



Kriminalomsorgens høgskole og utdanningscenter KRUS

Isolasjonsforebyggende arbeid rettet mot en utsatt gruppe innsatte

KRUS 3900 - Bacheloroppgave høst 2021



Kandidatnr: 390005, 390017

Kriminalomsorgens høgskole og utdanningscenter KRUS

Bachelor straffegjennomføring 2020-2021

Antall ord:13394

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning	3
1.1 Bakgrunn for valgt tema.....	4
1.2 Avgrensing.....	4
1.3 Problemstilling.....	5
1.4 Begrepsavklaring.....	5
1.4.1 Probleminnsatte.....	5
1.4.2 Isolert.....	6
1.5 Oppgavens oppbygging.....	7
2.0 Metode	8
2.1 Forforståelse.....	9
2.2 Litteratursøk.....	9
2.3 Kildekritikk.....	10
3.0 Teori	12
3.1 Den profesjonelle fengselsbetjenten.....	12
3.2 Bakkebyråkratiet.....	13
3.3 Skjønn.....	14
3.4 Toleransevinduet.....	15
3.5 Kommunikasjon.....	16
3.5.1 Aktiv lytting.....	16
3.5.2 Motiverende intervju (MI).....	17
3.5.3 Empatisk kommunikasjon.....	17
3.6 Konflikthåndtering.....	18
3.6.1 Konfliktnivå.....	19
3.7 Praksiseksempel.....	20
4.0 Drøfting	22
4.1 Grunnlaget for god kommunikasjon.....	22
4.2 Kommunikasjon i konflikt.....	24
4.2.1 Situasjonen eskalerer.....	24
4.2.2 Situasjonen tok en annen vending i positiv grad.....	27
4.2.3 Alle situasjoner er unike og bør ses på individuelt.....	29
4.3 Færre konflikter, mindre isolasjon – relasjonsbygging gjennom kommunikasjon.....	29
4.3.1 Kommunikasjonsverktøy i møtet med «probleminnsatte».....	30
4.4 Har betjenten behov for større rom for skjønnsutøvelse i en felleskapsavdeling?.....	32
5.0 Avslutning	36
Litteraturliste	38
Vedlegg 1	43
Selvvalgt pensumlitteratur.....	43

1.0 Innledning

Kriminalomsorgen skal gjennomføre straff på en måte som er betryggende for samfunnet, samtidig som fengselsbetjenter skal legge til rette for at innsatte kan gjøre en egeninnsats for å endre sitt kriminelle handlingsmønster. Rollen som fengselsbetjent er dermed todelt som hjelper og vokter (Storvik, 2006). Som innsatt er man prisgitt både de ansatte og de innsatte. Det er disse menneskene du skal ha nær deg i soningsforløpet. For en utsatt gruppe innsatte kan betjenten spille en viktigere rolle enn for andre innsatte.

Etter Sivilombudsmannens særskilte melding til Stortinget om isolasjon og mangel på menneskelig kontakt i norske fengsler (Sivilombudsmannen 2018/2019), har Kriminalomsorgen rettet stort fokus på å minske bruken av isolasjon i fengslene. Dette har ført til endringer i fengselshverdagen, med økt fokus på et problem som egentlig er gammelt. Sivilombudsmannen (2018/19:27) påpeker også: «At isolasjon kan føre til helsemessige skader, er grundig dokumentert i både eldre og nyere forskningslitteratur». Allerede i 1841 konstaterte legen ved et fengsel i New Jersey at mangelen på menneskelig kontakt var avgjørende for innsattes helse (Smith & Koch, 2019). Legens konklusjon har senere blitt støttet av nyere forskning på området. «Research findings on the psychological effects of solitary confinement have been strikingly consistent since the early nineteenth century (Haney, 2018). Mye tyder altså på at rapporten fra Sivilombudsmannen var det som skulle til for å aktualisere problemet rundt isolasjon. For at endring skal skje, må store deler av organisasjonen få opplevelsen av at endring må skje, samt at det må skapes et opplevd press fra andre (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Med ønske om å hindre isolasjon, ser vi samtidig en endring i innsattepopulasjonen som kan føre til en økning av isolasjon. En økning i antallet innsatte med særskilte utfordringer som f.eks. psykiske lidelser vil få konsekvenser for Kriminalomsorgens ressursprioriteringer og arbeidssituasjon. Noe som kan føre til en økning i antallet vold- og trusselhendelser mot ansatte (Gröning, 2021). Det har i de senere årene vært en økning i isolasjonen av psykisk syke innsatte (Gröning, 2021). Videre skriver Gröning (2021) at det høye antallet innsatte med psykiske lidelser vil kreve mye ressurser og kompetanse fra Kriminalomsorgen.

1.1 Bakgrunn for valgt tema

Vi som fengselsbetjenter opplever at vi må strekke oss mye lenger for å unngå konflikter og hendelser i dag enn kun for få år siden. Vi vet at lista fra ledelsen og mellomledelsen ligger mye høyere for å isolere innsatte i dag enn kun for få år siden. Lista blir lagt høyere nå fordi det presses på fra Kriminalomsorgsdirektoratet (KDI) ned til fengslene om å loggføre bruken av isolasjon. For å synliggjøre isolasjonsbruken skal betjentene komme med isolasjonsreducerende tiltak som skal dokumenteres. Det blir fulgt nøye med på, ikke bare av ledelsen der man jobber, men også høyere opp i systemet. Vi opplever de isolasjonsreducerende tiltakene som veldig positive og riktige for de som allerede er isolert. Samtidig føler vi at fokuset rettet mot å forebygge isolasjon ikke er stort nok sammenliknet med fokuset på å hindre isolasjonsskader.

Vi erfarer at fengselsbetjenter, til tross for lik utdanning, like lokale rutiner og likt lovverk, jobber på forskjellige måter. Vi har ulike forutsetninger hva gjelder personlige egenskaper, kunnskaper, erfaringer, og har derfor ulik måte å tilnærme oss innsatte på. Når vi vet at det er økning i innsatte med psykiske lidelser og særskilte utfordringer, og ser det i lys av gjeldende ressurser, er det svært utfordrende som fengselsbetjent å skulle arbeide mot en målsetting om mindre isolasjon. De ulike måtene fengselsbetjenter jobber og tilnærmer seg innsatte på er interessant fordi vi tror det kan spille en viktig rolle for «probleminnsatte».

1.2 Avgrensning

I Sivilombudsmannens rapport står det

«Funnene avdekker at mangelen på menneskelig kontakt i norske fengsler delvis er forårsaket av forhold som kontrolleres av overordnet myndighet og delvis av forhold fengslene selv kan kontrollere. Å sikre effektiv forebygging er derfor en oppgave både for region, direktorat og departementet, og for fengslene selv» (Sivilombudsmannen, 2018/19:82).

Ut ifra det Sivilombudsmannen konkluderer med her, er det stort forbedringspotensial i mange ledd. I punktet hvor det står at fengslene selv bør bli bedre, ønsker vi å avgrense dette enda mer, helt ned til jobben som gjøres av hver enkelt fengselsbetjent. Fengselsbetjenten jobber ut ifra det som er målsettinger og idealer fra lokal ledelse og fra KDI. Men som den personen som er i mest kontakt med innsatte, ønsker vi å se nærmere på hvilke sider ved fengselsbetjentens arbeid som påvirker «probleminnsattes» isolasjonsproblematikk.

