

# “Det kan æde dig op” - En undersøgelse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde

*Dorte Raaby Andersen*

Når man arbejder som fængselsbetjent, er en del af jobbet at håndtere de indsatte følelser og reaktioner på indespærringen. Indsatte i danske fængsler oplever forskellige følelser og lidelser i løbet af deres afsoning. De er frataget, muligheder og ressourcer, som de er vant til at trække på udenfor murerne. Nogle bliver udadreagerende, voldelige, eller truende overfor personalet eller smadrer deres celleinventar, mens andre isolerer sig, skader sig selv eller forsøger selvmord. Samtidig med at skulle håndtere de indsatte følelser og reaktioner, skal betjentene også håndtere deres egne følelser i arbejdet og fremstå professionelle både overfor indsatte og overfor deres kolleger. Temaet for denne artikel er, hvordan fængselsbetjente forholder sig til indsatte lidelser og reaktioner på indespærringen og hvilken betydning individuelle og kollektive håndteringsstrategier har for betjentenes arbejdsliv og privatliv.

## **Belastninger i fængselsbetjentes arbejde**

En dansk fængselsbetjent er syg ca. 20 dage om året. Til sammenligning er en statslig medarbejder syg 8 dage om året. Sygefraværet blandt fængselsbetjente stiger. Det gennemsnitlige sygefravær er steget med 12% på to år (Fængselsforbundet 2016). Derudover anmelder flere fængselsbetjente arbejdsskader. I slutningen af 2016 var der oprettet 73 nye arbejdsskadesager på medlemmer af Fængselsforbundet. Det er en fordobling i forhold til 2015. På det øvrige arbejdsmarkedet er antallet af arbejdsskadesager faldet de seneste to år. Arbejdsskaderne blandt fængselsbetjente er ligeligt fordelt mellem fysiske og psykiske skader.

Ca. hver fjerde sag drejer sig om posttraumatisk stress (Fængselsforbundet 2016). Der har de senere år været en stigning i vold og trusler mod fængselsbetjente. Vold og trusler forekommer ikke kun, når betjentene er på arbejde. Senest blev en mandlig fængselsbetjent beskyldt foran sin arbejdsplads (Fængselsforbundet 2016). Det er veldokumenteret, at udsættelse for vold og trusler i arbejdet kan have både kort- og langsigtede effekter på både det fysiske og psykiske helbred. Vold og trusler kan således medføre psykologisk stress, psykosomatiske symptomer (Lancôt & Guay 2014) og posttrau-

matiske stresssymptomer (Richter & Berger 2006).

International forskning har desuden vist, at fængselsbetjente oplever udbrændthed (Huckabee 1992) og psykologisk stress (Cheek 1984). I et amerikansk studie, hvor betjente blev interviewet både før, umiddelbart efter og fire år efter, de påbegyndte jobbet som fængselsbetjent, rapporterede flere om forliste ægteskaber, øget brug af alkohol og søvnløshed (Kauffman 1988). Et nyere svensk studie fandt også, at en tredjedel af svenske fængselsbetjente oplevede problemer med at restituere i fritiden (Nylander 2011).

Studier af arbejdsliv har vist, hvordan arbejdet med klienter, patienter eller indsatte kan stille følelsesmæssige krav til personalet (Borritz et al 2006). I arbejdslivsforskningen måles høje følelsesmæssige krav bl.a. ved, om medarbejdere bliver følelsesmæssigt berørt af deres arbejde, om de skal skjule følelser i forbindelse med deres arbejde, og om arbejdet bringer dem i følelsesmæssigt belastende situationer (Pejtersen et al. 2010). Nyere danske studier har vist sammenhænge mellem følelsesmæssige krav og sygefravær (Lund et al. 2005), mellem følelsesmæssige krav og udbrændthed (Borritz et al 2006) og mellem følelsesmæssige krav og brug af antidepressiv medicin (Madsen et al 2014).

Formålet med nærværende artikel er at præsentere en kvalitativ analyse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde. Temaet er følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde, som ikke nødvendigvis indfanges ved målinger af vold og trusler eller sygefravær, men som kan have stor indflydelse på, hvordan betjente oplever sig selv og den indvirkning, jobbet kan have på deres privatliv. Ved at inddrage følelsesperspektivet udvides forståelsen således for, hvordan fængselsbetjente tænker og/eller handler i

forbindelse med deres arbejde, og de mulige belastninger det medfører. Artiklen handler om, hvornår og hvordan fængselsbetjente bliver følelsesmæssigt berørt af deres arbejde, og hvordan de selv og sammen med hinanden håndterer følelser i arbejdet. Artiklen belyser:

- 1) Hvordan fængselsbetjente forholder sig til indsattes følelser, og hvilke individuelle, kollektive og organisatoriske strategier de anvender for at håndtere de indsattes og egne følelser.
- 2) Hvilke følelsesmæssige konsekvenser disse strategier kan have for betjentenes arbejds- og privatliv.

Med en analyse af disse temaer søger artiklen at give et nuanceret billede af både belastninger og håndteringsstrategier i fængselsbetjentes arbejde.

## Metode og data

Analysen bygger på en empirisk undersøgelse med brug af deltagende observation og kvalitative interviews med fængselsbetjente, gennemført i et dansk lukket fængsel fra januar 2013 til juni 2013 og igen fra august til december 2016. Det lukkede fængsel blev valgt som case, da denne institutionstype fremstod mest belastet både i forhold til vold og trusler fra indsatte (Andersen 2012) og i forhold til sygefravær blandt betjente (fængselsforbundet.dk). Deltagende observation blev valgt som metode, da tilstedeværelse i miljøet både kan være en forudsætning og en hjælp til at forstå relationen mellem vilkår og bearbejdnings (Jensen 2012). Feltarbejdet foregik primært på to afdelinger med forskellige grader af begrænsninger for de indsatte. Jeg fulgte betjentene i deres faste rutiner, når de fulgte indsatte i forbindelse med forskellige ærinder i fængslet; til arbejde, i hallen

eller til fængslets kirke, ligesom jeg overværede betjentenes administrative opgaver og sagsbehandling på kontoret. På begge afdelinger snakkede jeg med betjentene, lagde mærke til, hvordan de var sammen med kolleger, hvordan forholdet var til de indsatte, og jeg spurgte ind til, hvordan de oplevede forskellige situationer. Feltarbejdet gav mig en forståelse og mulighed for at analysere rammernes betydning for forskellige tilgange til og belastninger i arbejdet og en indsigt i de forskelligartede følelser, som betjente kan opleve i løbet af en arbejdsdag. Det gjorde mig opmærksom på, hvordan de håndterer følelser kollektivt, og at følelsesmæssige oplevelser i løbet af dagen kan trække spor efter endt arbejdsdag. Samlet set bidrog den deltagende observation med en forståelse for betjentenes reaktioner, og den gjorde mig opmærksom på mindre synlige belastninger i arbejdet. Temaer, som fx rammernes betydning, normer og regler for omgangen med indsatte, kollegernes rolle og forholdet mellem arbejds- og privatliv, blev en del af interviewguiden, og dermed også belyst i de 16 bandede interviews jeg foretog med både mandlige og kvindelige fængselsbetjente med forskellig anciennitet, ????. Jeg indledte interviewene med at opfordre betjente til at fortælle deres arbejdshistorie og fulgte op med spørgsmål om hverdagspraksis, og om hvordan jobbet påvirkede dem. Hvis de førnævnte temaer ikke var berørt i løbet af interviewet, spurgte jeg ind til disse efterfølgende. Foruden en forståelse for, hvordan jobbet har påvirket den enkelte betjents arbejdshistorie, så bidrog fortællingerne således også med et dybdegående indblik i førnævnte temaer og følelsesmæssige erfaringer i forbindelse med jobbet.

