig till en vårdare om han var ledsen.

D menar att man inte ska prata för mycket med personalen, det kan upplevas som fjäsk av de andra intagna. Istället pratar han med de äldre intagna som lär honom saker och

som han uttrycker det *"har lite mer erfarenhet inom det kriminella"*. **D** känner att han skulle kunna prata med vårdarna om han hade problem, men han har inte haft det än så länge. Han tycker att de flesta vårdarna är trevliga, utom *"när de har dåliga dagar"*. Han säger att han skulle vilja ha hjälp med sina alkoholproblem, att få vård istället. Häktet och fängelset kommer inte lära honom någonting, bara hur man blir skickligare på att begå brott. *"jag lär mig ingen läxa av att sitta här, om man säger så"*, säger **D**.

4.10 Om de intagna tycker att vårdarna lyssnar på dem i en konflikt

A tycker att vårdarna jämt skyller på tidspress. Det är för lite personal enligt **A**, de hinner inte. Han har lärt sig att bida sin tid. *"det är värre med ungpalsarna"* (de yngre häktade) **A** säger att de unga vänder sig till honom i stället och han lär dem hur de ska handskas med det hela.

B säger att vårdarna ibland låtsas att de lyssnar, men att han inte tycker att de gör det.

C tycker att det beror dels på vårdarna och dels på vad konflikten handlar om. **C** menar att om vårdarna vet att de har fel sticker de bara därifrån och säger att de inte vill diskutera det.

D säger att han går rakt på sak, men att han inte vet om de lyssnar på honom.

4.11 De intagnas intresse för kommunikation med vårdarna

A håller avstånd till vårdarna, han vill inte släppa in dem på livet. **A** säger att han ibland låtit sitt skägg växa ut eftersom han inte vill be vårdarna om en rakhyvel, han vill ha så lite med dem att göra som möjligt.

B skulle vilja att det fanns folk på häktet som lyssnade på de stora och ibland psykiska problem som finns på häktet.

C vill absolut inte prata med vårdarna, han tycker inte att de har någon empati. Det kan ibland finnas någon enstaka han skulle kunna prata med, men överlag upplever **C** att vårdarna tycker att de intagna får skylla sig själva som sitter där.

D vill prata med vårdarna ibland, men inte när de är på dåligt humör.

Frustration/ det jobbigaste med att vara häktad

4.12 Frustration/ det jobbigaste med att vara häktad

A säger att vårdarna ofta glömmer av de intagna på häktet, när de ringer på vårdarna för att t ex gå på toaletten får de enligt **A** ofta vänta länge. Han säger också att det är väldigt otrevligt att bli inlåst i en cell. Det är mycket frustration och känsla av

maktlöshet när vårdarna slänger igen celldörren i ansiktet på de intagna så fort det uppstår oenighet menar **A**. Men det jobbigaste är oron för de anhöriga på utsidan, speciellt när man sitter på en avdelning med restriktioner och inte får ta emot besök eller prata i telefon. **A** berättar att han blir lättretad då, men att han lärt sig att hålla det på en lagom nivå. Resultatet blir då istället en känsla av apati. Det är också jobbigt att vid minsta meningsskiljaktighet bli flyttad till obs- cell eller annan avdelning. Då känner **A** sig maktlös.

B upplever häktesvistelsen som mycket jobbig, han säger att han skulle vilja ha mycket mer information om vad som händer på häktet, t ex dagliga rutiner. **B** berättar att han suttit häktad i tre veckor innan han fick reda på att han hade en kontaktman, och då var det han själv som fick ta reda på det. Han tycker att vårdarna borde ha mer utbildning, att de skulle försöka att sätta sig in i hur det verkligen är att sitta inlåst i en cell helt avskärmd från omvärlden. Han uttrycker även en ängslan att ringa för mycket på vårdarna, det känns som om han besvärar varje gång. **B** säger att häktet och anstalt inte löser några som helst problem för honom, *”jag håller mig frisk i skallen genom att läsa och skriva, hade jag inte gjort det hade jag blivit hatisk och knäpp”* säger han. Han säger vidare att häktet bryter ner all positiv känsla och att han istället skulle behöva terapi och hjälp mot de enligt honom mycket skrämmande känslorna av hat och frustration. Han känner ofta sig mycket apatisk, och blir då rädd för sig själv.

C tycker det är jobbigt när vårdarna inte lyssnar på honom. Bara för att vårdarna har en position där de bestämmer över honom betyder inte det att de inte ska lyssna menar han. Han tycker att det borde finnas någon utbildad personal som kan lyssna bra. **C** uttrycker också en önskan att få gå något program eller vara med i ett projekt. Han säger att han inte kommer att bli lugnare i sig själv genom att sitta på häkte och anstalt. *”vad lär jag mig på att sitta i en cell? När jag kommer ut är jag tillbaka på ruta ett”*, menar **C**. Det som **C** tycker är värst med att sitta häktad är saknaden av familj och flickvän, att inte veta hur de har det.

D tycker att vårdarna ofta glömmer av honom, speciellt i början. Han fick inte sitt häktesbidrag i tid och fick vänta länge på att t ex duscha. **D** upplever det som att vårdarna försökte *”jävlas”* med honom, att de försökte sätta honom på plats. Han berättar också att det dröjde flera veckor innan han fick reda på att han hade en kontaktman som kunde hjälpa honom med frågor som t ex häktesbidraget. **D** påpekar att detta blivit bättre nu. Det jobbigaste enligt **D** var att sitta på en avdelning med restriktioner, han kände då stark oro för sin familj.

