



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

MELLAN STÖD OCH KONTROLL

Kriminalvårdares reflektioner kring kontaktmannaskapet och dess ramar.

Socionomprogrammet
C-uppsats 2011
Författare:
Josefina Mannberg
Åsa Svensson
Handledare:
Bengt Carlsson

ABSTRACT

Titel: Mellan stöd och kontroll Kriminalvårdares reflektioner kring kontaktmannaskapet och dess ramar.
Nyckelord: kontaktmannaskap, kriminalvård, bemötande, motivationsarbete, makt
Författare: Josefina Mannberg och Åsa Svensson
Handledare: Bengt Carlsson

Den här studien belyser kontaktmannaskapet utifrån kriminalvårdarnas perspektiv, deras erfarenheter av sin yrkesroll, sitt kontaktmannaskap och kriminalvården som organisation. Studien grundas på 66 kriminalvårdares reflektioner och har analyserats med hjälp av kvalitativ dokumentanalys. Båda författarna har egna erfarenheter av kriminalvårdaryrket inklusive kontaktmannaskap och på så sätt har intresset väckts att studera detta närmare.

Uppsatsen utgår från ett interaktionistiskt synsätt, vilket innebär att människor skapar sin verklighet i samspel med varandra. Begrepp som motivationsarbete, makt, professionellt förhållningssätt, relationen mellan kontaktman och klient används tillsammans med tidigare forskning om kriminalvård och kontaktmannaskap som ett teoretiskt ramverk för att fördjupa förståelsen av resultat och analys.

I resultatet speglas kriminalvårdarnas strävan efter ett större handlingsutrymme. Organisationens ramar upplevs som alltför rigida och kriminalvårdarna uppfattar det som att ledningen saknar förståelse för deras vardagsarbete ”på golvet”. Viktiga aspekter inom kontaktmannaskapet anses vara att finna en ömsesidig respekt, att använda sin makt till fördel för klienten, samt att kunna se kritiskt på sig själva och andras handlande. Detta förhållningssätt utvecklas enligt kriminalvårdarna främst genom handledning. Det förs en diskussion kring svårigheter med den dubbla yrkesrollen mellan hjälp och kontroll. Vårt resultat visar även på kommunikationsbrist mellan en alltmer säkerhetsanpassad organisation och den humana kriminalvårdaren som önskar ett större handlingsutrymme, ökade resurser och en mer demokratiskt styrd organisation.

ABSTRACT

Titel: Between support and control Reflections by correctional officers regarding "kontaktmannskapet" and its frameworks.

Key words: kontaktmannskap, correctional organization, treatment, motivational work, control

Authors: Josefina Mannberg and Åsa Svensson

Tutor: Bengt Carlsson

This study highlights "kontaktmannskapet" from the perspective of the Prison and Probation Service, their experiences of their professional role, his "kontaktmannskap" and correctional organization. The study is based on 66 correctional officers reflections and were analyzed using qualitative document analysis. Both authors have personal experience from the correctional profession and "kontaktmannskap", and thus has brought interest to study this more closely.

This bachelor thesis is based on an interactionist approach, meaning that people create their reality in interaction with each other. Concepts such as motivational work, power, professional approach, the relationship between the correctional officer and client are used in conjunction with previous research on correctional treatment and "kontaktmannskap" as a theoretical framework to deepen the understanding of results and analysis.

The result reflects the correctional officers quest for a greater scope. The organization's framework is perceived as too rigid and the correctional officers apprehend that the management lacks understanding of their everyday work "on the floor". Important aspects in "kontaktmannskapet" deemed to be to find a mutual respect, to use his power for the benefit of the client, and to look critically at themselves and others actions. This approach is mainly developed through guidance (by a psychologist) according to the correctional officers. There is a discussion about the difficulties with the dual professional roles between help and control. Our results also show a lack of communication between an increasingly security-adapted organization and the humane correctional officers who desire a greater freedom of action, increased resources and a more democratically controlled organization.

Ett stort tack till vår handledare Bengt Carlsson och till alla våra nära och kära som hjälpt oss med korrekturläsning, tips, konstruktiva förslag och stötning från dag ett! Och ännu större tack vill vi naturligtvis rikta till alla medverkande kriminalvårdare! Utan er hade det inte blivit någon uppsats överhuvudtaget!

TACK!

INNEHÅLL

1. INTRODUKTION.....	1
1.1 Inledning och förförståelse	1
1.2 Disposition	2
1.3 Kontaktmannaskapet inom kriminalvården	2
1.4 Tidigare forskning	3
1.5 Problemdiskussion	5
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	6
3. METOD.....	7
3.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt	7
3.2 Val av metod	7
3.2.1 Dokumentanalys	7
3.3 Kritisk granskning av metoden och materialet	7
3.3.1 Validitet	8
3.3.2 Reliabilitet	8
3.3.3 Generaliserbarhet	8
3.4 Tillvägagångssätt	9
3.5 Urval och avgränsningar	9
3.6 Bearbetning av material	10
3.7 Etiska överväganden	10
4. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT OCH CENTRALA BEGREPP.....	12
4.1 Interaktionistiskt perspektiv	12
4.2 Motivation	12
4.3 Makt	13
4.4 Professionellt förhållningssätt	13
4.5 Relationen kontaktman och klient	15
4.5.1 Relationen mellan hjälp och kontroll	15
5. RESULTAT OCH ANALYS.....	16
5.1 Organisation	16
5.2 Den professionelle kontaktmannen	20
5.3 Bemötande	25
5.4 Dubbla rollen	29
6. SAMMANFATTANDE ANALYS OCH REFLEKTION.....	31
6.1 De organisatoriska ramarna kring kontaktmannaskapet	31
6.2 Ett professionellt förhållningssätt gentemot de intagna	31
6.3 Hur personalen anser att de själva bemöter de intagna	33
6.4 Hur den dubbla rollen upplevs	34

7. SLUTORD.....	35
7.1 Förslag på vidare forskning	36
REFERENSLISTA.....	37
BILAGOR.....	39
Bilaga 1: Mailutskick	

1. INTRODUKTION

1.1 Inledning och förförståelse

Under sommaren 2010 vikarierade vi båda som kriminalvårdare på häktet i Göteborg. Åsa var huvudsakligen på den södra sidan, medan Josefina till störst del arbetade på den norra. Vi fick båda ett ”inifrånperspektiv” av hur arbetet inom kriminalvården genomförs, och vi fick också möjligheten att prova på kontaktmannaskap, något som alla intagna inom kriminalvården är berättigade till (regeringen.se 110825). Vi ställde oss dock tveksamma till hur kontaktmannaskapet genomfördes och prioriterades, samt blev uppmärksamma på vilka stora skillnader det är i arbetet på de olika sidorna av samma arbetsplats (mer om detta i slutordet). Vid tidpunkten för att välja ämne inför C-uppsatsen diskuterade vi detta och enades om att det skulle vara intressant att titta närmare på hur man såg på sitt arbete som kontaktman i de olika arbetsgrupperna på de olika avdelningarna på häktet Göteborg.

Vi blev tilldelade en handledare utan att ha närmare kännedom om hans erfarenheter av kriminalvård, och blev positivt överraskade när det visade sig att även han hade ett stort intresse för kontaktmannaskap inom kriminalvården samt lång erfarenhet av kriminalvårdarutbildningen. Vi diskuterade gemensamt upplägget och möjligheterna för en uppsats med denna inriktning, och vi fick presenterat för oss en unik möjlighet. Vår handledare hade under flera års tid samlat in skriftliga reflektioner från deltagare i kriminalvårdsutbildningen och han gav oss möjlighet att, med berörda kriminalvårdares godkännande, ta del av dessa och på så sätt kunna skriva en uppsats om kontaktmannaskap inom kriminalvården från ett aktörsperspektiv. Helt enkelt titta på hur kriminalvårdarna själva ser på sitt kontaktmannaskap, handlingsutrymme och makt med mera i dagsläget samt hur ett idealt kontaktmannaskap skulle kunna se ut.

Vår förförståelse för ämnet har vi som sagt fått genom att vi själva provat på kriminalvårdaryrket och detta resulterar naturligtvis i att vi har med oss en viss ”vinklad” typ av förförståelse, och detta är något som vi hela tiden kommer ha i tankarna när vi bearbetar materialet. Thomassen (2007) har beskrivit just detta fenomen och har tydliggjort att denna typ av förförståelse kommer påverka antagande, förväntningar och tolkningar. Detta i sig behöver dock inte göra studien mindre relevant, så länge som både författare och läsare är medvetna om att tolkningsperspektiv och förförståelse kommer att leda till en viss form av resultat och analys (Thomassen 2007). Lilja (2005) anser inte att det är ett problem att välja ett forskningsområde utifrån personliga intressen men det bör även vara något undersökaren tror kan ge praktiskt nytta. Vi önskar vara helt öppna med våra egna tankar och åsikter som vi går in i detta arbete med, och vi kommer även använda oss av dessa i vårt slutord, då vi kommer dra paralleller mellan egna erfarenheter och de resultat som framkommit i vår studie.

För att underlätta för läsaren kommer vi genomgående kalla den intagne/klienten för ”han”. Detta gör vi inte på grund av egna personliga fördomar eller liknande utan helt enkelt för att män intagna inom kriminalvården utgör en betydligt större procentuell grupp än kvinnor. (Kriminalvården.se 110826) Naturligtvis finns det även ett antal kvinnor intagna inom kriminalvården och i texter refererade från kriminalvårdarnas utsagor där könet på den intagne har relevans kommer det också att nämnas.

1.2 Disposition

Introduktionskapitlet innehåller en inledning till studien, vi tar upp vår tidigare förförståelse för att ge läsaren en bild av vår erfarenhet och kunskap om kriminalvård och kontaktmannaskap. Därefter följer en bakgrund till ämnesområdet. Tidigare forskning klargörs av rapporter, C- och D-uppsatser som har undersökt liknande ämnen och teorier. Efter detta presenterar vi vårt syfte och våra frågeställningar i ett eget kapitel. Metodkapitlet som följer därefter är uppdelat i följande delar; vetenskapsteoretisk utgångspunkt, val av metod, en kritisk granskning av metoden innehållandes en diskussion kring validitet, reliabilitet samt generaliserbarhet, därefter kommer tillvägagångssätt, urval och avgränsningar, bearbetning av material samt etiska överväganden. I kapitel fyra beskrivs uppsatsens teoretiska utgångspunkt, som är det interaktionistiska perspektivet som fungerar som ett paraplybegrepp över hela studien och följs av begreppen motivation, makt, professionellt förhållningssätt och relationen mellan hjälp och kontroll. I kapitel fem sammanförs vårt resultat från vår dokumentanalys. I samma kapitel följer analys och tolkning. Resultat och analysdel är indelat efter olika kategorier vilka är: organisation, förhållningssätt som kontaktman, bemötande samt dubbla rollen. Analysen följer efter varje enskild kategori och utgår från vårt tidigare nämnda teoretiska perspektiv, begrepp samt tidigare forskning. Därefter presenteras en sammanfattande analys och reflektion som belyser studiens resultat, analys, tolkning samt egna reflektioner. Som sista kapitel avslutar vi uppsatsen med ett slutord där vi väver in våra egna erfarenheter som kriminalvårdare och kontaktmän. Det presenteras även förslag på vidare forskning.

1.3 Kontaktmannaskapet inom kriminalvården

Kontaktmannaskapet inom kriminalvården utvecklades ursprungligen utifrån det kontaktmannaskapssystem som man använder sig av inom LVM-vården (lagen om vård av missbrukare) och psykiatrin. Psykiatrireformen i början av 1970-talet förde med sig en förändrad yrkesroll för skötare, där den enskilde skötaren fick ett särskilt ansvar för ett fåtal patienter. Detta system med kontaktmannaskap gjorde vården mer personlig och framhävde betydelsen av den värdefulla relationen mellan vårdare och klient (Billquist & Skärner 2009; Skärner 2004).

I en intern utredning inom kriminalvården 1989 föreslogs att kontaktmannaskap skulle införas även inom denna verksamhet, och i början av 1990-talet genomfördes det (Kriminalvårdsstyrelsen 2000). Kontaktmannaskap inom kriminalvården är en del i visionen ”Bättre ut”. Denna vision har arbetats fram av anställda inom kriminalvården och innebär att intagna ska vara bättre rustade för ett icke-kriminellt liv när de lämnar anstalten efter avtjänat straff än när de blev dömda. Fokus ska helt enkelt ligga på vård och stöd istället för förvaring av de dömda klienterna. En viktig del av kriminalvårdens vision är de fyra nollvisionerna: Inga rymningar, inga droger, inga kriminella aktiviteter, inga trakasserier, våld eller hot. Några viktiga nyckelord inom kriminalvården är: klientnära – personligt men inte privat, professionellt – kunskap och tydliga värderingar, rättssäkerhet – korrekt och förutsägbart, pålitligt – samhällskydd och säkerhet (Kriminalvården.se 110603)

Inom tjänsten som kriminalvårdare ingår det att man även ska arbeta som kontaktman med ett visst antal klienter. Det krävs ingen speciell utbildning för detta utan de kriminalvårdare som arbetar som kontaktmän har alla olika utbildningsbakgrund. Det finns dock tillgång till kompetenshöjande utbildning inom verksamheten (Nylander 2006). Alla klienter har som tidigare nämnts rätt till en kontaktman. Uppgiften är att stödja den intagne under dennes tid inom kriminalvården. Den stödjande funktionen kan innebära att hjälpa klienten med rent

praktiska ting som att tillsammans med klienten planera inför anstaltstiden och frigång, hjälpa till i kontakten med polis, socialtjänst med flera samt att finnas där för honom som ett emotionellt stöd, till exempel genom motivationsarbete och samtal (Billquist & Skårner 2009; kriminalvarden.se 110520). Det är också kontaktmannens uppgift att utreda och kartlägga den intagnes situation för att denna dokumentation sedan ska ligga till grund för beslut angående placering eller frigivning. Kontaktmannaskap är ett centralt inslag i kriminalvårdsorganisationen, och skapades främst för att ge den intagne en känsla av kontinuitet, struktur, trygghet och närhet. Kontaktmannen förväntas skapa en relation till klienten bestående av tillit, hoppfullhet och framtidstro och det är viktigt att klienten känner sig trygg att kunna vända sig till sin kontaktman i alla olika situationer som kan uppkomma (Skårner 2004).

1.4 Tidigare forskning

Vi har valt att presentera tidigare forskning som belyser olika syn på kontaktmannaskapet inom kriminalvård. Tidigare studier har gjorts utifrån organisationens, kriminalvårdarnas och de intagnas perspektiv. Vi kommer vidare i studien använda oss av dessa resultat för att visa på likheter och skillnader samt dra slutsatser med eget resultat av kriminalvårdarnas syn på kontaktmannaskapet.

Rapporten *Kontaktmannaskap: En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994-1999* är gjord på uppdrag av generaldirektören inom kriminalvården i samråd med personalorganisationernas centrala företrädare. Syftet var att kriminalvårdsstyrelsens personalenhet skulle utreda kontaktmannaskapet inom kriminalvården.

Kontaktmannaskapet beskrivs som en arbetsmetod i klientarbetet inom kriminalvården och utredningen omfattar vårdare som arbetar som kontaktmän. Resultat och slutsatser baseras på material inhämtat med hjälp av flera olika metoder. Rapporten klarlägger den nya kriminalvårdarrollens framväxt, syftet med att införa kontaktmannaskap, och hur utvecklingen av kontaktmannaskap sett ut. Rapportens ansats är att belysa både kriminalvårdsinspektörernas, kriminalvårdschefernas och personalorganisationernas syn på den nya kriminalvårdarrollen.

Rapporten lyfter fram resultat som belyser att kontaktmännen är relativt tillfreds med sina chefer, men att de samtidigt upplever att det finns många hinder i kontaktmannaskapet. I rapportens slutsatser framkommer det att kontaktmannens vardag är styrd av en mängd förutbestämda arbetsuppgifter samt av ett oberäkneligt klientarbete med mycket höga ambitioner beträffande servicenivå gentemot klienterna. Det framkommer brister i arbetsfördelning, bristande kompetens, för många arbetsuppgifter, för hög ambitionsnivå och en bristfällig ledning och styrning (Kriminalvårdsstyrelsen 2000).

Kriminalvårdares vardagsarbete – Handlingar, emotioner och föreställningar (Nylander 2006) är en rapport som också tar upp hur kriminalvårdarrollen under 1900-talet genomgått en förändring och hur införandet av kontaktmannaskap har medfört en större satsning från kriminalvårdens sida och ett tydligare ansvar för de intagna. Den är utförd med hjälp av intervjuer. Resultatet kan jämföras med tidigare nämnda undersökning och den visar bland annat att kriminalvårdaryrket betraktas som allmänt stressfyllt och att organisationen och ledarskapet har stor betydelse och påverkan på kriminalvårdarnas arbete. Både i den här studien och i rapporten *Kontaktmannaskap: En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994-1999* diskuteras ledarskapet inom

kriminalvården som något som brister, men trots detta i kombination med stress och andra negativa faktorer påvisar resultatet att vårdarna är positivt inställda till kontaktmannaskap.