Nærværende analyse tager udgangspunkt i betjentenes fortællinger om episoder, hvor de har været følelsesmæssigt berørt af deres arbejde, og de strategier, de har anvendt for

at håndtere følelser i arbejdet. For at bevare anonymitet og kun inddrage information fra informanter, som har givet eksplicit samtykke, anvendes primært data fra bandede interviews. Alle sted- og personnavne er anonymiserede, ligesom handlinger, der kunne føres tilbage til bestemte personer, er sløret. Betjentene har arbejdet på forskellige afdelinger i løbet af deres karriere. Af anonymiseringshensyn udspecificerer jeg ikke, hvilke afdelinger de arbejder på pt., ligesom jeg af samme årsag udelader betjentenes biografi.

### **Følelsesarbejde i organisationer: Emotion work og emotionelt arbejde (emotional labour)**

Analysen er inspireret af følelsesociologien. I 1956 udgav Charles W. Mills "White Collar", hvor han beskrev, hvordan ansatte ikke kun tilbyder arbejdspladsen deres muskelkraft, energi og færdigheder, men også deres personlighed. Drevet af en fornemmelse af, at noget manglede i denne teori, viste sociologen Arlie R. Hochschild (1983), at et særligt følelsesarbejde også er en del af varen, der sælges. Hochschild trak på Erving Goffmans teori om social samhandling (1967) og hans forståelse af, hvordan vi kontrollerer vores (følelsesmæssige) fremtræden for at leve op til, hvad der forventes af os i en given kontekst. Hun beskrev et usynligt følelsesmæssigt system, der bestod af sociale 'følelsesregler' og 'emotion work' (Hochschild 1983). For at leve op til sociale følelsesregler for, hvad man skal udtrykke, og hvad man skal føle i forskellige sociale situationer, udfører mennesker 'emotion work', der indebærer forskellige teknikker eller strategier. Hochschild beskrev to strategier. Hun brugte betegnelsen '*Surface acting*' for en strategi, hvor individet er opmærksomt på, hvordan det agerer udadtil. Der

udføres et 'emotion work', hvor det mentale fokus er på kropssproget og ansigtsudtrykket, som forandres for at udtrykke den rette følelse i situationen. Herved ønsker individet at overbevise omgivelserne om, at den følelse, det viser udadtil, også eksisterer indadtil. 'Deep acting' handler om at ændre følelsen indefra, og individet søger at ændre følelsen til mere ønskværdige følelser. Formålet er at overbevise sig selv og ikke omgivelserne om den ønskværdige følelse. Med sit studie af stewardessers arbejde foretaget i 1970'erne viste hun, at følelsesregler ikke blot er retningsvisende for, hvordan vi optræder, som det forventes af os i privatregi, men at de også gælder på arbejdspladser. Her kan følelsesarbejdet anvendes kommercielt og dermed blive en vare, der sælges (Hochschild 1983). Dette følelsesarbejde betegede hun som 'emotional labour', hvor handlinger eller gestus mellem to mennesker blev standardiserede handlinger i arbejdsøjemed. Forskellen fra hverdagsinteraktioner bestod bl.a. i, at kunder/klienter kunne fremsætte vrede eller fjendtlighed overfor en medarbejder, som ikke havde mulighed for at handle på en tilsvarende måde, fordi han/hun optrådte i professionelt øjemed. Følelsesarbejdet kunne være gavnligt for organisationen og være med til at sikre, at konflikter ikke udviklede sig uhensigtsmæssigt. Det var afgørende for, at udvekslinger mellem fremmede mennesker kunne foregå. Det følelsesmæssige arbejde kunne dog også medføre en spaltning, hvor identiteten som medarbejder blev koblet fra den øvrige del af identiteten. Det kunne medføre, at individet følte sig falsk og fremmedgjort, og denne instrumentelle brug af følelser kunne gøre medarbejderne syge (Hochschild 1983). Hochschild beskrev tre tilgange, som medarbejdere kunne anlægge til jobbet, som alle indebar en risiko. Den første tilgang var, når en medarbejder helhjertet identificerede sig med jobbet.

Dette øgede risikoen for udbrændthed. Den anden tilgang indebar en skelnen mellem 'arbejdsjag' og 'privatjag', og herved mindskedes risikoen for udbrændthed. Dette kunne dog medføre, at medarbejderen ikke følte sig ægte. I den tredje position skelnede medarbejderen også mellem 'arbejdsjag' og 'privatjag', men bebrejdede ikke sig selv, fordi jobbet krævede denne optræden. Tilgangen kunne medføre kynisme. Alle positioner indebar en vis risiko, men den første position fremstod mest skadelig. Potentielle negative konsekvenser kunne dog også reduceres, hvis medarbejderne havde en oplevelse af kontrol over forholdene på deres arbejde (Hochschild 1983).

### **Følelsesarbejdets konsekvenser og kollektive håndteringsformer**

Hochschilds teori har inspireret forskere til at undersøge konsekvenser af følelsesarbejde. Der har været en tendens til, at forskere enten fremhæver, at følelsesudtryk kan medføre fordele for organisationen eller medføre fremmedgørelse for selvet. Der har været fokus på emotionsregulering som en regeldikteret proces (Waldron 1994; Bolton 2005 i Poder 2010) med forskellige følger.

Følelseshåndteringen på arbejdspladser er måske mere kompleks, end Hochschild beskriver. Sharon Bolton (2005) hævder, at der på arbejdspladser er andet end organisatoriske følelsesregler. Der er sociale følelsesregler, der guider uformelle samtaler, og andre håndteringsformer. Den pekuniære, den foreskrevne, den præsenterende og den menneskevenlige håndteringsform handler om at vise en følelse, uden man bekymrer sig om, hvorvidt man føler den pågældende følelse. Den foreskrevne håndteringsform kan være knyttet til social status og kommer til udtryk, når en medarbejder viser en bestemt følelse for at leve op til forventningen om en bestemt arbejdsrolle. Præsenterende og menneskevenlig håndtering bygger deri-

mod på bredere følelsesregler og på den generelle interaktionsorden, som vi søger at opretholde ved at vise hinanden respekt (Bolton 2005; Poder 2005). I organisationer kan der være rum med plads til modstand og dårlig opførsel, plads til en følelsesmæssig gaveudveksling og humor. Denne form for præsenterende og menneskevenlig følelseshåndtering kan give et frirum fra organisatorisk foreskrevne følelsesregler, afbøde mulige negative konsekvenser og være med til, at organisationen glider (Bolton 2005).

