

Dorte Raaby Andersen

“Du skal virkelig have styr på dig selv”

– en analyse af fængselsbetjentes følelesesarbejde

Fængselsbetjente er med til at varetage Kriminalforsorgens hovedopgave nemlig at udøve straf og kontrol samt støtte og motivere til en kriminalitetsfri tilværelse. På baggrund af observation af arbejdet og interviews med fængselsbetjente i et dansk lukket fængsel præsenterer artiklen en analyse af følelsesmæssige krav og dilemmaer i fængselsbetjentes arbejde. Artiklen viser, hvordan betjente udtrykker følelser professionaliseret, under de rette omstændigheder og i den rette dosis for at efterleve humane og pønale hensyn. Det fremstår både nødvendigt og farligt at udtrykke både venlighed og vrede, ligesom det er afgørende at kunne undertrykke frygt. Artiklen diskuterer desuden de særlige følelsesmæssige dilemmaer, der udspringer af fængslets dobbelte funktion og selvmodsigende karakter. De modstridende rammer og opgaver betyder, at betjentene må være i stand til at kunne træde ind og ud af forskellige roller og gå ind og ud af forskellige følelser og følelsesudtryk. Betjentene må udvikle relationer til indsatte, som hverken er for fjerne eller for nære, ligesom de hverken må være for rigide eller for fleksible i forhold til regelhåndhævelse. Analysen viser desuden en stærk uformel social kontrol blandt kolleger. Betjente må ikke blot søge at kontrollere det indtryk, de giver indsatte, men også hvordan de virker på deres kolleger. Denne sociale kontrol tydeliggør det følelsesmæssige pres og dilemmaer, som betjente må håndtere for at udføre jobbet på den rette måde.

Søgeord: fængselsbetjente, følelser, arbejdsliv, social kontrol.

Selvfølgerlig slår han mig ikke ihjel... [...]Jeg har siddet og spillet spil med ham (Tine, fængselsbetjent, om at skulle på udgang med en drabsmand).

Professionelle, der arbejder med klienter, må forholde sig til et bredt spektrum af klientens livsområder, og de kan have mange modsætningsfyldte roller. I nogle tilfælde kan det forventes, at professionelle involverer sig i klienten, viser empati, er vejleder, sparringspartner og rollemodel. De skal på den ene side bruge egne følelser i arbejdet, dog professionaliseret, så det bliver et redskab til at nå klienten, på den anden side skal de fokusere på klientens følelser og individuelle ressourcer og gennem indlevelse forsøge at bidrage til selvforvaltning og positiv udvikling. De må indleve sig uden at engagere sig for meget og bevare fokus på klientens situation, samtidig med de efterlever krav om en tilgang, der sætter regler og procedurer for omgang med klienter. Når professionelle både skal håndtere klienters og egne følelser som en del af arbejdet, kan de opleve en følelse af splittelse og dilemmaer i forhold til at varetage både systemets og klientens interesser (Järvinen og Mik-Meyer 2012:18-20).

Formålet med nærværende artikel er at præsentere en kvalitativ analyse af følelsesmæssige krav og dilemmaer i et arbejde, hvor klienterne er indsatte i danske fængsler.

På baggrund af observation af arbejdet og interviews med fængselsbetjente i et dansk lukket fængsel, er det artiklens mere specifikke formål at fremlægge en kvalitativ analyse af; (1) Hvordan betjente benytter sig af forskellige følelsesudtryk som en del af deres professionelle arbejde (2) Hvordan brug af følelsesudtryk knytter sig til organisationens uformelle og formelle forskrifter om varetagelsen af jobbet (3) Hvordan betjente håndterer modstridende følelsesmæssige krav og dilemmaer i deres arbejde.

Artiklen struktureres som følger. Indledningsvist beskrives den danske fængselskontekst, fængslets formål og betjentes synlige og usynlige arbejdsopgaver. Dernæst følger et metodisk og et teoretisk afsnit, inden den kvalitative analyse præsenteres. Analysen afsluttes med en opsamlende diskussion og herefter følger en kort konklusion.

Fængselsbetjente af den rette støbning: den danske fængselskontekst

Danske fængsler er blandt verdens bedste, og det er vores mål at give de indsatte lyst og vilje til forandring. Det kræver fængselsbetjente af den rette støbning. Folk, der kan motivere, har overskud og kan sætte sig i respekt med et enkelt blik. Vi leder efter de få, der kan blive blandt de bedste (Kriminalforsorgen.dk).



Dorte Raaby Andersen
Ph.d.studerende ved
Arbejdsmedicinsk
Klinik, Universitetskli-
nik, Regionshospitalet
Herning, Hospitals-
enheden Vest
E-mail:
doteader@rm.dk

Således beskriver Kriminalforsorgen den ideelle fængselsbetjent på deres hjemmeside, hvor interesserede kan ansøge om optagelse på uddannelse som fængselsbetjent. Fængselsbetjente er med til at varetage Kriminalforsorgens paradoksale hovedopgave, nemlig at udøve straf og kontrol samtidig med støtte og motivation til en kriminalitetsfri tilværelse. Frihedsberøvelsen er straffen i sig selv, og fængselspraksis udformes ud fra 3 overordnede hensyn. *Det normalitets- og rettighedsbaserede hensyn* bygger på den grundtanke, at alle der frihedsberøves skal behandles humant, og at indsatte skal opretholde så normal en tilværelse som muligt med bevarelse af almindelige livsvilkår og borgerrettigheder. *Det pønale hensyn* handler om at fastholde fokus på strafelementet, og *rehabiliteringshensynet* henviser til en tilrettelæggelse af straffuldbyrdelsen, så den indsattes muligheder for at klare sig uden kriminalitet efter løsladelsen forbedres (Engbo og Smith 2012:55-57). I Kriminalforsorgens principprogram fremgår det desuden, at straffuldbyrdelse skal ske ud fra principper, der knytter sig til normalisering, åbenhed, ansvarlighed, sikkerhed, mindst mulig indgriben og optimal ressourceanvendelse (www.kriminalforsorgen.dk/Principprogram).

Det er fængselsbetjentes opgave, at implementere fængslets formål til praksis og handle ud fra både rettigheds-, pønale- og rehabiliterende hensyn i det daglige arbejde. Betjentenes arbejdsarbejdsdag indeholder både synlige og usynlige opgaver. De synlige opgaver består fx af visitation af celler og opholdsrum, kropsvisitationer, overvågning af tekniske sikringsmidler, opsyn, mad- og medicinudlevering og ledsagelse på udgange fra fængslet. Betjentene håndterer anmodninger fra indsatte og varetager sagsbehandling. Derudover indgår de i forskellige aktiviteter med indsatte som fx sport, håndarbejde og spisning.

Betjentenes usynlige arbejde består i at håndtere de indsattes forskellige følelser. De indsatte kan være frustrerede og opføre sig uhensigtsmæssigt, og betjentene må derfor altid overveje, hvordan de udfører opgaverne, og hvordan de forholder sig i konkrete situationer for at sikre ro og orden og sikkerhed i hverdagen.

I den forbindelse opererer Kriminalforsorgen med begreberne *statisk* og *dynamisk sikkerhed*. Statisk sikkerhed henviser til fysiske foranstaltninger og

tekniske sikringsmidler. Dynamisk sikkerhed henviser til en god kontakt imellem indsatte og medarbejdere (Kriminalforsorgen.dk). Det fremgår på Kriminalforsorgens hjemmeside, at der lægges:

... stor vægt på relationsarbejde; det vil sige, at der er en god kontakt imellem indsatte og medarbejdere. [...] den gode kontakt er med til at sikre, at mange konflikter ikke udvikler sig (Kriminalforsorgen.dk).