Följande två studier är intressanta för vår uppsats då de belyser hur organisationens ramar påverkar bland annat relationen mellan kriminalvårdare och klient. *Överlevnad och förändring, vardagsliv och behandling av sexualbrottsdömda på Skogomeanstalten* av är en rapport som beskriver vardagen på Skogomeanstalten. Det är en kvalitativ studie baserad på dels deltagande observation och dels samtal och intervjuer med intagna och personal och dess syfte är att granska den behandling som erbjuds där (Månsson, Hedin, Kuosmanen & Lindholm 2002).

Studien bygger på ett interaktionistiskt perspektiv, vilket är en intressant jämförelse med denna studie eftersom även den kommer genomsyras av detta synsätt. Författarna till denna rapport önskar lyfta fram hur anstaltskulturen påverkar interaktionen mellan intagna och personal. Denna rapport liksom de två förgående belyser hur organisationens utformning medför diverse hinder i bland annat relationsbyggandet mellan intagen och kriminalvårdare.

Tidningen *Kåkladet* ligger till grund för Jenni Åströms (2007) C-uppsats *Fångarna, Fängelset och motståndet* som granskar kriminalvården utifrån de intagnas perspektiv. Tidningen skrivs av, och i första hand för intagna inom den svenska kriminalvården, och det är således deras syn på häktes- och anstaltslivet som skildras. Studiens författare har granskat de intagnas skrivna upplevelser och åsikter som de uttrycks i tidningen och har bearbetat dem med hjälp av diskursanalys. Studien visar hur de intagna ser på sig själva, på kriminalvårdarna samt hur de uppfattar kriminalvården som institution. Det framkommer att livet som intagen präglas av kontroll och en upplevd maktlöshet inför sin situation. Analysen av *Kåkladet* lyfter fram en bild av kriminalvården som en kontrollerande makt där fångarna blir lidande. Uppsatsen utgår från ett konstruktivistiskt synsätt, som påstår att "sanningen" inte är objektiv och den har analyserats utefter Goffmans teori om totala institutioner som har använts tillsammans med annan forskning om fängelset och totala institutioner.

Intressant är att de intagnas syn på organisationens hierarkiska struktur och bristfällighet går att jämföra med kriminalvårdarnas kritiska upplevelse av ledarskapet inom kriminalvården (Kriminalvårdsstyrelsen 2000; Nylander 2006). I vår studie är den relevant som jämförelse med de åsikter som kriminalvårdarna uttrycker om organisationens ramar.

Kontaktmannaskap på anstalt – En studie om intagnas upplevelser av maktteorier är en C-uppsats vars syfte är att på Högsboanstalten i Göteborg undersöka vilken betydelse kontaktmannaskapet har för den intagne och hur han upplever kontaktmannarelationen (Henrikson & Bernhardsson 2009). Likt Åströms uppsats utgår den från de intagnas perspektiv. Studien belyser även hur delaktiga de intagna själva är i relationsbyggandet med kontaktmannen vad gäller att ta ansvar för och förändra sin situation. Till skillnad från de tidigare nämnda undersökningarna har författarna i den här uppsatsen genomfört en kvantitativ enkätundersökning bland de intagna och kompletterat med en kvalitativ gruppintervju. Resultatet visar att personkemin mellan den intagne och dennes kontaktman är avgörande för hur pass nöjd den intagne är med relationen. En kontaktman ska inte enbart utföra sina uppgifter utan kontaktman och intagen måste även ha en bra personlig relation. Resultatet har analyserats utifrån teorierna empowerment, maktteori enligt Foucault samt rollteori. Det framkommer i uppsatsen att en bra relation mellan kontaktman och intagen påverkar atmosfären på anstalten positivt, och att detta hjälper den intagne att utveckla en positiv identitet i en annars stigmatiserande miljö. I resultatet framkommer att de intagna

upplever sig vara i stort positiva till kontaktmannarelationen men att den positiva inställningen kan bero på att det är en behandlingsanstalt som studien utförts på där personliga relationer uppmuntras, både från kontaktmän och från de intagnas sida.

Kontaktmannaskap En studie på en kriminalvårdsanstalt av Sorin Raduta (2004) är en kvalitativ CD-uppsats som lyfter fram ännu en intressant aspekt av kontaktmannaskapet eftersom den speglar flera aktörers perspektiv inom kriminalvården. Dess syfte är att förstå vad kontaktmannaskap inom kriminalvården innebär genom att beskriva vårdarbetet och för att kunna bidra till fortsatt utveckling av kriminalvårdarrollen. Författaren har använt sig av teorierna om symbolisk interaktionism där Erwin Goffmans teorier om totala institutioner, stigma och roller har använts för att belysa aktörernas samspel, medan Jürgen Habermas teori om det kommunikativa handlandet har används för att klarlägga aktörernas synpunkter på kontaktmannaskapet. Abraham Maslows socialpsykologiska teori om de mänskliga grundläggande behoven finns också med i hans tolkning. Ett viktigt resultat som framkommer även i denna studie vad gäller viktiga egenskaper hos en bra kontaktman enligt de intagna var att ”bemöta som man själv vill bli bemött”, att verkligen lyssna på och ta till sig vad klienten säger, att engagera sig i klienten genom att visa intresse och göra så gott man kan för att klienten ska kunna tala öppet om sina problem och behov.

1.5 Problemdiskussion

Vid informationssökning angående det aktuella ämnet upptäckte vi att det finns relativt lite forskning om kontaktmannaskap inom kriminalvården, särskilt utifrån den metod som vi har valt, det vill säga att studera kriminalvårdarens reflektioner över sitt arbete med betoning på kontaktmannaskap. Det visade sig att motivations- och behandlingsarbete utgör en förhållandevis liten del inom tvångsvården och i tidigare forskning (Skårner 2004) framkommer det att kontaktmannaskap behöver utvecklas vidare för att anpassas mer efter de intagnas behov. Vad som menas med kontaktman är ganska oklart eftersom kriminalvårdarna har två roller, en med inriktning på motivation, påverkan samt stöd och en med inriktning mot säkerhetsuppgifter och kontrollerande arbetsuppgifter. Utifrån detta undrar vi vad kriminalvårdarna vet om sitt kontaktmannaskap och hur det uppfattas. Vi vill titta närmare på hur kriminalvårdaren i sin roll som kontaktman påverkas av den dubbla yrkesrollen samt om det finns en enhetlig uppfattning eller om tankarna går isär.

Vi är medvetna om att tidigare forskning om kriminalvård och om kontaktmannaskap finns, men vi vill undersöka ämnet på ett annat sätt än vad som gjorts tidigare. Genom att analysera hur kriminalvårdarna själva ser på sitt kontaktmannaskap hoppas vi på att tillsammans med tidigare forskning få en mer nyanserad bild av hur kontaktmannaskapet fungerar.

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med studien är att ur ett aktörsperspektiv undersöka kriminalvårdarnas subjektiva upplevelse av kontaktmannaskap inom kriminalvården.

- Hur upplevs de organisatoriska ramarna kring kontaktmannaskapet?
- Hur ser varje enskild personal på sitt eget professionella förhållningssätt gentemot de intagna?
- Hur anser personalen att de själva bemöter de intagna utifrån aspekterna makt, respekt och integritet?
- Hur upplevs den dubbla rollen i kontaktmannaskapet att ha både hjälpande och kontrollerande funktion?

3. METOD

3.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Studien utgår från en hermeneutisk tradition, vilket innebär att tolkningen är central och att det finns många sanningar, som påverkas av bland annat aktörens personliga erfarenheter, förväntningar och lärdomar. Grundtanken inom detta synsätt är att vetenskapen aldrig är helt neutral och värderingsfri. Hermeneutik är motsats till positivistisk syn som menar att kunskap kan vara objektiv (Kvale & Brinkmann 2009). Forskaren ses inte som objektiv. Tillsammans med vår förståelse tolkar vi det skrivna materialet (Billquist & Johnsson 2007).

3.2 Val av metod

Syftet med studien ska vara avgörande när man väljer vilken metod man vill använda sig av. I uppsatsen tillämpas en kvalitativ metodstrategi för att kunna förstå världen utifrån kriminalvårdarnas synsätt, deras subjektiva tankar kring arbetet (Kvale & Brinkmann 2009; Larsson 2005). Genom kriminalvårdarnas egna ord och beskrivningar försöker vi som forskare se världen ur deras synvinkel (Larsson 2005). Utifrån studiens syfte faller det sig naturligt att använda en kvalitativ metod då en kvantitativ metod såsom en enkät kan lättvindigt avfärdas och ignoreras (Kvale & Brinkmann 2009).

Studien är genomförd utifrån en abduktiv metodstrategi, vilket innebär en kombination av den induktiva metoden, att komma fram till slutsatser från empiriska erfarenheter och den deduktiva metoden, att förklara slutsatser från antaganden. Vi kommer därmed pendla mellan vår teori och empiri och låta förståelsen successivt växa fram (Larsson 2005; Thomassen 2007).

3.2.1 Dokumentanalys

Kvalitativ metod använder sig av tre datainsamlingsmetoder för att fånga informantens subjektiva upplevelse i en kontext; intervju, observation och dokumentanalys (Larsson 2005). Vi har genomfört en dokumentanalys. Dokument som datakälla kan innefatta mycket material. Vårt material består av aktörsreflektioner. De är skrivna inom ramen för en utbildning, då kriminalvårdare blivit uppmanade att reflektera över ett specifikt ämne. De har framkommit under en interaktionistisk läroprocess där människor agerat i en specifik kontext. Det är från början inte menade för forskning, vilket medför begränsningar. Dokumenten är varken objektiva eller neutrala. Skrifterna ska betraktas som aktörers reflektioner skapade vid ett specifikt sammanhang i ett speciellt syfte. Detta gör att utsagorna är subjektiva och beskriver informanternas personliga syn på olika företeelser snarare än att ge en objektiv information om det specifika ämnet. Det är skrifter socialt konstruerade av människor vars värderingar, antaganden, organisationstillhörighet, institutionella ramar, arbetsplatskultur och anställningsförhållanden har påverkat vad som skrivits ned. Utsagorna blir även ett sätt att konstruera kriminalvårdarens verklighet och den verklighet där vården förmedlas (Billquist & Johnsson 2007).

3.3 Kritisk granskning av metoden och materialet

Vi ansåg att dokumentanalys som metod var lämpligast att använda i vårt syfte att undersöka kriminalvårdarnas personliga reflektioner kring kontaktmannskapet och dess ramar och eftersom vi valt att utföra en studie på ett redan existerande material. Studier av dokument har inte använts i samma utsträckning som andra kvalitativa metoder såsom observationer och intervjuer inom det aktuella fältet (Billquist & Johnsson 2007). Vi som forskare har heller inte påverkat kriminalvårdarnas svar, som vi möjligtvis hade gjort i en observations- eller

intervjusituation. Dokumenten har framkommit i en viss kontext men vi anser att de trots detta kan ge värdefulla uppgifter för forskning och utvecklande av en bättre kriminalvård.

Materialet har som sagt tillkommit inom ramen för kursen *Människosyn, behandling och kriminalvård*, 15 högskolepoäng, på Institutionen för Socialt arbete i Göteborg. Utbildningen är ett obligatoriskt moment och ingår som en del i den fortbildning som ges till alla kriminalvårdare inom Västra Götaland. Kriminalvårdarna skriver "paper" inom ramen för kursen, där det ges utrymme att reflektera själv fritt kring olika teman hämtade ur praxis. Den sammantagna mängden "paper" omfattar cirka 1200 sidor dataskrivna text. Materialet bygger på veckovisa reflektioner över sin praxis. Dessa "paper" ligger till grund för vårdarnas reflektioner i gruppen under utbildningens gång. Materialet används alltså inte i examinerande syfte utan som ett diskussionsunderlag.

De skriftliga reflektionerna som vi tagit del av behandlar de ämnen som återfinns i kursens namn, det vill säga människosyn, behandling och andra för kriminalvården relevanta ämnen. Dessa frågor har varit öppna "hur"-frågor och några av de rubriker som vårdarna valt att använda sig av är till exempel "kontaktmans ansvar", "etik i mötet med klienter", "vägen in och ut ur missbruk/kriminalitet", "hjälprelationen och konsekvensen" och "kontaktmannaskapets organisation och uppbyggnad på min arbetsplats". Reflektionerna i sig har inte varit examinerande, men de seminarier där de har presenterats har varit obligatoriska. Reflektionerna har bestått av två till tre A4-sidor per vecka under sju veckors tid. Flera av vårdarna riktar i sina texter kritik mot hur de ser på praxis och värderar den. Detta skulle kunna betyda att de trots den påtvingade uppgiften känner sig fria att tala utifrån sig själv och sina egna åsikter.

3.3.1 Validitet

Med studiens validitet menas att vi har undersökt det vi avsett att undersöka, vilket har kritiserats för att inte vara tillförlitligt när man studerar dokument (Billquist & Johnsson 2007; Thurén 2007). Fördel med studien är att vi som forskare inte påverkat informanten, vilket vi hade gjort vid ett annat tillvägagångssätt såsom en intervju eller observation. Dock är utsagorna skrivna i en läroprocess vilket kan medföra att de har anpassats efter vad läraren anses vilja ha fram. Validiteten i studien kan dock kritiseras då informanten i sina reflektioner ofta framställer sig själv ur en positiv synvinkel, vilket skulle kunna medföra att skrifterna säger mer om den personen som gjort reflektionen än den händelse som speglas (Billquist & Johnsson 2007).

3.3.2 Reliabilitet

Att studera dokument eller akter har kritiserats för att ha bristande reliabilitet, alltså tillförlitlighet i mätningen (Billquist & Johnsson 2007). Detta eftersom vårt resultat, analys och tolkning påverkats av vår förförståelse och tolkningar. För att höja studiens reliabilitet har vi varit noga med att redovisa hur undersökningen har genomförts, vald metod, teoretiska perspektiv och begrepp samt vår förförståelse. Vi har även tittat på tidigare forskning och diskuterat likheter och skillnader (Kvale & Brinkmann 2009).

3.3.3 Generaliserbarhet

Generaliserbarhet innebär att vårt resultat ska vara överförbart till andra situationer (Kvale & Brinkmann 2009). Vi tror att vår analys kommer att leda fram till förståelse för kriminalvårdarnas subjektiva upplevelse av kontaktmannaskap och vilka variationer som kan komma till uttryck i relation till kontaktmannaskapet. Vårt syfte med denna kvalitativa uppsats är som Kvale och Brinkmann (2009) skriver, snarare att exemplifiera än att generalisera. En

jämförelse kan då göras vid liknande situationer. Vår studie har ett begränsat urval vilket kan försvåra generella slutsatser av resultatet. Det är en kvalitativ studie som söker förståelse i enskilda kriminalvårdares syn på sitt kontaktmannaskap snarare än att ge en allmän uppfattning.

3.4 Tillvägagångssätt

Inledningsvis tog vår handledare muntlig kontakt med kriminalvårdsstyrelsen för att få deras godkännande att utföra denna studie med hjälp av kriminalvårdarnas skriftliga reflektioner och genom dem fick vi tillgång till berörda kriminalvårdares e-postadresser (se rubrik 3.5 för information om vilka dessa var). Vi skickade ut ett e-mail till dem med en presentation av oss, av vår tilltänkta uppsats och med frågan om de kunde tänka sig att medverka (Se bilaga). Vi satte också ett sista svarsdatum, och när detta datum passerat började vi sortera fram de texter som var från vårdare som accepterat.

Nästa steg var att läsa igenom alla reflektionerna och sortera in dem under olika teman. För att underlätta detta arbete använde vi oss av olikfärgade pennor och post-its. Vi sorterade också ut vissa citat som vi tyckte på ett bra och relevant sätt representerade kärnan i vad kriminalvårdarna tyckte. Se 3.6 *Bearbetning av material* för närmare information. Parallellt med sorteringen av reflektionerna sökte vi information relevant för vår studie.

Vi gjorde litteratursökningar via olika söktjänster. Till att börja med sökte vi i Göteborgs Universitets databaser, såsom Gunda och LIBRIS. Därefter använde vi oss av databaserna Artikelsök, Social Services Abstracts och GUPEA för att finna artiklar och tidigare forskning kring vårt valda ämne. Vi använde oss också av kurslitteratur som vi har använt oss av under vår pågående socionomutbildning för att söka lämpliga teoretiska utgångspunkter, och för att få en djupare insikt i kriminalvårdens verksamhet sökte vi relevanta forskningsrapporter och annan information angående vårt ämne via kriminalvårdens hemsida www.kriminalvarden.se. Teoretiska utgångspunkter, centrala begrepp och tidigare forskning sammanfattade vi kortfattat för att läsaren ska kunna relatera vårt resultat och analys till dessa. Sökord som gav bäst resultat för vår studie var följande: kontaktman, kontaktmannaskap, kriminalvård, bemötande, motivation och motivationsarbete. Vi använde oss av olika kombinationer av dessa sökord på alla ovanstående sökvägar.