I en dansk kontekst har Poul Poder (2010) anvendt begrebet 'Other emotion management', som ligger i forlængelse af Hochshilds teori om følelseshåndtering. Udgangspunktet for begrebet er, at "*menne-sker påvirker hinandens følelser ud fra empatisk indlevelse i den anden*" (Poder 2010:76). Der handler om både at kunne forstå og fornemme andres følelser og ikke blot tage den andens synsvinkel. Medarbejdere er afhængige af hinanden i forhold til at bearbejde og håndtere deres følelsesliv. Via '*other emotion management*' håndteres egne og andres følelser, som en del af at fastholde eller udvikle identitet (Poder 2010). I en international kontekst har Peggy Thoits undersøgt '*other emotion management*'-teknikker i terapeutiske grupper og analyseret, hvordan brug af provokation og opmuntring kan anvendes for at ændre på folks følelser (Thoits 1996). I en dansk kontekst har Merete Monrad (2016) analyseret kollegialt følelsesarbejde som en ressource, men samtidig påpeget, at dette følelsesarbejde også kan stille en række følelsesmæssige krav til medarbejderne.

### **Kontekstens betydning for følelsesarbejdet**

Forhold i arbejdsmiljøet har også betydning for følelsesmæssig belastning i klientrelateret arbejde. Eksempelvis har Christina Maslachs (1989) teori vist, hvordan depersona-

lisering opstår pga. tidspres og manglende autonomi i arbejdet. Begrænset kontakt til klienten øger risikoen for en problemorienteret tilgang, og medarbejdernes empati svækkes. Uden nærhed til klienten bliver følelsesmæssigt engagement stressende og meningsløst, og klienter tingsliggøres eller opleves som belastende. Depersonalisering medfører desuden en negativ vurdering af sig selv og sit arbejde (Maslach 1989; Liebst & Monrad 2008). I en kvalitativ undersøgelse af empati og depersonalisering blandt hjemmeplejere har Lasse S. Liebst og Merete Monrad (2008), modsat Maslach, fundet, at det er en stærk og vedholdende empati, der fører til følelsesmæssig belastning, og ikke den følelsesmæssige belastning, som afspejler svækket empati.

Nærværende analyse trækker på indsigter fra følelsernes sociologi. Analysens første del analyserer, hvordan betjente forholder sig til de indsattes reaktioner og de risici eller konsekvenser, de forskellige tilgange kan medføre (Jf. Hochschild 1983). Denne del af analysen struktureres efter Hochshilds tre tilgange med hver sine konsekvenser: 1) Følelsesmæssig involvering og risiko for udbrændthed 2) forholdet mellem arbejdsjag og privatjag og risiko for fremmedgørelse og 3) følelsesmæssig distancering og risiko for depersonalisering og kynisme. Løbende vises individuelle strategier, betjentene anvender for at håndtere følelser i arbejdet, og der perspektiveres til Hochshilds begreber om *surface-acting* og *deep-acting*. Analysens anden del behandler først rammernes betydning for følelsesarbejdet (Hochschild 1983; Maslach 1989) og dernæst analyseres kollektive håndteringsstrategier. Her perspektiveres til begrebet *other emotion management* med fokus på, hvordan betjentene påvirker hinandens følelsesliv (Thoits 1996; Poder 2010; Monrad 2016) og de fysiske og mentale rum (Bolton 2005), de oplever for at gøre det.

## Involvering og risiko for udbrændthed

Hochschild (1983) beskrev, hvordan medarbejdere, der involverer sig for meget, risikerer at brænde ud. Den samme tankegang findes hos flere betjente i undersøgelsen. At de mener, denne risiko er der, betyder imidlertid ikke, at de lader være med at blive følelsesmæssigt berørt af mødet med de indsattes lidelse, eller at de afstår fra at udføre handlinger, der viser medfølelse. Nogle betjente fortæller, at de kan blive berørt af at se unge mennesker med livet foran sig blive bragt til afsoning i lukket regi, hvor de skal tilbringe adskillige år. Flere nævner den sociale arv, som de ser, når de er med indsatte på udgang. Rasmus fortæller:

*"Peter, han har fået tæsk hele sin barndom. Ham ville jeg gerne give nogle succesoplevelser, da jeg gik udgang med ham. Han har ikke haft det nemt (...) Jeg kan godt nogle gange have ondt... Også nogle af de junkier vi har, som har fået heroin i konfirmationsgave af deres mor. Dem kan man godt have lidt ondt af. De har aldrig haft en chance"*

Andre betjente fortæller om en bekymring for indsatte, der lukker sig inde og virker depressive. Jan fortæller:

*"Jeg åbnede døren til cellen igen, fordi jeg lige skulle høre, om han var okay: 'Er du nu sikker?', 'Ja ja', det var han. Men da jeg gik hjem, da tænkte jeg på, at han godt kunne hænge inde på cellen næste morgen."*

Betjentene fortæller desuden, at de i hverdagen også kan få medlidenhed med indsatte, der fx savner deres børn. Brian fortæller:

*"Jeg kunne bare se, at han stod og trippede og trippede, han skulle ringe hjem og sige godnat til sine børn, havde han sagt. Jeg sad og fik medlidenhed med ham, og jeg sagde til*

*mig selv: 'OK, hvis han ikke når at få ringet til børnene, inden jeg skal lukke af, så får han lov af mig' (...) Selv om jeg ikke kan sætte mig 100% i deres sted, så kan jeg godt alligevel føle lidt, hvordan de har det."*

Samtidig med at betjentene kan føle med de indsatte, så har de forskellige strategier for at undgå at undgå involvering og/eller at blive følelsesmæssigt berørt. Bo fortæller fx, at man som betjent også er nødt til at være skeptisk overfor de indsatte og 'lukke af'. Han fortæller:

*"Man lukker af overfor deres snak. Ofte spiller de også på det. Og så ved man ikke, hvor meget, der er i det (...) De spiller også altid på det med deres børn, og i starten så falder man lidt for det. De siger, det er dem, de skal ud til, og det er jo egentlig ikke det, det handler om (...) Altså, man skal passe på, ellers er de bare over én (...) De kan sagtens æde én op."*

Nogle nævner, at betjente med høje ambitioner om at gøre en forskel for de indsatte enten bliver skuffede eller brænder ud. Derfor forsøger de selv at undlade at bekymre sig om de indsattes skæbne. Sanne og Rasmus fortæller:

*"Når jeg tager uniformen af, kan jeg i princippet være ligeglad med, hvordan det går Peter, når han bliver løsladt (...) Fordi hvis jeg vil redde hver en skæbne herinde, så kan jeg lige så godt grave mig selv ned i et hul." (Sanne)*

*"Man ved, de kommer igen. Det er ikke nogen succes lige meget hvad (...) Der er ikke nogen, der får noget godt ud af at være låst inde på fx en isolationsafdeling så mange timer i døgnet. Det får du ikke bedre mennesker ud af. Det er al for meget ren opbevaring (...) Du skal ikke have det her job, hvis du vil*

*udrette noget. Så bliver du skuffet. Det er jo ikke et særligt givende arbejde. Det er jo altid nederlag. Man holder dem væk fra samfundet, mens de er her, men når de kommer ud, så er de nogen tosser igen. Det må man aldrig glemme (...) Så skal du arbejde i et åbent fængsel, hvis du gerne vil resocialisere. Det her er en tabt kamp.” (Rasmus)*

Flere betjente fortæller desuden, at de undlader at læse for meget i de indsattes sagsmapper. Flere læser kun sagsmappen på dem, de er kontaktpersoner for, og hvis sagsbehandling, de skal varetage, eller hvis der er sikkerhedsmæssige forhold, de skal være opmærksomme på. Nogle fortæller, at de kan blive overraskede, når de får kendskab til den indsattes historik. Det kommer fx til udtryk, når de fortæller, hvordan de kan føle medlidenhed med den flinke indsatte, som blot *”må være kommet i det forkerte selskab”* (feltnotat). De fortæller samtidig, at medlidenheden kan svinde, når de får kendskab til de gerninger, den indsatte har begået. Man kan tolke det sådan, at kendskab til den indsattes historik kan modvirke, at medfølelsen bliver dybfølt. Spørgsmålet om retfærdighed og retsfølelse bliver argumenter for ikke at føle for meget med den indsatte. Omvendt lader det til, at kendskabet til den indsattes historie også kan øge medfølelse og medføre ønsket om at gøre en positiv forskel for den indsatte, selvom de, som Rasmus påpeger, kan opleve begrænsende muligheder for at gøre noget.