Ifølge Kriminalforsorgen kræver det mennesker af *den rette støbning* at varetage denne praksis. Det er en formulering, som hentyder til, at jobbet indebærer en række udfordringer for fængselsbetjentene. I arbejdsmiljøundersøgelser beskrives fængselsbetjente også som en udsat faggruppe, der arbejder i et miljø præget af konflikt. Der kan være konflikter indsatte imellem, ligesom der kan opstå konflikter mellem indsatte og betjente. I en dansk kontekst er der bemærket en stigning i antallet af vold og trusler mod fængselsbetjente på 31 % i perioden 2011-2013. 25 % af Fængselsforbundets medlemmer er blevet overfaldet af en indsat, og 65 % procent er blevet truet. Vold og trusler forekommer ikke kun, når betjentene er på arbejde. 1/3 af fængselsforbundets medlemmer har oplevet vold og trusler i fritiden. Derudover beskrives fængselsbetjente som en faggruppe med højt sygefravær. I gennemsnit lå fængselsbetjentes sygefravær på 23 dage om året i 2016, hvilket er mere end dobbelt så højt som statens øvrige ansatte. Yderligere er faggruppen kendetegnet ved risiko for nedslidning og en tidlig pensionsalder (Fængselsforbundet.dk).

Metode og data

Analysen bygger på en empirisk undersøgelse, der består af deltagende observation og interviews med fængselsbetjente. Deltagende observation blev gennemført i et dansk lukket fængsel fra januar 2013 til juni 2013 og august til december 2016. Det lukkede fængsel, som er kendetegnet ved skærpede sikkerhedsmæssige foranstaltninger sammenlignet med åbne fængsler, blev udvalgt som case, da denne institutionstype fremstod som mest belastet både i forhold til vold og trusler fra indsatte (Andersen 2012:27-28) og i forhold til sygefravær blandt betjentene (fængselsforbundet.dk). Deltagende observation blev valgt som metode for at erfare betjentenes arbejdsvilkår på egen krop, da en sådan tilstedeværelse i miljøet både kan være en forudsætning og en hjælp til at forstå relationen mellem vilkår og bearbejdnings (Jensen 2012:206-208). Jeg deltog derfor i den sociale samhandling og søgte at tilpasse mig situationer uden at virke forstyrrende. Jeg fulgte betjentenes arbejdsopgaver, og jeg lagde mærke til, hvordan deres forhold var til både indsatte og kolleger, hvad de sagde, og hvad de gjorde, og jeg spurgte ind til, hvordan de oplevede forskellige jobsituationer og funktioner. Derudover foretog jeg 16 bandede interviews med fængselsbetjente, både mænd og kvinder med forskellige anciennitet. Alle de interviewede har gennemført eller er i gang

med uddannelsen til fængselsbetjent, der i dag varer 3 år og veksler mellem praktisk oplæring i fængslerne og undervisning i fag som konfliktløsning, psykologi, pædagogik, samfundsfag og strafferet.

Interviewene omhandlede betjentenes arbejdsliv og deres hverdag i fængslet. De blev analyseret og kodet ud fra en induktiv tilgang, hvor kategorierne opstod med udgangspunkt i det empiriske materiale. Betjentene italesatte ikke direkte forskellige følelsesudtryk som særlige følelsesmæssige krav ved arbejdet, men krav og følelsesmæssige dilemmaer var tydelige i min analyse af informanternes fortællinger og begrundelser for, hvordan de håndterede indsatte. I det følgende er alle sted- og personnavne anonymiserede, ligesom handlinger, der kan føres tilbage til bestemte personer, er sløret.

Teoretisk referenceramme og eksisterende forskning

Den teoretiske ramme for artiklen er inspireret af sociologierne Erving Goffman og Gresham Sykes, som analyserede det sociale liv i forskellige institutioner (Sykes 1958; Goffman 1961/67). Goffman (1961/67) tog udgangspunkt i sit feltstudie af Statshospitalet, mens Sykes (1958) beskæftigede sig med fængsler. Goffman (1961/67) beskrev denne type af institutioner som totale institutioner, der var kendetegnede ved en altomfavnende karakter symboliseret ved barrierer mod socialt samspil med omverdenen. Han beskrev, at totale institutioner, foruden statshospitaler og fængsler, også kunne være institutioner, der var etableret for at tilgodese en arbejdsmæssig opgave som fx kaserner og kostskoler, religiøse institutioner og alderdomshjem. Alle disse institutioner havde en række fælles karakteristika (Goffman 1961/67:12).

Goffman beskrev, at forholdet mellem klient og personale i totale institutioner ofte var karakteriseret ved en stereotyp og fjendtlig opfattelse af hinanden (Goffman 1961/67:14). Et vist samarbejde mellem de to grupper var dog nødvendigt for at få hverdagen til at glide. Samarbejdet kunne etableres ved hjælp af privilegier, som personalet kunne tildele med henblik på at sikre samarbejdsvilje fra klienterne (Goffman 1961/67:45). Ifølge Sykes (1958:47), følte indsatte sig ikke forpligtede til at adlyde betjentene, hvorfor betjentene måtte tvinge, bestikke eller lokke dem hertil. Samarbejdet mellem indsatte og betjente afhang således af, om personalet var fleksibelt i forhold til regelhåndhævelse, og om det havde mulighed for at skønne, hvornår fx magtudøvelse var nødvendigt (Sykes 1958:57). Sådanne skøn medførte dog en risiko for at fremstå uprofessionel, og i værste fald kunne det betyde korrumpning, dvs. at betjenten undlod at udføre sine pligter (Sykes 1958). Ifølge Goffman (1961/67), kunne personalet, uanset hvor grundigt de søgte at bevare afstand, opleve kammeratlige følelser over for klienterne. Muligheden for at klienten blev genstand for personalets sympati hang sammen med en involveringscyklus. Cyklussen startede med, at personalet holdt afstand til klienten. Fra dette perspektiv kunne det være svært at se klientens institutionelle vanskeligheder, og der fremstod ingen grund til at afstå fra en varm tilknytning.

Øget involvering medførte imidlertid en risiko for, at personalet blev påvirket af klientens handlinger eller lidelser, ligesom en tæt kontakt mellem klient og personale kunne udgøre en trussel for personalegruppen. Personalet trak sig derfor atter tilbage og eliminerede dermed risikoen for intim kontakt. Når vedkommende ikke længere følte, at han/hun måtte passe på, kunne han/hun igen nærme sig, og cyklussen kunne starte forfra (Goffman 1961/67:66).

Goffman (1961/67) beskrev også, at totale institutioner på trods af officielt anerkendte mål om reformering af klienter, ofte fungerede som opbevaringsdepot. Institutionerne fremstod selvmodsigende på grund af de krænkelserprocesser, de medførte for klienterne. Som fag adskilte klientarbejdet sig fra andre servicefag, fordi klienten fremstod som målet i sig selv og skulle behandles i overensstemmelse med moralprincipper i befolkningen. Organisationens ansvarlighed tvang personalet i dilemmaer, fordi løftet om overholdelse af visse normer og formål medførte tilsidesættelse af andre normer og hensigter (Goffman 1961/67:60-63).

Forholdene i nutidens fængsler har ændret sig siden de førnævnte studier, men analyserne har fortsat en analytisk relevans. Nyere empiriske fængselsstudier adresserer samme emner. I en engelsk kontekst har Sparks et al. (1996) beskrevet, hvordan forholdet mellem indsatte og betjente kan gå galt på forskellige måder og hverken må være for tæt, for fleksibelt, for fjernt eller for rigidt. Derudover har Liebling et al. (2012) beskrevet fængselsbetjentes arbejde og vist, hvordan gode forhold mellem indsatte og betjente kan være vigtige af både humane og instrumentelle grunde, ligesom de har søgt at definere normsæt i betjentgruppen. Overordnet handler disse normer om at holde afstand til de indsatte, undlade at udvikle sympati og støtte kolleger i sanktioner mod indsatte. I en skandinavisk kontekst har Basberg (1999) undersøgt muligheder og begrænsninger for omsorg i fængselsbetjentes arbejde, og hun har påpeget, hvordan strukturelle træk ved arbejdets organisering og træk ved relationen mellem fængselsbetjente og indsatte har betydning for, hvordan omsorg udøves. I en dansk kontekst har Nielsen (2010) placeret fængselsbetjente på et kontinuum, der omhandler gradforskelle i den måde de praktiserer jobbet, og i hvilken udstrækning de bøjer regler og tager kontakt med indsatte. Derudover har også Minke (2012) vist, hvordan indsatte og ansatte indgår i en kooperativ virksomhed, som er funderet i opretholdelse af ro og orden mellem grupperne, og som påvirker stemningen i danske fængsler.