1.3 Problemstilling

Hvordan kan fengselsbetjenter arbeide for å forebygge at «probleminnsatte» blir isolert?

1.4 Begrepsavklaring

Før vi går videre vil vi definere begreper som er relevante for problemstillingen. I tillegg til disse vil vi underveis i teksten ta stilling til begreper og teorier som gjør seg gjeldende i litteraturen vi har brukt i oppgaven.

1.4.1 Probleminnsatte

I problemstillingen vår er «probleminnsatte» nevnt. For at ordet ikke skal misforstås og at ønsker vi å gjøre rede for hva vi legger i ordet «probleminnsatt». «Probleminnsatte» er innsatte som utfordrer oss på ulike måter eller innsatte som er vanskelig å håndtere. De er ofte i konflikt med både ansatte og andre innsatte. Samt at de av ulike grunner oftere enn andre innsatte blir isolert grunnet sin oppførsel eller væremåte.

Det er ikke bare i fengsel det er krevende personer å jobbe med. I skolen hvor en lærer ikke klarer å håndtere en elev, ungdommer som bor på bolig eller pasienter og brukere på sykehus og eldrebolig. I alle disse yrkene har yrkesutøveren noen personer som krever mer enn det normale eller noen som utfordrer profesjonaliteten i ulik grad.

Mange innsatte har hatt det vanskelig siden de var små. En stor andel av innsatte har hatt en oppvekst preget av problemer. Blant annet har én fjerdedel vokst opp i en familie med alkohol- eller narkotikaproblemer, og en av ti vokste opp i en familie med alvorlige psykiske problemer. I tillegg er det mange som sliter med både angst og/eller depresjon (Bukten, 2016, Cramer, 2014)). «Probleminnsatte» kan være innsatte som tror de får respekt av medinnsatte ved å oppføre seg dårlig, svare frekt og lignende. Den klassiske ungdomspøbelen som forsøker å finne plassen sin eller styrke «plassen» sin i gjengen. Psykisk syke innsatte eller innsatte som er ødelagt av rus og/eller mangler impuls kontroll. «Probleminnsatte» kan også være innsatte som ikke nødvendigvis er psykisk syke, men traumatiserte som følge av dårlig oppvekst eller hendelser fra et krigsherjet land. Alle disse overnevnte faktorene er svært relevante for fengselsbetjenten og ha kunnskap om for å kunne forebygge isolasjon. Videre i teksten deler vi ikke opp alle elementene som ofte går igjen i en «probleminnsatt», altså er dom, alder, kjønn og hvilken type problematferd innsatte utviser ikke viktig. Vi fokuserer heller på hvilke sider av fengselsbetjentens arbeid som kan forebygge isolasjon for disse innsatte.

1.4.2 Isolert

FN og Europarådet definerer isolasjon som «fraværet av sosial meningsfull kontakt og ikke på materielle forhold ved cellene, slik som tilgang på tv» (Rua og Smith, 2019:).

Det finnes ulike typer isolasjon, blant annet i politiarrest og i fengsel. I fengsel kan innsatte også selvisoleres, hvilket betyr at av ulike årsaker ønsker ikke innsatte å møte andre innsatte. I tillegg til dette ble innsatte med symptomer på Covid-19 og påvist Covid-19 satt i karantene og isolert fra andre innsatte fra 1.april 2020 (KDI rundskriv 6/2020). Ved vår arbeidsplass har flere blitt isolert av smittevern hensyn grunnet Covid-19 det siste halvannet året. En avdeling har utelukkende blitt brukt som en smitteavdeling, der innsatte med symptomer må sitte i påvente av negativ test.

Den mest brukte formen for isolasjon, og som vi i hovedsak skal ta for oss her, er isolasjon som følge av en reaksjon på dårlig oppførsel. I straffegjennomføringsloven §37 bokstav e står det at «innsatte helt eller delvis skal utelukkes fra fellesskapet med andre dersom det er nødvendig for å opprettholde ro, orden og sikkerhet». Med andre ord kan dårlig oppførsel føre til at innsatte blir flyttet til en annen avdeling der det ikke er mulighet for fellesskap med andre innsatte. Det kan være en enkelt hendelse eller dårlig oppførsel over tid som avgjør om de må flyttes.

At isolasjon er skadelig for mennesker er gammelt nytt. Vi skrev om det innledningsvis, og det underbygges av Sivilombudsmannens rapport - Særskilt melding til Stortinget om isolasjon og mangel på menneskelig kontakt i norske fengsler:

«At isolasjon kan føre til helsemessige skader, er grundig dokumentert i både eldre og nyere forskningslitteratur. Funnene tyder på at en stor andel som isoleres, opplever en eller annen form for fysiske eller psykiske plager eller symptomer som følge av isolasjonen» (Sivilombudsmannen, 2018/19:27).

Det blir også nevnt i *Isolasjon. Et fengsel i fengselet* (Rua & Smith, 2019:15) at «sosial interaksjon gjennom evolusjon har utviklet seg til å være et sterkt behov for mennesket, i den grad at det er helt nødvendig for den fysiske og psykiske helsen». Senere i boka blir det konkludert med at isolasjon av mennesker er farlig og bør elimineres eller begrenses maksimalt (Smith & Koch, 2019:109). Sivilombudsmannen (2018/19) gir samme type anbefalinger i sin rapport, da de ønsker endringer i straffegjennomføringsloven slik at isolasjon kun kan brukes i ekstraordinære tilfeller og i så kort tid som mulig. «Basert på mine erfaringer som fengselsbetjent gjennom 22 år fastslår jeg at det å være isolert totalt sett er skadelig», mener Nytrøen (2019:207). Total og absolutt isolasjon, helt uten kontakt med

andre, finnes ikke i fengsler og har sannsynligvis heller aldri gjort det. Isolasjon er kjennetegnet ved at innsatte tilbringer 22-24 timer i døgnet alene på cella, samt at meningsfull sosial kontakt typisk er redusert til et minimum (Rua & Smith, 2019, Shalev, 2017) Isolasjon defineres ikke bare ut ifra den sosiale kontaktens mengde, men også ut ifra type kontakt. Med det menes at dersom den sosiale kontakten i fengselet er sporadisk, ikke fritt valgt, ensformig eller ikke empatisk, vil det fortsatt defineres som isolasjon (Rua & Smith, 2019).

1.5 Oppgavens oppbygging

I metodekapittelet redegjør vi for forforståelse, litteratursøk og kildekritikk. I teorikapittelet presenterer vi aktuell teori som bygger på egenskaper og ferdigheter en fengselsbetjent bør inneha, samt noen begreper som er relevante i drøftingen. Videre drøftes problemstillingen opp mot teorien. Avslutningsvis vil det komme en konklusjon.