Kapitel 5. Redovisning av empiriskt material. Intervjuer med vårdare

Konflikter/Konflikthantering

5.1 Konflikter mellan vårdare och intagen

1 berättar om en incident med en tandborste som en intagen tog och försökte skada kollegorna med. Detta löstes med att personalen försökte lugna ner honom men det gick inte så de var tvungna att bryta ner honom och skicka honom till obs- cell. **1** berättar att hot förekommer ofta. De intagna blir otrevliga och krävande speciellt de som sitter i restriktion eller väntar på besök som inte kommer. Denna frustration hos de intagna måste enligt **1** bemötas med lugn, *"annars blir det konflikt och det är inte roligt. Den intagne mår säkert dåligt."* Ibland när man kommer med t ex maten kan de börja tjafsas och vara otrevliga. Konflikter bemöts av **1** med att lugna ned den intagne men ibland med konfrontation då det gäller kollegors säkerhet. *"I en sådan situation måste man vara snabb, bryta ner dem, ta dem till obsen till de blir lugna. Där får de sitta så länge de är arga, det är nödvändigt när de t ex. kastar saker"*. **1** betonar att det är en del av jobbet att vara lugn och stabil. **2** säger att de intagna kan känna sig bestraffade av personalen och att de är lite överkänsliga för vårdarnas signaler mot dem. Konflikter löstes i första hand genom prat och det underlättar om den här intagne är känd sedan tidigare. Vårdare nummer **3**'s arbetssituation är annorlunda och har inte en traditionell vårdarroll utan är arbetsledare för dom intagna. Speciellt utvalda intagna som sökt en sysselsättning under deras tid i häktet kan tilldelas arbete. De kan arbeta som städare, tvättare eller kökspersonal. Dessa tjänster kan ses som en slags belöning för de intagna. **3** upplever nästan inga konflikter med dom intagna. De är mer som arbetskollegor och om det är så *"att personkemin inte stämmer och vi inte alls går ihop, så har vi inte kvar dom i köket, utan vi byter ut dom i stället"*. **3** berättar att *"har vi konflikter som inte löser sig så kommer vi inte konfronteras med varandra. Då behöver dom inte jobba kvar och blir det väldigt livligt så kan de flytta till en annan avdelning också"*. **4** berättar om en intagen som gjorde ett rymningsförsök. *"Så helt oväntat. Då blir man fruktansvärt förbannad. Adrenalin sprutar, men skall ha tag i honom till varje pris. Man vill inte få tag i honom för man vet inte vad man skall ta sig till å andra sidan gör man ju allt för att ta honom. Ändå så har man ju de spärrarna, självklart."* Enligt **4** så gav han upp och det gick *"väldigt lugnt tillväga. Han var livrädd vad som skulle hända honom."* **4** definierar en konflikt som följande; *"När man får en situation när man är*

aggressiva båda två då är det ju en negativ konflikt. Självklart kan en konflikt vara något som man löser verbalt också men det är väldigt sällan. Konflikt kan också vara tjafs, då man står och gapar i korridoren över någonting som de inte får gjort, som de tycker att vi har gjort fel. Det anser jag inte vara en konflikt utan det pågår från det man kommer till man går hem. Storkonflikter då man ligger och råslåss det händer inte ofta. På en restriktionsavdelning där de inte får lov att ringa eller ha besök är de intagna i en fruktansvärd kris. De är ju helt förlitade på vad jag gör för dem. Och går det inte fort nog, för oftast tar det tid att få tag i förhållningsledare, åklagare och allt det som dom vill ha gjort för att få fram ett meddelande. Då tycker de att jag inte gör det tillräckligt fort. Och då blir det en konflikt.”

5.2 Agerande vid hotfull situation

1 säger att det är viktigt att hela tiden ha ett säkerhetstänkande och att man skall undvika konflikter. **1** ”*tänker ofta när man kommer till jobbet att man ska hem också*”. **1** försöker att prata med den intagne och går inte det ifall de är s.k. ”*psykopater*”, men om de är normala så hjälper det att stänga dörren och sedan komma tillbaks. Om en intagen blir hotfull så kan man ”*bryta ner honom och låta honom byta avdelning*”. Den häktade kommer inte tillbaka från obs cellen, han flyttas. Det är bäst för alla, så han börjar om med ny personal. **2** säger att det kan bli högljutt ibland men det händer inte så ofta att en situation blir hotfull. **3** som arbetar som arbetsledare trycker i så fall på larmet som alla vårdare bär på sig hela tiden ”*för det finns såpass mycket som de kan ha som vapen därinne*”. Men säger att det aldrig har hänt något på grund av att det är en sådan förmån för de intagna att arbeta i det arbetslag hon leder. **4** säger att man försöker att läsa av den intagne och hans ansiktsuttryck. ”*Det brukar man kunna läsa av i ögonen om man skall ta ett steg framåt eller om man ska backa eller trycka på larmet.*” Även **4** skiljer på normala och intagna med psykiska problem. ”*Oftast så är de bara verbalt aggressiva, det är väldigt sällan de går fram och smäller till en på käften innan man kan känna av att de skall göra det. Oftast är det psykiskt sjuka, de vet inte vad de gör.*” De friska har den spärren. ”*Men självklart att man kan bli rädd och jag menar känner jag den rädslan så är jag ju nära mitt larm. Eller att jag drar mig utåt eller blir högljudd för att de andra vårdarna ska höra mig för att någon mer skall komma*”.

5.3 Handlingsmöjligheter vid hotfull situation

1 nämner tre handlingsmöjligheter i den ordningsföljd som han använder i en hotfull situation; *"prata, larma, ingripa"*. **2** försöker att prata och ta reda på varför den intagne uppträder hotfullt och försöker att lugna ner situationen. *"Vi ingriper aldrig själva om man inte är så illa tvungen, utan vi stänger igen dörren och trycker på larmet eller hämtar mer personal."* **3** nämner samma tre handlingsmöjligheter som **1**. I första hand är det larmet och invänta personal. *"Jag har ju inte så jättemycket att sätta emot"*. **4** säger *"alla tre, sen är jag själv med i en insatsstyrka som häktet har./---/Där vi har full utrustning med sköldar och hela paketet. Men det är ytterst sällan vi tillgriper den"*. Insatsstyrkan har kommit till för att det var ganska mycket hot och våldsituationer. Den är till för att varken intagna eller personal skall komma till skada, *"vi är ju specialutbildade hur vi skall ta ned dem med minsta möjliga skada. De gånger vi har behövt använda den så har det fungerat hur bra som helst. Oftast så blir de ju rädda bara de hör oss och lägger sig ned"*. **4** berättar att om det blir *"utbrott så är det tyvärr återigen de som vi inte skall ha, de psykiskt sjuka"*. Det är enligt **4** fruktansvärt frustrerande; *"man skall inte stå och trycka upp en stackars psykiskt sjuk människa, de skall ha medicinering och få vård"*. Eller om den intagne har en avtändning eller är inne i ett hårt missbruk, det är sällan en frisk person får utbrott. *"Det finns ofta en förklaring, det finns ingen som hoppar på en personal eller slår sönder en cell eller om det inte finns det här andra i bakgrunden"*.

5.4 Vårdarnas befogenheter till fysiskt våld

1 säger att *"vi kan sätta honom i en obs - cell om han är farlig för sig själv eller andra"*. Eller så kan de lägga honom i en bältessäng. Läkaren bestämmer hur länge han ska ligga där. **1** säger att efter obs - cellen kan den intagne komma tillbaka till samma avdelning. *"Men det beror på personalen, har han hotat personalen vill vi ju ofta att han ska byta avdelning."* **2** svarar inte på frågan. **3** har inte gått någon utbildning och använder i första hand larmet. *"Så är det inte riktat mot mig så gör jag ingenting mer än att trycka på larmet. Och är det riktat mot mig så försöker jag ju hålla det så lugnt som möjligt tills personalen kommer"*. **4** säger att *"mina befogenheter är att jag får tillgripa det våld som behövs för att få situationen under kontroll"*.