Den eksisterende fængselsforskning bidrager til forståelsen af den kontekst, som følelsesmæssige krav og dilemmaer i fængselsbetjentes arbejde udspilles i. I analysen perspektiveres hovedsageligt til den særlige relation mellem indsatte og betjente, spørgsmålet om involveringsgrad, nærhed og distance i kontakten med indsatte og til forskellige måder at håndtere praksis på.

Analysen er ligeledes inspireret af følelessociologien. I 1951 udgav Charles Wright Mills "White Collar", hvor han beskrev, hvordan medarbejdere ikke kun tilbyder arbejdspladsen deres muskelkraft, energi og færdigheder, men

også deres personlighed og emotionelle gestik (Mills 1951). Det er dog sociologen Arlie R. Hochschild (1983), som er særligt kendt for sin beskrivelse af den del af arbejdet, der kræver særlige følelsesudtryk og følelshåndtering. I forlængelse af Goffmans teori om social samhandling (Goffman 1967), der understreger, hvordan følelshåndtering er en del af vellykkede interaktioner, viste hun, hvordan der på arbejdspladser, kan være udtryks- og følelsesregler, som styrer, hvad medarbejderen skal udtrykke og føle i forskellige situationer (Hochschild 1983). Ifølge Hochschild (1983), kan der opstå en dissonans, når det påkrævede følelsesudtryk er forskelligt fra, hvordan medarbejdere føler i situationen. Hun skelner mellem *deep-acting* og *surface-acting*, som strategier til at håndtere denne dissonans. Begge strategier kan have psykologiske konsekvenser og medføre sygdom (Hochschild 1983). Ved *surface-acting* oprettholder medarbejderen en tydelig separation mellem følelsesudtryk og selvet og viser noget, han/hun ikke føler. Konsekvensen kan være, at han/hun føler sig fremmedgjort. Modsat omhandler *deep-acting*, at medarbejderen "virkelig" føler, det han/hun skal udtrykke. Da der ikke findes separation mellem arbejdsjag og jeg, kan overgreb fra klienter forekomme personlige. *Deep-acting* kan på den måde være mere bekosteligt end *surface-acting*, da arbejdstageren, der virkelig kender den følelse, han skal udvise, risikerer at brænde ud (Hochschild 1983). Hochschild (1979) beskrev desuden 3 teknikker, som bruges for at forandre eller skabe følelser i arbejdet og leve op til udtryks- og følelsesregler. Den første er en *kognitiv teknik*, hvor en situation omtolkes, så den får en anden betydning og indvirkning. Den anden er en *kropslig teknik*, hvor kropslige symptomer på følelser ændres fx via dybe indåndinger. Den tredje teknik er en *ekspressiv teknik*, hvor det fysiske følelsesudtryk ændres med henblik på at ændre følelser (Hochschild 1979:562).

Studier af følelsesarbejde og dets negative konsekvenser er primært gennemført i servicefag, hvor ansatte forventes at udtrykke positive følelser over for kunder eller klienter. Kravet om positive følelsesudtryk er fx blevet undersøgt blandt ansatte i forlystelsesparken Disney og blandt kosmetikselgere (Van Maanen og Kunda 1989; Ash 1984). Kravet om negative følelsesudtryk er undersøgt blandt pengeopkrævere og politibetjente (Hochschild 1983; Sutton 1991; Stenrose og Kleinman 1989). Danske undersøgelser af følelsesmæssige krav i arbejdet bygger på spørgeskemadata og registerdata (fx Rugulies et al. 2010; Madsen et al. 2010), men også kvalitative undersøgelser har haft fokus på følelsesarbejdet på danske arbejdspladser (fx Bloch 2002; Poder 2008; Monrad 2012). I en amerikansk kontekst har Trazy (2005) undersøgt følelsesarbejde blandt fængselsbetjente og argumenteret for, at arbejdet er knyttet til magtdiskurser og organisatoriske strukturer. Ligeledes har Crawley (2004) i et studie af engelske fængselsbetjente undersøgt, hvordan de tilpasser sig uskrevne normer og regler for følelshåndtering. På institutionsniveau skal de få indsatte til at respondere mere rationelt og mindre følelsesmæssigt i stressfulde situationer. På det individuelle niveau skal de håndtere de indsat-

tes følelsesudtryk, samtidig med de håndterer egne følelser (Crawley 2004). I en skandinavisk fængselskontekst har Nylander et al. (2011) vist, hvordan forskellige håndteringsstrategier har betydning for følelsesarbejdets konsekvenser.

I den kommende analyse perspektiveres til Goffmans (1967) teori om følelsesarbejdets betydning for vellykkede interaktioner og til Hochschilds (1983) teori om brug af følelser i det professionelle arbejde. Jeg fokuserer mere på krav og/eller normer for, hvad betjentene skal udtrykke, fremfor hvad de skal føle. Teorien fungerer som begrebsapparat, og jeg perspektiverer både til kognitive, ekspressive og kropslige strategier, som betjentene benytter sig af. I analysens første del fokuserer jeg på 3 hovedområder; a) nødvendigheden af og faren ved at udtrykke venlighed, b) nødvendigheden af og faren ved at udtrykke vrede og c) nødvendigheden af at undertrykke frygt. Herefter analyserer og diskuterer jeg modstridende følelsesmæssige krav og dilemmaer i arbejdet.

Venlighedens nødvendighed og farer

Der er tydelige normer for, hvad betjente udtrykker over for indsatte, og hvordan de skal føle i forskellige situationer (Jf. Hochschild 1983). Det forventes først og fremmest, at de agerer professionelt og undlader at udtrykke væmmelse, ubehag, frygt eller varme følelser over for indsatte, men at de som udgangspunkt opstiller en neutral eller venlig front. Der kan være indsatte, hvis forbrydelse kan være svær at begribe, eller som kan have en provokerende adfærd. Ole fortæller, at man som fængselsbetjent må overveje om, man kan:

... være menneskelig over for en person, der simpelthen er så umenneskelig i sine handlinger og i sin væremåde. Kan jeg agere professionelt over for ham? Du skal virkelig have styr på dig selv, dine egne følelser og din egen måde at tænke på [...] Du kan ikke behandle en indsat anderledes i forhold til andre, hvis de har krav på det samme. Bare fordi han har gjort noget, der står så meget i mod det, du står for som person (Ole).

Citatet henviser til det normalitets- og rettighedsbaserede hensyn, der indebærer, at indsatte skal behandles human og værdigt. Straffen er frihedsberøvelsen, og straffuldbyrdsen må tilrettelægges ud fra princippet om mindst mulig pine. Det fremgår også, at viden om forbrydelsen betyder, at betjente må kontrollere deres følelser, opstille en facade og være professionel. Melanie fortæller om situationer, hvor hun har haft svært ved at tilbageholde udsagn som: "Hold nu kæft". Eller "Du er da en idiot" (Melanie). Hun fortæller videre:

Hvis jeg står med en indsat, og [...] det han siger, det er helt hen i vejret, hvor en anden ude på gaden måske ville stå og grine, så skal du være god til at sætte en facade op og vise, at man ikke gør nar af dem. Man

skal også vise, at man gider snakke med dem, og at man ikke er bange for dem. Der er jo nogen, der er sådan: "Uh, han er kriminel. Han har slået en ihjel". Så løber de nærmest den anden vej [...] Jeg tror også, at man skal kunne sige, at selvom man er kriminel, så er man faktisk okay. Sådan tror jeg også, man skal være god til at kigge på det (Melanie).