Ovenstående er eksempler på, hvordan betjentene påvirkes følelsesmæssigt af deres arbejde. De er opmærksomme på ikke at blive for påvirkede og berørte af deres arbejde, og de benytter sig derfor af forskellige individuelle strategier, hvor de sørger for ikke at komme for tæt på indsatte, at bevare en skepsis og afstand og at undlade at tage en ’hjælperrolle’ på sig. Man kan tolke disse strategier som en form for *deep-acting*,

hvor betjentene søger at ændre følelsen af medlidenhed med de indsatte og ’lukke af’. De oplever det som nødvendigt for ikke at blive udnyttet af de indsatte og for ikke at blive ’ædt op’.

Om forholdet mellem arbejdsjag og privatjag og risiko for fremmedgørelse

Hochschild (1983) beskrev, hvordan en anden strategi kan være at skelne mellem arbejdsjag og privatjag for at mindske risikoen for udbrændthed. Dette kunne dog medføre, at medarbejderen oplevede sig selv som uvirkelig eller fremmedgjort. Empirien indeholder ligeledes eksempler på betjente, som søger at håndtere jobbet ved at skelne mellem arbejdsjag og privatjag. De fortæller, at de ikke ønsker at have noget med kolleger at gøre i fritiden og undlader at fortælle nye bekendtskaber, at de arbejder som fængselsbetjent. Det viser sig også, når nogle betjente fortæller om uniformens betydning, og at de oplever sig selv anderledes, fx går anderledes, når de har uniformen på. Skelnen mellem arbejdsjag og privatjag kommer også til udtryk i forbindelse med opfattelsen og håndteringen af vold og trusler fra indsatte. Flere håndterer disse situationer ved at minde sig selv om, at indsattes reaktioner er udtryk for frustration over systemet, mere end det er personlige angreb mod den enkelte betjent.

Selvom flere betjente fortæller, at det er vigtigt for dem at fremstå ’autentiske’ foran indsatte, så giver de samtidig eksempler på, hvordan interaktion med indsatte kan kræve, at de påtager sig en rolle, hvor de udtrykker noget andet, end de føler. De kan beklage sig højlydt over indsatte i frokoststuen for derefter høfligt at låsecelledøren op og spørge, om den indsatte ønsker et eller to skiver brød til middag. De fortæller, at de agerer, som det forventes af dem, og hvis de selv var indsatte, ville de også

kræve og forvente, at de der åbnede døren var professionelle: *"Vi har en rolle, vi tager på os (...) Vi er uddannet til at gøre det. Og når vi så kommer tilbage igen [på kontoret], så kan vi lige falde lidt ned igen og skifte person"* (Ole). Der kan både være situationer, hvor det forventes af dem, at de fremstår venlige, ligesom der kan være situationer, hvor de skal udtrykke vrede eller skjule følelsen af frygt (se også Andersen 2016). I nogle situationer kan det dog være svært at udtrykke andet, end det de føler:

*"Nogle gange skal man lige sluge en kamel, som i dag, da Nick kaldte mig luder, og jeg skulle sidde og spise med ham og op og handle med ham, hvor jeg lige skal lade som om, der ingenting er hændt. Eller det synes jeg, at jeg skal for at bevare min professionalisme"* (Camilla).

*"Det er fandeme mærkeligt, det der med at tage en positiv urinprøve på én, og så om aftenen skal du sidde og spise aftensmad sammen med dem. For det gør vi jo [på denne afdeling]. Og så sidder man bare der. Og der er helt stille. Så kan man godt mærke, at de ikke lige har lyst til, man sidder der"* (Bo).

*"De prøvede at se, om de kunne køre mig lidt rundt. Men jeg kan godt putte en facade på (...). Selvfølgelig var jeg da ramt af det nogle dage efter, men jeg tog på arbejde (...) for ikke at tabe ansigt"* (Melanie)

Ovenstående er eksempler på *surface-acting* og betjentenes måde at leve op til forventningerne til en foreskrevet rolle på (Hochschild 1983; Bolton 2005). For at skelne mellem arbejdsjag og privatjag nævner flere betjente desuden, at de søger at være personlige men ikke private med indsatte. Det betyder, at de forsøger at etablere et forhold til indsatte, hvor de fortæller noget om sig selv, men er opmærksomme på, at

de ikke deler private oplysninger, der kan bruges imod dem. Betjentene beskriver det som en balance, som handler om at kunne aflæse og analysere, hvem man kan fortælle hvad. Denne måde at skelne imellem personlig og privat kan tolkes som en måde at opretholde en følelsesmæssig distance til de indsatte på og en måde at etablere en opdeling mellem arbejds- og privatjag på. Flere betjente påpeger dog, at det kan være svært at opretholde denne skelnen. De fortæller, at betjentrollen influerer deres private jag. Mogens og Rickie fortæller:

*"Jeg kunne godt mærke, at - det fik jeg så også at vide af min kone - hvordan man gradvist ændrer sig lidt i forhold til arbejdet (...) Der er bare nogen af de her ting, hvor man bliver sådan lidt mere kortfattet. 'Her til og ikke længere, stop, slut og så snakker vi ikke mere om det'. (...) De første par år i det lukkede fængsel, der skete der meget med mig."* (Rickie)

*"Jeg var da også selv derude på et tidspunkt, da ungerne de var små, og når man kom hjem, og man ikke havde fået læsset helt af, og bølgerne havde kørt lidt højt på arbejdet, og så siger man: 'Hvis I ikke opfører jer ordentligt, så skrub ind på jeres pind - af sted! I er isoleret resten af dagen'. Hvor man tænker: 'Argh, nu slapper du af, for nu er du altså hjemme'. Det dur ikke (...) Og der skal man nok passe på ikke at køre med samme toneart, som du gør herude"* (Mogens)

Nogle betjente forklarer desuden, at arbejdsrollen har gjort dem mistroiske og opmærksomme. De nævner, at de er blevet 'miljøskadede' og mistroiske overfor venner og bekendte, og at den konstante opmærksomhed, som kræves af dem, fortsætter efter arbejdsdagens ophør. De 'spotter' mulige kriminelle personer i gadebilledet, er opmærksomme på, hvad der sker omkring



dem, høje lyde og folk, der råber. Nogle bryder sig ikke om store forsamlinger og placerer sig eksempelvis aldrig med ryggen til andre i en restaurant. Nogle betjente bryder sig ikke om at erkende, at jobbet påvirker dem privat, andre betragter ikke den øgede opmærksomhed som problematisk eller sygelig. Ole fortæller:

*"Jeg føler ikke, at der er noget psykisk galt med én, men man er bare mere opmærksom: Hvor er han henne? Hvad laver han? Hvorfor gør han det? (...) Den bil plejer da ikke at passere? (...) Jeg må lige holde øje med, hvor den skal hen (ler). Ja, det gør man bare. Det er ikke, fordi jeg kører træet i det, sådan er det bare. Det ligger bare til min person, tror jeg... Det er kommet..."*

Øget opmærksomhed og skepsis kan betragtes som en konsekvens af jobbet, som kan have en betydelig indvirkning på privatlivet og for nogen måske være meget slidsom. Skelnen mellem arbejde og privatliv bliver diffus, og arbejdet og/eller rollen fremstår grænseløs og indgribende. Arbejdets grænseløse aspekter viser sig også, når betjente oplever trusler eller lignende i deres fritid. Nogle har oplevet hærværk på deres private ejendom, andre har oplevet at blive 'fulgt hjem' af en ukendt bil. Mai fortæller fx:

*"Min mand havde nattevagt. Jeg skulle hjem til en tom lejlighed (...) Ude på de små gader, hvor jeg drejer af, der følger bilen med mig. Det er nok det værste, jeg har prøvet. (...) Det er en god måde at skræmme på. Og bagefter fik jeg hemmelig adresse. Men det nytter ikke ret meget, de kan jo (...) bare holde ude på parkeringspladsen. Det er ikke svært."*

Flere betjente understreger, at den øgede opmærksomhed ikke er udtryk for frygt.

Frygter man de indsatte, kan man ikke bestride arbejdet. Balancen mellem parathed og frygt lader dog til at være hårfin (se også Andersen 2016). Der er historier om fængselsbetjente, der har baseballbat eller andre remedier under sengen. Det er svært at sige, hvor udbredt den strategi er, men historierne herom er et tydeligt billede på, hvor indgribende den konstante parathed kan være for betjentene. En betjent fortæller i den forbindelse, at forflyttelse til lageret har været en god løsning for ham, og at han efterfølgende er begyndt at kunne sove om natten igen. Det lader således til at være følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde, som ikke nødvendigvis kan knyttes til specifikke hændelser, men som udvikles over tid i et arbejde og miljø med krav om konstant parathed og en skeptisk tilgang til andre mennesker.

#### Følelsesmæssig distance og risikoen for depersonalisering

Hochschild (1983) beskrev en tredje måde at forholde sig på, hvor medarbejderen skelner mellem arbejdsjeg og privatjeg, men ikke bebrejder sig selv denne skelnen. Tilgangen kan imidlertid medføre kynisme. Empirien indeholder eksempler på en mere distanceret tilgang til indsatte. En distanceret tilgang kommer blandt andet til udtryk, når betjentene oplever nogle indsatte som 'tabt' og udenfor rækkevidde. Nogle betjente fortæller ligeledes, at de indsatte ikke betyder noget for dem, og at de i princippet kunne være 'kasser'. En betjent fortæller:

*"Det kunne ligeså godt være papkasser for 9 ud af 10 af os. (...) Vi kunne møde ind en morgen, og de kunne alle sammen have hængt sig selv, og der må vi så nok sige, at så må vi finde nogle nye papkasser".*

Disse udtalelser kan for udefrakommende fremstå kyniske, men de skal ses i sammenhæng med, hvad betjentene oplever som en nødvendig distance for at kunne håndtere arbejdet, og at de ikke oplever, at fængselsophold gør noget godt for de indsatte. Udtalelserne kan ses som udtryk for, at de ikke ønsker eller orker at involvere sig følelsesmæssigt eller tage ansvar for de indsattes lidelse og videre skæbne. Det betyder dog ikke, at de ikke kan blive følelsesmæssigt berørt. Flere understreger netop, at noget af det værste, man kan komme ud for som betjent, er at låse celledøren op til en indsat, der har begået eller forsøgt selvmord. Flere opfatter det også som et sundhedstegn, at man nogle gange bliver berørt eller påvirket. Jens fortæller:

*"Jeg tror ikke, at man kan lære at blive ligeglad med at lægge folk i sikringscelle. Det tror jeg ikke på. Det håber jeg ikke, så bliver man sgu for kynisk. Det 'piller' stadigvæk i mig, når man har været med til noget (...) En magtanvendelse, det er hvad det er... Men ligefrem spænde folk fast, det er altså meget grænseoverskridende, synes jeg (sukker) (...) Der er nogen, der er bedre til at skjule, at det 'piller' i dem. Jeg tror ikke, der er nogen, det ikke gør"*

En følelsesmæssig distance fremstår dog nødvendig for at kunne klare andre aspekter af jobbet. Henning giver et eksempel med en indsat, som havde skåret sig selv, og hvor betjentene måtte kæmpe med den indsatte for at få mulighed for at stoppe blødningen. Han fortæller, at de "skøjtede rundt" i den indsattes blod, og at det ikke var særlig skægt: "Ikke det, at han blødte, det var jeg ligeglad med, men at jeg ikke kunne stå fast. Du ved, det er en anden mands blod, du står og sopper sådan rundt i" (Henning). Det var ubehageligt for ham at være i direkte kontakt med blodet, og han tænkte på ri-

sikoen for smitte med HIV. Janus fortæller på lignende vis, hvordan de i forbindelse med livredende førstehjælp må minde hinanden om div. sikkerhedshensyn, fordi de ikke ved, hvad de indsatte fejler. Man skal huske både handsker og maske, inden man yder førstehjælp. Han fortæller, at det kan lyse voldsomt og makabert for udenforstående, men at det er vigtigt for deres sikkerhed. I både Hennings og Janus' fortællinger fremstår de indsattes lidelse eller tilstand sekundær. De søger at komme de indsatte til undsætning, men vil ikke risikere eget helbred. Afstand til de indsattes lidelse fremstår således som en måde at bevare ro og kontrol i pressede situationer og nødvendig for at kunne udføre arbejdet effektivt og professionelt.

Betjentene oplever hverken sig selv eller kolleger som kyniske, men de fortæller om tidligere kolleger, der er blevet 'fangetrætte' eller har 'mistet jordforbindelsen'. Disse udtryk kan ses som en omskrivning af at være følelsesmæssigt belastet eller følelsesmæssigt ude af balance. I den forbindelse fortæller de om faresignaler, hvor betjente ser syner eller overreagerer. Rasmus fortæller:

*"Sådan én kan jeg godt være bange for, at han får én rodet ud i et eller andet, fordi han tror, han ser noget (...) Fordi han ikke kan finde ud af at styre sig. Og det er det, der er farligt, hvis du får en kollega, der har mistet jordforbindelsen. Det er altså ikke kun ham selv, det går ud over (...) Så skal man altså ned på lageret og køre gaffeltruck i stedet for de sidste par år. Så skal de ikke gå rundt her blandt indsatte."*

En kollega i ubalance er forbundet med fare, da de som kolleger er hinandens sikkerhed. De fortæller om kolleger, der fra den ene dag til den anden er begyndt at stirre ind i væggen, begyndt at bruge besynderlig lang

tid på at lave aftensmad i personalekøkket og søgt at undgå kontakt med indsatte.