5.5 Belöningsystem och Bestraffningssystem

1 svarar att *"absolut inte, det har vi inte, vi är inte här för att straffa någon"*. Om de smugglar in knark eller slåss så är, *"det enda vi kan göra är att flytta dem, max är restriktioner"*. Interna restriktioner utfärdade av chefen, de håller max fyra dagar och ombeprövas efter dessa. **1** säger att det är viktigt att de lär sig. **1** säger att *"självlärt kan de få belöning om de gör något bra, de kan få jobba på häktet, städa. De som sköter sig bra kan få jobba. En mycket bra förmån, tiden går lite fortare, de tjänar lite pengar, självförtroendet blir bättre"*. **2** säger att det finns inget uttalat sånt system, men sköter de sig bra får de vissa förmåner. Exempelvis kan de få vara på gemensamhetsavdelningen där de får umgås när de inte har restriktioner. De intagna måste visa att de passar där annars kan man inte vara där. Där finns kanske fyra, fem personal på kanske 30 intagna. **2** säger att *"de vet att skulle det bli strul däruppe stängs det"*. **2** nämner också gruppbestraffning; *"ju mer de bråkar desto hårdare blir det och de vet de om"*. **3** nämner också avdelningarna som en del av detta system. *"Sköter de sig så kommer de upp till den avdelningen där jag är, till gemenskapen. Och de som inte sköter sig, de som är väldigt bråkiga och stökiga kommer till en speciell avdelning där det är mycket personal. De har ju inte samma frihet, alls"*. På gemensamhetsavdelningen säger **3** att det finns mycket personal också *"för att det är 30-40 stycken som rör sig lösa. Men det är inte alls på samma sätt utan det är ju de som sköter sig"*. Bestraffningssystemet innebär enligt **3** att *"om de missköter sig här uppe så åker de ned till en stängd avdelning"*. **4** säger att vårdarna inte har många belöningar att ge de intagna. Det finns vissa arbetsuppgifter. *"Vi har ju flera intagna som nästan suttit ett år, dem ger vi jobben. Så att de känner att de får tiden att gå och att de gör något meningsfullt. Det är ju den lilla belöningen som vi kan ge"*. Angående bestraffningar nämner **4** förflyttning från gemensamhetsavdelningen; *"om du beter dig illa där så straffas du bort från gemet. Men annars så har vi inga bestraffningar."* **4** säger att om en vårdare *"vill jävlas med någon"*, kan han eller hon säga att; *"Nä, telefonen är upptagen, fast den inte är det. Men det är makt."* På frågan om detta förekommer bland vårdarna svarar **4**; *"Ja självklart det förekommer"*.

5.6 Hur vårdarna arbetar för att häktet skall vara så konfliktfritt som möjligt

1 säger att vårdarna strävar efter att jobba bra tillsammans som arbetslag. Med *"god vårdnad, säkerhet och påverkan"* och ett undvikande av att använda våld. **1** säger att *"det är svårt att säga konfliktfritt eftersom det är två parter, det kommer från andra*

sidan också". **2** hänvisar till det kontaktmannaskap som innebär att vårdarna har ansvar för en eller flera intagna. Detta underlättar för kommunikationen säger **2**. "Så man kan skapa en relation så att det blir lättare att prata om saker och undvika missförstånd. Ju bättre kontakt man har desto lättare blir det att meddela negativa saker och undvika konflikt." **2** betonar vikten av ett konsekvent bemötande från personal till intagna. "Att vi i personalen pratar med varandra så man vet vad den andre sagt och gjort så att det blir konsekvent i besluten så att ingen upplever att t ex just en person är ett jävla svin, bra om alla håller samma linje." **3** berättar om den mellanmänskliga relationen som ett verktyg att förebygga konflikter. "De öppnar ju sig väldigt mycket och man får väldigt mycket förtroenden. Man får visa samma respekt tillbaka som de visar för en. För att visa att man tar dem på allvar och att de är människor och man försöker att hålla sig på samma nivå." **4** berättar att de jobbar i små enheter på varje avdelning och det som är väldigt viktigt är att den konstellationen fungerar. "För mår inte personalen bra går det ut över de intagna." Arbetet kräver att vårdarna har information och kunskap att ge de intagna för att kunna tillgodose deras behov. Är de underbemannade så blir det konflikter. "Det är mycket runt omkring som måste fungera. Och då blir det inga konflikter eller så kan jag inte säga, små konflikter blir det ju alltid. Men de stora konflikterna kan man ju undvika". För att undvika konflikter inte bara mellan vårdare och intagen utan även mellan intagna så har häktet har sedan ett och ett halvt år fått en "strul – avdelning". "Annars har vi haft alla strulgubbar sittandes på flankarna. Och då var det väldiga problem för då kunde dom störa en hel avdelning så att hela avdelningen var i kaos". Det är en slags bestraffning att komma till den avdelningen och där får de sitta tills dom lugnar ned sig. Vad det gäller gemensamhetsavdelningen så är det viktigt att hålla eventuella gängmedlemmar ifrån varandra. "Varje intagen har ju en akt, i den akten kan man ju hitta mycket och den går vi igenom väldigt noga. Vi gör alltid en säkerhetsbedömning på alla som kommit in och då är det väldigt viktigt att det kommer upp. För det kan ju bli hemska situationer på "ett gem" eller en gemensam promenad." Ytterligare en förebyggande åtgärd säger **4** är att "vi skickar ju ytterst sällan upp de som förgripigt sig på barn eller våldtäktsmän till en gemensamhets avdelning. Det tar ju de intagna själva hand om så fort vi tittar bort, så det gör vi inte. /--/Det är därför vi har specialanstalter, de går inte att blanda, inte ens här på häktet gör vi ju det".

5.7 Utbildning i konflikthantering

1 har deltagit en två dagars -kurs i konflikthantering. Ska gå en längre kurs till våren. Vad **1** lärde sig på dessa dagar var att inte vara hotfull och ha ett bra kroppsspråk. Vara vänlig och lugn. *"Inte bra att lova nåt man inte kan hålla, det skapar problem."* **1** betonar att vårdarna inte ska vara för snälla för då blir de intagna krävande. **1** säger att *"vi jobbar som ett lag, om jag är för snäll och min kollega inte kan vara det, så blir det konflikter"*. **2** har gått två kurser som anordnats av Kriminalvården, sju veckor i Norrköping och nio veckor i Göteborg. Kurserna innehåller föreläsningar och praktiska exempel i självförsvar och det var mycket lagar och paragrafer. **2** säger att *"det gav en del, men alla har väl sitt eget sätt att lösa konflikter, svårt att ändra på genom att gå en kurs"*. **3** har endast gått den säkerhetsutbildning som är obligatorisk för alla nyanställda. Där får de lära sig *"om larm och om nödutgångar och vad man skall göra i olika situationer"*. **4** säger att vårdarna inte fått mycket utbildning i konflikthantering. De kurser vi har fått är lästräknade. Kurserna innehåller föreläsningar och lite rollspel. **4** tycker att det har *"varit givande, lite svårt var det i början för man tycker att man spelar ju inte sig själv ändå. Men det är roligt att prova på det, men man undrar om jag hade reagerat så i verkligheten"*.