Vi valde att presentera vårt material med hjälp av analys, reflektion och slutord där vi även vägrade in våra egna erfarenheter av arbetet som kontaktman inom kriminalvården. Som sista del i arbetet sammanställde vi vårt producerade material, placerade de olika delarna i lämplig ordning, färdigställde en korrekt innehållsförteckning och källförteckning samt författade ett kort Abstrakt på både svenska och engelska. Vi bifogade även e-mailutskicket.

3.5 Urval och avgränsningar

Eftersom vi hade möjlighet att ta del av ett material i form av skriftliga reflektioner från de kriminalvårdare som genomgått kriminalvårdarutbildningen inom Göteborgs Universitet blev det vårt naturliga urval. Detta innebär alla kriminalvårdare anställda inom Region Väst, det vill säga från samtliga häkten och anstalter i Västra Götalands och Hallands län (kriminalvarden.se 110905). Materialet var dock mycket omfattande, och med de tids- och utrymmesramar som vi hade så bestämde vi oss för att fokusera på de reflektioner som inkommit de senaste tre åren, alltså från 2008 till och med 2010. Kriminalvården är en organisation i ständig förändring och därför ansåg vi att den största relevansen låg i reflektionerna inkomna just dessa år.

Efter att ha genomfört denna gallring var nästa steg att få de berörda kriminalvårdarna att godkänna att vi använde deras reflektioner. Vi skickade ut en förfrågan i mailform till samtliga deltagare från 2008 till och med 2010, sammanlagt 300 personer. Av dessa var det cirka 75 mail som inte gick fram över huvud taget. Detta kan ha många olika orsaker, men det troligaste är att dessa personer slutat arbeta inom kriminalvården. Av de mailen som gick fram till sina mottagare var det 66 personer som ställde sig positiva till att delta i vårt arbete och endast en som avböjde. Svarsfrekvens (29,7%) anses vara normal för den här typen av undersökningar (Tikkanen, Forsberg & Abellsson 2011). Vi hade förhoppningarna om att fler skulle ha svarat, men anledningen till att de inte gjorde det kan till exempel bero på rent praktiska skäl som att flera kriminalvårdare bytt mailadress, bytt arbetsplats eller helt enkelt inte har som vana att öppna sin arbets-mail. Vi har också tagit i beaktan att det kan handla om att vårdarna oroar sig för att deras namn och/eller arbetsplats ska röjas. Anledningen kan naturligtvis också vara den relativt korta tidsbegränsning som vi satte för dem att lämna svar (se bilaga). Vi har inte lagt fokus på informanternas kön, ålder eller anställningsplats eftersom vi inte tyckte att det var relevant varken för syfte eller resultat, men för att få en något tydligare helhetsbild av vilka det var som svarade ja på vår förfrågan bad vi dem ändå besvara inom vilken säkerhetsnivå de arbetade samt antal år de hade varit anställda inom kriminalvården. Vi noterade också den ungefärliga uppdelningen mellan män och kvinnor bland informanterna. Denna information hade dock ingen betydelse för uppsatsen som sådan utan endast för att säkerställa att informanterna inte var en alltför homogen grupp.

3.6 Bearbetning av material

För att underlätta analys och tolkning av vårt material delade vi upp det i olika teman. Vid kodningen bröt vi ned, tittade på likheter och skillnader, begreppsliggjorde och delade upp våra data. Vi använde oss av meningskategorisering för att strukturera upp och få en översikt över materialet och använde oss av samma förfaringssätt till samtliga dokument. Kategorierna framtogs utifrån vårt syfte och frågeställningar, men påverkades även under arbetets gång. Med hjälp av valda teoretiska utgångspunkter och med stöd i tidigare forskning analyserade vi våra teman utifrån ett hermeneutiskt tolkningssätt, det vill säga med en strävan att komma så nära "sanningen" som möjligt, men med insikten om att vi endast kan röra oss i spiraler runt sanningsbegreppet. Efter meningskategorisering använde vi oss delvis av meningskoncentrering då vi tog fram och tolkade innebörden i längre utsagor. Dessa exemplifierade vi med citat för att tydliggöra för aktörernas upplevelse.

Nackdelen med detta förfaringssätt är att vi som forskare inte är objektiva i valet av kategorier och vi har konstruerat syfte och frågeställningar. Detta kommer att påverka vårt resultat. Det blir återigen aktuellt att kritiskt reflektera över vår förförståelse och påminna oss om att det är våra informanternas enskilda upplevelse av kontaktmannskapet inom kriminalvården, som vi vill ha fram och inte vår egen (Kvale & Brinkmann 2009; Thomassen 2007).

3.7 Etiska överväganden

Vi har gjort ett visst antal etiska överväganden utifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer, vilka förekommer för forskning inom det humanistiska och samhällsvetenskapliga fältet. Vi följer forskningskravet och vår ambition är att studien kommer att bidra till en bättre arbetssituation för kriminalvårdare och en medvetenhet om kontaktmannskapets nytta inom kriminalvården. Vår förhoppning är att vår studie kommer leda till att kontaktmannarollen förändras och förstärks framöver.

Vi värnar om individskyddskravet som belyser att våra informanternas integritet, arbete och privatliv inte ska ta skada av undersökningen. Detta gör vi genom de fyra huvudkraven på

forskning, nämligen informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Informerat samtycke innebär att alla som deltagit i studien har blivit informerade om syftet med studien och att det är frivilligt deltagande samt att de när som helst kan dra sig ur studien. I vår planering av studien har vi försäkrat oss om alla informanternas informerade samtycke till att delta i studien, vi har säkerställt konfidentialiteten för var och en och har övervägt de konsekvenser som kan följa av studien (Kvale & Brinkmann 2009). Konfidentialitet betyder i detta sammanhang att privata uppgifter som identifierar deltagarna i undersökningen inte kommer att avslöjas. Nyttjandekravet går ut på att material från studien endast kommer att användas för forskningsändamål. Det är ett begränsat urval vilket medför att det är viktigt att tänka på att behålla informanternas anonymitet, att inte avslöja namn och fakta som kan avslöja vilka som deltagit och vem som sagt vad.

Vi är medvetna om att det kan bli en etisk konflikt i och med att vi själva arbetat som kriminalvårdare, det kan underlätta för studien eller det motsatta. Därför har vi varit tydliga med att informera om de fyra kraven, syftet med studien samt var och hur den kommer att publiceras. Vi som forskare kan också påverkas på ett personligt plan av ledning och tidigare arbetskamrater samt att båda dessa kan välja att dra tillbaka sitt godkännande av studien. Vi är medvetna om att detta kan påverka vår roll som neutrala (Kvale & Brinkmann 2009; Vetenskapsrådet 2002).

Vi har tänkt igenom vilka konsekvenser informanterna kan möta samt vilka vetenskapliga fördelar som studien kan innebära (Kvale & Brinkmann 2009). Vi har diskuterat detta både före och under arbetet med uppsatsen. De vetenskapliga fördelar som vi kan se är att vi har valt ett aktuellt ämne och informanternas deltagande kommer att bidra till att viktiga aspekter av kontaktmannskapet tas upp. De negativa konsekvenser som studien kan ge upphov till är att informanterna kan känna sig utsatta. Ämnet för studien kan vara känsligt eftersom det handlar om personliga upplevelser, känslor och tankar. Eftersom deltagandet i studien har varit frivilligt och alla medverkande har blivit upplysta om studiens syfte bör studien inte påverka informanterna negativt.

4. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT OCH CENTRALA BEGREPP

I det här kapitlet presenterar vi den teoretiska grund som studien utgått ifrån. Utifrån resultatet från vår dokumentanalys föll det sig naturligt att använda sig av motivationsarbete samt de andra utgångspunkterna, då dessa var ständigt återkommande i reflektionerna.

4.1 Interaktionistiskt perspektiv

Studien utgår ifrån ett interaktionistiskt perspektiv. Grundsynen inom interaktionismen är att människor utvecklas och formas i samspel med sin omgivning. Det innebär att den sociala verkligheten ses som ständigt föränderlig. Mänsklig interaktion sker med hjälp av inlärd symboler vilka utgör vårt talade språk och vårt kroppsspråk (Månsson, Hedin, Kuosmanen & Lindholm 2002). Interaktionism härstammar från symbolisk interaktionism, sociologen Herbert Blumer arbetade utifrån detta sociologiska perspektiv. Vi utgår från hans teorier om hur symbolisk interaktionism anses vara en process där individer formar mening, språk och tänkande i relation till varandra. I detta fall gäller det både kriminalvårdare och klient som ständigt stöter på situationer som de tyder samt försöker att manövrera. Hur kriminalvårdarna väljer att tolka det sociala sammanhanget de befinner sig i, påverkar hur de väljer att utföra sitt kontaktmannaskap. När kontaktman och klient samspelar med varandra konstruerar de bilder av sig själva och sina relationer. De processer som utspelar sig inom kontaktmannaskapet är alltså enligt det interaktionistiska perspektivet, socialt konstruerat. Kriminalvårdarens handlingsutrymme och agerande är i interaktionismen relationellt skapat, i förhållande till verksamheten, klienten, kollegor och inte minst till sig själv. Kriminalvårdarens handlingar är inte fria och obundna utan i hög grad beroende av verksamhetens regler och ramar (Carlsson 2005). Detta står i fokus när vi undersöker vårt syfte med studien att ur ett aktörsperspektiv undersöka kriminalvårdarnas subjektiva upplevelse av kontaktmannaskap inom kriminalvården.

4.2 Motivation

I motivationsarbete är det nödvändigt att känna ett positivt engagemang för klienten. Det är en fördel att upprätta ett ömsesidigt samarbete med klienten genom ett kontrakt, innehållande tydliga ramar för mötet, mål, platsen och tidsperiod (Berg 1992; Eide & Eide 2006; Revstedt 2009). Motivationsarbete har sin grund i humanistisk psykologi, som fokuserar på människans personliga ansvar och fria vilja att välja ett betydelsefullt liv (Eide & Eide 2006; Revstedt 2009; Payne 2008). Kontaktmannen bör ha en människosyn som präglas av att alla människor har en positiv kärna och önskar leva ett meningsfullt liv. Kontaktmannen utgår från att alla är skapade med en vilja att vara konstruktiva, målinriktade, sociala och aktiva. Det finns inga hopplösa fall eller situationer och ingen människa vill innerst inne skada sig själv eller andra. Både kontaktmannen och klienten är två handlande personer som reagerar på varandra (Revstedt 2009).

Grundkravet för att lyckas med motivationsarbete är att vara manifest motiverad. Då klienten är latent motiverad, ligger motivationen ”vilande”, den finns där men syns inte. Målet är att gå från latent till manifest motivation. Klienten är då positiv till förändring och motivationen blir synlig och tydlig (Revstedt 2009).

Det finns sex grundläggande attityder som behöver överföras på klienten. Dessa är engagemang, förmedla hopp, visa klienten tilltro till hans förmåga, aktning för klientens integritet, se människan bakom brottet samt visa respekt. Det är viktigt att engagera sig i

klienten och på så sätt visa att man finns där och bryr sig. Även att förmedla hopp så att han kan känna en realistisk möjlighet till förändring. Att visa tilltro till hans egen förmåga är också avgörande för att han ska kunna tro på sig själv. Känna aktning för klienten genom att acceptera hans integritet och människovärde, samt att ha förmåga att se människan bakom missbruk och kriminalitet hör samman med att kunna visa klienten respekt för den person som han *är*, inte endast döma honom efter det brott han begått (Revstedt 2009).

Som motivationsarbetare är det mycket viktigt att kunna utgå från klientens förståelse av omvärlden, och det är också oerhört viktigt att kunna vara ärlig mot sig själv och klienten genom att visa äkta känslor, att kunna ge av sig själv för att skapa ett ömsesidigt givande och tagande i relationen. När man som kontaktman förmedlar de sex känslotityderna till klienten så kan man få negativa svar tillbaka i så kallade kontaktrebusar. De innehåller den latenta motiverade klientens dubbla funktion av att söka kontakt och samtidigt försvara sig. Det finns ett gömt budskap, rädsla för att bli hjälpt och att själv behöva göra något. Rädsla att återigen misslyckas. När detta händer är det viktigt att man som kontaktman visar klienten att man finns där och bryr sig om honom även när han betar sig som att han inte vill ha hjälp. Det kan dröja en tid, men efterhand kan klienten börja lita på sin kontaktman och öppna sig. När kontaktmannen gång på gång ger tillbaka de sex känslotityderna så stärks klientens positiva kärna. Klienten kommer under relationens gång testa om han återigen kommer att bli sviken och övergiven eller om det verkligen finns någon som han kan lita på. Revstedt (2009) definierar motivationsarbetaren som en klippa som står kvar i stormen när vågorna sköljer över den. Genom konfrontation kan kontaktmannen lösa klientens kontaktrebus och stärka dennes positiva kärna. Konfrontationen hjälper klienten att kunna möta sin egen smärta och får honom förhoppningsvis att börja reflektera över sig själv och sin situation. Detta i sin tur leder till ökad självinsikt och förståelse hur han kan använda sin förmåga till att utnyttja sin livskraft på ett konstruktivt sätt. Alla människor har resurser. Det enda som kontaktmannen kan vara säker på är att möjligheten finns (Eide & Eide 2006; Revstedt 2009).

4.3 Makt

Makt är oundvikligt inom relationen mellan vårdare och klient, det bör diskuteras, reflekteras över och uppmärksammas i all interaktion med andra människor. Det ses ofta som ett negativt ord inom det sociala arbetet, men det bör lyftas fram att makt kan användas till fördel för klienten. Den franske filosofen Michel Foucault riktade stark kritik gentemot institutioner och deras maktutövning. Han ansåg att makt finns inbyggt i alla sociala relationer och maktbalansen är alltid asymmetrisk. Mellan kontaktman och klient döljer det sig en ojämn maktfördelning, men maktfördelningen är enligt Foucault aldrig statisk och kan därmed alltid förändras. Där makt finns, existerar också motstånd. I skapande av en kontaktmannarelation är det väsentligt att uppmärksamma att i det ojämlika maktförhållandet som finns på en anstalt/häkte så kommer klienten att utveckla olika former av motstrategier för att försöka vidmakthålla initiativförmåga, värdighet och självkänsla. Det kan innebära ett motstånd av det regelsystem som finns inom verksamheten, som kontaktmannen är en del av och upprätthåller. Det kan yttra sig genom passivitet, undandragande och sekundär anpassning men även genom ett öppet motstånd, protest och utåtagerande handlingar (Billquist & Skårner 2009; Skau 2003).

4.4 Professionellt förhållningssätt

En professionell kontaktman har ett yttre krav från samhället på att erhålla en viss kompetens för att kunna erbjuda någon form av hjälp. Det finns även ett krav att klienten ska kunna känna att kontaktmannen kan sitt område och att klienten kan lita på och kunna känna förtroende för sin kontaktman (Melin & Näsholm 1998; Skau 2003). Henriksen och Vetlesen

(2001) skriver att det är viktigt i ett professionellt förhållningssätt att ge en känsla av trygghet, tillit samt kunna visa att man har tid och lyssnar på sina klienter. Relationen i kontaktmannaskapet kan liknas vid en vänskap eller föräldraskap men i kontrast till en sådan relation så rör sig kontaktmannen inom organisationens ramar. Han är anställd och får betalt för sitt arbete. Andra relevanta ramar för relationen är arbetstiden, fria dagar, semester och den tid som klienten befinner sig på häkte/anstalt eller en överenskommelse om kontaktens varaktighet. Den övergripande organisationen sätter ramarna men kontaktmannen sätter även egna personliga gränser (Crafoord 1991). Det är av stor vikt att ha förmåga att kunna förhålla sig till sig själv, se sina egna svagheter och sin egen sårbarhet. Insikten i sig själv är en förutsättning för att kunna möta andra människors sårbarhet (Henriksen & Vetlesen 2001; Lennér Axelsson 2010).

Kontaktmannen kan i sin relation till klienten agera med "containing function", det vill säga att ha en hållning till den intagna. Det är ett uttryck från psykoanalytikern Wilfred Bion som studerade moderns förmåga att hantera och samtidigt bearbeta sitt barns känslor. Modern tar in och hållnar barnets känslor, hon delar dem utan att överta dem. Hon överför sedan de bearbetade känslorna tillbaka till barnet som lär sig att känslorna är hanterbara. Barnet identifierar sig med moderns förmåga att hantera svåra känslor som kan uppkomma. På samma sätt kan kontaktmannen fungera som en "container" för den intagnas känslor som senare lär sig hantera dem på egen hand. På detta sätt kan kontaktmannen genom ett hållningssätt av klientens känslor bidra med en normalisering av reaktionerna. De svåra känslorna som klienten bär på känns även mindre hotande då de är delade med någon än vad de kan upplevas i ensamhet. Därför är det av väsentlighet att kontaktmannen utstrålar en empati och förtrohet i sitt sätt att vara. Kontaktmannen kan genom detta förhållningssätt förstå och föreställa sig klientens livsförhållanden som om den vore dennes egen, samtidigt är kontaktmannen klar över att det är klientens känsla det handlar om. Detta förutsätter en personlig mognad där det finns en gräns dragen mellan egna och andras känslor och tankar. För att underlätta för att kontaktmannen ska kunna förhålla sig professionellt kan arbetsgruppen fungera som en "container" och hållnar kontaktmannens svåra känslor. Detta kan ske genom handledning i arbetsgruppen. Handledningen kan även stärka kriminalvårdarnas känsla av sammanhang, att förstå, lära sig hantera och framförallt känna att arbetet är meningsfullt. En trygg arbetsgrupp med respekt för den enskildes integritet hjälper för att slippa gå hem efter arbetet med klientens svåra känslor inombords. I en stabil professionell hållning ska kontaktmannen kunna vila ut ifrån det yrkesmässiga i sitt privata liv. Verksamhetens ramar och regler bör underlätta för att en sådan arbetsgrupp ska kunna växa fram (Crafoord 1991; Lennér Axelsson 2010; Melin & Näsholm 1998).