Melanie beskriver, hvordan det er nødvendigt at opsætte en passende front, så den indsatte ikke taber ansigt, og interaktionen forløber vellykket (Jf. Goffman 1967). Følelsesarbejdet består således i at finde et passende følelsesudtryk i interaktionen med de indsatte. Betjentene må udvise venlighed og udføre et følelsesarbejde, der, som Melanie påpeger, kan lettes via bestemte kognitive strategier (Jf. Hochschild 1983). Betjentenes følelsesarbejde er således med til at sikre, at indsatte behandles med respekt og ud fra humane hensyn.

Følelsesarbejdet kan ligeledes begrundes strategisk. En strategisk begrundelse fremgår, da jeg følger fængselsbetjenten Nicolaj, som spontant lader en indsat komme på gårdtur. Den indsatte er frustreret, og for at undgå at den indsatte ringer på kaldeanlægget (fra celle til kontor) hele aftenen, tilbyder Nicolaj ham en ekstra gårdtur. Nicolaj formoder dog, at gårdturen vil have en begrænset effekt, og derfor minder han sig selv om, at han må være tålmodig. Han fortæller, at det kan blive en lang aften, når den indsatte har det sådan: "Rummelig Nicolaj, rummelig, siger han højt og tager en dyb indånding" (Feltnotat). Nicolaj håndterer sine følelser og er strategisk med henblik på at få aftenen til at glide bedst muligt. Han anvender en kropslig teknik og beroliger sig selv via en dyb indånding (Jf. Hochschild 1983). Henning fortæller også, hvordan betjente hjælper hinanden, når de har svært ved at skjule, hvordan de har det:

Hvis nu en af de andre ikke kan snuppe en af de indsatte, så er det mig, der åbner døren, tager samtalen og lader den anden komme lidt væk. Der er ikke nogen grund til at køre noget op, hvis man kan undgå det [...] Hvis du allerede inden du kommer hen og har åbnet døren faktisk tænker: "Ej, for satan, det fjols, ham kan jeg ikke klare i dag" (Henning).

Eksemplerne med Nicolaj og Henning viser, hvordan følelseshåndtering kan være en måde at forebygge konflikter. Rasmus fortæller også: "Det er sjældent, de bliver sure, hvis man har et smil på læben" (Rasmus). Mogens beskriver andre strategiske årsager, og han fremhæver, at betjente ikke må intimideres af de indsatte, men at det er vigtigt at etablere et godt forhold til indsatte, fordi: "Jo mere vi kommer under huden på fangerne, des mere betror de sig til os, og jo nemmere bliver vores sagsbehandling" (Mogens). Venligheden fremstår altså også som en strategisk måde at opnå mere viden, og dermed er følelsesudtryk også en måde at effektivisere arbejdet.

Venlighed og et godt forhold til indsatte har også betydning for, hvordan betjente trives på jobbet. Mikkel fortæller om psykiske belastninger, hvis be-

tjente ikke har et godt forhold til indsatte. Særligt hvis gruppen af indsatte er stærkt sammentømret. Han fortæller: "Møder du kold luft blandt 24 og så af den kaliber. Det kan tage rigtigt rigtigt hårdt. Du har nogle ting, du skal snakke med dem om og formidle" (Mikkel). Sidst kan en venlig tilgang og et godt forhold til indsatte øge sikkerhed og mindske (frygt og risiko for) overfald på jobbet og i fritiden. Betjente fortæller om situationer, hvor konflikter har resulteret i overgreb eller trusler uden for murene, og at måden, de selv agerer på, har betydning for, hvordan situationer udvikler sig. Flere betjente understreger vigtigheden af, at de ikke "sætter hårdt mod hårdt". Det er deres opfattelse, at betjente, der beslutter sig for aldrig at smile til indsatte og/eller indberetter de mindste fejltrin, optrapper konfliktniveauet. Det handler i stedet om at etablere en relation og et samarbejde med de indsatte og om at være venlig og fleksibel inden for de lovmæssige rammer (Jf. Sykes (1958).

Der kan imidlertid også være farer forbundet med den venlige tilgang, og det følelsesarbejde betjentene udfører på daglig basis. Udover at strukturere og sørge for at hverdagens aktiviteter forløber efter planen, skal betjentene også dyrke aktiviteter, sport og spil med de indsatte. Nogle betjente fortæller, at de nyder denne del af jobbet, mens andre foretrækker en mere distanceret betjentrolle. Der er således forskellige typer af betjente, hvor nogle involverer og engagerer sig mere med indsatte, end andre gør (Jf. Nielsen 2010). Der kan dog være fare for, at forholdet mellem indsatte og betjente bliver for tæt, og at betjente forsøges presset til at begå regelbrud eller bliver sårbare i forholdet til de indsatte (Jf. Sykes 1958; Goffman 1961/67). Christian fortæller fx, at hans venlige tilgang har medført, at de indsatte adskillige gange har opfordret ham til at smugle noget med ind til dem. I det følgende fortæller han om en episode, hvor han taler med en gruppe af indsatte, og hvor betydningen af hans venlighed går op for ham:

Så er der en indsat, der siger: Hva' Christian, kan du ikke tage en telefon med ind? Så gjorde Allan [en anden indsat højt i de indsattes hierarki red.] bare sådan her (han knipser): "Du holder lige din kæft", siger han så: "Du misforstår venlighed med svaghed" [...] Og Allan og jeg, vi ping-pongede ikke. Han ping-pongede ikke med nogen. Men jeg var venlig overfor ham, og han var venlig over for mig [...] Og så tænkte jeg meget over, hvad det betyder, at jeg er venlig. Det betyder ikke, at jeg er svag. Fordi, det er svage, der smugler ind. Det var helt grundlæggende Allans holdning. Hvorfor risikere én der er venlig over for os? [...] Hvorfor sætte ham i en situation, hvor han kan blive opdaget i at smugle ting ind? Det syntes jeg var så cool [...] Jeg havde ikke lige tænkt på de ord der, fordi det er jo grunden til, at jeg så tit bliver spurgt. Det er jo fordi, jeg er venlig. Ham der er pisse-sur og ikke har nogen kontakt, han bliver aldrig spurgt. Jeg bliver altid spurgt (Christian).

Christian påpeger, er det er hans venlighed, der gør, at han bliver udsat for et pres om at bryde reglerne. Distancerede betjente får ikke samme udfordringer. Rasmus fortæller ligeledes, at indsatte kan tilbyde at løse betjentes problemer uden for murene, og at det handler om at afværge. Denne form for samarbejde er uhensigtsmæssig. De indsattes tilbud om hjælp udfordrer den skarpe adskillelse mellem de to grupper, det øger risikoen for korrumpning, og det kan tolkes som et tegn på, at grænserne mellem indsatte og betjente er ude af balance. Ifølge Basberg (1999) har betjentene qua deres professionelle rolle i relationen et ansvar for, at relationen ikke udvikles uhensigtsmæssigt. De kan derfor også få behov for at trække sig fra indsatte i en periode (Jf. Goffman (1961/67)). Dette underbygges af betjentenes fortællinger om, hvordan de har været nødt til at trække sig i kontakten med indsatte, fordi de oplevede, at de indsatte foretrak dem frem for andre betjente. Sine fortæller fx, at hun modtog en kærlighedserklæring fra en indsat. Efterfølgende var hun nødt til at trække sig fra kontakten med den indsatte og være yderst opmærksom på, hvordan hun optrådte over for de øvrige indsatte, så hverken de eller kolleger misforstod forholdet.