Relationer

5.8 Syn på de intagna

1 ser dem som människor som är misstänkta. *"Vi är inte här för att straffa dem/---/ Vi är vårdare, inte vakt"*. Man *"måste ha god människosyn"*. Det är enligt **1** viktigt att tänka långsiktigt och att inte agera emot de intagna att *"de blir bara värre när de kommer ut"*. **1** säger att häktet är ett vårdinstitut och att de strävar efter *"bättre ut"*. Detta innebär att *"du som häktad ska vara bättre än när du kom in. Vi ska hjälpa dem med det"*. Detta görs enligt **1** genom *"säkerhet, god omvårdnad, påverka"*. **2** har samma syn på de intagna som **1** och säger *"de är som vilka som helst, bara det att de är misstänkta"*. **3** säger att *"det är vanliga människor som har kommit fel av en eller annan orsak"*. **3** som arbetar med de intagna ser dem som arbetskamrater. *"Men distansen finns ju där, alltid. Man blir ju aldrig så intim, när man pratar, inte om sig själva"*. **4** ser de intagna *"som vanliga människor, som vem som helst. Det är ganska lätt och hamna här, det kunde vara jag själv eller en släkting till mig"*.

5.9 Noteringar om den intagnes beteende och informationens påverkan på relationen

1 berättar att vårdarna skriver på tavlan om den intagnes beteende, är han t ex aggressiv måste man vara försiktigare och detta menar **1** är mycket viktigt. **1** säger att den informationen måste vårdarna ha för att "veta vem personen är". **2** säger att några noteringar inte sker direkt vid intagningen förutom om den intagne skulle vara extremt bråkig eller så. Efter en vecka eller två ska den intagne till en avdelning, (innan dess sitter de intagna på en mottagningsavdelning) då gör personalen en säkerhetsbedömning, där man skriver uppförande. **2** säger att det påverkar så att man blir "mer försiktig och tydlig så att han inte blir irriterad i onödan". Detta beror på att "man försöker hela tiden förebygga situationer". **3** säger att det finns papper på vad de intagna sitter för och att det finns möjlighet till den informationen. **3** säger att "det har jag inte heller gjort ännu. Jag utgår helt och hållet från det de säger". **4** säger att den informationen får vårdarna av polisen. "Så då har vi fått information redan innan han kommer upp. Sen självklart så läser vi av de så mycket vi kan, så att vi vet var vi skall placera honom". Denna information påverkar vårdarna enligt **4** på så sätt att om den intagne anses vara labil vidtas säkerhetsåtgärder. Denna säkerhet menar **4** är en nödvändighet. "Annars fungerar det inte. Det går inte. Gör vi tvärtom så har vi gjort fel". Och tyvärr, säger **4** så kommer de flesta av dem tillbaka och då vet vårdarna innan vad de har haft för beteende.

5.10 Rädsla

1 säger att det är "viktigt att inte visa att man är rädd", **1** har aldrig sagt till en intagen att han är rädd. Det går enligt **1** att säga så till vissa men inte till alla, "för då kommer de fram och ser sig som vinnare". **2** säger att det "ibland händer det att man blir rädd, men jag är inte rädd att gå till arbetet". **3** har inte känt rädsla och förklarar detta med att. "De är ju så väl medvetna att de har så mycket fördelar med att vara i...." **3** säger att "gör de någonting så åker de ner och sitter inlåsta i en sju kvadratmeters cell dygnet runt. Och så får de ju antagligen förlängt straff också då eller våld mot tjänsteman. Det är de medvetna om det också". **4** säger att man inte låter en intagen veta om man är rädd. "Det sitter i ryggmärgen, man vill liksom inte, jag skulle inte säga till en intagen, du gör mig rädd. /---/För då får han ett övertag".

Makt

5.11 Vad makt betyder för vårdarna och om vårdarna har makt över de intagna

1 säger att "makt betyder auktoritet" Det är den makten som innebär att man kan påverka som enligt **1** gäller på häktet. **1** säger att vårdarna "inte har makt över de häktade, tyvärr". **1** hänvisar till de lagar som måste följas. "Men det är vi som bestämmer, annars funkar det inte, med t ex rutiner. Rutiner är mycket viktigt, annars funkar det inte". **2** definierar makt som följande; "att man kan påverka andra människor eller andra blir påverkade av ens egna handlingar". **2** säger att "... har makt över de häktade, det är inget snack om den saken". **3** säger att makt kan vara mycket; "makt det kan dels vara att man har mycket pengar, det kan vara att någon annan har känslor för en att man har makt över någon. Och det kan vara en chefsposition, de har ju makt". **3** vill inte kalla sin position som maktbärande. "Jag vill inte kalla det makt." **3** säger sig ha koll på de intagna men har inte "någon makt över en person". **4** beskriver sin makt som följande; "min makt är att jag kan stänga dörren och gå därifrån". **4** påpekar att detta är en valmöjlighet som inte delas av de intagna. "Självklart så har jag makten över hans liv, visst har jag det. Jag kan välja att inte lyssna på honom, det är ju makt. Jag kan ju ignorera honom när han ringer på och vill något, det är också makt". **4** betonar att det är upp till vårdaren som arbetar här vad han eller hon vill göra med sin makt.

Kommunikation

5.12 Vårdarnas möjligheter att kommunicera med de intagna

1 säger att vårdarna har självklart möjlighet att prata med de intagna. **1** nämner att vårdarna också är kontaktmän vilket innebär kommunikationsmöjligheter. **2** säger att "vi har toppenmöjligheter, de har ju inte någon annan att prata med". **2** upplever att de intagna tar initiativ till samtal. Men har även noterat att det inte alltid finns ett behov av att prata, vilket **2** anser vara tragiskt. **3** har goda möjligheter att prata med de intagna eftersom de arbetar ihop åtta timmar om dagen. Exempelvis då "de får sina domar och vissa är nere och då kan man liksom ändå visa att man är mänsklig./---/om de vill sitta och prata, vi är ju två i personalen i samtidigt och då kan en dra sig undan med en intagen om det är något dom vill säga eller berätta eller så". **3** berättar att det är väldigt positivt för dom ser inte dem som "vårdare eller plitar, utan det är lite mer jämnställt". **3** påpekar dock att det finns regler för deras kommunikation. Personalen

får inte berätta någonting om sig själv för de intagna. *"De är såpass medvetna om det också de flesta och går inte in på sådana saker heller."* **3** säger att *"man tar det från den dagen de kommer hit och från den dagen man träffas och det är det som blir historia egentligen"*. Enligt **4** kan vårdarna kommunicera med dom så mycket de har tid och lust till. *"Vi är ju kontaktmän så en viss form av kommunikation ingår i vårt arbete. Vi kommunicerar från morgon till kväll om allting, det de vill ha hjälp med, allting de vill göra. Det är ju enbart oss de har att kommunicera med"*.