Integritet i arbetet som kontaktmann är en svår balansgång vid att vara personlig men inte bli privat. Crafoord (1991) anser att kontaktmannen ska sträva efter att vara sig själv och visa sin personlighet, vilket inte betyder att relationen för den skull ska bli privat. Han beskriver den här gränsen mellan personlig och privat i boken *Utvecklande förtrohet, Tankar om kontaktmannaskap* s. 113

"En grundläggande hållning av respekt för den egna och andras integritet baserad på en rimlig grad av personlig mognad är tillräcklig vägledning vid denna gränsdragning".

Det är till fördel att diskutera frågor kring integritet i arbetsgruppen. Det är väsentligt att kontaktmannen ser på sin egen roll och ser kritiskt på sitt handlande, inte enbart utifrån sig själv utan även utifrån hela verksamheten (Henriksen & Vetlesen 2001).

4.5 Relationen mellan kontaktman och klient

Att bygga upp och vidmakthålla en relation ses som grundläggande för ett fungerande kontaktmannaskap. Relationer kännetecknas av närhet, samverkan, tillit och anses vara väsentligt i arbete med människor. Relationen är en grundläggande utgångspunkt för att skapa en situation som främjar förändring och utveckling (Skårner 2004). Clarence Crafoord (1991) menar att det är kontaktmannens arbetsuppgift att skapa och utveckla ett ömsesidigt förtroende till sin klient som ses som grunden för ett framgångsrikt behandlingsarbete. Bernler och Johnsson (2001) ser relationsskapandet utifrån ett psykosocialt synsätt och anser att relationen mellan kontaktman och klient har två funktioner, då den både är och bär behandlingen. Inom relationens ramar ska kontaktmannen möjliggöra en atmosfär som erbjuder klienten att hitta självkänsla, förmåga och kraft till lösning av sina problem. Relationen är i sig en hjälp samtidigt som den bär och fungerar som ett verktyg för behandling. Kontaktmannen bör anta en empatisk hållning till sin klient. Det innebär att förstå, kunna sätta sig in i klientens situation, vara närvarande i mötet med den andre och att kunna lyssna. Bernler och Johnsson (2001) upplyser även om svårigheterna med att etablera en behandlingsrelation till någon man inte tycker om. Skulle det vara svårt att se något försonande hos sin klient bör kontaktmannen kunna avstå från att gå in i en relation och se om en kollega kan ta över fallet. Den empatiska förståelsen som eftersträvas underlättas av kunskaper om klienten, framförallt om klientens levnadsvillkor. Både kontaktmannen och klienten har redan innan det första mötet, föreställningar och förväntningar som kommer att påverka och styra relationens utformning. Föreställningarna handlar vanligtvis om den andre, om hjälpens innehåll och om behandlingens utformning (Bernler & Johnsson 2001; Carlsson 2005).

4.5.1 Relationen mellan hjälp och kontroll

Relationen mellan intagen och kontaktman är inte frivillig. Den intagne är vanligtvis inspärrad under tvång vilket inskränker klientens integritet och självständighet. En ständigt närvarande konflikt inom kriminalvårdarrollen är mellan stödjande och kontrollerande arbetsuppgifter, att ge stöd samtidigt som man skall utöva kontroll. Frågan om en förtroendefull relation mellan vårdare och klient kan utvecklas är ständigt närvarande. Kontaktmannen har i viss mån möjlighet att välja klient, klienten har däremot synnerligen begränsade möjligheter att välja eller byta kontaktman. Det förekommer tvångsinslag i form av inlåsning, visitation och restriktioner i klienternas kontakt med världen utanför häktet eller anstalten. Denna dubbla roll av stödjande och kontrollerande uppgifter, hämmar handlingsutrymmet för både kontaktmannen och klienten. Ur denna kränkande situation upplevs även en positiv dimension. Tvånget kan innebära ett skydd och isoleringen från omvärlden som kan möjliggöra reflektion och eftertänksamhet (Billquist & Skårner 2009). Det framgår i Skårners (2004) artikel *Om kontaktmannaskapet inom LVM-vården* vad som kan motverka ett framgångsrikt kontaktmannaskap inom kriminalvården. Hinder anses vara ekonomiska begränsningar, tidsbrist och omplacering av klient.

5. RESULTAT OCH ANALYS

Vi har tagit alla 66 deltagares reflektioner i beaktan och har inte utgått från varken kön, ålder, arbetsplats eller anställningstid eftersom det inte är relevant för studiens syfte. De vårdare som blivit citerade har helt enkelt på ett tydligt sätt beskrivit det fenomen som vi utefter frågeställningen velat föra fram. Vi valde att plocka ut ett antal citat från de skriftliga reflektionerna för att vi tycker att de på ett bra och tydligt sätt beskriver varje fenomen. Vissa citat får representera många vårdares åsikter, medan andra endast representerar *en* vårdares tankar. Detta nämns i texten. De fenomen som tas upp i citaten är bland annat ledningens avsaknad av insikt i vårdarnas arbete, tidsbristen för att kunna utföra sitt kontaktmannauppdrag, vikten av handledning, vårdarnas fundering över förbättringar, syn på professionalitet och hur man på bästa sätt bör bemöta de intagna.

5.1 Organisation

När vi ställer frågan ”Hur upplevs de organisatoriska ramarna kring kontaktmannaskapet?” till vårt material inser vi att få vårdare talar om organisationen i stort, medan de flesta talar om ledningen, styrningen, cheferna och så vidare. Vi uppfattar det som att de flesta kopplar begreppet organisation direkt till de som bestämmer över arbetets utformning. Skarp kritik riktas mot ”de som bestämmer”, det vill säga ledningen, men det är olika fenomen som vårdarna talar om.

I majoriteten av reflektionerna riktas kritik mot den hierarkiska kultur med väldigt stark regelstyrning som finns inom kriminalvården. Vårdarna efterfrågar en mer demokratisk organisation där de som finns nere på golvet har mera att säga till om, eftersom många anser att beslut om nya regler och omorganiseringar helt saknar verklighetsförankring.

”många gånger kan ett frågetecken hos ledningen bildas då de undrar vad problemet är, jo, det är att de själva inte är med i verksamheten, på golvet och se vad som fungerar i praktiken eller inte.” (Vårdare 1)

”Det känns för mig som att det är stor skillnad på organisationens mål, hur man kommer fram till dessa och hur det fungerar ner på golvet i det verkliga arbetet.” (Vårdare 2)

Organisationens ramar

Majoriteten av informanterna beskriver kriminalvården som en tungrodd organisation där vårdarna har mycket lite att säga till om. Flera beskriver hur de ofta känner sig ”låsta” utan någon större möjlighet att sköta sitt arbete på annat vis än vad regler och föreskrifter säger.

”Fängelser karaktäriseras som en total institution där den personliga rörelsefriheten är ytterst marginell. Såväl de intagna som personal har att förhålla sig till föreskrivna regler och det finns även oskrivna regler och kulturer som påverkar samtliga inom fängelsemurarna.” (Vårdare 3)

Konflikt inom personalgruppen

På grund av vårdarnas känsla av att sakna rörelsefrihet i sitt arbete beskriver några hur det kan uppkomma en ”vi och dom”-känsla inom personalstyrkan. Konflikter kan uppkomma mellan dem som håller hårt på reglerna och prioriterar säkerhetsuppgifterna, och de som försöker bryta sig lösa och prioriterar kontaktmannaskapet:

”Ibland kan en del ”smita” iväg för att ta sej tid och då lämna kollegerna i sticket, egoistiskt eftersom resten av verksamheten blir lidande. Jag vet egentligen inte vad som är bäst(...) att

andra kollegor lämnar avdelningen för att "göra sitt" och låta resten av avdelningen bli lidande eller är det viktigast att få kontaktmannaarbetet att fungera prickfritt?" (Vårdare 1)

Andra uppfattar snarare att "vi och dom"-känslan ligger mellan chefer och personal än inom personalen.

"organisationen styrs av en chef, som ska se till att reglerna och lagar följs samtidigt som klientens och personalens behov uppfylls. Här kan det uppstå en konflikt mellan chef och personal, personalen vill ge klienten en så bra verkställighet som möjligt och chefen vill ha en så effektiv personal som möjligt." (Vårdare 4)

Ervin Goffman (1961) beskriver samma fenomen som vårdarna tar upp i sina reflektioner, nämligen hur man som vårdare och den som arbetar närmast de intagna kan känna att man saknar rörelsefrihet i sitt arbete, precis på samma sätt som de intagna saknar rörelsefrihet. Vårdarnas känsla av maktlöshet i sitt arbete är tydlig, något som kan liknas vid Carlssons (2005) beskrivning av socialsekreterares känsla av brist på handlingsutrymme i boken *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Det kan leda till subgrupper inom personalstyrkan, vilket i sin tur kan leda till den "vi och dom"-känsla som vårdarna beskriver. Det är viktigt att känna delaktighet i beslut som tas angående det egna arbetet och att ett demokratiskt samarbete alltså måste genomföras mellan vårdarna och beslutsfattarna. Vårdarnas möjlighet att interagera i beslutsprocessen är viktig för att undvika känslan av att verksamhetens regler och ramar hämmar deras handlingsutrymme. Det är oroväckande att vårdarna generellt anser sig missnöjda med organisationen, då de själva är del av den och ska upprätthålla dess regler och ideal (Månsson, Hedin, Kuosmanen & Lindholm 2002).

"Hårda" och "mjuka" arbetsuppgifter

Flertalet av vårdarna beskriver hur tiden aldrig räcker till för att både genomföra de obligatoriska säkerhetsuppgifterna, såsom visitationer och promenader, finna tid för att genomföra ett bra kontaktmannaskap. Säkerhetsuppgifterna måste alltid prioriteras och kontaktmannaskapet blir lidande.

"Problem som finns är, som på de flesta anstalter, tiden som inte räcker till! Det är nästan alltid ont om folk och man blir beordrad andra uppgifter på sina resursturer." (Vårdare 5)

En vårdare kallar dessa arbetsuppgifter för "hårda" och "mjuka", där de hårda representerar säkerheten och mjuka relationen, kontaktmannaskapet. De hårda arbetsuppgifterna premieras högre hos cheferna än de mjuka. Många av vårdarna beskriver detta fenomen som problematiskt då de anser att relationer också skapar en trygghet och ett lugn både hos vårdare och intagna.

Ett återkommande dilemma för flera av vårdarna är antalet klienter som de förväntas vara kontaktmän åt. Många ser den arbetsbördan som alldeles för tung och anser att de inte hinner engagera sig och verkligen lära känna sina klienter när de får ansvar för alldeles för många samt förväntas sköta de dagliga avdelningsrutinerna dessutom. De flesta uppger att de tycker att max 3-5 klienter per kontaktman är lagom, lite beroende på klienternas behov och problematik.

Precis som framkommer i Radotas (2004) uppsats *Kontaktmannaskap En studie på en kriminalvårdsanstalt* så är prioritering ett stort problem. Den knappa tid som finns för de dagliga sysslorna ska, enligt vårdarna, läggas på säkerhetsarbetet i första hand och kontaktmannaskapet i andra hand. Han beskriver också hur vårdarna i hans studie känner sig överbelastade på grund av den tidsbrist som alltid råder.

Feedback och handledning

Positiv feedback beskriver flera vårdare som något som är viktigt att få från ledningen. Att få veta vad man gör bra och känna sig sedd menar flera är avgörande för att kunna utföra ett många gånger svårt och tungt arbete. Tyvärr verkar positiv feedback vara mera undantag än regel på informanternas arbetsplatser, medan kritik och ”skäll” anses förekomma för ofta.

”Det skulle hjälpa mig till utveckling och lärande med det är sällan man får det (positiv feedback) från ledningen. Oftast är det när något negativt hänt, det är då man får höra det.” (Vårdare 5)

Handledning är något som flera vårdare nämner, både i positiva och i negativa ordalag. Vissa beskriver hur deras arbetsplats inte använder sig av handledning och hur det många gånger kan kännas tungt att själv försöka bringa reda i en ”besvärlig” klients situation. Många gånger har arbetsgruppen internt löst detta genom att tillsammans sitta ner och diskutera klienten, och på så sätt dela ansvaret och finna lösningar.

På vissa arbetsplatser har man dock satsat på handledning, och de vårdare som har förmånen att kunna få ta del av denna är odelat positiva.

”Vi har även handledning där man kan ventilerar i stort sett allting och det som jag tror är en viktig del för att du skall kunna ha ett professionellt förhållningssätt är att man inom personalgruppen har en god sammanhållning och möjlighet att få stöd och råd i olika situationer.” (Vårdare 6)

Motivationsarbete är något som vårdarna anser sig arbeta med i mötet med de intagna, men även vårdarna själva behöver motiveras för att kunna känna sig betydelsefulla för att framgångsrikt kunna fortsätta med sitt kontaktmannaskap. Handledning nämner de själva flera gånger, men det viktigaste stödet i det dagliga arbetet är det från arbetsgruppen (Revstedt 2009). Crafoord (1991) beskriver hur man inom arbetsgruppen kan använda varandra som ”container”. Detta innebär att man tillsammans i arbetsgruppen hanterar och diskuterar jobbiga känslor som kan uppkomma i kontaktmannasamtal och löser eventuella problem tillsammans för att slippa ta med sig dessa känslor hem efter arbetsdagens slut. Även de positiva händelserna och erfarenheterna bör delas då detta kan styrka gruppen i sin helhet och individen. Melin och Näsholm (1998) rekommenderar att detta sker genom handledning av arbetsgruppen, där kriminalvårdarna får möjlighet till avlastning samt härbärgering svåra känslor vilket gör arbetsuppgifterna mera meningsfulla, begripliga och hanterbara.

Organisationens ramar och regler som stöd

De flesta av informanterna är som nämnts ovan kritiska till organisationen, men vissa talar om den i positiva ordalag. Dessa ser till exempel ledningens gränssättning som något positivt. De beskriver hur det känns som en trygghet att kunna luta sig mot organisationens ramar och regler och att en strikt struktur också stärker tryggheten för de intagna.

”... de flesta vill ha och känner sig trygga med en ledargestalt, och känner sig trygga i att ha sin plats, snarare än att ”veta sin plats”” (Vårdare 7)

Några vårdare är missnöjda med organisationen i stort, men mycket nöjda med den närmaste ledningen som finns på den anstalt/det häkte där de arbetar. De beskriver en öppen kommunikation vad gäller omorganisationer i arbetsuppgifterna, till exempel talar en informant om att man på hennes anstalt valt att arbeta i fyra ansvarsgrupper: skola, säkerhet och verkställighetsplanering, behandling och centralvakt och att de anställda helt enkelt fått välja vilket område de vill arbeta inom. Det enda hon skulle kunna se som optimalt hade varit

om man kunnat ordna ett rullande schema så alla fått möjlighet att prova de olika ”avdelningarna”. (Vårdare 8)

Precis som nämnts tidigare så kan man här tydligt se hur viktigt det är att vårdarna själva får möjlighet att påverka sin arbetssituation. Att som vårdare få vara delaktig i beslut och få ”fria händer” att dela upp arbetet emellan sig påverkar både stämningen i gruppen och arbetet i stort positivt.

Tekniska hjälpmedel kontra dynamisk säkerhet

Det råder delade meningar om vikten av tekniska hjälpmedel, som larm, staket, oc-spray (pepparspray), mur, batong med mera. Vissa tycker att det läggs för mycket pengar och fokus på detta, medan andra anser att detta förstärker de tydliga ramarna samt ökar säkerheten för både vårdare och intagna.