Betjentene skal altså udvikle gode relationer til de indsatte, men der er samtidig klare følelsesregler om, at betjente ikke må udvikle venskaber eller lidenskabelige forhold til de indsatte. Mikkel fortæller:

Aldrig nogensinde gå ind og blive deres bedste venner. Vi kan blive deres yndlingsbetjent, fordi vi har nogle præferencer sammen, vi kan godt lide at se fodbold, men vi skal aldrig nogensinde blive venner med dem (Mikkel).

Mogens fortæller videre:

Kærlighedens veje er uransagelige, og hvis den først slår ned, så tror jeg ikke rigtigt, der er noget at gøre, om man så er fange eller voldstægtsforbryder [...] Og så må man jo være ærlig og sige: "Jeg kan ikke være her" (Mogens).

Der kan opstå venskabelige eller varme følelser for indsatte, hvilket kommentarer som: "Vi havde været venner, hvis vi havde mødt hinanden udenfor" (Christian) også indikerer. Citaterne viser et tydeligt krav om, at venskabelige eller varme følelser for indsatte undertrykkes, hvis betjentene vil være i jobbet. Følelser for indsatte forbindes med manglende professionalisme og udgør en trussel i forhold til betjentgruppen som et stærkt markeret *vi* (Jf. Liebling et al. 2012; Nielsen 2010). Mogens fortæller, at betjente altid vil være usikre på kolleger, der udvikler for tætte relationer til de indsatte. Der er tilsyneladende tale om en hårfin grænse, hvilket fremgår, da Brian fortæller om en betjent, der blev afskediget i løbet af sin uddannelsesperiode:

Han var for venlig. Han var for tæt på fangerne, mente de (Ledelsen red.) [...] En af de ting, han røg ud på, det var den sidste dag, han skulle være på afdelingen, så gik han rundt og sagde farvel til de indsatte. Og der var så en kvinde [...], da han giver hende hånden for at sige farvel, så trækker hun ham ind til sig, giver ham en krammer og siger: "Tak for denne her gang. Jeg håber, du fortsat vil være som du er herovre, det nye sted, du kommer". Det er selvfølgelig hans forklaring. [...] Og det er der en kollega, der ser, og det skriver han så på (afrapporterer til ledelsen red.) [...] så er de lige pludselig blevet for tæt, venner, og det må vi jo ikke være på den måde (Brian).

Eksemplet viser ikke blot faren ved at komme for tæt på og være for venlig, men også hvordan der foregår en social kontrol blandt betjentene. Social kontrol hindrer eller søger at hindre afvigende adfærd, der ikke er i overensstemmelse med gældende værdi- og normsystemer, og den kommer til udtryk, når betjentene taler/sladrer om og/eller tager afstand fra kollegers måder at handle på. I dette tilfælde resulterer det i en indrapportering til ledelsen. Grænserne for hvordan de kan agere afhænger tilsyneladende af afdeling og personalegruppe, hvor det på nogle afdelinger er mere legitimt at være i hyppig og nær kontakt med indsatte, end det er på andre afdelinger. Betjentene tilpasser sig normerne på den enkelte afdeling for at undgå mere uformel social eksklusion eller misbilligelse. Dette fremgår i det følgende, hvor Christian beskriver en afdeling med stærke uformelle regler om at begrænse kontakt mellem indsatte og betjente. Han beskriver det således:

Hvis jeg går ud (blandt de indsatte på den afdeling red.), så har jeg den kamp. Er det kampen værd, at der er otte øjne ("betjentøjne" red.), der kigger på: "Hvad laver han nu? Sidder de og aftaler, at han smugler noget med ind?" (Christian).

For at undgå misbilligende og mistænksomme og blikke, begrænser Christian kontakten med indsatte, når han vikarierer på den pågældende afdeling. På den måde fremstår den sociale kontrol meget effektiv. Yvonne fortæller ligeledes, hvordan man som betjent tager sine forholdsregler. Hun fortæller:

En uskreven regel er, at man går ikke ind på en celle medmindre, at der er én (anden betjent red.) meget tæt på. Og man forsvinder slet ikke ned på en celle, hvis ingen ved hvor du er. Så er helvede løs.

Kollegernes uformelle sociale kontrol medfører, at betjentene tilpasser sig normer i forhold til kontakten med de indsatte, og dette er med til at sikre, at de ikke optræder for venligt eller at forholdet bliver for nært.

Vredens nødvendighed og farer

Indsatte kan være frustrerede eller vrede i løbet af deres afsoning. Vrede kan smitte, så betjente bliver vrede på indsatte, der er vrede på dem og omvendt. Denne optrapning af vrede søger betjentene at undgå, mens de samtidig er nødt til at sætte grænser. Det handler om at håndtere både egen og indsattes vrede på en hensigtsmæssig måde. Flere betjente nævner, at jobbet kræver, at de bevarer roen i tilspidsede situationer. Betjentene reagerer ofte med at udtrykke forståelse eller berolige, hvis de indsatte er oprørte. De responderer fx med: "Jeg forstår godt, det er hårdt at sidde i fængsel" eller "Prøv om du kan slappe af" (Feltnotat Pia). De forsøger at appellere til fornuft ved at argumentere med: "Du kan jo nok se" og "Det er for dit eget bedste" (Feltnotat Søren). Betjentene er tålmodige og rolige i deres kommunikation, men nogle gange må de udtrykke vrede og autoritet for at markere en grænse. Det kan være nødvendigt i situationer, hvor indsatte bryder regler eller opfører sig uhensigtsmæssigt. Mads mener, at de skal gå langt for at undgå konflikter, men at det ikke altid virker "at gå ned af konfliktrampen", og som Mogens udtrykker det:

Jeg kan jo ikke stå og smile til dem samtidig med en af mine kolleger står og måske bliver svinet til. Har man en magtanvendelsessituation, så kan det jo ikke nytte noget, at man står og smiler, så er man nok nødt til at virke lidt sur (Mogens).

Nogle betjente nævner, at de kan være nødsaget til at råbe eller ty til magt, men samtidig understreger de, at det professionelle vredesudtryk skal være behersket og kontrolleret i forhold til, hvor højt de råber, ligesom magtanvendelser ikke må udvikle sig. Tine fortæller:

Jeg stod virkelig helt sådan oppe i ansigtet: "Nu går du ind". Og jeg var bare gal. Jeg råbte så højt [...] Jeg var arrig, da jeg kørte hjem, men jeg var mest sur på mig selv. Jeg var slet ikke et sekund i tvivl om, at jeg havde handlet som jeg skulle, men jeg skulle ikke have råbt sådan, det var lidt barnligt (Tine).

Ole fortæller også, hvordan jobbet kræver selvbeherskelse:

Du står jo i nogle situationer, hvor du skal ligge og "rode rundt på gulvet" med én, hvor du ikke bare må gøre noget, fordi du lige er i en situation, hvor du måske kan slippe af sted med at klappe dem én i hovedet med en knytnæve eller et knæ eller sparke ham [...]. Det er netop folk, der ikke har styr på sig selv, som ikke kan agere professionelt [der ville gøre det red.]" (Ole).

Betjentene må være professionelle og udtrykke den rette dosis af vrede og undlade at udnytte magt. Ligesom professionel vrede kan være et nødvendigt følelsesudtryk, så kan der også være en fare for, at udtrykket bliver mere dybfølt. Flere fortæller om en dybfølt vrede, når indsatte søger at udnytte, at de stoler på dem og begår tillidsbrud. Ifølge Hochschild (1983) kan medarbejderen, der virkelig kender følelsen, han/hun skal udtrykke, risikere at brænde ud, og det kan medføre behov for tilbagetrækning fra klienten (Jf. Goffman 1961/67).

Yderligere kan der være farer for, at det professionelle vredesudtryk bliver et mere generelt udtryk. Betina fortæller, hvordan hun i en periode med mange konflikter oplevede sig selv som konstant sur og negativ. Den sure og negative tilgang mindsker måske risikoen for korrumpation og følelsesmæssig involvering, på den anden side så øger et generelt vredesudtryk risikoen for at konfliktniveauet optrappes, sikkerheden trues og trivsel mindskes.