Opsamlende indeholder empirien eksempler på, hvordan fængselsbetjente forholder sig til de indsatte og deres arbejde. Der er eksempler på tilgange, som Hochschild (1983) beskriver i sin teori om følelesesarbejde, der viser, hvordan betjente (nogle mere bevidst end andre) spiller en rolle og i den forbindelse ændrer udtryk for at leve op til forventningen om en arbejdsrolle. Samtidig er det vigtigt for dem at fremstå 'autentiske' og hverken føle sig fremmedgjort i arbejds- eller privatliv. Betjentene er opmærksomme på risici forbundet med forskellige tilgange, og dermed giver empirien både eksempler på faren ved at involvere sig for meget eller ved at blive for distanceret i arbejdet med indsatte.

## Følelesesarbejdets konsekvenser

Hochschild (1983) beskrev, at den første tilgang var den mest belastende. Hvis man blev for følelsesmæssigt involveret i arbejdet, ville man brænde ud. I analysen fremstår denne empatiske tilgang også som belastende. Belastningens karakter understreges ved de ord, som betjentene anvender om de konsekvenser, det kan have at forholde sig til indsatte på denne måde. Empati kan 'æde' en fængselsbetjent op (Bo). Hvis en betjent lader sig mærke *for meget* med de indsattes smerte og bekymrer sig *for meget* om de indsattes velbefindende eller skæbne, så kan de "*ligeså godt grave deres egen grav*" (Sanne). Udvikling af empati for indsatte kan således betragtes som en usynlig belastning for fængselsbetjente med særligt skæbnesvangre konsekvenser. Den anden og tredje tilgang er dog heller ikke uden konsekvenser. Arbejdet fremstår grænseløst og belastende, når betjente lægger en følelsesmæssig distance til konflikter med deres børn eller partner, og når den

påkrævede parathed og skepsis påvirker deres sociale og private relationer. Disse belastninger er mindre synlige og konkrete, men kan fremstå mindst ligeså indgribende i betjentenes hverdags- og privatliv. Bliver distancen for stor, og "*Tager du en facade på, hvor du er fuldstændig stoneface og fuldstændig anderledes herinde, end du ellers ville være*", så kan det også medføre, at du "knækker" (Yvonne).

Det kunne se ud, som om det handler om en linedans, hvor betjentene balancerer deres følelser, så de hverken er for medfølelse eller for distancerede i deres arbejde med indsatte.

## Kontekstens betydning: Rammer for omgang med indsatte

De belastninger, som findes i betjentenes arbejde må forstås i forhold til den konkrete kontekst (Hochschild 1983; Maslach 1989; Liebst og Monrad 2008). I lukkede fængsler findes forskellige afdelinger med forskellige grader af restriktioner. På afdelinger med særligt udfordrende eller negativt styrende indsatte anerkendes det, at personalet er udsat for en særlig risiko, og der er tiltag, som handler om at eliminere denne risiko. Der kan eksempelvis være en regel om, at der skal være et vist antal betjente, hver gang der åbnes for en indsat. Betjente har herved mulighed for at distancere sig, fordi kontakten er mindre, og fordi de sjældent er alene med indsatte. Afstanden forstærkes også ved faste rotationsprincipper, hvor betjente flyttes fra deres faste arbejdssektion i en periode. Flere fortæller desuden, at nogle indsatte ikke nødvendigvis ønsker kontakt med personalet, hvilket også gør det lettere for betjente at bevare en følelsesmæssig distance til dem. Omvendt er det også på disse afdelinger, hvor indsatte anbringes i isolation eller i begrænset fællesskab, hvor de er væk fra øvrige indsatte. Dette kan gøre dem mere åbne for at tale med

betjente, og betjentene kan dermed også på disse afdelinger komme i situationer, hvor *"vi må minde os selv om, at vi ikke må tage fejl. Men altid huske på, hvem vi har med at gøre"* (Janus).

På restriktive afdelinger er der øget risiko for vold og trusler mod betjentene. Her handler følelsesarbejdet især om at forebygge konflikt, være opmærksomme og parat, bevare roen i tilspidsede situationer, undlade at udvise frygt og håndtere indsatte, der af forskellige årsager ikke vurderes egnet til at afsone andre steder. På grund af rammerne for arbejdet og den forholdsvis begrænsede kontakt, kan man argumentere for, at der her er en øget risiko for en distanceret og kynisk tilgang sammenlignet med andre afdelinger.

På behandlingsafdelinger med regler om øget kontakt mellem betjente og indsatte lader der omvendt til at være en større risiko for, at forholdet bliver for tæt. Betjentene fortæller, at det her forventes, at de engagerer og involverer sig på en anden måde i arbejdet med de indsatte. Den hyppige kontakt med indsatte betyder, at de må være særligt opmærksomme på ikke at udlevere oplysninger, der gør dem sårbare i konfliktsituationer. Man kan argumentere for at 'risikoen' for stærk empati er større på disse afdelinger pga. den tætte kontakt til indsatte. På disse afdelinger er der færre belastninger i form af vold og trusler fra indsatte. De indsatte tilpasser sig afdelingens adfærdsregler, og der er sjældent konflikt. Følelsesarbejdet handler derfor mere om at opretholde en distance til de indsatte, men også om at kunne håndtere og udholde situationer, som både for betjente og indsatte kan virke ubehagelige og akavede. Det kan eksempelvis være i forbindelse med såkaldt resocialiserende aktiviteter, hvor betjente foruden at kunne føle sig uønskede ved middagsbordet også kan frygte at finde en tånegl i deres bøj. Brian fortæller:

*"Hvis de har lavet en portionsanretning. Det rører jeg ikke (...) Jeg vil selv tage noget mad fra den samme gryde, som de tager fra. Er gaflen stukket i en bøf, så trækker jeg gaflen op, og så tager jeg en anden bøf (...) Man kan aldrig vide, om der er en eller anden, der har set sig sur på én og bare tænkt 'Nu skal han lige have et eller andet'. (...) Jeg har prøvet en gang, hvor jeg kom ned som den sidste på gangen og skulle spise (...) De andre havde taget (...) Jeg spiste 2 - 3 mundfulde, og så sagde jeg, jeg ikke kunne lide det. Men jeg havde det dårligt med det".*

Eksemplet viser konflikter mellem forskellige følelsesmæssige krav og det ubehag, konflikterne skaber hos Brian. Kravet om at være professionel og spise med indsatte harmonerer ikke med strategien om at møde indsatte med skepsis. Den skeptiske tilgang harmonerer heller ikke med mere generelle følelsesregler om at være taknemmelig for den mad, andre mennesker tilbereder og serverer for én. Her udfører betjentene et særligt følelsesarbejde, som kan være meget krævende - måske særligt for de, der vikarierer på afdelingen og har begrænset kendskab til de indsatte. Et godt forhold og kendskab til indsatte lader nemlig til at mindske risikoen og (frygten for) at blive offer for en mere skjult modstand mod systemet. Betjente der lykkes med at etablere et godt forhold fortæller nemlig, at de nyder disse resocialiserende aktiviteter og herved oplever en følelsesmæssig balance og glæde ved arbejdet.

Opsamlende har rammerne betydning for, hvordan betjente forholder sig til indsatte. Betjentene tilpasser sig rammerne for de forskellige afdelinger, og dermed kan der være stor forskel på, hvor meget kontakt den samme fængselsbetjent har til indsatte, afhængigt af, om han arbejder på den ene eller anden afdeling.