5.13 Vårdarnas vilja att kommunicera med de intagna

1 säger att man försöker prata med dem hela tiden. Man kan gå till cellen och sitta med dem, något **1** anser vara viktigt att göra. **2** säger att han vill kommunicera med de häktade, men det är svårt med tid, tyvärr. **3** vill kommunicera med de intagna. **4** säger att det kan beror på och att vårdarna delar upp det inom arbetsgruppen. *"Om jag känner att han gör mig olustig så kan jag be en kollega som inte känner så, alla är vi olika. Jag kan tycka att jag mår nästan illa av en person, om honom, säger en annan. Men han är ju kanonbra"*.

Arbetsmiljö

5.14Handledning

1, 2 och 4 har handledning i två timmar varannan vecka i grupp. **3** har inte möjlighet till handledning. Handledningen leds av en psykolog. Samtliga tycker att det känns bra. De pratar igenom problem. **2** berättar att det finns utbildade debriefing handledare. Vid en krissituation ska personalen ha ett samtal så fort som möjligt för att undvika chock. Detta samtal är obligatoriskt, vilket **2** hävdar är skönt att slippa välja. **4** berättar att *"det fungerar jättebra det är vi väldigt nöjda med. Det är en liten ventil där man kan prata sånt som man inte har hunnit att ta upp och sånt som går och gnager"*. Psykologen ger tips och råd om konkreta arbetssituationer.

5.15 Möjlighet att ta egna initiativ i det dagliga arbetet

1 säger att det finns möjlighet att ta egna initiativ, ge förslag. Det är sedan upp till kollegorna om de tycker det är bra eller dåligt. **2** svarar *"ja, med det är lite begränsat eftersom verksamheten är ganska styrd för att det ska fungera"* Vilket är svårt att ändra på. **3** svarar också ja på frågan men lägger till; *"om något skall ändras så ringer jag till dem som sitter över en, cheferna och frågar om detta är OK"*. **3** betonar säkerheten,

”Vi kan ju bara göra vissa saker under vissa tidpunkter. Vi får aldrig lämna de intagna om det är något som måste göras utanför. Utan de får aldrig vara själva någonstans”. 3 säger att ”alla här har ju ansvar för att det inte ska hända något, tillsammans med vårdarna på avdelningen”.

4 säger att ”det beror på vad som menas med egna initiativ. Du måste ju följa lagen så att säga, det ju regler och rutiner som styr häktesverksamheten”. På en avdelning där det sitter häktade med restriktioner är personalen bundna till en åklagare och behöver tillstånd för att exempelvis ge den intagne möjlighet att ringa. 4 säger ”självkligt att man försöker med initiativ och försöka hjälpa så gott det går men ändå måste man vara fruktansvärt noga att få ett fax. Annars så begår jag ju ett tjänstefel, han har ju restriktioner. Vi är bundna av en åklagare där just vad vi kan göra för dom häktade med restriktioner”. Likaså berättar 4 att om en intagen har ”rätt till ett besök i veckan så om vi kan så försöker vi få det till två gånger i veckan. Det där lilla som går att fixa, det är självklart att det gör vi”. Vidare försöker vårdarna att uppmuntra dem att skriva mycket ”så att de får någon kontakt med yttervärlden”. Vårdarna tar kontakt med socialtjänsten och får dem att komma så att de intagna får några besök och får en möjlighet att lämna cellen. Vårdarna tar även kontakt med narkomanvårdsteamet, Röda Korset och med prästerna. Som enligt 4 ”jobbar väldigt intensivt borta hos oss med restriktionskillarna”.

5.16 Arbetsmotivation

1 motiveras av att jobba med människor. 2 vill ”känna att man gör ett bra jobb och så”. 3 berättar att det är ”nya människor hel tiden i stort sett”. 3 kan inte tänka sig att arbeta som vårdare ”för vi har ju mer sett deras syn på vårdarna”. Vårdarna får enligt 3 inte lika stor gemenskap med de intagna ”man pratar och man kommer man väldigt nära dem och det är väldigt mycket socialt”. Något som resulterat i tackbrev och kort från intagna från anstalten, där de tackar för att ”dom har kunnat vända sig till en, man vädrat åsikter med dom och motiverat dom”. Vårdarna har, säger 3, ”alla sina regler på avdelningen och de låser in dem och gör visitationerna och bestämmer mer eller mindre över dem”. 4 säger att ”jag tycker att det är intressant att jobba med de häktade” Men 4 vill helst koncentrera sig på de unga killarna. ”Samhället agerar på tok för sent, det måste in mycket tidigare innan de har hamnat här. Jag känner mig maktlös, det är samma när man läser killarnas akter, herregud, den här stackarn har ju fötts in i det här. Han har aldrig haft något val, han har aldrig haft någon möjlighet”.

5.17 Vilket stöd vårdarna upplever från chefen vid en konflikt med de intagna

Både **1** och **2** svarar att de känner ett stöd från chefen. **3** svarar att *"det är inte bara chefen utan från alla vårdarna på avdelningen"*. **4** svarar att man ibland kan känna stöd från chefen och ibland inte. Exempelvis så kan *"det kan vara en konflikt med besök, om chefen tycker att det skall vara obevakat Jag tycker inte det av en eller annan anledning. Då blir det en konflikt och då har man inte stöd från sin chef. Och då blir ju oftast den intagne galen för att hans besök blir bevakat. Och då blir det ju mitt fel"*.

5.18 Vilket stöd vårdarna känner från kollegor vid en konflikt med de intagna

1 svarar att kollegorna ger stöd. **1** säger att även om alla inte kan gilla alla så *"jobbar vi med människor och säkerheten är viktigast, då måste man vara överens och flexibel"*. **1** berättar att *"ibland är det inte ett roligt jobb för man träffar människor som gjort värst i samhället, och då måste man känna sig trygg på andra sidan korridoren"*. **2** säger att han känner ett större stöd ifrån kollegorna än chefen. För *"chefen är inte med i verksamheten och vet ibland inte ens vem den intagen är, kollegorna vet ju alltid vem den intagne är"*. **3** svara inte på frågan. **4** känner att; *"jag, till 100 % kan jag lita på mina kollegor"*. **4** vet att *"om jag höjer rösten så vet jag att någon reagerar och kommer. Det känns tryggt"*.

5.19 Nedskrivna regler eller förordningar gällande konflikthantering med de intagna

1 svarar att de finns häkteslagen som är byggd på folk som har erfarenhet från kriminalvården. **2** svarar att man ska *"tänka på att inte sätta sig själv i en konstig situation, det påverkar ju även de andra"*. **3** hänvisar till deras säkerhetspärm. *"Där har vi vilka som har vilka turer på schemat, vilka som ska göra vad, vilka som skall låsa in intagna, vilka som skall springa på larm och vilka som skall stanna kvar och bevaka avdelningen."* Även **4** svarar *"våra säkerhetspärmarna, där står allt från säkerhet ner till transporter. Hur man skall agera vid en rymning, hur man skall agera vid bränder"*. Enligt **4** kom säkerhetspärmarna till efter Tidaholmsupploppet och lägger till att *"det skall alltid hända något innan vi får rutiner"*. **4** är lite osäker om säkerhetspärmarna gäller för just konfliktsituationer men säger att det är *"en form av hur vi skall bete oss i olika situationer"*.