I forbindelse med vredesudtryk foregår der også en uformel social kontrol. Betjentene fortæller, at de holder øje med hinanden og nogle gange konfronterer hinanden, hvis de synes, kolleger har været for hurtige til at ty til magt. Samtidig fremhæver de, at det er vigtigt at kunne stole på kollegers dømmekraft, fordi kun de kender konteksten. I den forbindelse virker betjentene meget loyale over for hinanden, og de accepterer, at de i betjentgruppen har forskellige grænser for, hvornår de markerer sig over for de indsatte. Samtidig fremhæver Rasmus, at det er vigtigt, at betjente ikke overreagerer og dermed behandler indsatte unfair. Unfair behandling har betydning for ikke bare de indsatte, men også for kollegernes sikkerhed.

Nødvendigheden af at skjule frygt

I fængsler er der en klar udtryksregel om ikke at udvise frygt over for indsatte (Crawley 2004; Trazy 2005). Betjentene må sørge for at magtbalancen bevares. Henning fortæller, hvordan han reagerede efter alvorlige trusler:

Der var kun en ting at gøre, det var at møde op på arbejde og åbne dørene, for hvis du ikke gør det, så er du tabt. Så har de fundet ud af, at de har kysset dig. Og så er de som ulve (Henning).

Diana fortæller, hvordan hun i situationen håndterede en indirekte trussel:

Engang, var der en indsat, der sagde: "Hvad ville du gøre, hvis jeg stod hjemme foran dit hus?". Og heldigvis var jeg lige hurtig til at tænke, og så sagde jeg bare: "Hvis du kom hjem til mig, så havde jeg da lige en græsplæne, der skulle slås og en hæk, der skulle klippes, og når du så havde klaret det, jamen så kunne du jo komme ind til mig og få en kop kaffe". Hahaha. Og så sagde han ikke mere (Feltnotat Diana).

Citaterne viser nødvendigheden af ikke at tøve, men at fremstå sikker. Diana benytter en form for humor eller ironi for at vise den indsatte, at hun ikke frygter ham. Brug af humor kan ses som en ekspressiv strategi til at ændre følelsen af frygt og/eller distancere sig fra truslen (Jf. Hochschild 1979). Samtidig er det en strategi for at undgå at tabe ansigt (Jf. Goffman 1967). Når betjente sidder i kaffestuen væk fra de indsatte er humoren en ventil og en forløsende måde at tale om alvorlige hændelser. Derudover fortæller betjentene, at trusler ofte er rettet mod systemet og ikke mod dem personligt. I den forbindelse skelner de mellem alvorlige trusler og tilråb, og de tager altid konteksten i betragtning. Mogens fortæller: "Jeg kan godt forstå, de kan råbe og smælde, hvis vi er nødt til at spænde dem fast. Det ville jeg også gøre. Det er ikke personligt" (Feltnotat Mogens). Betjentenes følelsesarbejde består her i at adskille det professionelle fra det personlige, så de undgår at lade sig påvirke følelsesmæssigt. Det handler om at separere mellem arbejdsrolle og privat jeg, uden de fremstår eller oplever sig selv som kunstige (Jf. Hochschild 1983). Flere fortæller dog, at indirekte trusler rettet mod personen er sværest at håndtere, fordi de bliver personlige. Det kan fx være indsatte, der påpeger: "Sikke en fin ny bil din kone har fået" eller spørger: "Hvorfor lader du dine børn krydse så trafikerede hovedveje på vej til skole?" (Feltnotat). Denne form for bemærkninger kan efter sigende ramme hårdere, særligt hvis afsenderen er indsatte, som, betjentene mener, kan finde på at forvolde deres familie skade eller få andre til at gøre det uden for murene. Selvom betjente ikke må udtrykke frygt skal de altid være opmærksomme på risici og fare i omgangen med de indsatte. Tine fortæller om en situation, hvor hun skulle med en indsat på udgang fra fængslet:

Natten før, jeg skulle af sted, jeg var sådan lidt... Det var ikke fordi, jeg ikke sov eller noget som helst, men jeg var sådan lidt: Kommer jeg levende tilbage? Jeg tænkte: Selvfølgelig slår han mig ikke ihjel... [...]Jeg har siddet og spillet spil med ham... (Tine).

På den ene side frygter Tine, hvad der kan ske, samtidig er kendskabet og relationen til den indsatte et argument for, at hun må have tillid til ham. Hun anvender en kognitiv strategi og overbeviser sig selv om, at hun kan føle sig sikker (Jf. Hochschild 1979). Den gode relation kan således mindske frygten for onde handlinger og/eller bidrage til en følelse af sikkerhed. Selvom betjentene ikke må udvise frygt, må de være beredt. Janus fortæller:

Det kan godt være, jeg bare står og snakker med ham, og det ikke ligner noget, men indeni, der holder jeg øje med ham hele tiden. Jeg er 200 % fokuseret, når vi åbner ind til én [...]Hvad laver han med armene? Jeg vil ikke sige, at det er fordi, man er paranoid på nogen måde, det er bare... man skal også huske, at han kan altså også godt finde på at lave ballade (Janus).

Rickie fortæller også, hvordan han håndterede en konkret situation, hvor en indsat var berygtet for at gøre udfald mod personalet. Som det fremgår i citatet, anvender han en ekspressiv teknik for at fremsætte det rette udtryk:

Jeg stod og skulle visitere ham, og hans tøj var bare drivvådt. Han stod bare og knyttede hænderne, og man kunne se, hvordan blodet det pumpepede rundt. Jeg tænkte bare: OK, nu sker det. [...] Men jeg tog det bare stille og roligt [...] Man sætter en facade op, altså man bliver nødt til at vise, at man ikke er bange. Så jeg smilte jo og snakkede høfligt (Rickie).

Betjentene fortæller, at det kan være svært at signalere, at de ikke frygter de indsatte, når de pålægges at være flere betjente om en enkelt indsat. Disse sikkerhedsmæssige regler om antal, harmonerer ikke med normerne om, at betjente ikke må signalere nogen form for frygt, ligesom det kan være svært at etablere en relation, når der i interaktionen altid er en overvægt af betjente. De oplever, at et øget antal kan virke konfliktoptrappende. I praksis søger betjentene at finde en passende balance ved at placere sig, så de kan håndtere eventuelle sikkerhedsmæssige forhold, uden de alle står lige foran den indsatte, ligesom de generelt er opmærksomme på, at hverken de selv eller deres kolleger udstråler frygt. Også her foregår en social kontrol, hvor de bemærker og taler om, hvis kollega trækker sig i magtanvendelser eller blot fungerer som "dørholder" i tilspidsede situationer. Yvonne fortæller, at de kan være nødsaget til at gå til ledelsen, hvis en kollega gentagne gange udviser frygt over for de indsatte, fordi de som betjente er hinandens sikkerhed. Oftest advarer de dog hinanden først, hvilket understreger en stor loyalitet i betjentgruppen, men også hvordan den formelle kontrol er afhængig af, at betjentene holder øje med og angiver hinanden.

Diskussion: Håndtering af dilemmaer og modstridende krav i arbejdet

Foregående analyse har vist, hvordan betjentene tilpasser sig forskellige normer for følelser og følelsesudtryk. Følelsesarbejdet fremstår tydeligt i forbindelse med de dilemmaer og paradokser, som er særlige for fængslet som institution. Disse dilemmaer uddybes og diskuteres i det følgende.