## Kontekstens betydning: Følelseskultur og kollegernes rolle

Følelseskulturen på forskellige afdelinger har også betydning for, hvordan betjente oplever og håndterer indsatte og egne følelser i arbejdet. Fængselsbetjente udøver en social kontrol med hinanden, som er med til at sikre, at relationer mellem indsatte og betjente ikke udvikler sig uhensigtsmæssigt (Nielsen 2010; Andersen 2016). I konflikt-situationer er de hinandens sikkerhed, og derfor er det vigtigt at kunne stole på kollegers loyalitet overfor gruppen. Betjente kan derfor ikke have en tæt relation til indsatte. På nogle afdelinger er det ildeset, at de går alene ind på en celle, og der er interesser, som for eksempel tatoveringer, det ikke er velset at dele med indsatte. Normerne er med til at beskytte betjentene mod at blive for involverede og etablere *for* tætte *relationer* med indsatte, omvendt indebærer denne sociale kontrol andre belastninger. Kollegerne holder øje med og bedømmer hinandens følelsesudtryk, og det gælder tilsyneladende både de udtryk, der vises foran indsatte, og de følelser, der vises på kontoret eller i personalerummet. Kolleger lader derfor til at have afgørende betydning for, hvordan betjente oplever sig selv og deres egne følelser.

På den ene side hjælper betjentene hinanden med at bevare en følelsesmæssig balance i jobbet via opmuntrende teknikker og brug af humor. De hjælper hinanden med at håndtere forskellige episoder ved at minde hinanden om, at de ikke skal tage angreb personligt. De fortæller, at det kan hjælpe at høre kolleger *"negligere og sige 'Det skal du ikke tage så alvorligt. Det har jeg prøvet mange gange' (...). Så føler man ikke, det er så slemt"* (Mai). De søger også at lette stemningen ved at fortælle en joke og nedtone situationers alvor eller forbrydelsers grusomhed. I tilfælde, hvor man i offentligheden måske ville udtrykke forfærdelse over en hi-

storie om en forbrydelse, følger betjentene op med en joke. Humoren kan ses som en ekspressiv måde at ændre egne og kollegers følelser omkring forskellige situationer jf. Hochschild (1983). Humoren kan tolkes som *surface-acting* og dermed en måde at overbevise kolleger om, at man er følelsesmæssigt upåvirket. Det kan være en måde at ændre den oplevede følelse hos sig selv og den anden. Hermed hjælper betjentene hinanden med ikke at tabe ansigt (Goffman 1967), og de etablerer og imødekommer krav om følelsesmæssig distance til arbejdet. Via humor skabes altså rum, hvor de kan undvige organisatoriske forskrifter (Bolton 2005). Man kan betragte disse rum som steder, hvor der opbygges en form for kollektiv kapital (Monrad 2016), forstået som ressourcer, der kan lette arbejdet med indsatte. Betjentene har brug for disse rum, og derfor betyder det meget for dem, at være på vagt med kolleger, de hygger sig, deler humor eller tilgang med. Omvendt kan det være hårdt at arbejde sammen med kolleger, der bidrager til eller nedbryder den kapital, som de som kollegagruppe via en kollektiv indsats har fået opbygget, og som er med til at lette arbejdet (Monrad 2016). Nogle fortæller, at nogle kolleger kan være negative eller gode til at 'piske en stemning op'. Andre fortæller, at det kan være svært at omgås civilt personale (som fx behandlere, jurister eller lignende), som de ikke oplever forstår humoren eller har en anden tilgang til jobbet. Disse fortællinger viser, hvordan det også nogle gange kan være svært at rumme, hvordan kolleger håndterer deres følelser, og at kontakt med kolleger også indebærer følelsesmæssige krav. En betjent fortæller:

*"De indsatte, de kan godt have en dårlig dag, det skal de også have lov til. De må også gerne flejne på mig, det kan jeg også godt bære over med, men der kan jeg jo lukke døren ud*

til. Det kan jeg ikke så godt med mine kolleger (...) Jeg har en rigtig god kollega, der siger til mig 'Gå ud og tæl til 10' (...) Det kommer an på, hvordan samspillet er [blandt dem du er på arbejde med]. Er det nogen, du snakker godt med, så får du jo en fantastisk vagt, og vi kan skriges af grin herude og have det mega sjovt, og så er der dem (...), der kan ødelægge stemningen fuldstændig”.

Fængselsbetjente må altså ikke bare rumme indsattes og egne følelser i jobbet, men også rumme kollegers følelser og følelsesudbrud. De stiller således forskellige følelsesmæssige krav til hinanden, som må efterleves, hvis man vil passe ind i forskellige medarbejdergrupper. Fortællingerne viser, i tråd med Monrads (2016) forskning, at det kollektive følelsesarbejde ikke kun handler om social støtte, men at der også kan være følelsesmæssig krav om at skabe en god stemning i kollegagruppen (Monrad 2016).

Flere erfarne betjente nævner, at der er sket en radikal ændring i følelseskulturen mod en betydelig større åbenhed og accept af forskellige følelser. De oplever ikke, at der er den samme machokultur, som der var tidligere, og at de er blevet bedre til at tale om, hvordan de har det. Dette er blandt andet et resultat af 'defusing' og 'debriefing', som begge er samtaler, der afholdes efter følelsesmæssigt belastende hændelser med henblik på at reducere stress. Der holdes også jævnlige supervisionssamtaler, hvor fængslets behandlere også deltager. Nogen foretrækker at tale med fængslets behandlere om forskellige problemstillinger frem for betjentkolleger, andre holder sig til de nærmeste kolleger. Den påkrævede følelsesmæssige distance i jobbet betyder dog, at man både overfor sig selv og andre stadig "sagtens [kan] rende rundt og skjule et eller andet, uden at man ved det" (Rickie). En anden betjent forklarer: "Vi har utrolig mange masker på. (...) Fordi der er så meget skuespil

overfor de indsatte, så er der også overfor kollegerne". Fuldkommen åbenhed kan altså både være vanskelig men også risikabel. Rickie beskriver det således:

*"Vi er rigtig gode til at snakke indbyrdes, hvis der har været lidt, men man fortæller som sagt ikke alt, hvordan man har det med det (...) Fordi den her afdeling, (...) vi skal kunne håndtere det. Hvis man ikke kan håndtere det, så knækker man på et eller andet tidspunkt. Og man skal også vide, at vi kan stole på hinanden 100 %".*

Opsummerede kan kolleger hjælpe hinanden i bearbejdningen af forskellige følelser, fx via humor eller ved at give plads til 'brok'. De kan hjælpe hinanden med at etablere afstand til jobbet og skabe en god stemning. Men de kan måske også være med til at fastholde hinanden i en identitet, hvor der er mindre plads til at udtrykke følelsesmæssig sårbarhed. På samme måde er humor måske ikke nødvendigvis kun en ventil for tilbageholdte følelser og en måde at overleve i jobbet. Humor kan også være med til at identificere svaghed og virke destruktiv. Humor kan anvendes til at teste sårbarhed og påvirke hierarkiske positioner mellem mennesker (Ackroyd & Thompson 1999 i Bolton 2005). Analysen af det kollektive følelsesarbejde viser således, at kolleger er afgørende både for håndtering af jobbet, men også for om man oplever at kunne klare sig i jobbet og på forskellige afdelinger. Anerkendelse og fællesskab med kolleger er altafgørende for betjentenes trivsel og følelseshåndtering. Denne pointe understreges ved, at flere betjente fortæller, at ikke blot de indsatte men også kolleger og ledelse har haft stor betydning for, hvorvidt deres tidligere kolleger har måttet kapitulere og forlade jobbet.