5.20 Oskrivna regler eller tradition gällande konflikthantering med de intagna

1 säger att det beror på, exempelvis om en invandrare är intagen som är van vid en annan häktessituation. Den situationen *"kanske inte står nedskrivet i någon lag hur man ska göra då och då måste man tänka själv"*. Men **1** finner då lagarna som ett hjälpmedel. **2** svara nekande och säger att de alltid kollar i regelboken. **2** reflekterar runt ämnet och svarar att det finns oskrivna regler, **2** säger att *"det är inte så svårt att skilja på när man börjar motivera saker och ting för sig, går det inte att motivera är det väl en gammal grej"*. **2** betonar att det inte är vanligt förekommande eftersom arbetet går mycket på rutiner. Därför menar **2** att *"de intagna måste ha rutiner, då blir det lättare. /---/Reglerna ifrågasätts ju speciellt av de intagna och då får vi motivera det. Då hör man ju själv hur det låter"* **3** svarar att det mesta finns nedskrivet här. De oskrivna reglerna gäller främst att man håller uppe arbetsmiljön mellan personalen. **4** svarar att det ingen situation är den andra lik. Så enligt **4** är det säkert förekommande men *"i och med att jag har jobbat här så länge tänker jag inte på det"*.

5.21 Kontroll har du över den egna arbetssituationen

1 och **2** svarade inte på frågan. **3** hävdar att möjligheten att kontrollera sin arbetssituation är väldigt stor. *"Jag gör ju som jag vill tillsammans med den jag arbetar med naturligtvis."* **4** svarar att *"jag tycker att jag har rätt bra kontroll över min arbetssituation. Jag har koll på vad man gör och vad som förväntas av en. Man blir ju aldrig fullärd här, man kan inte bli det. Det händer olika saker och nya situationer händer varje vecka som man inte varit med tidigare"*.

Kapitel 6. Analys och slutsatsdiskussion

6.1 Analys och tolkning av materialet

Följande analys av det empiriska materialet syftar till kunskap om och ökad förståelse för häktets konfliktstruktur, vilka metoder som används för hantering av konflikter samt det dynamiska samspelet mellan vårdare och intagna. De slutsatser som dras ska tolkas med alla reservationer för begränsningar i fråga om generaliserbarhet. I princip uttalar vi oss bara om det specifika materialet som erhållits genom intervjuerna. Det är lätt att anta en idealistisk syn på hur det borde vara, teorier som inte är förankrade i verklighetens problematik. Nedan förs en slutledningsdiskussion där vi försöker att hitta bristerna i vårdarnas och de intagnas samspel gällande konflikter ur de perspektiv som präglar vår utbildning i konflikthantering. Vi har inga ambitioner att ge förslag till en förändringsprocess utan vill öka förståelsen för hur konflikter uppstår och hanteras i en organisation som häktet. Den hermeneutiska vetenskapsprocessen syftar till att öka vår förståelse. Nedan sammanfattar vi våra frågeställningar med korta svar följt av en mer detaljerad slutsatsdiskussion.

1. *Finns det utrymme för ömsesidig konflikthantering i en organisation som präglas av kortvariga relationer och ett säkerhetstänkande? (Detta säkerhetstänkande grundas på förekomsten av hotbilder och risken för att bli utsatt för fysiskt våld.)*

De intagna ger uttryck för frustration och vill ha så lite interaktion som möjligt med vårdarna. Vi har funnit att de två grupperna vårdare/intagna har olika uppfattningar angående de tema vi undersökt; konflikter/konflikthantering, relationer, makt/respekt, kommunikation, frustration och vårdarnas arbetsmiljö. Närmare beskrivning fortsätter nedan. De metoder för konflikthantering som används är de belönings och bestraffningssystem som ligger till grund för disciplinering av de intagna. Deras verbala konflikthantering genom kommunikation verkar vara minimal. De intagna säger att de lägger band på sig själv i en situation då de känner frustration och ilska av förflyttningsrädsla. Båda grupperna sade att konflikter inte var så vanligt förekommande, vilket vi antar beror på förut nämnda anledningar. Den ömsesidiga konflikthanterings förutsättningar reduceras på grund av den bristande kommunikationen och den sociala distansen mellan grupperna. På vår första frågeställning om det finns utrymme för ”ömsesidig konflikthantering”, ger

intervjumaterialet ett underlag för oss att dra slutsatsen att det finns bristande förutsättningar för detta i en organisation som häktet. Detta främst på grund av den uttalade distans och maktobalans som präglar parternas relationer. Vi finner få möjligheter för intagna och vårdare att skapa ett klimat som befrämjar den konflikthantering vårt perspektiv syftar till. Detta främst beroende på att säkerheten i en konfliktsituation prioriteras framför att handla enligt båda parter behov och rädsla. Detta visar även det förebyggande ”disciplineringsarbetet”, som består av belönings- och bestraffningssystemet samt förflyttningsåtgärderna. De intagna väljer därför stundom att ”lägga locket på” då de känner irritation och frustration över vårdarnas agerande istället för att argumentera för sina åsikter eller behov. De intagnas syn på vårdarna visar på ett normsystem som verkar för att skapa fiendebilder som påverkar deras interaktion på ett negativt sätt. Detta påverkar även genererandet av konflikter och att det finns större utrymme för projektioner och att dåliga intentioner tillskrivs vårdarnas agerande. I kombination med en bristande kommunikation utgör dessa faktorer stora begränsningar för inblandade parter i en konfliktsituation. Förutsättningarna för att de intagna och vårdarna skall kunna mötas i en konfliktsituation och hantera denna på det sätt som vi definierat ”ömsesidig konflikthantering” är utifrån våra slutsatser få i den organisationen vi undersökt.

2. Vilka föreställningar har vårdare och intagna om varandra och hur påverkar dessa deras samspel?

Vi drar slutsatsen att fiendebilder förekommer mellan grupperna, det tycks vara vanligt med missförstånd och främst de intagna tillskriver vårdarna dåliga intentioner i en frustrerande situation. De känner sig stämplade och maktlösa. Vårdarna betonar säkerhet och konsekvens medan de intagna ger uttryck för irritation över den enligt dem bristande konsekvens hos vårdarna. Detta påverkar enligt oss möjligheten till ömsesidig konflikthantering.

Det finns en uttalad distans och en maktobalans i relationerna mellan de intagna och vårdarna. Det finns inte enligt oss utrymme för att konflikter skall kunna bidra till en utveckling eller förändring av relationerna. Om det föreligger en konfliktrisk eller om några kommer i en konfliktsituation så används tvångsmakt, som innebär att den intagne tas ner till obs -cell och sedan kan förflyttning till annan avdelning ske.