”Den här utrustningen används dels för att skydda oss vårdare men även de intagna.” (Vårdare 9)

”Vårdarna ville bedriva en god och human kriminalvård, men ledningen och säkerhetsgruppen tyckte att säkerhet var det viktigaste.” (Vårdare 10)

” (...)så prioriteras säkerheten på anstalten före kontaktmannaskapet som ju ligger till stor del grund för att de få incidenter som uppstår aldrig blir något med.” (Vårdare 11)

De som ställer sig kritiska till detta är istället mer positiva till dynamisk säkerhet, det vill säga styrkan och närheten i relationen mellan vårdare och intagna. Vid en stark och trygg relation anser informanterna att det är lättare att ”läsa av” de intagna och märka när det är något på gång. En vårdare anser att det tydligt märks att de intagna också månar om den goda relationen, och därför inte vill bråka med vårdarna. En annan beskriver hur hon märker skillnader i hur man numera tänker när man rekryterar personal och hur detta har resulterat i en humanare kriminalvård, och ger ett exempel:

”Man har även ändrat synen på vilka personer kriminalvården vill ha som anställda. Den stora stelbenta pliten är borta och har ersatts av en person med en human människosyn. (...)nu är vi bättre på att prata omkull en besvärlig klient och behöver inte alltid ta till våldshandlingar för att rätta upp en situation. Vi kan med gott samvete ta klienten till obsen, för vi har försökt med andra alternativ först.” (Vårdare 8)

Goffman (1961) beskriver i sin bok *Totala institutioner* hur en institution som till exempel ett fängelse består av tydliga ramar och hierarkisk organisation för att alla ska veta vem som ska göra vad och hur det ska gå till. Skau (2003) menar att den ojämlika relationen inte bara behöver ses som ett problem, utan även kan ses som en trygghet för klienten. Ett fängelsestraff ger klienten en viss trygghet på det sättet att han ges möjlighet till en period utan droger och kriminalitet, en period fylld av rutiner och en paus från världen utanför för att kunna reflektera över sin livssituation (Billquist & Skårner 2009). Vårdarnas upplevelse av att säkerhetsarbetet prioriteras över kontaktmannaarbetet kan jämföras med uppsatsen *Fångarna, fängelset och motståndet* (Åström 2007) där det framkommer tydligt att de intagna är av samma uppfattning.

Strävan efter ett större handlingsutrymme

Vissa av vårdarna beskriver slutligen hur ett ”drömscenario” inom organisationen skulle se ut och de flesta önskar sig mera tid för kontaktmannauppgifter, vilket de anser ska gå att ordna om det bara anställs flera vårdare. Många talar också om större friheter för personalen att

själva kunna styra sitt arbete med mindre inblandning från högre chefer. En vårdare beskriver också hur han skulle vilja se en rutinmässig samverkan mellan flera professionella hjälpaktörer, som till exempel arbetsförmedlingen, skolverket, socialtjänsten, kronofogden och psykiatrien för att underlätta för klienten och bidra till en realistisk planering inför dennes framtid.

”(...)med tanke på all den samlade kunskap och expertis som dessa skulle kunna bidra med borde man kunna utforma en riktigt bra långsiktig plan som berör alla delar av klientens situation i ett mycket tidigare stadie än nu. Tillsammans kan man göra en verkställighetsplanering och en långsiktig omvärderingsplan där man kan undvika respektive områdes fallgropar redan från start.” (Vårdare 7)

Som nämnts på flera ställen tidigare kan man här se vikten av en demokratisk arbetsplats. Vårdarnas arbete känns mer meningsfullt om de själva får vara med och utforma regler och rutiner.

Vid sammanställning av vårdarnas reflektioner framkommer en kritisk syn på organisationen. Tidsbrist och prioritering på säkerhetsarbete ser flera vårdare som problematiskt, och många är kritiska till ledningens syn på vilka uppgifter som är viktigast. Vidare anses kraven ”uppifrån” orealistiska då beslutsfattarna inte har erfarenhet från det dagliga arbetet, ett exempel är antalet klienter som varje vårdare ska vara kontaktman åt. Många vårdare känner sig låsta i sina arbetsuppgifter och efterlyser mera demokrati på arbetsplatsen där de anställda ”nere på golvet” får större möjlighet att disponera sin egen arbetstid och sina arbetsuppgifter. Känslan av ”vi och dom” beskrivs både inom arbetsgruppen och mellan vårdare och chefer på grund av olika uppfattning av vilka arbetsuppgifter som anses vara viktigast. Olika uppfattningar framkommer om vad som bör prioriteras; den dynamiska säkerheten eller de tekniska hjälpmedlen i form av galler, batong med mera. Flera av informanterna önskar mer positiv feedback från sina chefer, och handledning är något som uppskattas. Några informanter beskriver även hur de önskar att klientarbetet skulle förbättras. Trots majoritetens kritiska syn på organisationen, vilket här mer eller mindre betyder ledningen, finns det även några som anser att det är viktigt med en stark ledning och tydliga regler och ramar. Enligt det interaktionistiska perspektivet sker mötet på anstalt/häkte mellan kriminalvårdare och klient inte förutsättningslöst utan påverkas av faktorer i det omgivande sammanhanget (Carlsson 2005). Utifrån detta bestäms mötet inte endast av deras avsikter och förväntningar på det, utan styrs även av verksamhetens regler och normer. Dessa ramverk som finns i verksamheten begränsar parternas handlingsfrihet. Trots organisatoriska hinder som till exempel tidsbristen, lyckas de ändå skapa handlingsutrymme och bygga bärande relationer till sina klienter. Kriminalvårdaren handlar inte enbart för sina egna vägnar utan representerar anstalten eller häktet där de arbetar med dess krav, regler och lagar.

5.2 Den professionelle kontaktmannen

Med hjälp av vår frågeställning ”Hur ser varje enskild personal på sitt eget professionella förhållningssätt som kontaktman gentemot de intagna?” vill vi ta reda på hur *vårdarna* ser på sitt uppdrag som kontaktmän och vad det innebär för dem att ha ett professionellt förhållningssätt. Det är inte nödvändigtvis det uppdrag de ursprungligen fått som definierar vad professionalism är. Vår uppfattning är att vårdarna mestadels är överens om vad det innebär att förhålla sig professionell inom kontaktmannaskapet, även om åsikterna går isär vad gäller vissa fenomen.

Informanterna är helt överens om vissa grundläggande faktorer vad gäller att ha ett professionellt förhållningssätt som kontaktman till de intagna. En positiv människosyn är det första. Många menar att man aldrig kan bli en bra kontaktman om man inte har ett intresse för människor och en tanke om att alla kan förändra sig och förändra sitt liv till det bättre. Många vårdare beskriver hur det ibland kan kännas hopplöst att samma klient återvänder gång på gång till anstalten trots att de arbetat hårt både med motivation och rent praktiska arrangemang inför frigivningen. Vårdarna beskriver då hur de i alla fall hoppas på att ha "sått ett frö", det vill säga fått igång ett nytt "tänk" hos klienten. Detta kanske inte ger något resultat med en gång men förhoppningsvis kan det hjälpa den intagne i längden, även om det kanske kommer ta flera år innan någon direkt förändring blir synlig. Den andra faktorn är respekt för människan bakom brottet, det vill säga kunna se klienten som en människa, inte som det brott han/hon begått. Den relation som ska skapas mellan vårdare och klient ska många gånger vara gällande för många år framöver, varför ett respektfullt första möte och förhållningssätt är nödvändigt. Detta dels för att skapa en dräglig arbetsmiljö för vårdaren, men framför allt för att kunna leva upp till kriminalvårdens mål "Bättre ut" och få klienten att utvecklas till en så välfungerande samhällsmedborgare som är möjligt.

"en god vårdare bör kunna skilja mellan personen och brottet/handlingen och kunna skapa en realistisk bild av klienten för att se var han/hon står i livet och möta honom/henne där och inte ställa orimliga krav på klienten som inte kan uppfyllas." (Vårdare 12)

"Motivation, öppenhet, ärlighet, tilltro, tillgänglighet, respekt och ett gott bemötande är bra egenskaper och ett stadigt bygge av kontaktmannaskapsplattform i en relation" (Vårdare 13)

Revstedt (2009) menar att det är oerhört viktigt att vårdarna kan tro på klienternas positiva kärna och deras förmåga till förändring. Detta stämmer väl överens med hur vårdarna anser att de bör förhålla sig i relationen till klienten.

Balans mellan respekt och integritet

Att ha ett respektfullt förhållningssätt gentemot de intagna anser en vårdare inte bara gynna individen, utan även hela gruppen.

"Som personal är det viktigt att visa samma respekt för alla oberoende om varifrån de kommer, vilken kultur, vilken bakgrund de har eller på vilka grunder de avtjänar sitt straff. Detta i sin tur bidrar till att inge respekt i hela gruppen att alla har ett högt människovärde och ingen är förmer." (Vårdare 14)

För de allra flesta vårdarna är det viktigt att hålla en viss distans till de intagna, att hålla stadigt på skillnaden mellan att vara kontaktman och vara en vän, även om kontaktmannaskapet ofta beskrivs som en slags vänskap.

"Som kontaktman har jag ett ansvar för klienten och detta fungerar inte som kompis. Den relation som uppstår mellan klient och vårdare är ju kanske liknande vänskap eller föräldraskap, men som vårdare är jag inom organisationen som anställd med lön, semester, lediga dagar men klienten är alltid där." (Vårdare 2)

Både respekt och integritet handlar om gränser, dels om den intagnes gränser och vikten av att respektera dessa och dels den egna integriteten som vårdare, att reflektera över vad som är okej för mig. Crafoord (1991) skriver angående det sistnämnda att det finns en osynlig gräns mellan öppenhet och okontrollerad öppenhet, det vill säga när man reflekterar över och kan kontrollera vad man delar med sig av respektive när man inte kan göra detta. Oreflekterade

handlingar som efteråt leder till tankar kring ”varför sa jag så?” är ett tydligt exempel på tillfällena då man inte har kontrollerat sin integritet utan gått över sin egen gräns.

Kontaktmannaskapets ramar

Många beskriver hur viktigt det är att se på kontaktmannaskapet som något som har en tydlig början och ett tydligt slut och endast fortgår när man är i tjänst. En informant talar om att ”klä av sig” kontaktmannarollen när han lämnar anstalten. Men det finns några som ser annorlunda på kontaktmannaskap. En vårdare beskriver hur hon en period var kontaktman till en ”besvärlig” klient som ställde till problem på avdelningen för de andra vårdarna de dagar hon inte arbetade. Trots sin ledighet tyckte hon att det var så viktigt att måna om den relationen hon och klienten hade så hon ringde upp honom.

”Jag blev ombedd att ringa och prata med honom och efter det samarbetar han med nuvarande kontaktman, därför att han fått min bekräftelse på att jag kommer tillbaka och den plan som vi och frivården har gjort upp håller. Vad kostade det mig att ringa och prata med honom? Ingenting, han blev sedd och inte sviken igen. Faran som jag kan känna är att bli för viktig för honom.” (Vårdare 8)

En annan vårdare är kritisk till att man bara ska släppa en klient som man varit kontaktman till när anstaltstiden är över. Han menar att många klienter känner sig rädda och oförberedda att ge sig ut i samhället och därför önskar att kontaktmannen ska finnas kvar som ett stöd under en övergångsperiod.

”Dock innebär kontaktmannaskapet på (...), liksom övriga kriminalvården, att kontakten mellan klient och personal bryts vid klientens frigivning, vilket jag anser är problematiskt. Ett bra kontaktmannaskap med personlig inlevelse, professionellt ledsagat och med stor kunskap om klientens karaktäristika och med stort engagemang för klientens återgång till samhället, torde en utökad ledsagning vara rimligt. Åtminstone då klienten önskar det, vilket jag sett händer ofta.” (Vårdare 15)

Crafoord (1991) menar att det är viktigt med ramar och regler på en arbetsplats som till exempel ett häkte eller en anstalt. Foucault anser att det är uteslutet att vårdare och klient skulle kunna ha en vänskapsrelation då maktbalansen mellan dem båda är så pass ojämn. Han menar dock att man kan vara *som* en kompis som vårdare, men man kan inte *vara* en kompis (Billquist & Skårner 2009). Revstedt (2009) beskriver detta ungefär som att man som vårdare ska vara en ”klippa i stormen”, det vill säga finnas där för klienten både i små och stora ärenden. Han poängterar vikten av kontinuitet i relationen, att man som vårdare är tydlig med att visa för klienten att man finns där för honom. Det finns dock teorier bland annat Revstedts (2009) tankar kring motivationsarbete där ett kontrakt innehållande en tidsaspekt med ett slut för kontakten som talar emot en fortsatt kontakt mellan vårdare och klient efter avtjänat straff och hur viktigt det är att ha tydliga ramar inom kontaktmannaskapet, även vad gäller tid. Återigen är det nödvändigt att reflektera över var man som vårdare anser att gränsen går till det privata.

En skapad relation

Den relationen som uppkommer mellan vårdare och klient är som nämnts tidigare inte självvald, utan den är en konstruerad och påtvingad relation. En intagen får sig en kontaktman tilldelad vare sig han önskar det eller inte och skulle det av någon anledning inte fungera dem emellan är det inte alltid en självklarhet att man får byta. För att försöka underlätta relationen kan man använda sig av en så kallad matchning. När det gäller matchning av klient och vårdare vittnar informanterna om att den är knapphändig eller icke-existerande på deras arbetsplatser. Oftast tilldelas den vårdare med få egna klienter en nyinkommen klient. En

vårdare beskriver hur man på hans arbetsplats blir tilldelad "sina" intagna av klienthandläggarna som försöker matcha klienter och kontaktmän utefter språkkunskaper, intressen och så vidare. Detta är dock ett undantag och varken klienten eller vårdaren kan i de flesta fall välja eller välja bort varandra, utan den påtvingade kontakten får de göra det bästa av. Flera av vårdarna uttrycker att de önskat mera matchning och en vårdare beskriver ett "drömscenario" som till stor del påminner om det som nämnts ovan, det vill säga att den intagne får en tillfällig kontaktman vid ankomst för att senare få en permanent kontaktman som han/hon anses "passa ihop" med. Viss matchning sker dock på en del arbetsplatser, men den grundar sig snarare på kontaktmannens erfarenheter av tidigare klienter än dennes personlighet och kunskaper. Ett exempel är en vårdare som alltid får sig tilldelat de klienter som kan kategoriseras som "unga invandrarkillar, gamla mods och romer". (Vårdare 16)

Att tycka om sin klient

Som nämnts tidigare händer det ibland att relationen mellan intagen och tilldelad kontaktman inte fungerar, och då är det viktigt att inte ta det som ett personligt nederlag. Många av informanterna beskriver hur de i en sådan situation först försöker sitta ner i lugn och ro med den intagne och diskutera situationen för att försöka kartlägga vad det är som gått fel och om det går att åtgärda situationen på något sätt så de ska kunna fortsätta samarbetet. Oftast verkar detta vara åtgärd nog, men i de fall där inte ens detta fungerar anser de flesta av informanterna att man inte ska dra sig för att be någon annan vårdare ta på sig rollen som kontaktman för klienten.

"Om klienten har negativa känslor så kan man som professionell hantera det på så sätt genom att ifrågasätta vad hos mig som kontaktman han upplever som negativt (...) Det är viktigt att man har fokus på vad som är bäst för klienten i det läge han befinner sig nu." (Vårdare 14)

Bernler och Johnsson (2001) menar att det är i princip omöjligt att ha en bra och fungerande kontaktmannarelation med en klient om man inte kan hitta något försonande hos denne. I en sådan situation anser de att det måste finnas möjlighet att byta kontaktman/klient. Carlsson (2005) anser också att det måste finnas en grundläggande känsla av att man gillar sin klient för att ett behandlingsarbete ska kunna bli effektivt. När en situation uppkommer då relationen klient - kontaktman inte fungerar har man två utvägar att välja mellan: Antingen försöker man ta reda på var problemet ligger i relationen och försöker vända sin negativa upplevelse av klienten till mer positiva känslor. Alternativ två är att utnyttja arbetsgruppen på så sätt att man ärligt och öppet diskuterar sina känslor med sina arbetskamrater och undersöker möjligheten att någon annan kan ta över arbetet med just den klienten. För att kunna ha en öppen kommunikation med sina arbetskamrater om dessa svårigheter som kan uppkomma är det viktigt att man känner en trygghet i arbetsgruppen. Det är också viktigt att inte känna prestige i arbetet eller bli personligt sårad om relationen med en klient inte fungerar (Bernler & Johnsson 2001; Craaford 1991; Melin & Näsholm 1998).

Enligt informanterna bygger kontaktmannens arbete till stor del på motivationsarbete, men flera beskriver hur det ofta kan vara svårt att motivera klienterna. Det kan bero på flera olika saker hos klienten, och i en sådan situation är det viktigt att behålla en viss distans till den intagne, inte låta denne påverka vårdaren och kontaktmannarelationen negativt. Ett par vårdare beskriver också hur viktigt det är att kämpa vidare med den intagne trots dennes känsla av hopplöshet.