2.0 Metode

Oppgaven vår er ett litteraturstudie, hvilket betyr at vi ikke har forsket empirisk på det vi skriver om. Metoden baserer seg på innsamling av data fra allerede eksisterende forskning og teori (Dalland, 2017, Pettersen, 2016).

Oppgaven har en hermeneutisk og fenomenologisk tilnærming, noe som innebærer å fortolke og finne frem til meningen med noe, eksempelvis relasjoner og omgivelsers betydning for menneskets verdi (Dalland, 2017). Hensikten med en slik tilnærming er å forstå noe, fremfor å forklare noe, slik det gjøres i naturvitenskapelig forskning (Dalland, 2017). Menneskers handlinger har en mening, og fenomenologien tar sikte på å forstå menneskers tanker, følelser og atferd (Dalland, 2017).

Det finnes ulike metoder for å finne, forske og få frem ny kunnskap. Det er et viktig krav til hver metode at den er etterprøvable og holdbar (Dalland, 2017). Vi ønsker åpenhet rundt kildene vi har brukt, og har henvist til all litteratur slik at leseren kan finne dette stoffet om ønskelig (Leseth og Tellmann, 2019). Forskningens pålitelighet knytter seg opp mot dataenes kvalitet og til fremgangsmåten på hvordan informasjonen er samlet inn. I en kvantitativ studie knyttes påliteligheten opp mot muligheten vi har for å gjenta en studie og få de samme resultatene, mens i kvalitativ forskning kan vi ikke gjenta en studie med helt like resultater. Grunnen til det er at forskningsprosessen vil være knyttet opp mot hvordan forskeren har innvirkning på prosessen. Eksempler på det kan være hvilke kjønn man har og hva slags posisjon en har i samfunnet. Det er viktig å ta høyde for validiteten i det som forskeren ønsker å måle og hvordan tolkningen av resultatene blir gjort (Leseth & Tellman, 2018).

En utfordring vi merket tidlig var prioritering av måte å skrive på. Der den ene var veldig opptatt av oppgavens struktur, var den andre mer opptatt av å få oversikt over litteraturen og få dette ned i teksten. Pettersen skriver (2016); kom i gang med skrivingen, ikke vær så opptatt av hvordan den skal se ut.

I oppgaven har vi brukt eksempler fra egen praksis for lettere å belyse aktuell teori. Dalland (2017) påpeker at dersom det skal skrives oppgave som omtaler mennesker er spørsmål om personvernopplysninger aktuelt. Vi har vært opptatt av å anonymisere ved å ikke bruke navn, fengsel, år og andre bakgrunnsopplysninger for å ivareta de aktuelle innsatte og ansatte.

2.1 Forforståelse

Som nevnt i innledningen har fengselsbetjenter ulikt utgangspunkt hva gjelder tilnærming til innsatte og personlige egenskaper. Det gjelder også vi som skriver oppgaven, noe som gjorde det å skulle skrive om et slikt tema ekstra spennende. Vi har ulike holdninger når det gjelder håndtering av «probleminnsatte» i fellesskapeavdelingen. Der den ene ønsker en tydelig og lik struktur for alle, der det er forutsigbart slik at avdelingen fungerer uansett betjent og tid. Et ønske om at de overordnede regler og rutiner følges til punkt og prikke, samtidig som det er bevissthet rundt at ikke alle innsatte kan behandles likt. Den andre ønsker mer rom for å behandle innsatte ulikt og kunne forsvarliggjøre vurderingene ovenfor andre innsatte og ansatte. Der hvor den ene er opptatt av forutsigbarhet og at avdelingen alltid skal fungerer likt, er den andre mest opptatt av å løse hver enkelt situasjon til tross for at det kan stride mot fengselets rutiner. Tålmodighet og temperament er eksempler på personlig egenskaper som skiller oss som mennesker og betjenter. Der en av oss lettere kan bli irritert over både små og større ting i hverdagen, trives den andre best med de som får oss ut av komfortsonen, innsatte som utfordrer oss på ulike måter.

En Bacheloroppgave gir stor frihet til å velge tema, da du kan fordype deg i noe du har spesiell interesse for (Dalland, 2017). I planleggingsfasen var våre ulikheter med på å gjøre det utfordrende å bestemme oss for tema. Vi brukte lang tid på å finne et tema som var interessant nok for begge. Å bruke våre egne erfaringer vil være et naturlig utgangspunkt i oppgaven, da dette opptar oss på jobb. Problemstillingen er interessant for oss fordi vi som nevnt over har ulik innstilling til hvordan vi skal håndtere «probleminnsatte». Vi kan ikke legge fra oss de personlige egenskapene vi tenker at ikke passer inn før vi går på jobb. Det er en del av den vi er og bidrar til å skape relasjoner med innsatte – både på godt og vondt. Med det mener vi at med våre ulike personlige egenskaper og holdninger er det naturlig at vi kommer overens med ulike typer innsatte, som igjen bidrar til at vi når ut til flere innsatte. Dersom alle fengselsbetjenter hadde hatt like holdninger og personlige egenskaper, ville det ikke vært rom for alle typer innsatte.

2.2 Litteratursøk

Etter at vi hadde landet problemstillingen begynte prosessen med å velge faglitteratur. Utgangspunktet vårt var Sivilombudsmannens sin særskilte melding til Stortinget (2018/2019) *særskilt melding til Stortinget om isolasjon og mangel på menneskelig kontakt i norske fengsler*. Videre så vi på temaer som kunne være med på å belyse kritikken til

Kriminalomsorgen, og gi oss svar på problemstillingen vår. Temaer som den profesjonelle fengselsbetjenten, skjønn, isolasjon og kommunikasjon som verktøy var aktuell litteratur vi synes passet til vår problemstilling. Temaet er beskrevet i bøker vi har ervervet oss fra fengselsbetjentutdanningen, blant annet *På sporet av den profesjonelle fengselsbetjenten* (Nymo, 2006) og *Miljøarbeid i fengsel* (Drægebø, 2006). Videre hentet vi litteratur fra vårt lokale bibliotek, vi kikket i bøker fra da vi gikk fengselsbetjentutdanningen, samt at vi brukte google. Underveis ble vi oppmerksomme på Google Scholar og Oria. Der fant vi nyere relevant litteratur til vår oppgave, men også litteratur fra fengselsbetjentutdanningen. Da vi søkte på *den profesjonelle fengselsbetjenten* i Oria fant vi kun én artikkel i Krus sitt bibliotek, og den kjente vi allerede til, nemlig Nymo sin artikkel; på sporet av den profesjonelle fengselsbetjenten. Vi søkte også etter «kommunikasjon som verktøy», som ga oss over 2500 treff da vi inkluderte materiale som ikke var tilgjengelig hos KRUS (med årstallene 2006-2021). Da vi kun fokuserte på det KRUS hadde tilgang til endte vi opp med 25 treff. Blant disse fant vi boken til Lisbeth Brudal, *Empatisk kommunikasjon – et verktøy for menneskemøter*. Deretter benyttet vi oss av snøballmetoden (Leseth & Tellmann, 2019, Dalland, 2017) ved å kikke i litteraturlisten til bøkene vi både hadde fra før og nyere bidrag. Slik begynte oppgaven å ta form og litteraturlista begynte å se tilfredsstillende ut. Underveis merket vi at trengte nytt påfyll av teori om vår profesjon og skjønn. Gode faglige diskusjoner med vår veilederen hjalp oss på god vei. Hun gjorde oss oppmerksomme på aktuell pensum som blir brukt i dag. Blant tipsene var boken til Snertingdal og Nymo *Jeg skal bli fengselsbetjent samt kunnskapsbasert straffegjennomføring i Kriminalomsorgen i Norge* av Westrheim og Kjærgård.