## Konklusion

I modsætning til forskning, der kortlægger vold og trusler fra indsatte, så viser denne artikel, at jobbet som fængselsbetjent handler om andet end at kunne håndtere 'hårdkogte kriminelle' og 'farlige' forbrydere. Det handler også om at møde mennesket bag forbrydelsen - et møde, der mindsker frygten og skaber sikkerhed i hverdagen, men som også kan medføre en følelse af afmagt over den begrænsede mulighed for at lindre smerter eller lidelser. Betjente må ikke blive for medfølelse, men for megen distance fremstår ligeledes skæbnesvanger. Det ser ud til at handle om en linedans, hvor betjentene balancerer deres følelser, så de hverken er for medfølelse eller for distancerede i deres arbejde med indsatte. Nogle betjente søger at skelne mellem arbejdsjag og privatjag, men ofte er denne skelnen umulig. Arbejdsrollen fremstår grænseløs og influerer privatlivet og private sociale relationer. Det er mindre synlige belastninger, som dog kan være meget indgribende i betjentenes hverdags- og privatliv.

Analysen har desuden vist, at indstilling til de indsattes lidelser tilpasses den afdeling eller rammer, de arbejder under, og at forskellige afdelinger kan betyde, at man enten er i større eller mindre risiko for at anlægge en involverende eller distancerende tilgang. Rammerne har ligeledes betydning for, hvordan betjentene håndterer følelser kollektivt. På nogle afdelinger er der større mulighed for at bearbejde følelser med kolleger, mens betjente på andre afdelinger er meget alene.

Analysen demonstrerer yderligere, at kolleger har en afgørende rolle i forhold til anerkendelse eller miskendelse af disse følelser og følelsesudtryk. På forskellige afdelinger kan der være mere eller mindre rum for sort humor eller følelsesmæssige frustrationer. Det virker altafgørende at være på vagt med kolleger, hvor man på den ene eller anden

måde formår at skabe en god stemning. På trods af frokoststuen eller kontoret kan ses som et rum, hvor den professionelle maske kan falde, og hvor der er frirum for organisatoriske følelsesregler, så kan der også her foregå et 'maskespil'. Den kollektive følelshåndtering kan dermed være med til at fastholde en identitet, som kan være hensigtsmæssig i forhold til at kunne klare jobbet, men som også kan efterlade mindre plads til at udtrykke følelsesmæssig sårbarhed.

Artiklen har bidraget med empiriske eksempler på Hochschilds klassiske teori om følelsesarbejde og dets mulige konsekvenser. Samtidig lægger den sig forlængelse af den del af følelsessociologien, som ikke blot knytter følelsesmæssige krav arbejdet med klienter, men som også betoner, at kollegiale processer også rummer særlige følelsesmæssige krav, som har betydning for, hvordan følelsesarbejdet opleves og håndteres. I en fængselskontekst er dette endnu en følelsesmæssig dimension, som betjentene må forholde sig til på daglig basis, og det er krav, som måske både kan udgøre eller forstærke potentielle belastninger i fængselsbetjentes arbejde.

## REFERENCER

- Ackroyd, S. & P. Thompson (1999): *Organizational (Mis)Behaviour*; London, Sage.
- Andersen, Dorte Raaby (2016): Du skal virkelig have styr på dig selv. En analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde, *Dansk Sociologi*, Nr. 3/4, 27. Årg, Kbh.
- Andersen, Lars Peter (2012): Kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø hos Kriminalforsorgen
- Arbejdsmedicinsk Klinik Regionshospitalet Herning (2012): Rapport nr. 1, 2. udgave, s. 27-28. Herning.
- Bolton, Sharon (2005): *Emotion management in the workplace*, Basingstoke, Palgrave Macmillan
- Borritz M, et al. (2006): Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among human service workers: prospective findings from three year follow up of the PUMA study, *Occupational and Environmental Medicine* 01, 63, 2, 98-106.
- Cheek, F. E. (1984); *Stress management for correctional officers and their families*, College Park, M.D. American Correctional Association.
- Goffman, Erving 1967: *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior*, New York, Pantheon Books
- Hochschild, Arlie R. (1983): *The Managed Heart*, Berkeley, University of California Press.
- Huckabee, Robert G. (1992): Stress in corrections, An overview of the issues, *Journal of Criminal Justice*, 20, 479-486.
- Jensen, Sune Q. (2012): Kvalitativ subkultur-forskning : at studere kulturel kreativitet på samfundets bund. i Jacobsen, Michael H. og Sune Qvotrup Jensen, *Kvalitative udfordringer*, Hans Reitzels Forlag, 129-155
- Kauffman, Kelsey (1988): *Prison Officers and Their World*, Harvard University Press
- Lanctôt, Natalie & Stéphane Guay (2014): The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences, *Aggression and Violent Behavior*, 19, 5, 492-501.
- Liebst, Lasse Suonperä & Merete Monrad (2008): Imellem empati og depersonalisering – en følelssociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere, *Tidsskrift for arbejdsliv*, 10, 1, 56-71.
- Lund T. et al (2005): Psychosocial work environment exposures as risk factors for longterm sickness absence among Danish employees: Results from DWECs/DREAM, *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 47, 11, 1141-1147
- Madsen, I. E. H. et al. (2014): Does good leadership buffer effects of high emotional demands at work on risk of antidepressant treatment? A prospective study from two Nordic countries., *Soc. Psychiatry Psychiatr. Epidemiol.* 49, 8, 1209-18.
- Maslach, Christina (1982): *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Mills, C. Wright (1951): *White Collar: The American Middle classes*, New York, Oxford University Press.
- Monrad, Merete (2016): Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner, *Dansk Sociologi*. 3, 27, Kbh.
- Nielsen, Malene M. (2010): *Miraculous Metamorphoses: On staff-Prisoner relationships in a Danish Prison*. Ph.d.-afhandling. Sociologi. Københavns Universitet.
- Nylander, Per-Åke, Odd Lindberg & Anders Bruhn (2011): Emotional labour and emotional strain among Swedish prison officers, *European Journal of Criminology*, 6, 469-483
- Pejtersen J. H. et al. (2010): The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health* February 01;38 (3 suppl), 8-24.
- Poder, Poul (2010): Når medarbejdere håndterer hinandens følelser: Om betydningen af kollegers 'other emotion management' for deres identitetsarbejde, *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 12, 3, s. 72-86.
- Richter, Dirch & Klaus Berger (2006): Post-traumatic stress disorder following patient assaults among staff members of mental health hospitals: A prospective longitudinal study, *BMC Psychiatry*, 6,1.
- Thoits, Peggy (1996): Managing the emotions of others, *Symbolic Interaction*, 19, 2, 85-109.



Waldron, Vincent (1994): Once more with feeling: reconsidering the role of emotion in work, i Stanley Deetz (red.): Communication Yearbook 17, London, Sage, 388-416.

Hjemmesider:  
Kriminalforsorgen.dk  
Fængselsforbundet.dk

**Dorte Raaby Andersen**, cand.scient.soc og ph.d.-studerende, Arbejdsmedicinsk Klinik  
Regionshospitalet Herning Universitetsklinik  
email: doteader@rm.dk