Många av vårdarna vi pratat med säger att det är bra att stänga dörren till cellen och låta den intagne lugna ner sig, för att sedan gå tillbaka och fråga om personen har lugnat ned sig. Detta upplevdes positivt av vårdarna, som tyckte att de intagna brukade lugna ned sig av detta, att de fick tänka efter en gång till. De säger också att det kan vara bra att ibland stänga dörren om den intagne om denne visar ett aggressivt beteende, och att de intagna ofta brukar vara lugnare när vårdarna efter en stund öppnar dörren igen. De intagna uttryckte dock stark irritation och frustration över att bli avbrutna mitt i en mening och få en dörr i ansiktet. De intagna uttryckte en viss uppgivenhet, och tyckte att det var lika bra att lugna ned sig eftersom det var så jobbigt att sitta i obs-cell. De upplevde dock ändå frustration över att ej få säga vad de tyckte. Vi hänvisar till frustrationsforskarna som menar att aggression och frustration kan kvarstå även då människor inte får utlopp för sin aggressivitet. En starkt aggressionshämmande faktor är vetskapen om förekomsten av straff, här nämner de intagna obs-cell och förflyttning till annan avdelning.

En annan frustrationskälla för de intagna är att de upplever vårdarna som inkonsekventa, samtidigt som de håller varandra om ryggen. Vårdarna i sin tur betonade vikten av konsekvens och lagarbete, där säkerhet har högsta prioritet. Vårdarna måste följa häkteslagen och ha ett säkerhetsbetonat tankesätt, de har ansvar för både sin egen och de intagnas säkerhet. De berättade om risken att en ”bråkig” intagen ofta smittar av sig, och att risken för upplopp måste vara minimal. Dessa faktorer minskar enligt oss möjligheterna för en ömsesidig konflikthantering.

En häktad ska betraktas som oskyldig till dess motsatsen bevisats. Vårdarna säger att de ser de intagna som vanliga människor som hamnat fel. Detta når dock inte fram till de intagna. Tre av dem känner sig stämplade. Det sekundära anpassningsbeteende som Goffman beskriver får belägg. Nästan alla intagna menar att det finns en social kontroll inom den egna gruppen, om en intagen har för mycket kontakt med en vårdare kan den intagne misstänkas vara angivare eller förrädare. Det kan även upplevas som ”fjäsk”. Detta resulterade främst för de yngre att de vände sig till mer ”erfarna” häktade som istället fick berätta vad som gällde och hur man skulle bete sig.

Det finns starka inslag av misstänksamhet, rädsla och kommunikationsproblem i vårdarnas och de intagnas förhållningssätt till varandra. Det verkar som om det finns en vilja att samspelet ska vara mer problemfritt och mer ärligt, men båda gruppernas infekterade attityder och grupptricket sätter stopp för en dialog. Ur vårdarnas synvinkel är det viktigt att hålla en viss distans och inte berätta för mycket om sitt privatliv.

Vårdarna ger uttryck för förståelse av de intagnas frustrerande situation, de intagna tror dock att vårdarna "jävlas" med dem. Deaux et al. menar att till och med att vägra en person något som denne behöver kan räknas som aggression. En av vårdarna säger att det har förekommit att vårdare vägrat intagna att använda telefonen. Detta kan i så fall räknas som ett aggressionsuttryck. Fiendebilderna parterna emellan är påtagliga och verkar vara rigida. Vår hypotes om att det skulle finnas ett starkt "vi och dom-tänkande" visade sig stämma, speciellt de intagnas fiendebilder av vårdarna. De intagna tillskriver i flera fall vårdarna illasinnade intentioner, denna intentionstillskrivning kan enligt Stone et al. grunda sig i känslor av bl. a. maktlöshet och frustration, något de intagna ger uttryck för.

Några av de intagna sa också att en häktetid eller fängelsevistelse inte lärde dem ett dugg. Någon sa att han skulle vara tillbaka på ruta ett när han kom ut och börja leva sitt vanliga liv igen, en ville istället ha terapi och vård, något han inte upplevde sig få. En del intagna uttryckte hat känslor och någon var rädd för allt det hat som bubblade upp i honom, här kom frustrationskänslan än en gång fram. De intagna menade att det skapas så mycket undertryckt aggression som inte får utlopp i häktet och att man är som en tickande bomb när man kommer ut. En intagen menade att undertryckt aggression hos honom istället skapade känslor av apati. Vårdarna däremot har en policy kallad "bättre ut", att de intagna ska vara bättre samhällsmedborgare när de kommer ut.

Alla vårdare som vi pratade med betonade vikten av att hålla en enad linje och alltid säga samma saker till de intagna så att inte en viss vårdare upplevs som extra tjugig. Detta tyckte dock inte de intagna,, utan uttryckte att en del var mer eller mindre snälla. Bristen på information om dagliga rutiner upplevdes som jobbig bland de intagna, eftersom det enligt dem inte var någon som berättade vad som gällde på häktet. De intagna säger att de tror att personalen är underbemannad och att det är därför som bl. a. information inte, enligt dem, kommer i tid. Vilket påverkar deras relation negativt. De intagna ansåg gällande maktrelationen att vårdarna hade makt över dem, denna uppfattning delade en del av vårdarna men vissa sade att de inte hade makt över de intagna. Där relationen ansågs vara makttom är vi av den uppfattningen att den inbyggda disciplinen och de intagnas rädsla för förflyttning utgjorde ett maktövertag. De intagna befann sig på den avdelning som innebär de största förmånerna för en intagen och det kan vara därför förflyttningsrädslan var så stor och att de lade locket på sina frustrationer och aggressioner.

6.1.2 Utvärdering och vidare forskning

För att öka undersökningens validitet och generaliserbarhet gällande slutsatser skulle urvalet vara större och mer strukturerat. Balansen i de teoretiska utgångspunkter kan i vara mer avvägt. I uppsatsen är beskrivningen av de två gruppernas situation något skev. Detta på grund av att det material vi beställt gällande personalens situation från kriminalvården ej har kommit. De slutsatser vi dragit och de tendenser vi anat utgör en grund för en intressant vidare forskning inom ämnet kriminalvård och konflikthantering. En närmare beskrivning av de respektive gruppernas fiendebilder kan vara intressant att undersöka.

Litteraturlista

Böcker

Amilon, C., Edstedt, E. *Kriminalvård – insikter och utblickar*. (Norstedts Juridik AB Stockholm. 1998).

Beronius, M. *Den Disciplinära Maktens Organisering. Om makt och arbetsorganisation*. (Arkiv Avhandlingsserie 23. Lund 1986).