2.3 Kildekritikk

Kildekritikk betyr både å vurdere og å karakterisere den litteraturen du har funnet (Dalland, 2017). I en litteraturstudie er det viktig å være klar over hva slags kilder man velger å bruke. I denne sammenhengen er det vi som har gjort søk og det er vi som har valgt ut litteratur som vi har sett har vært relevant for vår problemstilling. I et litteraturstudie gis det støtte til hvordan vi skal bruke og fortolke andres tekster som kilde til vår problemstilling Leseth & Tellmann, 2019).

Bøkene fra grunnutdanningen fra KRUS er eldre, og det har kommet mye nytt. Samtidig er det litteratur vi synes er grunnleggende for fengselsbetjentrollen og derfor

relevant for oppgaven. Eldre litteratur er ikke nødvendigvis dårlig, den bør bare suppleres med det som er nyere.

I enkelte avsnitt har vi brukt sekundærkilder. I noen av avsnittene har vi brukt tid på å lete frem primærkilder, samtidig er det etter vår oppfatning, ikke avgjørende for oppgavens drøfting om kildene stammer fra primærkilden. Vi har derfor ikke lagt stor vekt på det. Dalland (2017) belyser at sekundærkilder kan være oversatt fra sin opprinnelige utgave, og at det bør etterstrebes og finne primærkilden om dette er sentralt for oppgaven.

Dalland (2017) og Pettersen (2016) sier at det er mange ulike referansesystemer, og at det er viktig at man velger hvilken man vil bruke og er dermed konsekvent gjennom oppgaven. I vår oppgave benytter vi oss av Apa-stilen. Til forskjell fra den norske varianten som benytter mfl, bruker vi den engelske et al. Begge betyr *med flere*, og viser at det er mer enn én forfatter av den aktuelle kilden. Bruken av et al fikk vi råd av vår veileder for å forbedre strukturen i oppgaven. Dalland (2017) påpeker at erfaringsmessig er det behov for veiledning ved hjelp til sturkurering av oppgaven.

3.0 Teori

3.1 Den profesjonelle fengselsbetjenten

For å enklere kunne ha en felles forståelse av hva en fengselsbetjent er og gjør bruker vi artiklene «på sporet av den profesjonelle fengselsbetjenten» (Nymo, 2006) og «Profesjonsforståelse og profesjonell identitet» (Nymo, 2021). Fengselsbetjentyrket blir forklart ved hjelp av begrepene: personlige egenskaper, verdier og holdninger, teoretiske kunnskaper og praktiske ferdigheter. De to siste punktene, teoretiske kunnskaper og praktiske ferdigheter, er noe man i stor grad kan tillære seg gjennom utdanning, kurs og arbeidserfaring. Utdanningen tar for seg det Kriminalomsorgen ser på som den viktigste kunnskapen til enhver tid. I tillegg vil hver enkelt ha anledning til å ta kurs og videreutdanninger.

Personlige egenskaper, verdier og holdninger er i større grad trekk ved deg og din personlighet som er vanskelig å utvikle eller lære seg. Det handler om utviklingen av en persons identitet. Den profesjonelle identiteten krever kontinuerlig refleksjon og er dermed ikke noe en fengselsbetjent kan utdanne seg til (Nymo, 2021). De personlige egenskapene ser Nymo (2006) på som at en fengselsbetjent alltid vil være seg selv i jobben, der empati og relasjonsbygging står sentralt. Dette må altså komme naturlig og ikke være påtatt. Dette underbygges av Damsgaard (2010:64), «Ingen får tillit til en profesjonell maske, uansett hvor belest maskens bærer måtte være». Hun skriver at det å være personlig i yrkesutøvelsen er viktig for å få relasjoner til andre mennesker. Profesjonell identitet handler om mer enn en rolle og å ta på seg en uniform, det handler om å være en profesjonell (Nymo, 2021).

En annen svært viktig del av det å være en profesjonell fengselsbetjent er forholdet til begrepet makt. Som fengselsbetjent må han eller hun hele tiden forholde seg til makt og maktutøvelse. Denne maktutøvelsen dreier seg ikke kun om den fysiske makten som kan brukes i uønskede hendelser, men også blant annet om vedtak som angår innsatte og føringer for innsattes adferd (Nymo, 2006). I tillegg skriver Nymo (2006) at det alltid vil være asymmetri i maktforholdet mellom ansatt og innsatt. Nymo (2006:103) skriver, «Å utøve makt på en god måte krever høy bevissthet hos fengselsbetjenten». Fengselsbetjenten skal hele tiden balansere det å ivareta innsattes autonomi og rettigheter med fengselets regler og rutiner. Dette underbygges med makten betjenten har må balanseres, ikke for mye bruk av makt, men heller ikke for lite (Nymo, 2021).

3.2 Bakkebyråkratiet

I *velferdens organisering* viser Vabø (2021) til Michael Lipskys (1980) forståelse og forklaring rundt hva bakkebyråkratiet er. Lipsky retter søkelyset mot yrkesutøvere som jobber direkte opp mot andre mennesker, f.eks. lærere, sykepleiere, politi eller sosialarbeidere. Han mener bakkebyråkratene har en posisjon mellom politikerne og befolkningen, at de ofte stilles ovenfor motstridende krav og at de er offer for kronisk misforhold mellom ressurser og mål. Fængselsbetjentyrket kan i aller høyeste grad bli sett på som et yrke hvor bakkebyråkratiet er relevant. Lipsky forklarer:

“They believe themselves to be doing the best they can under adverse circumstances and they develop techniques to salvage service and decision-making values within the limits imposed upon them by the structure of work. They develop conceptions of their work and their clients that narrow the gap between their personal and work limitations and the service ideal” (Lipsky i Vabø, 2021:30).

“Bakkebyråkratenes hverdag preges av at de kontinuerlig foretar skjønnsmessige modifikasjoner av mål og direktiver som kommer ovenfra» (Vabø, 2021:30). Videre står det at noen idealer må forlates for at andre skal realiseres for at gapet mellom mål og ressurser skal minskes. Bakkebyråkratens skjønnsmessige avgjørelser avgjør hvilke av disse idealene som forlates og realiseres ut fra hva slags strategier de selv utarbeider i møte med sine klienter. Disse strategiene kan være å unngå kompliserte oppgaver eller å utarbeide arbeidsformer og rutiner som favoriserer visse type klientgrupper. Gjennom disse prosessene former bakkebyråkratene politikken, fordi summen av innsatsen deres får politiske konsekvenser (Vabø, 2021).