"Kanske blir de t.ex. lämnade av sin partner under anstaltsvistelsen, får avslag på permission, avslag på telefonansökan och andra motgångar. Då kan de lätt hamna i

”offerträsket” där de anser sig motarbetade och orättvist behandlade. Då vill de gärna lägga över detta på mig som vårdare genom att t.ex. säga ”Då får du skylla dig själva om jag börjar knarka sen när jag kommer ut igen” eller ”Då får vi se hur glada ni blir när jag kommer att ställa till det för er”. Vad de inte kan se är att de bara ställer till det för sig själva.” (Vårdare 5)

”I mitt arbete som kontaktman har jag en viktig roll i att motivera de klienter jag är satt att vara kontaktperson för till att försöka få insikt i vilka problem de har och hur vi gemensamt ska kunna arbeta för att uppnå en positiv förändring.” (Vårdare 6)

Många gånger kan det kännas hopplöst att försöka motivera en klient som är latent motiverad, det vill säga där dennes motivation ligger vilande. Om man arbetar utifrån principerna runt motivationsarbete ska man dock inte låta sig nedslås, utan arbeta vidare för att väcka klientens motivation. Målet, att få klienten att gå från latent motiverad till manifest motiverad, det vill säga då klienten har en synlig vilja och motivation till förändring, kan endast uppnås om motivationsarbetet fortskrider (Revstedt 2009). I citatet där en klient menar att vårdaren får ”skylla sig själv” om han (klienten) börjar använda droger igen kan man enligt Revstedt (2009) se en så kallad kontaktrebus, det vill säga att klienten testat behandlaren om denne kommer finnas kvar även om han uppför sig illa eller hotar att uppföra sig illa och försöker även lägga över ansvaret över sitt eget liv på vårdaren. Precis som nämnts i tidigare stycke är det då mycket viktigt att visa klienten att man som vårdare finns där för honom och så att säga stannar kvar, utan att acceptera att ta emot ansvaret över den intagnes liv och hälsa (Revstedt 2009).

Kontaktsmannaskap på häkte kontra anstalt

Det framkommer en viss skillnad mellan informanterna som arbetar på häkte och anstalt. De häktesanställda beskriver en kortvarig kontakt med ett stort antal intagna medan anstaltsanställda har en mer kontinuerlig kontakt med samma intagna, ibland under en tidsrymd om flera år.

”Jag arbetar som kontaktman på (...)häktet och själva kontaktsmannaskapet blir ju inte så långvarigt som på en anstalt, däremot är det tuffare eftersom rulliansen på klientelet är mycket hög. Att snabbt kunna anpassa sig till nya personer och på kort tid skapa en relation kräver inte bara professionalitet utan även människokännedom och livserfarenhet.” (Vårdare 17)

Vårdarnas reflektioner är relativt samstämmiga vad gäller vad det innebär att förhålla sig professionellt i sin kontaktsmannaroll. Grundförutsättningarna är att ha en positiv människosyn, en tro på människans möjlighet till förändring och respekt för den intagne oavsett brott eller bakgrund, att kunna skilja på människan och brottet. Vidare beskrivs att det är viktigt att vara personlig men inte privat och att varje enskild vårdare själv måste sätta sina gränser i det avseendet. Distans till de intagna på det sättet att man är tydlig med vilken roll man har beskrivs också som viktigt. Åsikterna om hur relationen bör byggas upp är dock vitt skilda. Några vårdare talar om tydliga ramar för uppstart och avslut för kontaktsmannaskapet och att det är viktigt att inte träda utanför dessa. Andra talar emot detta och menar att det är viktigt att vara flexibel, att verkligen bevisa för klienten att man står vid dennes sida och är beredd att göra ”det lilla extra” för honom. Matchning av klient - vårdare, eller snarare avsaknaden av detta talar många av vårdarna om. De beskriver också hur man ska förhålla sig i relationen till en klient som man inte ”klickar” med. Motivationsarbete anser de flesta vårdarna är grundpelaren i kontaktsmannaskapet, men flera av dem beskriver hur svårt det kan vara att motivera en klient. Slutligen konstaterar ett par informanter att kontaktsmannaskapet

och därigenom det professionella förhållningssättet skiljer sig en hel del mellan häkte och anstalt, då det ena innebär långvariga relationer med en avgränsad grupp klienter och det andra är korta möten med ett stort antal olika människor.

5.3 Bemötande

Med vår frågeställning ”Hur anser personalen att de själva bemöter de intagna utifrån aspekterna makt, respekt och integritet?” vill vi se på mötet mellan vårdare och klient, men många av reflektionerna väver samman professionellt förhållningssätt och bemötande. Även i detta stycke berör vårdarnas reflektioner i första hand respekt för individen och även motivation nämns. Det framkommer dock flera mer konkreta exempel på hur de ser på mötet och bemötandet av klienterna.

Respektfullt bemötande

Det mest grundläggande som i princip alla informanterna talar om är att bemöta klienterna med respekt. Många använder sig av uttryck i stil med ”att behandla som man själv vill bli behandlad”. De intagna ska ses som individer, och man ska istället för att förstärka de intagnas känsla att bli fråntagen sin personlighet i form av privata kläder, bli tilldelad ett nummer och så vidare försöka stärka dem i det de är bra på, se dem som individer. Flera informanter beskriver vilka tillvägagångssätt de har för detta.

”Jag personligen försöker lära mig förnamnen på ”mina” intagna för jag anser det vara min plikt att bekräfta den intagnes självbild på ett sådant positivt sätt som möjligt” (Vårdare 10)

Precis som vi nämnt tidigare är respekt ett av de grundläggande kraven för att ha en human människosyn och arbeta med motivationsarbete. Att bemöta som man själv vill bli bemött är ett av de framträdande resultaten som Raduta (2004) kommit fram till i sin uppsats som vi presenterat under tidigare forskning.

Det första mötet

Några talar om hur de är noggranna med att läsa de nya klienternas akter före första mötet för att på så sätt få ett litet ”försprång” i kunskapen om vad som behöver göras inom kontaktmannaskapet och kunna möta klienten med större förståelse för hans situation. Andra informanter beskriver istället hur de *undviker* att ta reda på något om klient eller brott före första mötet för att på så sätt vara så mottagliga som möjligt för klientens personlighet och historia.

Enligt Bernler och Johnsson (2001) är det bra att förbereda sig och inhämta information från kolleger och i akter om klienten innan första mötet äger rum för att kunna sätta sig in i klientens situation och för att spara tid. Utefter vårdarnas reflektioner kan det finnas ett värde i att gå in helt förutsättningslöst, utan att ha några förutfattade meningar om vem personen man ska möta är. Att veta vilket brott som klienten blivit dömd för kan undermedvetet påverka hur man behandlar klienten och därigenom öka risken att behandla klienter olika.

Ett par vårdare konstaterar också att deras jobb inte är att döma utan de är där för att tillsammans med klienten se framåt och hjälpa honom ”bli så bra han kan bli”.

”Det blir en trygghet för klienten att vi kan hjälpa till självhjälp. För den dagen de går villkorligt frigivna finns vi inte kvar för att hjälpa, då måste klienten klara sig själv. Att våga ringa det där samtalet, att orka gå till arbetsförmedlingen fast man känner sig utpekad som kriminell när man är där. Och inte återfalla i gamla destruktiva vanor för att det känns jobbigt just nu.” (Vårdare 2)

För att kunna hjälpa klienten på bästa sätt är det viktigt att kriminalvårdaren använder den makt som han/hon har till fördel för klienten. Detta för att stärka klienten i att kunna ta tillbaka makten över sitt eget liv och slutligen helt klara sig själv efter anstaltsvistelsens slut (Skau 2003).

Många av informanterna talar mycket om det första mötet, hur det kan vara avgörande för hur relationen kontaktman - intagen ska bli. Det är vid det mötet som många anser att grunden för att kunna bygga en bra relation läggs samt för att bygga upp ett förtroende och underlätta det stödjande och motiverande arbetet. Det anses också viktigt att redan vid detta möte vara tydlig med vilka ramar som finns och på vilket sätt arbetet som kontaktman ska genomföras.

”Viktigt i relationen mellan mig och klient är vilka ramar/gränser vi ska verka inom för att nå ett gott resultat. Gränserna är viktiga för att kunna påvisa pålitlighet och jag informerar klienten i första samtalet med honom.” (Vårdare 18)

”i den första kontakten med klienten är det viktigt att visa att man är tydlig, förutsägbar och pålitlig, men att det finns tydliga ramar/gränser inom kontaktmannaskapet.” (Vårdare 4)

”Jag gör klart för mina klienter att jag inte är någon psykolog och att jag heller inte ska vara det, många gånger öppnar sig klienterna väldigt mycket för mig.” (Vårdare 19)

Det beskrivs också som mycket viktigt att vara tydlig med vilka förväntningar man har på klienten, men att som vårdare vara noggrann med att efterleva dem själv också.

”Det är viktigt tycker jag att när man bestämmer en tid med en klient också håller den. Det förväntas utav klienten att han ska passa våra tider och då måste jag också se till att passa de tider som vi gemensamt gjort upp.” (Vårdare 14)

För ett lyckat kontaktmannaskap är det viktigt att vara tydlig med dess ramar, mål och under vilken tidsperiod det ska genomföras. För att göra detta extra tydligt och konkret för klienten, och även kriminalvårdaren kan det vara att rekommendera att ett kontrakt upprättas som båda parter får formulera och skriva under (Revstedt 2009). För att kunna uppnå en förtroendefull relation med en intagen är det mycket viktigt att relationen grundar sig på ärlighet. Till exempel är det mycket viktigt att aldrig lova en intagen något som man som vårdare inte kan hålla (Revstedt 2009).

Att använda makt på rätt sätt

Flera vårdare beskriver den knepiga situationen att besitta en makt över de intagna, och hur denna makt många gånger kan försvåra en bra relation mellan vårdare och intagen. Ett par av vårdarna talar också om hur vissa av deras arbetskamrater ibland kan utnyttja denna makt på ett otillbörligt sätt och genom detta försvåra en god relation mellan de intagna och vårdarna ytterligare.

”Att ha makt är en stor styrka men används den fel så kommer det förr eller senare att slå tillbaka. Vi har blå kläder, radio, larm, nycklar, spray, fängsel och batong, det är makt nog. Vi får inte gå över gränsen och demonstrera vår makt ytterligare med nedlåtande kommentarer eller dåligt bemötande.” (Vårdare 20)

Den enda makt som man som *intagen* på en kriminalvårdsanstalt besitter är makten över att själv bestämma om man vill ta emot hjälp och vård eller inte. En vårdare talar om detta som tilldelad makt, det vill säga klientens enda makt att kunna tilldela vårdaren ett förtroende att hjälpa honom/henne.

”det är viktigt att hjälparen får en tilldelad makt av klienten och inte tar över hans egen kunskap utan hjälper till med det som klienten inte klarar själv.” (Vårdare 21)

En tredje vårdare funderar ännu ett steg längre på maktens påverkan på relationen.

”Man kan också ifrågasätta om en relation mellan kontaktman och klient verkligen kan etableras när maktbalansen mellan de två är så ojämn.” (Vårdare 22)

Återigen vill vi dra paralleller med Skau (2003). Hon anser att makt inte behöver ses som något negativt, så länge som den används till fördel för klienten. Enligt Foucault är alla relationer asymmetriska, men en kriminalvårdare bör arbeta mot målet att klienten ska kunna ta för sig så mycket makt som möjligt. Det eftersträvarsvärda är att klienten får mer makt över sin situation och att relationen rör sig mot ett mer jämlikt plan (Billquist & Skårner 2009). Det är klientens eget liv och det är där som förändringen måste ske. Kontaktmannen kan inte ge den intagne detta, utan förändringen måste han skapa själv. Klienten är delaktig i sin förändringsprocess och har den yttersta makten över att förändra denna (Bernler & Johnsson 2001).

Att möta klienten där han befinner sig

I princip alla informanterna beskriver vikten av att kunna möta klienten där han är, på sin egen nivå, och inte där man önskade att han skulle vara. Detta beskrivs som avgörande för en god och långvarig kontakt. Det är viktigt att kunna se varje klient som en individ med sin egna individuella bakgrund, sina egna drömmar och förhoppningar, inte gå efter en färdig ”kontaktmannamall” och pricka av punkt för punkt. Att motivera en klient att förändra sitt liv till något bättre beskriver de flesta informanterna som en lång och många gånger mödosam process, särskilt om vårdare och klient inte befinner sig på samma nivå i motivationsarbetet. Men flera av vårdarna ger också exempel på när samtal slutligen har lett till något positivt.

”Ett möte har jag svårt att glömma då jag fick en klient att se på situationen från ett annat perspektiv. Han hade aldrig tänkt så sa han. Jag drog nytta av egna erfarenheter så jag kunde se in i deras situation. Jag kunde ge han ett annat perspektiv som han sedan fick fundera på och som senare visade sig gav positiv utdelning för hans del. Jag vet idag att det gått bra för han och att han är en bra bit på vägen för ett fungerande liv och jag hoppas att lite av det jag sa kanske har haft betydelse.” (Vårdare 5)

Bernler och Johnsson (2001) anser att för att möjliggöra en relation som både bär upp och för utvecklingen framåt krävs det att vårdaren har möjlighet att möta klienten där han befinner sig. När klienten känner sig förstådd av sin kontaktman fungerar detta som ett verktyg för behandling och klienten kan successivt hitta tillbaka till självkänslan, förmågan och kraften att ta tag i sina problem.

Personlig men inte privat

Alla informanterna talar om hur viktigt det är att kunna vara personlig men inte privat gentemot de intagna. Definitionerna av detta går något isär, men de flesta verkar vara överens om att man måste kunna vara relativt öppen med sitt eget liv för att kunna väcka ett intresse hos klienterna. Tanken om integritet och personliga gränser ses som väldigt individuellt mellan vårdarna och det är viktigt att respektera att gränsdragningarna kan vara olika.

”Alla har olika gränser för detta, och man måste tänka igenom sin egen gräns. Man måste också respektera kollegernas gränser. Självklart kan jag berätta för mina klienter att jag har barn, men kanske inte hur många och hur gamla de är.” (Vårdare 21)

Humor beskrivs av flera informanter som en viktig del i ett bra bemötande av en intagen. Att kunna skratta ihop och ha en avslappnad relation till de intagna och inte alltid vara allvarlig och korrekt beskrivs som en viktig del av arbetet för att kunna bygga upp ett förtroende. Att ta sig tid för att lyssna anses också vara avgörande för att vinna den intagnes tillit. Ett par informanter poängterar även hur viktigt det är att aldrig lova något som man inte är helt säker på att man kommer kunna hålla.

Crafoord (1991) menar att det är tillåtet att visa personlighet och att ge mycket av sig själv så länge som man inte överskrider sina egna personliga gränser. Den tilldelade kontaktmannen har en daglig kontakt under en lång tid med sina klienter och måste därför kunna visa mera av sitt "jag" i form av till exempel humor och ett avslappnat förhållningssätt för att relationen ska kunna utvecklas. Under längre tidsperioder är det svårt att bibehålla ett neutralt förhållningssätt utan att bli opersonlig. Detta stöds även av uppsatsen *"Kontaktmannaskap på anstalt en studie av intagnas upplevelser av maktteorier"* (Henrikson & Bernhardsson 2009) som vi nämnt under rubriken *1.4 Tidigare forskning*, där författarna genom intervjuer med de intagna har kommit fram till samma sak. De intagnas definition av en bra kontaktman i denna uppsats är att denne kan använda sig av humor och kan visa sin personlighet. Författarna konstaterar dock att den positiva inställningen till kontaktmannaskap som framkommer i deras studie kan bero på att de intervjuat klienter som är intagna på en behandlingsavdelning. Dessa avdelningar kräver att de intagna är manifest motiverade till att förändra sitt liv till det bättre, och därför menar författarna att relationen mellan vårdare och intagna troligtvis är mycket bättre än på normalavdelningarna.

Skillnad mellan avdelningar

Motivation är ett ledord i kontaktmannens arbete, och ett par vårdare som huvudsakligen arbetar på behandlingsavdelningar beskriver stora skillnader mellan normalavdelning och behandlingsavdelning i relationen mellan intagen och personal. På behandlingsavdelningarna vistas endast intagna som är motiverade nog att ta tag i sitt missbruk, och arbetsklimatet beskrivs som lugnt och trevligt med en avslappnad relation mellan intagna och vårdare. Normalavdelningarna beskrivs som tuffare, med en djupt inrotad tradition hos de intagna av misstro mot vårdarna och en rädsla för att uppfattas som "tjallare" om man är för tillmötesgående och trevlig mot anställd personal. En vårdare tror dock att flera av de intagna på normalavdelning skulle önska att de kunde ha en mer avslappnad relation med vårdarna.

"Jag tror att många av de intagna skulle vilja ha mer kontakt med oss vårdare för att umgås på ett mer naturligt sätt men att man inte vågar på grund av den tuffa och kalla attityd man har på dessa avdelningar." (Vårdare 23)

Revstedt (2009) talar om latent och manifest motivation, och det blir mycket tydligt i en situation då man jämför behandlingsavdelningar med normalavdelningar. Endast manifest motiverade intagna kan bli flyttade till en behandlingsavdelning, eftersom de anses ha viljan att förändra sig till det bättre. Enligt Revstedt skulle egentligen även de latent motiverade intagna på en normalavdelning vilja förändra sig för att få ett mer socialt accepterat liv, eftersom motivationen ligger vilande, latent. Det finns inga omöjliga fall och alla vill leva ett konstruktivt och meningsfullt liv menar han.