Det er betjentenes opgave at varetage en praksis, som skal balancere mellem pønale, humane og rehabiliterende hensyn. Goffman (1961/67) beskrev fængsler som selvmodsigende institutioner, der tvinger personalet i dilemmaer, fordi løftet om overholdelse af visse normer og formål kan medføre tilsidesættelse af andre normer og hensigter. Betjente skal udføre kontrollerende opgaver, samtidig med de opfordres til at behandle indsatte med respekt. Denne modsigelse håndterer betjentene ved at være opmærksomme på, hvordan de udfører arbejdsopgaven. Flere betjente fortæller, at de forsøger at udføre jobbet på den mest hensigtsmæssige måde. Rasmus påpeger, at man ikke skal være hoverende eller tale ned til indsatte, men: "... opføre sig ordentligt

over for dem. Der er nogen, der slår en vejrmølle, når de finder en telefon [...] Der er ikke nogen grund til at knalde det i ansigtet af dem" (Rasmus). Rasmus hentyder til, at betjente skal undgå at overdrive de krænkende aspekter ved fx visitationer. Det mindsker sikkerheden for alle parter. Følelsesarbejdet handler altså om at håndtere selvmodsigende opgaver og udføre krænkende aspekter af jobbet på en hensynsfuld måde.

Lignende paradokser kommer til udtryk ved betjentenes mange rolleskift. Det ene øjeblik skal de kontrollere og visitere, det næste skal de spise eller dyrke aktiviteter med indsatte. Det er situationer, som kan fremstå akavede for såvel betjente som indsatte, og som kræver professionelt følelsesarbejde. Betjente kan ikke lade sig mærke med, hvad der er gået forud kort forinden. Disse rammer for betjentenes arbejde betyder, at de må træde ind og ud af forskellige roller og dermed også gå ind og ud af forskellige følelser og følelsesudtryk.

Det er ligeledes betjentenes opgave at få hverdagen til at glide og etablere gode relationer til indsatte. Man kan argumentere for, at det kan være svært at etablere positive forhold i et miljø som er ultimativt tvangsindgribende, og hvor orden og sikkerhedsdimensioner vægter højere end rehabiliterende dele (Crawley 2004). Betjentenes måde at tilgå opgaver har stor betydning for de indsattes oplevelse at blive behandlet fair, og for måden de agerer over for betjente (Jf. Basberg 1999; Liebling et al. 2012), men som Mogens fortæller, kan det være svært at motivere indsatte til konstruktiv adfærd og svært at give dem en oplevelse af at blive behandlet fair, når de sidder på meget lukkede afdelinger. Han fortæller:

Det kan godt være lidt frustrerende for personalet [...]Fanger, der sidder på den måde [...] hvor der ikke er nogen gulerod [...] Uanset, hvor godt I opfører jer[...] det bliver ikke anderledes end det her, og så kan I opføre jer dumt og skabe jer som tosser, eller I kan opføre jer ordentligt, det bliver ikke anderledes (Mogens).

Betjentene er underlagt et politisk system, hvor flere regler og tiltag er politisk og/eller Direktoratsbestemt. Under meget skærpede vilkår kan det være svært at være fleksibel, og det kan være sværere at få hverdagen til at glide. Det kan diskuteres, hvor rigide eller fleksible betjentene skal være. Man kan dog argumentere for, at betjente kan være nødt til at løse kontrollen for at få kontrollen (Sykes 1958; Liebling et al. 2012). Ifølge Cooke (1991:105), kan meget strikse og ufleksible regimer medføre at indsatte tyer til vold for at redde deres ansigt og for at vise, at de kan modstå regimet (Cooke 1991:105). Dette understreger relevansen af Sykes's (1958) pointe om, at orden altid må forhandles. Når betjentene har mulighed for at tilpasse skøn til de indsattes situation og kontekst, kan hverdagen forløbe mere gnidningsfrit, og der kan desuden foregå et omsorgsfuldt samspil mellem betjente og indsatte. Ifølge Basberg (1999) kan betjente netop udøve omsorgsfulde handlinger, lytte og

tage de indsattes frustrationer alvorligt og handle ud fra dem, uden de nødvendigvis føler hengivenhed eller bekymring. Det kan fx være betjenten, der tildeler den frustrerede indsatte en ekstra cigaret, fordi det beroliger ham, eller lader ham ringe hjem til familien på trods af, han ikke har penge at ringe for. Ifølge Goffman kan tildeling af sådanne privilegier netop være med til at dæmpe symptomerne og effekterne af de krænkelser, som indsatte oplever i forbindelse med deres afsoning (Goffman 1961/67:43). Med tildeling af privilegier kan betjentene desuden opnå et samarbejde med personer, som ellers vil være i opposition. Vel at mærke er tildeling af privilegier i totale institutioner ikke tildeling af ekstra goder, men undladelse af afsavn man normalt ikke forventer at opleve (Goffman 1961/67:43-45). Omvendt vil fratagelse af privilegier og/eller øget intensivering af visitationer af fx mobiltelefoner påvirke forholdet negativt.

Risikoen er dog, at praksis kan blive for fleksibel, at magtbalancen udfordres, og at betjentene bliver sårbare. Det handler derfor om at etablere en balance, hvor betjentene hverken er for rigide eller for fleksible (Jf. Sparks et al. 1996).

Betjentenes arbejde består også i at kunne forvalte en praksis, som ikke er gavnlig for indsattes mentale helbred. Betjentene fortæller fx, hvordan indsatte påvirkes negativt særligt af isolation, og at de derfor ikke altid ved, "hvad" de åbner for. Samtidig anerkender de nødvendigheden af, at nogle indsatte må afsone under skærpede vilkår. Her ses endnu engang en afvejning og håndtering dilemmaer mellem pønale, sikkerhedsmæssige og humane hensyn. Denne type af dilemmaer kommer også til udtryk i situationer, hvor indsatte fx er selvmordstruede og anbringes i observationsceller under overvågning. Betjentene forsøger her at sikre, at indsatte ikke gør skade på sig selv, samtidig med at de krænker ved at intensivere overvågning og fratage diverse remedier. Her består følelsesarbejdet i at kunne tilsidesætte nogle normer til fordel for andre hensyn (Jf. Goffman 1961/67). Selvom flere betjente giver udtryk for en opfattelse af, at omgivelser og miljø har betydning for indsatte handlinger og eventuelle aggressive adfærd, så er de pålagt at varetage en praksis, som grundlæggende bygger på opfattelsen af, at den uønskelige adfærd bygger på personlig vilje og karakteren ved den enkelte indsatte frem for miljøet og rammernes påvirkning (Jf. Goffman 1961/67:70).

Sidst må betjente håndtere en balance mellem nærhed og distance i forholdet til de indsatte. Der kan være psykiske konsekvenser forbundet med for engagerede relationer, men der kan også være konsekvenser ved, at relationerne er for distancerede. Den ene tilgang kan resultere i stress og udmattelse, mens den anden kan medføre kynisme og depersonalisering (Jf. Hochschild 1979). Man kan diskutere hvor nært eller distanceret forholdet skal være. Et godt forhold er vigtigt af strategiske grunde, fordi betjente har brug for et godt forhold for at få hverdagen til at glide, ligesom indsatte har brug for et godt forhold for at opnå privilegier. Derudover er et godt forhold vigtigt af

normative grunde, fordi gode forhold er humane, de gør fængselspraksis lettere, og gode forhold er gode i sig selv. Som det er fremgået i analysen, er det via relationen, at betjente opnår viden, som kan anvendes i forhold til daglige beslutninger og skøn i arbejdet, og det er via kendskab til de indsatte, at betjentene ved, hvor grænsen for relationen går (Liebling et al. 2012:102). Relationen er også en del af den dynamiske sikkerhed, som Kriminalforsorgen fra officiel side ønsker at prioritere, og som Dunbar (1985) har defineret som udgangspunktet for opretholdelse af sikre og trygge fængsler. Positive forhold i fængsler reducerer vold (Cooke 1991).