Danielsson-Ekbom, S. *Psykologisk påverkan av isolering- en studie av häktessituationen*. (Institutionen för tillämpad psykologi 1982)

Deaux, K., Dane, F. C., Wrightsman, L. S. *Social Psychology in the '90s*. (Brooks/ Cole Publishing Company, California 1993)

Dollard J., Miller N., Doob L., Mowrer O., Sears R. *Frustration and Aggression*. (Yale University Press, Inc. United States of America 1939).

Ekbom, T. Engström, G. Göransson, B. *Brott, Straff och Kriminalvård*. (Natur och Kultur 1996).

Elgin, H. S. *The Gentle Art of Verbal Self-Defense at Work*. (Prentice Hall Press, USA, 2000).

Engquist, A. *Kommunikation på arbetsplatsen. Chefen Medarbetaren Gruppen*. (Rabén Prisma 1994)

Folger, J.P., Poole, S. P., Stutman, R. K. *Working Through Conflict. Strategies for Relationships, Groups and Organizations*. (Addison-Wesley Educational Publishers Inc. 1997).

Goffman, E. *Totala Institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. (1961. Rabén och Sjögren. 1961. Översättning av Göran Fredriksson).

Holme, I. M., Solvang, B. K. *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. (Studentlitteratur. 1997. Översättning av Björn Nilsson).

Jönsson, L. *Polisförhöret som Kommunikationssituation* Universitetet i Linköping, Tema kommunikation 1988).

Lindberg, K. *Pragmatisk Förändring. En studie av ett förändringsförlopp i en kommunledning*. (Göteborgs universitet, Handels, 1999).

Mathiesen, T. *Den Dolda Disciplineringen. Essäer om politisk kontroll*. (Bokförlaget Korpen Göteborg. Översättning Sten Andersson Pax Förlag a.s. Oslo 1978).

Mathiesen, T. *Makt Motmakt* (Bokförlaget Korpen Göteborg. Översättning Sten Andersson Pax Förlag a.s. Oslo 1978).

Mitchell, M., Jolley, J. *Research Design Expained* (Harcourt Brace, USA, 1996).

Rendahl, J-E. *Arbetets Drivkrafter* (Graphic Systems 1992).

Satir, V. *Du Jag Vi* (Natur och Kultur, Stockholm, 1996 Översättning av Gun Uddenberg och Mikael Mörling).

Stone, D., Patton, B., Heen, S., *Difficult Conversations* (Penguin Books, USA, 1999).

Thurén, T. *Vetenskapsteori för nybörjare* (Liber, Stockholm, 1991).

Thylefors, I. *Syndabocker. Om mobbning och kränkande särbehandling i arbetslivet.* (Natur och Kultur. Andra utgåvan. 1987, 1999).

Watzlawick, P., Weakland, J., Fisch, R. *Förändring. Att ställa och lösa problem.* (Natur och Kultur. 1996 Översättning av Maj Frisch).

Tidskrifter

Thomas Ekbohm. "Ledare". *Tidskrift för Kriminalvård* nr 1 (1988): sid 1

Johan Wärnlöf. "Vårdare – ett farligt yrke". *Tidskrift för Kriminalvård* nr 1 (1988): sid 11-13

Barbro Schillander- Lundgren. "Häktnings-om kamelens puckel eller svensk självblindhet". *Tidskrift för Kriminalvård* nr 4 (1994): sid 21-23

Internet

www.hsfr.hum/sam.se 2002-01-09

Bilaga 1.

Intervjufrågor till de intagna:

Namn.....Ålder.....

Är det första gången du är häktad? Om inte, hur många gånger har du varit häktad? Vad är du misstänkt för?

1. Kan du berätta om en konflikt som du nyligen har varit med i när det gällde dig och en personal?

Vad hände då? Hur upplevde du den situationen? Hur hanterades den konflikten? Är den löst?

2. Hur ser du på personalen?

3. Finns det något som personalen gör som gör dig arg? Vad gör du då?

4. Hur ska en personal bete sig för att vinna din respekt? Ger du dom någon chans?

Vill du kunna prata med dem?

5. Vad betyder makt för dig?

6. Har personalen makt över dig?

7. Har du makt över personalen/ din egen situation här i häktet?

8. Vad är det jobbigaste med att vara häktad?

9. Hur reagerar personalen då ni tycker olika om något?

Vad gör de då? Vad gör du då?

10. Ser du någon skillnad i hur du hanterar konflikter här i häktet och utanför?

Vad i denna situationen gör att det skiljer sig åt?

Hur brukar du reagera i konflikter? Hur brukar du lösa dina konflikter?

11. Om du är i en konflikt, upplever du dig ha någon möjlighet att välja hur du hanterar den?

12. Om du och en vårdare har en konflikt, är han eller hon benägen att lyssna på vad du har att säga? Kan du påverka er kommunikation eller inte?

13. Hur fungerar kommunikationen mellan dig och vårdarna?
14. Hur ser du på möjligheterna att prata med personalen om du har problem?

Intervjufrågor till personalen:

Namn.....Ålder.....År anställd vid häktet?..... Vad har du för utbildning?.....

1. Kan du berätta om en konflikt som du nyligen har varit med i när det gällde dig och en häktad?
Vad hände då? Hur upplevde du den situationen? Hur hanterades den konflikten? Är den löst?
2. Hur ser du på de häktade?
3. Vid intagningen, sker det noteringar om den intagnes beteende, exempelvis bråkig, lydig, passiv, aggressiv, trevlig, rädd? Tror du att er relation påverkas av denna information?
4. Om du upplever en situation som är hotfull, vad gör du då?
5. Om situationen blir våldsamt, hur stora är dina befogenheter att ta till fysiskt våld?
6. Vid hot eller våldsamma situationer vad finns det för handlingsmöjligheter? Ingripa, larma eller försöka prata med personen ifråga.
7. Vad betyder makt för dig? Har du makt över de häktade?
8. Har ni något belöningssystem/bestraffningssystem?
9. Hur arbetar ni för att häktet ska vara så konfliktfritt som möjligt?
10. Har ni fått någon utbildning i konflikthantering? Vad lärde ni er i så fall hur ni skulle agera i en konfliktsituation?
11. Har du någon möjlighet att kommunicera med de häktade? Vill du kommunicera med de häktade? Har du tid att kommunicera med de häktade?
12. Har du som anställd möjlighet till handledning där du kan ventilera eventuella problem som du möter i ditt arbete?

13. Har du möjlighet att ta egna initiativ i ditt dagliga arbete om du så önskar?
14. Vad motiverar dig i ditt dagliga arbete?
15. Känner du stöd från chefen då du befinner dig i en konflikt med de häktade?
16. Känner du stöd från dina kollegor då du befinner dig i en konflikt med de häktade?
17. Finns det nedskrivna regler eller förordningar om hur ni skall agera i en konfliktsituation?
18. Finns det några oskrivna regler om hur ni här på häktet skall hantera en konflikt med en häktad? Kan du skilja på regler och tradition?
19. Hur stor kontroll har du över din nuvarande arbetssituation?