Ännu en gång vill majoriteten av vårdarna poängtera hur viktigt det är att visa klienten respekt och behandla denne som en individ, inte bara en del i en större massa. Ett par vårdare beskriver hur de förbereder sig inför ett första möte med en klient och vad man bör tänka på. De nämner också hur de hanterar den makt som man som vårdare har över klienterna och hur viktigt det är att inte utnyttja denna på fel sätt. Vidare talar en vårdare om hur viktigt det är att

inte ta ifrån klienterna den sista makten som de själva besitter, att själva bestämma vad de önskar få hjälp med. Majoriteten av vårdarna beskriver hur viktigt det är att möta klienten där han är och inte gå in i en kontaktmannarelation med ett färdigskrivet manus. Ett par vårdare anser att bästa sättet att närma sig en klient och etablera en god relation är med hjälp av humor och ett avslappnat förhållningssätt gentemot varandra. Slutligen beskriver ett par vårdare som huvudsakligen har sin anställning på behandlingsavdelningar hur olika relationen mellan vårdare och klienter ser ut på deras avdelningar i jämförelse med normalavdelningar

5.4 Dubbla rollen

Rollen som kontaktman innehåller ju både vårdande/stödande och bevakande element, och med vår frågeställning "Hur upplevs den dubbla rollen att ha både hjälpare och kontrollerande funktion?" vill vi rikta fokus på detta. Hur förhåller man sig till de intagna när man representerar denna dubbla roll?

De flesta av vårdarna beskriver svårigheter med att vara hjälpare/kontrollerande, vän/bevakare och som en förälder eller professionell kriminalvårdare. Att besitta den typen av makt som en kriminalvårdare har över en intagen och samtidigt fungera som hjälpare som kontaktman försvårar inte bara för klienten att känna tilltro till vårdaren, utan väcker även en del dubbla känslor hos vårdarna själva.

"Vårdaren är mjuk och hård, konsekvent men flexibel, pedagogisk när det är lämpligt, medmänniska och vakthavande på samma gång. Denna beskrivning tycker jag passar bra in på oss kriminalvårdare. Hur blir man då en perfekt vårdare? Grundförutsättningen är att man har ett genuint intresse för människan och en stor dos av empati" (Vårdare 24)

En vårdare beskriver ett händelseförlopp som påverkar hans syn på relationen kontaktman - klient.

"... det kan ta mycket lång tid att bygga en bra och bärande relation med en intagen, man sitter och har förtroliga samtal och kanske planerar tillsammans med den intagne om hans framtida utslussningsåtgärder. 10 min senare så går jag in och visiterar hans cell och finner otillåtna föremål" (Vårdare 20)

Han beskriver vidare vilken besvikelse detta kan åsamka, och hur det även kan förstöra hans tilltro till relationen med den intagne.

Foucault beskriver hur kontakten mellan vårdare och klient har två sidor. Kriminalvårdarnas önskan att upprätthålla kontroll och ordning och de intagnas motstånd, deras försök att upprätthålla en egen autonomi. Vårdarkultur ställs emot klientkultur. Att både ha en behandlande och kontrollerande funktion kan motverka en förtroendefull relation, klienten kan känna sig kontrollerad och därför inte våga öppna sig i en kontaktmannarelation. Klienten kan känna en oro att det som sägs i förtroende under ett samtal i en annan situation kan vändas emot honom. Enligt Foucault resulterar denna dubbla vårdarroll i att de intagna inte kan få fullt förtroende för sina kontaktmän och finner motstrategier på grund av den ojämna maktfördelningen. De intagna visar att de lyckats behålla sin självständighet och att de inte blivit för beroende av sin kontaktman. Det kan ses som ett öppet motstånd mot det regelsystem som finns på häktet eller anstalten och som kontaktmannen är en del av och upprätthåller (Billquist & Skärner 2009).

Man kan även se föregående citat som en kontaktrebus, som vi beskrivit tidigare. De intagnas motstrategier innehåller i sådana fall ett gömt budskap om att man egentligen vill ha hjälp. Uppfattar man att situationen är sådan är det mycket viktigt att man som kontaktman visar att

man bryr sig om den intagnes välbefinnande och finns kvar som stöd för honom. Klienten har ett behov av att prova om han kommer bli sviken och övergiven eller om kontaktmannen klarar av att hantera den intagnes känslor och är en person han kan lita på (Revstedt 2009).

De flesta menar att den dubbla rollen som det innebär att vara kontaktman är en del i att vara professionell och är något som man måste lära sig att relatera till för att kunna utföra ett bra arbete.

"(...)man får dock inte glömma att det är svårt att upprätta en god relation då vårdarrollen även innebär kontroll samtidigt som man ska stödja. Man pendlar ständigt emellan två stolar närhet/stöd kontra distans/kontroll vilket innebär slitningar men är man bara uppriktig och ärlig som vårdare så förstår de flesta intagna att man måste pendla i sin yrkesroll." (Vårdare 25)

Just det här att kunna förhålla sig professionell och hantera den dubbla rollen anses vara avgörande för att kunna arbeta som kontaktman över huvudtaget. Att kunna öppna sig för de intagna och dela med sig av sig själv utan att bli för personligt engagerad är viktigt. Flera av vårdarna anser att man inte automatiskt ska bli kontaktman bara för att man är kriminalvårdare, utan att endast de som är lämpligast ska ta på sig det extraarbetet.

En vårdare tycker att arbetsuppgifterna helt borde delas upp så att vissa vårdare endast sköter det dagliga avdelningsarbetet medan andra endast sysslar med kontaktmannaskap. Hon menar att många känner en ovilja mot att engagera sig som kontaktmän och att de därigenom även är olämpliga som just detta. En annan vårdare beskriver samma sak, hur vissa vårdare inte är lika duktiga på "människokontakten" som andra, och därför kanske i första hand bör sköta de praktiska arbetsuppgifterna.

"Jag kan se flera vårdare som tycker att det är obehagligt i de intagnas närvaro, de vill helst ha dörren till vaktrummet stängt för jämnan och svara kort på frågor de har." (Vårdare 5)

I *Kriminalvårdarens vardagsarbete- handlingar, emotioner och föreställningar* ställs den hjälpmedelsbaserade säkerheten mot den dynamiska säkerheten (Nylander 2006). Både i den rapporten och i vår egen empiri kan man tydligt se att den hjälpmedelsbaserade säkerheten på många sätt värderas högre än den dynamiska. Tanken finns hos en vårdare att dela upp rollerna så några vårdare tar hand om avdelnings- och säkerhetsarbetet och andra inriktar sig på kontaktmannaskapet och den dynamiska säkerheten. Denna typ av delning av kriminalvårdarrollen i säkerhetsarbete och vårdarbete har diskuterats inom kriminalvården, och under 2005 utfördes en utredning som hette *Framtidens Kriminalvård* som behandlade ämnet. Risken om man väljer att dela upp arbetet på detta sätt är att den ena typen av säkerhet inte bara inofficiellt kommer att anses ha högre status, utan även kommer att prioriteras vad gäller både tidsresurser, personal och lönenivåer (Nylander 2006).

Sammanfattningsvis kan man tydligt se att kriminalvårdarna anser att den dubbla rollen de har i sitt arbete oftast är svår att hantera och mycket komplex, och att det gäller att vara professionell för att kunna förhålla sig på ett korrekt sätt till den intagne. Att ena stunden vara stödjande och nästa stund bevakande beskrivs som svårt och ibland även känslomässigt påfrestande även för vårdarna. Till exempel kan relationen visa sig vara annorlunda än vad man som vårdare uppfattat, och detta kan leda till besvikelse från dennes sida. Flera av vårdarna menar att det är viktigt att kunna ge av sig själv för att möta klienten och att man inte kan förvänta sig att alla vårdare ska klara av detta. En informant funderar på möjligheten att dela vårdarrollen så att dubbelheten bevakare – vårdare ska bli mindre markant, något som har både sina för- och nackdelar.

6. SAMMANFATTANDE ANALYS OCH REFLEKTION

Vårt syfte med studien var att ur ett aktörsperspektiv undersöka kriminalvårdarnas subjektiva upplevelse av kontaktmannaskap inom kriminalvården. Här följer en sammanfattning över vårt resultat- och analyskapitel belyst utifrån vårt syfte och frågeställningar. Vi tar oss också friheten att använda oss av våra egna reflektioner.

6.1 De organisatoriska ramarna kring kontaktmannaskapet

Utifrån vårt resultat finner vi en skarp kritik riktad mot kriminalvårdens ledning. I kriminalvårdarnas utsagor finns det ett underliggande missnöje som genomsyrar deras reflektioner. Vi uppfattar det som att flera av dem anser sig begränsade och mer eller mindre bärande en tvångströja som begränsar det lilla svängrum av rörelsefrihet som deras handlingsutrymme erbjuder. De upplever att ledningen i första hand prioriterar säkerhetsarbete vilket leder till en hård arbetskultur för kriminalvårdarna på golvet. Spänningen mellan makt, hjälp och de kontrollfunktioner som vådarrollen innehåller är central och går som en röd tråd genom undersökningsmaterialet. Det kommer dock fram i materialet att det finns förhållanden där ledning och vårdare kan mötas. Detta syns framförallt då en del vårdare anser att organisationens ramar och regler ger ett bra stöd och förutsättning för en trygg arbetsplats som möjliggör ett framgångsrikt kontaktmannaskap. Det finns studier som visar att skarpa regler, fasta rutiner och hög läsbarhet minskar våld och utagerande bland de intagna (Skärner 2004).

Resultatet visar att den traditionella hårdföra pliten är på väg bort till förmån för en mer human kriminalvårdare. Den nya kriminalvårdaren har ett empatiskt förhållningssätt, prioriterar sitt kontaktmannaskap och intresserar sig för motivationsarbete. Detta är de flesta vårdarna eniga om är en förutsättning för en behandlingsrelation där målet är att betona klientens förmåga att välja ett liv utan kriminalitet. Detta stöds även av Bernler och Johnsson (2001), Carlsson (2005) samt Revstedt (2009).

Det reflekteras kring en dynamisk säkerhet där relationsskapande till de intagna står i fokus, men här finns dock en konflikt mellan vad den moderna, humana kriminalvårdaren vill uppnå med sitt kontaktmannaskap och vad som ges handlingsutrymme till från ledningens sida. Det finns en konflikt mellan den nya förändrade kriminalvårdarrollen och organisationen som med sina regler och ramar inte upplevs ha förändrats i samma riktning. Samtidigt som vårdarna strävar efter en mer dynamisk säkerhet, strävar ledningen efter säkerhet i form av mer tekniska hjälpmedel. Organisationens ramar och regler krockar därmed med kriminalvårdarrollen och i resultatet framkommer att många kriminalvårdare känner sig hämmade i sitt arbete och begränsade i sin användning av kunskap och resurser.

Hos många vårdare finns dock en stark positiv framtidstro för att en kriminalvård där kontaktmannaskap inklusive relationsbyggande inom motivationsarbetets ramar får en större plats i vardagsarbetet och kommer värderas högre. Det finns en strävan och vilja att få ett större handlingsutrymme från ledningen att kunna utnyttja den kunskap och de resurser som de besitter.

6.2 Ett professionellt förhållningssätt gentemot de intagna

En del kopplar att vara professionell till att ha förmågan att se människan bakom brottet och behålla en positiv människosyn. Att i ett framgångsrikt motivationsarbete möta klienten där denna befinner sig är något som nästan alla vårdare eftersträvar i sin kontaktmannarelation till

klienten och dessa tankar kring en fungerande relation i behandlingssyfte stöds av Revstedt (2009), Bernler och Johnsson (2001) samt Carlsson (2005). Motivation är alltid relaterat till ett mål, här gäller det att plocka fram vad klienten förväntar sig av relationen. Det kan vara hus, hem, familj, utbildning, drogfrihet och så vidare. En professionell kontaktman bör inte ta klientens misslyckande som ett personligt nederlag (Crafoord 1991). De flesta kontaktmän är bra på att inte göra detta samt de påminner varandra om att alla innerst inne är motiverade och vill leva ett meningsfullt liv. I de fall där personens motivation är latent det vill säga inte är synlig är det ännu viktigare att kontaktmannen arbetar för att skapa en förtroendefull relation och där igenom kan kriminalvårdaren använda relationen som ett verktyg för att påverka klientens motivation (Bernler & Johnsson 2001). Det framkommer dock i materialet att det arbetas mindre med kontaktmannaskap på normalavdelningar och där flertalet bland klientelet är latent motiverade.

De flesta kriminalvårdare skriver om hur väsentligt det är att se individen i sitt sammanhang och inta en empatisk hållning till sin klient. Med detta menas att känna in klienten, att sätta sig in i dennes tillstånd och att känna med sin klient. Det ses som grunden för att uppnå en framgångsrik behandlingsrelation (Bernler & Johnsson 2001; Lennér Axelsson 2010; Melin & Näsholm 1998). Bernler och Johnsson (2001) skriver i boken *Teori för psykosocialt arbete* att en förutsättning för att behandlingsrelationen ska fungera är att man tycker om sin klient. Det är en förutsättning för utveckling att kontaktmannen ska kunna se sin klient som medmänniska, finns inte denna empati bör någon annan i arbetslaget överta klienten. Detta förutsätter att det finns en trygg, sammansatt arbetsgrupp där det råder en stor ärlighet gentemot varandra. Utifrån detta anser vi att det måste vara okej att avsäga sig ett kontaktmannaskap. Är det svårt att se något försonande hos klienten bör man inte vara den som främst engagerar sig i hans behandling och utveckling.

Vi anser precis som Revstedt (2009) att det är viktigt att poängtera att man ska skapa en relation utifrån var klienten befinner sig i livet. Vilka förväntningar har klienten på ett kontaktmannaskap och på framtiden. Vill han förändras? Hur och varför? Anser han att han har gjort något fel? Vad anser han att han har för problem eller brister i livet. Om man inte utreder klientens situation blir det lätt att kontaktmannen arbetar efter vad han/hon själv vill få ut av klienten och att samarbetet och den värdefulla förtroendefulla relationen försvinner.

Många klienter kommer gärna med förklaringar som syftar till att flytta över sina handlingar, brister och ansvar utanför sig själva. Det är alltid någon annan som bär skulden. Här är det viktigt att försöka få klienten att förstå vilken delaktighet och påverkan han har i sitt eget liv. Det är också mycket viktigt att arbeta för att få tillbaka klientens självförtroende och självkänsla så att han kan styra sitt liv i en önskvärd riktning. Regelbundna samtal i en förtroendefull behandlingsrelation ger klienten stöd och ger utrymme till självreflektion hos klienten (Bernler & Johnsson 2001).

Flera vårdare reflekterar över gränsen för sin egen integritet, det framgår att man inte vill komma alltför nära sin klient. Det är ingen vänskapsrelation som ska utvecklas utan en kontaktmannarelation. Att finna gränser för detta anses vara viktigt. Enligt Bernler och Johnsson (2001) kan den som enbart blir kompis med sin klient inte bli en bra behandlare.

Kontaktmannen behöver vara uppmärksam i sitt arbete med ”containing function” så att det inte leder till ett permanent beroende som kan förhindra utveckling hos klienten. Målet är att klienten ska kunna stå på egna ben och gå vidare i livet. Behandlingsrelationen får inte göra klienten så beroende av sin kontaktman att separationen blir ett hot för klientens självständighet (Crafoord 1991; Melin & Näsholm 1998).

Att ha regelbundna handledarmöten underlättar för kontaktmän att utföra sitt arbete på det mest framgångsrika sättet (Melin & Näsholm 1998). Grundtanken inom kontaktmannaskapet anser vi vara att värna om klientens rätt att själv bestämma över sina handlingar och att arbeta för klientens bästa.

6.3 Hur personalen anser att de själva bemöter de intagna

I detta resultat diskuteras det mycket om förväntningarna inför det första mötet mellan klient och kontaktman. Både klient och kontaktman har förväntningar och föreställningar om varandra och om vad relationen kan leda till innan de träffas för första gången. Flera klienter har tidigare erfarenheter av kriminalvård och kontaktmannen har vanligtvis fått information om klienten genom kollegors erfarenhet och via läsandet av akter. Det råder dock delade meningar om man bör läsa på om klienten före det första mötet. En del kriminalvårdare föredrar att gå in som ett oskrivet blad i relationen och låta klienten få chansen att presentera sig själv. Häktet eller anstaltens regler och rutiner påverkar också mötets utformning. Den relation som byggs påverkas av kontaktmannens, klientens och verksamhetens struktur. Det kommer också fram att ett bra första möte ofta ligger till grund för en förtroendefull relation och åt vilket håll som relationen kommer att styras och utvecklas. På vilket sätt relationen sedan utformas är i hög grad beroende av klientens förmåga att uttrycka sitt behov av en kontaktmannarelation, ta för sig och på så sätt bredda sitt handlingsutrymme. Detta resultat kan jämföras med situationen mellan klient och socialsekreterare som Carlsson (2005) beskrivit. Vi tolkar kriminalvårdarnas utsagor som att de utifrån sin maktposition bestämmer inriktningen på relationen och dess utformning men klienten måste acceptera, medverka i samspelet och ha en vilja till förändring.