Bakkebyråkratene må stadig gjøre skjønnsmessige vurderinger som kanskje ikke lever opp til de politiske idealene. Dette fører til at de stadig blir utsatt for kritikk og må stå til ansvar for deres avgjørelser og arbeidsmetoder (Vabø, 2021). Lipsky (i Vabø, 2021) påpeker hvor vanskelig det er for administrative ledere å kontrollere yrkesutøvere i felten. De skal forutse hvilke prioriteringer yrkesutøveren skal ta, kontrollere yrkesutøverens prestasjoner og å ha incentiver og sanksjoner som er i stand til å disiplinere yrkesutøveren. Denne formen for kontrollordning mener Lipsky er farlig. Dette fordi de blir effektløse og fordi de innskrenker yrkesutøverens mulighet til å ta selvstendige valg og dermed undergraver klientens beste. «Å stilles til ansvar for at klienten blir møtt på en individtilpasset måte, er ifølge Lipsky en selvmotsigelse ettersom forvaltningen aldri vil kunne forutse hva hvert enkelt individ trenger» (Vabø, 2021:31).

Vabø (2021) poengterer at det til stadighet dukker opp et spørsmål når bakkebyråkratiet diskuteres, det er spørsmålet om ansvarliggjøringen av skjønnen. Hun skriver, «Gitt at yrkesutøverens autonomi er en strukturell nødvendighet for velferdsorganisasjonene, hvordan skal en sikre at skjønnen forvaltes ansvarlig?» (Vabø, 2021:33). Den viktigste delen av svaret handler om yrkesutøverens kompetanse. Den aktuelle kompetansen som kreves i fengselsbetjentyrket er forklart i punkt 3.1.

Emosjonelt arbeid er noe som understrekes som svært viktig i arbeidet mellom yrkesutøver og klient for deres relasjon. Yrkesutøveren kan på ulike måter påvirke klientens egen oppførsel og egne følelsesuttrykk (Vabø, 2021). Dette er relevant fordi det står videre at emosjonelt arbeid er svært viktig i yrker der det kreves at yrkesutøver fremkaller bestemte følelsesmessige tilstander hos klienten, f.eks. trygghet, verdighet, livsmot og mestringstro (Vabø, 2021:35). For å mestre det emosjonelle arbeidet kreves det en blanding av kompetanse, temperament, livserfaring og talent. Noe som i stor grad blir sett på som noe personavhengig (Vabø, 2021:39). At bakkebyråkraten bør kunne jobbe på denne måten henger tett sammen med hvordan den profesjonelle fengselsbetjenten bør jobbe og på kvaliteter han eller hun bør ha.

3.3 Skjønn

«For å anvende godt skjønn vil i folkelig betydning innebære at en avgjørelse er veloverveid og at fakta og hensyn er nøye vurdert i forhold til hverandre.» (Hanssen et al, 2015:17). Den folkelige betydningen er imidlertid ikke dekkende nok for å beskrive skjønn, derfor problematiseres begrepet ofte i fagtekster. Skjønn har historisk sett blitt sett på som en praktisk-moralsk handlingsklokskap med utgangspunkt i at Aristoteles mente skjønn var en praktisk dømmekraft som ikke kunne læres teoretisk, men utvikles gjennom erfaring (Hanssen et al, 2015:20). Utover det er det flere syn på hvordan ulike forfattere definerer skjønn, men det som er felles er at dømmekraft er en sentral egenskap i utøvelsen godt skjønn. «Faglig skjønn» kan innebære at skjønnsutøvelsen gjøres på bakgrunn av kjente og overførbare teorier innenfor et fagfelt (Hanssen et al, 2015:21). Det faglige skjønnen foregår altså innenfor en bestemt kontekst med gitte rammer. Deretter handler det om å kunne argumentere for avveiningen basert på kunnskap og metodikk (Hanssen et al, 2015:22). «Moralsk skjønn» er også et begrep som er relevant. Her påpeker Nortvedt (gjengitt i Hanssen et al, 2015) at de moralske og etiske dimensjonene må understrekes for å få en helhetlig forståelse av det faglige skjønnen. Han mener kort sagt at kunnskap om etiske verdier og prinsipper, erfaring og

empati, i kombinasjon med god dømmekraft spiller en viktig rolle for å ta en kompetent beslutning. Samt at yrkesutøveren i møte med brukeren selv må være i rett sinnelag for å handle på en moralsk kompetent måte (Hanssen et. al, 2015:23).

Fengselsbetjentens praksishverdag dreier seg ikke kun om bruken av kunnskap, men også om moralsk, politisk og juridisk skjønn (Eide & Kronstad, 2021). Grimen og Molander (gjengitt i Eide & Kronstad) peker på skjønn som praktisk resonnering der formålet er at konklusjoner om hva som bør gjøres i enkelttilfeller.

Man kan tydelig se hvordan den profesjonelle fengselsbetjenten er nødt til å bruke skjønn ut fra kunnskaper både fra utdanning og praksis. Både i form av lover og regler, samt kunnskap om innsattes person ved hjelp av relasjon. Skjønn er på en grunnleggende måte relasjonell, med det menes at relasjonen mellom betjent og innsatt, samt relasjonen mellom betjent og fengselet som system (Neumann, 2021). På toppen av dette må fengselsbetjenten utøve det moralske skjønn på en måte som samsvarer med hvordan betjentens personlige egenskaper er, betjenten må være ekte.

3.4 Toleransevinduet

Det å være i rett sinnelag kan sees på ved hjelp av begrepet toleransevinduet. Siegel (gjengitt i Nordanger & Braarud, 2014) beskriver toleransevinduet som spennet av aktivering som er optimalt for et individ, ikke for lavt og ikke for høyt. Innenfor dette spennet lærer man lettest og er mest oppmerksom. Er man over grensen blir det betegnet som hyperaktivert, og under blir betegnet som hypoaktivert. Grensene for toleransevinduet er individuelle, samt at de vil påvirkes av erfaring, emosjonell tilstand og relasjon (Nordanger & Braarud, 2014). Eggen (2016:134) forklarer toleransevinduet med, «i korthet forklarer toleransevinduet hva jeg tåler av egne følelser». Videre skriver Eggen (2016:134) «når jeg befinner meg innenfor egne grenser for det jeg tåler av egne følelser, er jeg tilstede i nåtid og kan forholde meg til andre mennesker...» og «Er jeg utenfor toleransevinduet, hjelper hverken kommunikasjon eller terapi. Jeg er ikke der, men sitter fast i traumene fra fortiden, i egen sykdom og er ikke til å nå».

Nordanger og Braarud (2014) påpeker at toleransevinduet er fleksibelt og påvirkes av personens erfaringer og omgivelsene rundt, spesielt i småbarnsalderen. Begrepet *andre-regulering* ses på som den viktigste faktoren for et barns utvikling. Andre-regulering er den jobben som gjøres av en omsorgsperson for å holde, i dette tilfellet, barnet innenfor toleransevinduet. Ved at barnet gjentatte ganger blir hjulpet inn i toleransevinduet vil det

utvikle sin egen selvregulering for lignede situasjoner. Det er altså omsorgsgiverens jobb å holde barnet innenfor toleransevinduet. Videre skriver Nordanger og Braarud (2014) at selv om hjernen er mest formbar når man er barn, så utvikler den seg etter de samme prinsippene gjennom hele livet. Det er altså fortsatt andre-reguleringen som er det viktigste for at en person, også i voksen alder, skal kunne lære seg å få egne metoder for selvregulering.