Som det er fremgået, må forholdet dog aldrig blive for tæt. Distance er nødvendig for at undgå, at betjentene bliver sårbare, at magtbalancen forskydes og for at mindske risikoen for korrumpation. Man kan hævde, at der på afdelinger, hvor der er færre sikkerhedsforanstaltninger, og hvor der er øgede forventninger om, at betjente indgår i aktiviteter med indsatte, er større risiko for at relationen bliver for tæt. Det kan her være sværere for betjente at etablere en distance og undlade at blive følelsesmæssigt involveret. Dette pres kan betragtes som en underestimeret udfordring på afdelinger, hvor betjentene har megen kontakt og/eller er meget alene med indsatte. Modsat, kan det være svært at etablere forhold på afdelinger, hvor der er skærpede sikkerhedsmæssige foranstaltninger, og hvor der altid er flere betjente, når der åbnes til en indsat. Man kan argumentere for, at der her kan være en større risiko for, at forholdet bliver for distanceret, og at betjentene i nogle tilfælde kan have begrænsede værktøjer til rådighed for at få hverdagen til at glide.

Konklusion

Artiklen har vist, hvordan betjente benytter sig af følelsesudtryk som en del af deres professionelle arbejde. De må finde en passende balance og udtrykke følelser professionaliseret, i de rette omstændigheder og i den rette dosis for at efterleve humane og pønale hensyn. Det fremstår både nødvendigt og farligt at udtrykke både venlighed og vrede, ligesom det er afgørende at kunne undertrykke frygt. Jobbet kræver desuden en håndtering af særlige følelsesmæssige dilemmaer, der udspringer af fængslets dobbelte funktion og selvmodsigende karakter. De modstridende rammer og opgaver betyder, at betjentene må være i stand til at kunne træde ind og ud af forskellige roller og dermed også gå ind og ud af forskellige følelser og følelsesudtryk. Der er ikke plads til at dvæle ved følelser.

Artiklen viser desuden, at forebyggelse af vold og trusler fra indsatte er indlejret i praksis og er en stor del af den såkaldte dynamiske sikkerhed, som betjentene varetager på daglig basis, og som opstår, når betjentene har rammer, bemanning og muligheder for at engagere sig og etablere et godt forhold til indsatte. De strukturelle rammer for arbejdet har således afgørende betydning for de følelsesmæssige udfordringer, betjentene oplever i hverdagen.

Analysen har desuden vist, at betjentene må indleve sig i de indsattes situation, engagere sig uden de engagerer sig for meget. Betjente skal blot bruge sig selv som instrument til at skabe sikkerhed. De skal etablere forhold, som ikke umiddelbart må fremstå kunstige, men som aldrig må udvikle sig til andet end de tvungne relationer, de er. Forholdet må altid være præget af en vis skepsis og usikkerhed.

Det er fremgået, at den formelle kontrol med betjentenes arbejdspraksis er afhængig af uformel social kontrol. Kolleger oplever og ser hinanden forvalte praksis. Fejltrin i interaktionen med de indsatte kan medføre social eksklusion fra gruppen, og dermed er den uformelle sociale kontrol yderst effektiv og af afgørende betydning for, hvordan betjentene agerer over for indsatte. Betjentene skal ikke blot forholde sig til den indsattes følelser og søge at kontrollere, hvordan de virker på ham/hende. Samtidig skal de søge at kontrollere det indtryk, de giver deres kolleger. Denne sociale kontrol tydeliggør det følelsesmæssige pres og dilemmaer, som betjente må håndtere for at udføre jobbet på den rette måde.

Opsamlende har artiklen vist, hvordan der er komplekse følelsesmæssige krav og paradokser i fængselsbetjentes arbejde. Dette betyder, at betjentene må udføre et følelsesarbejde, der kan medføre en række spændinger og dilemmaer. Disse spændinger kan ses som underestimerede udfordringer og usynlige belastninger i jobbet som fængselsbetjent.

Litteratur

- Andersen, L.P. 2012: "Kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø hos Kriminalforsorgen". Rapport nr. 1, 2. udgave. Herning: Arbejdsmedicinsk Klinik, Regionshospitalet Herning.
- Ash, M. K. 1984: *Mary Kay on people management*. New York: Warner.
- Basberg, C.E. 1999: *Omsorg i fængsel?* Oslo:Pax Forlag A/S.
- Bloch, C. 2002: "Følelser og sociale bånd i Akademia". *Dansk Sociologi*. Nr 4, 2002:43-61.
- Cooke, D.J. 1991: "Violence in Prisons: the influence of regime factors". *The Howard Journal*, 30, 2.
- Crawley, E. 2004: *Doing Prison Work: the public and Private lives of Orison Officers*. Cullompton, Devon: Willan Publishing.
- Crewe, B. 2011: "Soft power in prison: Implications for staff-prisoner relationships, liberty and legitimacy". *European Journal of Criminology*, Nr. 6, 2011:455-468.
- Dunbar, I. 1985: *A sense of direction*. London: HM Prison Service.
- Engbo, H. J. og Smith, P. S. 2012: *Fængsler og menneskerettigheder*. København: Djøff Forlag.
- Goffman, Erving 1961/1967: *Anstalt og menneske*. København: Jørgen Paludans Forlag.
- Goffman, Erving 1967: *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behaviour*. New York: Pantheon Books.
- Horwitz, Allan V. 1990: *The logic of social control*. New York. Plenum Press.

- Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. 2012: "Indledning: At skabe en professionel", i Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. (red.): *At skabe en professionel – Ansvar og autonomivelfærdsstaten*. København: Hans Reizels Forlag.
- Hochschild, A. R. 1983: *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. 1979: "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *American Journal of Sociology*, Nr. 3, 1979:551-575.
- Liebling, A. et al. 2012: *The Prison officer. Second edition*. London and New York: Routledge.
- Madsen, I, et al. 2010: "Person-related work and incident use of antidepressants: relations and mediating factors from the Danish work environment cohort study". *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. Nr 6, 2010:435-444.
- Mills, C. W. 1951: *White Collar: The American Middle classes*. New York: Oxford University Press.
- Minke, L.K. 2012: *Fængslets indre liv*. København: Djøf / Jurist- og Økonomforbundet.
- Monrad, M. 2012: *Caring with Co-Workers: The Collegial Embeddedness of Emotional Labor*. Ph.d. afhandling. Sociologi og socialt arbejde Aalborg Universitet.
- Nielsen, M. M. 2010: *Miraculous Metamorphoses: On Staff-Prisoner Relationships in a Danish Prison*. Ph.d.-afhandling. Sociologi. Københavns Universitet.
- Nylander, P. et al. 2011: "Emotional labour and emotional strain among Swedish prison officers". *European Journal of Criminology*. Nr. 6, 2011:469-483.
- Poder, P. 2008: "Når medarbejdere håndterer hinandens følelser: Om betydningen af kollegers "other emotion management" for deres identitetsarbejde". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, Nr. 3, 2010:72-86.
- Rugulies, R. et al. 2010: "Do psychosocial work environment factors measured with scales from the Copenhagen Psychosocial Questionnaire predict register-based sickness absence of 3 weeks or more in Denmark?". *Scandinavian Journal of Public Health*, Nr 3, 2010:42-50.
- Sparks, R. et al. 1996: *Prisons and the Problem of Order*. England: Oxford University Press.
- Stenross, B. og Kleinman, S. 1989: "The highs and lows of emotinoal labour: Detectives' encounters with criminals and victims". *Journal of Contemporary Ethnography*, Nr. 17, 1989:435-452.
- Sutton, R. I. 1991: "Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors". *Administrative Science Quarterly*, Nr. 2, 1991:245-268.
- Sykes, G. 1958: *The Society of Captives*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Trazy, S. J. 2005: "Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort". *Communication Monographs*, Nr 3, 2005:261-283.
- Van Maanen J. og Kunda, G. 1989: "Real feelings: Emotional expressions and organizational culture", i L.L. Cummings, B.M. Staw (Eds): *Research in organizational behaviour*, Vol. 11, 1989:43-104.

Hjemmesider:

Kriminalforsorgen.dk

Fængselsforbundet.dk