Flera reflektioner i kriminalvårdarnas utsagor speglar deras tankar kring integritet, som handlar om var ens egna gränser går, att reflektera över vad som är okej för mig. Vi anser, och likaså Crafoord (1991) att så länge det känns bra att ge ut mycket av sig själv så kan man göra det men att man hela tiden ska vara uppmärksam på var man har sina personliga gränser, och vara noggrann att inte överträda dem. Det reflekteras kring att man i mötet vill ”utveckla en öppenhet för att väcka intresse”. Vi tolkar detta som att det här finns en osynlig gräns mellan öppenhet och okontrollerad öppenhet, när man inte innan har övervägt vad man säger och var man har sina gränser. Ett exempel på oreflekterade handlingar är när man efter ett samtal måste fråga sig själv varför man valde att dela med sig av så mycket från sitt privatliv. Då har man inte lyckats kontrollera sin integritet och bibehålla sina personliga gränser. Det framkommer även i texterna att ett fåtal vårdare anser att vissa lämnar ut för mycket om sig själva i hopp om att få bekräftelse.

Det kommer fram en del om att ”veta sin plats i relationen”. Enligt *Teori för psykosocialt arbete* av Bernler och Johnsson (2001) så kan relationen fungera som ett verktyg i behandlingen och ge stöd och vägledning åt klienten. Det reflekteras dock mycket från kriminalvårdarnas sida om att man vill veta var gränsen går för sitt eget agerande och man vill inte bli för personligt engagerad. För att underlätta denna gränsdragning tolkar vi utifrån resultatet samt Melin och Näsholm (1998) att det krävs en ständig reflektion, diskussion i arbetslaget, utbildning samt handledning där det finns utrymme att dela med sig av egna reflektioner och ta del av andras.

Kriminalvårdarna lyfter fram att det är viktigt att ha ett äkta engagemang för klienten för att en framgångsrik kontaktmannarelation ska möjliggöras. Kriminalvårdarnas utsagor stöds av Revstedts (2009) syn på motivationsarbete, då behandlaren i relationen ska överföra de sex olika attityderna: aktning, förståelse, engagemang, hoppfullhet, tilltro och ärlighet till klienten.

6.4 Hur den dubbla rollen upplevs

Kriminalvårdarna reflekterar kring den process som de genomgår tillsammans med klienterna inom kontaktmannaskapet och hur de styrs av organisationens ramar, dess regelverk och den tolkning som kontaktmannen gör av sitt uppdrag. Flera kontaktmän anser att organisationen lägger tydliga hinder i vägen till ett större utrymme till utövande av kontaktmannaskap. Utifrån det interaktionistiska perspektivet kan vi tydligt se hur relationen mellan kontaktman och klient påverkas, skapas och formas av flera faktorer. Kontaktmannen styr vanligtvis relationens riktning och påverkar samspelet som klienten är med och konstruerar, sedan kommer anstalten/häktet med dess regler. Kontaktmannen väljer att följa verksamhetens ramverk. Vi kan många gånger se att kriminalvårdarna känner sig fångade inom organisationens snäva ramar och börjar spela efter dess spelregler istället för att utnyttja det svängrum till handlingsutrymme som de faktiskt har.

Många gånger uppfattar vårdaren att den dynamiska säkerheten är mindre värderad. Vårt resultat belyser att kriminalvårdarnas dubbla roll av hjälpande och kontrollerande funktioner ofta är ett hinder för motivationsarbete. Den extrema säkerhet som organisationen strävar efter krockar därför med kriminalvårdarnas vilja att skapa bärande kontaktmannarelationer. Den ”mjuka” kriminalvårdaren ställs mot den ”hårda” organisationen. En del väljer här sida och vill helst endast arbeta med säkerhetsfrågor, andra med kontaktmannaskap. Det råder delade meningar om denna uppdelning är till fördel för arbetsplatsen.

För att orka med den dubbla yrkesrollen som kriminalvårdare och kontaktman är det nödvändigt att finna stöd i en bra arbetsmiljö och detta framkommer tydligt i vårt resultat samt stöds av Lennér Axelsson (2010). Detta innebär att arbetsgruppen måste känna sig trygg med en kunnig ledare, bra samarbete, stöd och öppenhet inom gruppen där det även måste råda yttrandefrihet och en genomgående positiv människosyn.

Handledning är en annan nödvändig del i arbetet som vårdarna har uppmärksammat för att de ska orka med sin roll som kriminalvårdare/kontaktman. Lennér Axelsson (2010) skriver att handledning ger det nödvändiga stödet som bidrar till professionell utveckling. Ingen kriminalvårdare bör till exempel arbeta ensam med ett problematiskt fall, utan i ett team tillsammans med sin arbetsgrupp. En meningsfull tillvaro i övrigt är ett bra sätt att orka med sitt arbete i längden, att kunna lämna sitt arbete kvar på arbetsplatsen när man går hem. Vi anser att det är viktigt att ta hand om sin psykiska och fysiska hälsa, att ta hand om sig själv och ha ett privatliv där man kan ladda med positiv energi.

7. SLUTORD

Under vår vikarietid på Göteborgs häkte mötte vi många kriminalvårdare som har arbetat inom kriminalvården under en längre period. De reflektioner som vi analyserat i den här studien stämmer dock tyvärr inte riktigt in på våra egna erfarenheter. Som nämndes i *1.1 Inledning och förförståelse* arbetade vi på olika sidor av häktet. På den södra sidan, där främst unga personer och kvinnor vistas kan man till viss del se motivationsarbete som en del av de dagliga sysslorna. Där finns det mer möjligheter till samtal eller aktiviteter än vad som erbjuds på den norra sidan och vi uppfattar det som att kontaktmannaskapet är något som är mer centralt i avdelningsarbetet. På den norra sidan återfinns restriktions- och säkerhetsavdelningarna, det vill säga de avdelningarna där de flesta intagna sitter mer eller mindre isolerade utan möjlighet att träffa andra intagna. Vi kan tycka att det är extra viktigt att på en sådan avdelning lägga fokus på mötet kontaktman-klient eftersom isoleringen får många att må mycket dåligt men istället är det nästan bara fokus på säkerheten. På grund av de hårda säkerhetsföreskrifterna finns ingen eller mycket lite tid över för samtal eller aktivitet tillsammans med de intagna. Vi uppfattar det som att en del av vårdarna saknar den positiva människosyn som vi anser nödvändig i ett sådant här arbete. Några refererar gärna till de intagna som "buset" eller liknande namn. Jargongen är hård och fördömande trots att majoriteten av de intagna inte blivit dömda för något brott ännu.

Vi har funderat en hel del runt varför det är så här när det är tydligt i de reflektioner vi har granskat att viljan att motivera klienterna är stark. En anledning kan vara att det helt enkelt är en "överlevnadsstrategi", att det är vårdarnas sätt att distansiera sig till de intagna för att inte själva bli berörda och må dåligt. I vår studie framkommer tydligt att handledning är avgörande för att personalen ska orka hantera alla de känslor och situationer som de dagligen handskas med, och kanske skulle fler handledningstillfällen med diskussioner om etik och förhållningssätt gentemot de intagna förändra de negativa attityder som vi anser finns. En annan förklaring till vårdarnas syn på de intagna skulle kunna vara deras frustration gentemot ledningen. Vi uppfattade under vår arbetsperiod att många irriterade sig på att alla beslut togs för högt upp i organisationshierarkin av personer som aldrig satt sin fot på en avdelning inom häkte eller anstalt, och att förväntningarna på vad som skulle hinnas med var orealistiska och stressen hög. Denna känsla av maktlöshet uppfattar vi kan leda till att vårdarna istället försöker utöva sin makt där de kan, det vill säga över de intagna. Att neka en intagen att få läsa tidningen utan något legitimt skäl kan verka som en liten sak, men i relationen kriminalvårdare med makt och intagen utan makt så kan det för båda parter betyda mycket. Det kan bli som ett straff i straffet. Utsagorna som vi har använt oss av är som sagt skrivna i utbildningssyfte vilket skulle kunna förklara varför kriminalvårdarna inte är tydligare med denna frustration utan är försiktiga i sina uttalanden och inte vågar vara fullt ut så kritiska som de egentligen vill vara. Under de senaste åren framförallt till följd av de uppmärksammade rymningar som ägde rum år 2004 så har säkerhetsaspekten fått ett större utrymme i svensk kriminalvård. Till följd av detta har man tillgodosett säkerheten och minskat antal rymningar men vi frågar oss till vilket pris? Den dynamiska säkerheten, det vill säga att bygga upp goda relationer mellan kriminalvårdare och klient, som kan bidra till att klienten är bättre rustad inför ett liv utan kriminalitet i framtiden, värderas inte lika högt som aktivt fysiskt säkerhets- och kontrollarbete. Svensk kriminalvård blir mer en plats byggd för förvaring istället för en plats där man kan öka sina resurser för ett liv utan kriminalitet när man kommer ut. Det som framkommer i vår studie som viktiga aspekter från kriminalvårdare, som utrymme för att bygga relationer och att det finns tid till aktivt lyssnande verkar inte prioriteras från ledningens sida. Ledningens verklighetsfrämmande beslut och blinda tro på säkerhet kolliderar helt klart med och skapar motsättningar mellan vårdarnas arbete på golvet. En

tredje förklaring kan vara så enkel som att de ordinarie kriminalvårdarna vill framstå som tuffa, hårda och erfarna inför sommarvikarierna och på så sätt hävda sin position gentemot den nya personalen. De kan genom en hård attityd och hur de talar *med* och *om* de intagna visa att de har vanan inne att sätta sig i respekt hos klienterna och samtidigt befästa det arbetsklimat som ska gälla på avdelningen under sommarmånaderna.

Med detta vill vi inte säga att alla vårdare är på detta sätt. Majoriteten av dem vi träffat har vi fått en genuint positiv uppfattning av. Denna majoritet av kriminalvårdare har en genomgående empatisk hållning gentemot klienterna och arbetar mycket med att få en helhetsbild av klienten genom att fokusera på dennes förutsättningar, nätverk och andra positiva och stödjande faktorer. De mår om sina klienter och lägger inte fokus på det begångna brottet, oavsett typ av brott, utan försöker finnas där för klienten här och nu, det vill säga i den situation som råder. De gör, trots stress och ramar, så gott de förmår och lyckas oftast skapa goda relationer med sina klienter.

När vi påbörjade det här arbetet under våren 2011 hade vi förhoppningar om att den bild vi fått av kriminalvården skulle framträda i de skriftliga reflektionerna. Det gjorde den inte fullt ut utan vi har istället fått genomföra vår studie med ett relativt ”snällt” material. Vi tycker trots detta att det har varit mycket intressant att genomföra denna studie, och vi har höga förhoppningar om att förändringarna sker i rätt riktning inom organisationen. Enligt vår uppfattning finns det stor potential att skapa en stark, hållbar och human kriminalvård. Men det krävs att ledningen kommunicerar med hela organisationen och att kriminalvården i framtiden speglar en mer demokratisk verksamhet.

7.1 Förslag på vidare forskning

Vi anser att observationsstudier av kontaktmannaskapet med fokus på organisation och kontaktman, inte klient, är något som skulle vara intressant att komplettera befintlig forskning med. Observation inom kriminalvård är något vi inte upplever lika utforskat. Som kan läsas i slutordet har vi andra erfarenheter av kontaktmannaskapet och förhållningssätt mot klienterna än vad som framkommer i denna studie och därför tror vi att resultatet kommer att skilja sig åt från vad som tidigare har framkommit i intervju, dokumentanalys och kvantitativa undersökningar.

REFERENSLISTA

Berg, Insoo Kim (1992): *Familjebehandling: lösningsfokuserat arbete med utsatta familjer*. Stockholm: Mareld

Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth (2001): *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Billquist, Leila & Johnsson, Lisbeth (2007) Sociala akter som empiri. Om möjligheter och svårigheter med att använda socialarbetares dokumentation i forskningssyfte. *Socialvetenskaplig Tidskrift*, vol. 14, nr 1, s. 3–19.

Billquist, Leila & Skårner, Anette (2009): *En påtvingad relation? Kontaktmannaskapets utövande och villkor inom LVM-vården*. Stockholm: Statens institutionsstyrelse (SiS).

Carlsson, Bengt (2005): *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Crafoord, Clarence (1991): *Utvecklande förtrolighet: Tankar om kontaktmannaskap*. Natur och Kultur.

Eide, Tom & Eide, Hilde (2006): *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber

Goffman, Erving (1961): *Totala Institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. (1:a uppl. 2:a tryck.) Stockholm: Rabén & Sjögren

Henriksen, Jan-Olav & Vetlesen, Arne Johan (2001): *Etik i arbete med människor*. Oslo: Studentlitteratur

Henrikson, Linda & Bernhardsson, Kristina (2009): *Kontaktmannaskap på anstalt – En studie om intagnas upplevelser av maktteorier*. Göteborgs universitet

Kriminalvårdsstyrelsen (2000) *Kontaktmannaskap – En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994 – 1999. Rapport framtagen av en partsammansatt arbetsgrupp* Kriminalvårdens reprocentral.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, Sam (2005). ”Kvalitativ metod- en introduktion”. I Larsson, Sam & Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lennér Axelsson, Barbro (2010): *Förluster Om sorg och livsomställning* Stockholm: Natur & Kultur

Lilja, John (2005). ”Problemformulering”. I Larsson, Sam & Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Melin, Ann-Gerd & Näsholm, Christina (1998): *Behandlingsplanering vid missbruk*. Lund: Studentlitteratur.

Månsson, Sven-Axel & Hedin, Ulla-Carin & Kuosmanen, Jari & Lindholm, Ann (2002) *Överlevnad och förändring. Vardagsliv och behandling av sexualbrottsdömda på Skogomeanstalten*. Forskningsrapport 5. Norrköping: Kriminalvårdens forskningskommitté.

Nylander, Per Åke (2006) *Kriminalvårdens vardagsarbete – Handlingar, emotioner och föreställningar. En intervjustudie med vårdare på fem svenska anstalter*. Forskningsrapport 21 Norrköping: Kriminalvårdens forskningskommitté

Payne, Malcolm (2008): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Raduta, Sorin (2004): *Kontaktmannaskap En studie på en kriminalvårdsanstalt*. Lunds universitet

Revstedt, Per (2009): *Motivationsarbete*. Stockholm: Liber

Skau, Greta Marie (2003): *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber

Skårner, Anette (2004): *Om kontaktmannaskapet inom LVM-vården i SOU 2004:3 Tvång och förändring - Rättssäkerhet, vårdens innehåll och eftervård*. Socialdepartementet Stockholm: Esselte Tryck

Thomassen, Magdalene (2007): *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Thurén, Torsten (2007): *Vetenskapsteori för nybörjare*. Liber

Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* Tryck: Elanders Gotab.

Åström, Jennie (2007): *Fångarna, fängelset och motståndet*. Linköping: ISV Campus Norrköping.

Internetkällor:

<http://www.kriminalvarden.se/sv/Jobba-hos-oss/Nagra-av-vara-yrken/> (hämtat 110520)

<http://www.kriminalvarden.se/sv/Klient/Fangelse/Ankomsten/> (hämtat 110520)

<http://www.kriminalvarden.se/Om-Kriminalvarden/Vision/> (hämtat 110603)

<http://www.kriminalvarden.se/Statistik/Kvinnor-i-fangelse/> (hämtat 110826)

http://www.kriminalvarden.se/upload/Informationsmaterial/Kriminalvardens_organisation_2011-04-18.pdf (hämtat 110905)

<http://www.regeringen.se/content/1/c4/07/02/2faf2c59.pdf> (hämtat 110825)

Tikkanen, Ronny & Forsberg, Margareta & Abellson, Jonna (2011): <http://www.lakartidningen.se/07engine.php?articleId=17171> (hämtat 111207)

BILAGOR

Mailutskick utskickat 3-16 mars 2011

Hej!

Vi är två socionomstuderande på Göteborgs Universitet och vi ska skriva C-uppsats om kontaktmannaskap inom kriminalvården. Vi är därför intresserade av dina erfarenheter!

Du har tidigare deltagit i en utbildning vid Göteborgs Universitet som heter "Människosyn, Behandling och Kriminalvård". Kursansvarig, Bengt Carlsson. I utbildningen ingick att reflektera över vårdarrollen och presentera några "papers" som sedan diskuterades i reflektionsgrupperna.

Vi tycker att det är viktigt att vårdarnas åsikter lyfts fram för att i förlängningen påverka och förändra vårdarrollen inom kriminalvården. Vi vill därför använda dina reflektioner och sammanställa dessa i vårt uppsatsarbete. Materialet kommer att **anonymiseras**, vilket innebär att vi kommer att radera namn på författaren, personer i organisationen och namnet på anstalten.

Handledare för arbetet är Bengt Carlsson lektor vid Göteborgs universitet.

Vi hoppas naturligtvis att du vill medverka i vår studie, och det gör du genom att svara på detta mail med ett kort meddelande om ditt godkännande, samt svarar på ett par korta följdfrågor. (se nedan) Du får mycket gärna även bifoga dina tidigare inlämnade skriftliga reflektioner. Har du frågor är du mycket välkommen att maila oss om dessa. Vi är mycket tacksamma om du kan maila in ditt godkännande så fort som möjligt, men helst absolut senast torsdagen den 31 mars.

Tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar
Åsa Svensson & Josefina Mannberg

1. Godkänner du att vi använder dit inlämnade skriftliga material, helt anonymiserat?
2. Hur många år har du varit anställd inom kriminalvården?
3. Vilken säkerhetsklass är det på det häkte/den anstalt som du primärt arbetar på?