3.5 Kommunikasjon

Å kommunisere er en medfødt evne, og man skulle derfor tro at kommunikasjon er noe vi behersker godt. Likevel har alle, en eller flere ganger, opplevd at det oppstår misforståelser og uenigheter. Profesjonell kommunikasjon er noe som er tillært, som gjerne kommer med erfaring. Som fengselsbetjenter er vi avhengig av å ha kompetanse innen kommunikasjon fordi det er en stor del av vår hverdag (Bråten, 2011). Vår samhandling med innsatte bunner ofte ut i om vi har en god eller dårlig relasjon til innsatte. Gode relasjoner bygges med kommunikasjon.

Nonverbal kommunikasjon er hvordan vi bruker kroppsspråk for å formidle informasjon. Eksempler på kroppsspråk kan være ansiktsuttrykk, øyekontakt, kroppsbevegelser, kroppsholdning, kroppskontakt, avstand og klær (Bråten, 2011). Ved å være bevisst disse nevnte punktene, kan det være enklere å skape en god ramme for videre kommunikasjon med innsatte. Uniform skaper allerede avstand mellom innsatt og betjent, og hos noen innsatte kan uniform oppleves provoserende. Noen innsatte har et dårlig forhold til alle i uniform, og dermed blir avstanden ekstra stor og vanskelig. Dersom fengselsbetjenten i tillegg møter innsatte med hevet øyenbryn, stresset kroppsbevegelser og viser et tydelig kroppsspråk på at dette har man hverken tid eller lyst til, kan det skape en svært dårlig relasjon til innsatte. Både for oss som jobber i fengsel og for innsatte, som faktisk bor der, ønsker vi en hverdag uten unødvendig konflikter. Da må gode relasjoner skapes, og for at det skal skapes er blant annet aktiv lytting og motiverende intervju (MI) fine verktøy.

3.5.1 Aktiv lytting

Aktiv lytting handler om å forstå hva andre mennesker ønsker, og lytte til deres opplevde behov (Bråten, 2011). Hanssen og Røkenes (gjengitt i Bråten, 2011:20) skriver at «aktiv lytting som generell tilnærming underbygger en empatisk tilnærming. En empatisk tilnærming innebærer at vi så godt som mulig forsøker å forstå den andre ved at vi formidler at vedkommendes opplevelser er forståelig sett fra han eller hennes perspektiv». Lykkes vi med

en slik tilnærming vil det kunne skape en opplevelse av gjensidig forpliktelse. Når innsatte opplever å bli lyttet til og bli tatt på alvor, kan han eller hun bli motivert til å lytte etter det du formidler av informasjon, og det kan oppstå en gjensidig respekt. Aktiv lytting er særlig aktuelt i yrker som ofte må håndtere konflikter (Bråten, 2011).

3.5.2 Motiverende intervju (MI)

”Et motiverende intervju er en samtale som skal lede til at et menneske bestemmer seg for, og beveger seg i en retning av, et bestemt resultat” (Barth et.al 2013:13). Motiverende intervju har som mål å få innsatte til å selv ønske en atferdsendring. MI er et verktøy som kan være til hjelp for å legge til rette for at innsatte reflekterer over egen situasjon og selv ønsker å ta ansvar for dårlig atferd. Ved å lære betjenter og andre ansatte i Kriminalomsorgen en slik samtaleform, vil det kunne bidra til at innsatte får et eierskap til samtale og etter hvert se at det utgjør endring (Fjærstad og Børtveit, 2006). MI er sentrert rundt klientens eget syn på sin situasjon og livsstil og dette er utgangspunktet for samtalen (Ivarsson, Ortiz og Wirbing, 2015). Rosdahl (2013) beskriver MI som en samtale mellom to eksperter. Der den profesjonelle er ekspert på det faglige og innsatte er ekspert på seg selv. Samarbeid, omsorg og aksept er kjerneverdier den profesjonelle fengselsbetjenten kan bruke allerede når innsatte møtes til inkomstsamtalen, og er ifølge Rosdahl (2013) essensen i MI.

3.5.3 Empatisk kommunikasjon

Det påpekes over at det å ha en empatisk tilnærming gjennom aktiv lytting er viktig for å få en gjensidig forpliktelse. Empatisk kommunikasjon er et verktøy fengselsbetjenten kan bruke for å få innsatte til å føle seg sett og hørt. Brudal (2014) beskriver den empatiske kommunikasjonen gjennom fire trinn. Deltaker skal ha eierskap til tre av trinnene, og hjelper skal først bidra med sine synspunkter i det siste trinnet. Trinn 1, deltaker forteller sin historie. Trinn 2, deltaker beskriver følelsene som er forbundet med historien. Trinn 3, deltaker setter ord på tanker og refleksjoner i forbindelse med egen historie og egne følelser. Trinn 4, hjelper spør om deltaker vil høre hans/hennes tanker og refleksjoner til de tre første trinnene (Brudal, 2014). Empatisk kommunikasjon bidrar til å øke følelsen av mestring hos innsatte ved at han eller hun får styrke og muligheter til å hjelpe seg selv (Brudal, 2014). Videre står det at det er deltakeren som er hovedpersonen og at det er et krav til hjelperen om å ikke avbryte eller korrigere underveis (Brudal, 2014). *Grenseland* er et begrep som blir brukt om personer i en eller annen form for spesiell livssituasjon. Det blir listet opp en rekke ulike hendelser som kan

medføre å havne i grenseland, f.eks. skilsmisse, samlivsproblemer, økonomiske problemer, mistet nære, etc. (Brodal, 2014). Det å sitte i fengsel kan i seg selv være en årsak til å være i grenseland, og kanskje spesielt for «probleminnsatte», som vi vet har endel andre utfordringer i tillegg.

3.6 Konflikthåndtering

Konflikter støter vi på overalt i det daglige – med familie og venner, på arbeidsplassen, i butikken og i trafikken. I vår hverdag i fengselet er det konflikter i økende grad. Klientellet vi får inn er tøffere enn hva det var for bare noen år siden. Dette viser tallene fra 2014 hvor det er tydelig økning i registrerte vold- og trusselhendelser mot ansatte (Gröning, 2021). Brodal og Nilsson (2012) definerer konflikt slik: «konflikt betyr å støte sammen, - opprinnelig på det fysiske planet». I løpet av livet har alle, i større eller mindre grad, opplevd en form for konflikt. Det kan være fysisk, slik som det defineres over, men også verbalt. Konflikt kan beskrives som en prosess, hvor respekten for menneskeverdet gradvis minsker og fører til at de involverte behandler hverandre mer som objekt enn menneske. Faren for konflikt er størst når vi anser egne ideer som overlegne og at de derfor må overgå motpartens. Dette vil si at vi mister respekten for den andre involverte (Brodal og Nilsson, 2012).

Konflikthåndtering blir stadig viktigere i vår arbeidshverdag. Kravet om mindre isolasjon har økt og i mange tilfeller må vi forsøke å snakke innsatte ned for at situasjoner ikke skal eskalere. Konflikthåndtering defineres slik: «Vår evne til å forvente og oppfatte konfliktnivået i ulike situasjoner, og slik aktivt kunne håndtere påregnelige konfliktsituasjoner» (Bråten, 2011:35). Vi som profesjonelle yrkesutøvere har ansvar for å være i forkant av potensielle hendelser ved å forebygge og bruke miljøarbeid aktivt (Bråten, 2011). Å skape gode relasjoner med innsatte kan være med på å bidra til at en konflikt ikke eskalerer.

Som tidligere nevnt er kommunikasjon med på å skape relasjoner. Erfaringsmessig er mye tilstedeværelse på avdelingen derfor viktig for å skape gode relasjoner. Å ta i bruk nonverbal kommunikasjon, der man fremstår vennlig, trygg og interessert sammen med verbal kommunikasjon, som å lytte og spørre, kan det bidra til å forebygge potensielle konflikter.

Bråten (2011:90-92) skriver om fem prinsipp for kommunikasjon i konflikthåndtering, vi skal kort nevne disse. Prinsipp 1 går ut på å være tydelig når en beskjed skal gis. Å tilpasse kommunikasjonen til mottakerens evne vil være et godt utgangspunkt. Ved å gi beskjeden ansikt til ansikt, og ikke over callingsystem, kan man lettere se om den innsatte forstår

budskapet. Prinsipp 2 handler om at vi som lyttere etter beste evne skal forsøke å forstå hva den andre virkelig forsøker å fortelle oss. I samtaler med innsatte, eller andre mennesker for den saks skyld, er det ikke alltid man er like interessert i det de snakker om. Kanskje har du hørt den samme historien flere ganger før. Som profesjonell yrkesutøver er det viktig å skape relasjoner for å trygge hverdagen til deg selv og andre. Dette blant annet for å ikke skape dårlig stemning, som igjen kan føre til en konfliktsituasjon. For å holde interessen oppe kan aktiv lytting være et godt verktøy. Prinsipp 3 handler om hvordan vi formidler et budskap. Det er stor forskjell på å skulle formidle noe til en vi kjenner og en vi ikke kjenner. Er det en dårlig beskjed, for eksempel avslag på permisjon, vil vi i de tilfeller vi kjenner innsatte kunne vite hvordan han reagerer. I tilfeller der vi ikke kjenner til innsatte, er det særlig viktig at vi opptrer profesjonelt og er konkrete og unngår negativt ladede ord. Humor er også nevnt som uheldig, da vi ikke vet hvordan innsatte vil reagere. Noen forstår ikke humor, mens andre kan bli svært fornærmet og/eller forbannet. Prinsipp 4: I fengselet opplever vi ofte konflikter som bunner ut i misforståelser. Og ofte handler det om at vi, og innsatte, ikke lykkes med å skape en felles forståelse for det vi snakker om. Høyt stressnivå, språkproblemer eller psykiske lidelser kan være årsaker til dette. Prinsipp 5: kommunikasjon er samspill, hvilket betyr at for å få til et samarbeid, eller enes om noe, må vi se på hverandre som likeverdige. Dersom man ikke gjør det, og setter sine egne meninger høyest, forsvinner respekten og et samarbeid kan bli vanskelig.

3.6.1 Konfliktnivå

Bråten (2011:36.37) har delt konflikt i tre nivå.

- Lavt konfliktnivå - «situasjoner som i sin natur vil kunne ha en kime til konflikt, der en konflikt kan utvikles som følge av manglende samhandling». Situasjonen oppleves ikke truende, men det lykkes ikke med å skape en felles forståelse for situasjonen og hvordan den best mulig kan håndteres.
- Moderat konfliktnivå – «Situasjoner der profesjonelle yrkesutøvere naturlig vil kunne møte motstand».
- Høyt konfliktnivå – «Situasjoner der du vil kunne være utsatt for aggressiv eller voldelig atferd».

Alle de tre nivåene møter vi i større eller mindre grad i vår fengselshverdag, der moderat- og høyt konfliktnivå likevel er mest aktuell da situasjoner fort kan eskalere.

Konflikter kan utvikle seg gradvis fra et lavt konfliktnivå til et høyt konfliktnivå. Under er en tabell hentet fra boken til Bråten (2011:37). Her viser den de ulike stadiene i en konflikt. En konflikt kan gå fra 1-6, der konflikter er innom alle seks punktene. En konflikt kan også gå fra 1 og eskalere rett opp til 6. I slike situasjoner vil det være vanskelig å oppfatte tegn på at en situasjon kan eskalere. Som profesjonelle yrkesutøvere er det viktig å ha kompetanse til å håndtere ulike konfliktnivå – lave som høye. Med erfaring og aktiv trening kommer ofte evnen til å håndtere konflikter bedre. Da er det også lettere å kjenne igjen de ulike nivåene og kunne avverge en uønsket situasjon der innsatte blir aggressive (Bråten, 2011:37-39).

Konfliktstadier	Konfliktnivå
1. Ingen opplevd konflikt	Lavt
2. Misforståelser og uenigheter	
3. Utfordringer av din rolle som yrkesutøver	Moderat
4. Trakassering av deg som person	
5. Trusler	Høyt
6. Aggressiv/voldelig atferd	

Utviklet fra Bjørklund, 1997 med utgangspunkt i arbeidsmiljøloven § 4-3

Å være teoretisk god i konflikthåndtering er ikke nok dersom den profesjonelle yrkesutøveren ikke evner å kommunisere eller å være bevisst samspill mellom sender og mottaker. Ved å ha et bevisst forhold til samspillet mellom sender og mottaker kan vi på et tidlig tidspunkt oppfatte verbale og nonverbale tegn på om den innsatte kan komme til å bli aggressiv. Målet vil være å kunne skape en arena for felles forståelse der bevisst formidling av verbal og nonverbal informasjon er i fokus (Bråten, 2011).

3.7 Praksiseksempel

Gjennom drøftingen i neste kapittelet vil vi bruke eksempler fra praksis for å belyse teoriens relevans for hvordan fengselsbetjenten kan forebygge at «probleminnsatte» blir isolert. I eksemplene berører vi de ulike konfliktnivåene (Bråten, 2011) og ser på ulike fremgangsmåter hos fengselsbetjenten. Eksemplene som brukes er to relativt like situasjoner som ble løst forskjellig og fikk svært ulike utfall. Eksemplene er tatt fra situasjoner i ulike fengsler. I begge situasjonene var det en utenlandsk innsatt som ikke forsto kontoutskriften sin. Fengselsbetjentene som sto i de to situasjonene valgte å kontakte førstebetjenten. Førstebetjenten ble kontaktet fordi begge innsatte hadde historikk på utagering og denne

situasjonen kunne eskalere, samt at språkutfordringene var så store at det var vanskelig å forklare innsatte detaljene i kontoutskriften. Innsatte var uenig i noen trekk på kontoutskriften i dagene før handling, noe som er et kjent problem, men som sjeldent skaper de store utfordringene. Begge innsatte mente de hadde for lite penger, noe de egentlig ikke hadde da kontoutskriftene var riktig for begge. Det er i utgangspunktet ikke viktig om kontoutskriften var riktig eller ikke, det som er viktig er hvordan situasjonene ble håndtert av førstebetjentene som etter hvert overtok situasjonene. Det ble en mindre diskusjon rundt temaet og innsatte hadde vanskeligheter med å forstå hva han ble forklart også av førstebetjentene. Det var både misforståelser grunnet språkproblemer og uenigheter nettopp fordi innsatte ikke forsto det som sto skrevet i utskriften. I begge situasjoner begynte innsatte å bli synlig irritert og her kommer det store skillet i de to eksemplene. Den ene førstebetjenten, videre kalt førstebetjent 1, var åpenbart ikke var interessert i en diskusjon rundt en kontoutskrift han selv visste var korrekt. Han slo oppgitt ut med armene og avbrøt innsatte, og møtte han på denne måten, «Du er en innsatt. Vi har ikke invitert deg hit, derfor må du forholde deg til våre regler. Sånn er det bare». Den andre førstebetjenten, videre kalt førstebetjent 2, valgte en annen inngang når situasjonen var i ferd med å eskalere. Han lot innsatte snakke ferdig til tross for at innsatte hevet stemmen og gestikulerte tydelig misfornøyd med armene. Videre møtte førstebetjenten innsatte slik, «Jeg hører at vi ikke helt forstår hverandre og jeg forstår frustrasjonen din. Jeg skal forsøke å skaffe en betjent som kan språket ditt eller en tolkesamtale slik at vi kan rydde opp i dette.»

4.0 Drøfting

Hvilke faktorer kan spille inn med tanke på fengselsbetjentens yrkesutøvelse for å forebygge at «probleminnsatte» blir isolert? Som vist i teorikapittelet er det å være fengselsbetjent en kompleks jobb. Fengselsbetjenten skal balansere lover, regler og rutiner på den ene siden, med skjønn, kunnskap og gode relasjoner på den andre siden. Det er i tillegg stor asymmetri i maktforholdet mellom fengselsbetjenten og innsatte. I denne delen vil vi diskutere hvordan fengselsbetjenten i det daglige arbeidet med «probleminnsatte» kan bidra til å forebygge deres mulighet for å bli isolert.

For å belyse hva fengselsbetjenten kan gjøre i det daglige arbeidet med innsatte for å forebygge isolasjon, tar vi innledningsvis for oss kommunikasjon i konflikter. For at denne kommunikasjonen skal være god nok kreves det er form for grunnmur i fengselsbetjentens personlige egenskaper. Videre illustreres den relevante teorien knyttet til kommunikasjon, konflikthåndtering, skjønn og personlige egenskaper opp mot praksiseksemlene. Mot slutten av drøftingen belyser vi hvordan fengselsbetjenten kan arbeide for å skape gode relasjoner med «probleminnsatte», slik at færre konflikter oppstår. Ved at færre konflikter oppstår kan det føre til mindre bruk av isolasjon.

«Probleminnsatte» er oftere enn andre innsatte i konflikter og krever på ulik måte mer av fengselsbetjenten enn andre innsatte. Som nevnt over i punktet som definerer ordet «isolert», påpekes det at det her er snakk om isolasjon som følge av hensynet for opprettholdelse av ro, orden og sikkerhet. Straffegjennomføringsloven §37 får kritikk fra Rua, Smith, Horn og Nilsen (2019:59), der de skriver, «... er en sekkebestemmelse med svært vagt angitte kriterier som er problematiske i et rettsikkerhetsperspektiv». Det påpekes også at regelverket for bruken av isolasjon er fleksible og skjønnspregede, noen som gir fengselsbetjentene vide fullmakter (Rua & Smith, 2019). Dette er interessant fordi mye av de tiltakene som KDI foreslår på grunnlag av denne kritikken, er rettet mot store organisatoriske endringer som tar lang tid å endre. Vi tror at det arbeidet fengselsbetjenten gjør i møte med innsatte kan bidra til å minke antall situasjoner der ansatte i Kriminalomsorgen trenger å ta vurderinger ut ifra det allerede kritiserte og vage lovverket.

4.1 Grunnlaget for god kommunikasjon

I arbeidet med «probleminnsatte» er det noen elementer ved det å være fengselsbetjent som må være på plass. Under skal vi se nærmere på konkrete situasjoner fra praksis og på hvilke kommunikasjonsferdigheter og verktøy betjenten kan bruke i arbeidet for å hindre isolasjon.

For at verktøyene og arbeidsmetodene skal fungere godt nok er det noe som må ligge til grunn, det kreves en form for fundament av gode verdier og holdninger i fengselsbetjentens personlige egenskaper.

Det forventes at yrkesutøveren har evnen til å forutse og oppfatte konfliktsituasjoner før de eskalerer og at miljøarbeid er et viktig element i arbeidet for å oppnå dette (Bråten, 2011). For at fengselsbetjenten skal ha gode forutsetninger for å utvikle evner som kreves for å oppfatte konflikter er altså miljøarbeidet viktig. Troverdige relasjoner er en viktig faktor for at miljøarbeidet skal bli en god arena for endring (Drægebø, 2006). «Begrepet troverdige relasjoner er et samarbeidsforhold mellom innsatt og fengselsbetjent som preges av betjentens evne til empati og evnen til å uttrykke denne empatien» (Drægebø, 2006:199). Uten empati og evnen til å vise det ovenfor innsatte vil det bli vanskelig å opprette en god relasjon. Personer får ikke tillit til en maske, uavhengig av hvor belest masken er (Damsgaard, 2010). Fengselsbetjenten kan ikke kun ha kunnskaper innen konflikthåndtering, han eller hun må også være personlig i kontakten med andre mennesker, i dette tilfellet en «probleminnsatt», for å skape gode relasjoner. Damsgaard (2010) mener at yrkesutøver må kunne spille på kunnskap om kommunikasjon, men også å være personlig i samspill med den yrkesutøveren skal skape relasjoner med. For å se dette i lys av det Nymo (2006) forklarer med at den profesjonelle fengselsbetjenten alltid vil være seg selv i jobben, må fengselsbetjenten inneha de rette personlige egenskapene for at det skal ha en positiv effekt på relasjonen mellom betjent og innsatt. God kunnskap innen teori som er relevant for å håndtere innsatte holder ikke hvis betjenten mangler empati og andre personlige egenskaper. Når det er sagt er det ikke slik at en betjent som eventuelt skulle mangle elementer av personlige egenskaper for å skape relasjon til en enkelt innsatt, ikke kan skape gode relasjoner med andre innsatte. Det er ingen fasitsvar på hvordan fengselsbetjenten skal arbeide for å skape troverdige relasjoner med alle innsatte, men det å skape relasjoner er generelt svært viktig. En god relasjon kan i enkelte situasjoner være avgjørende for å lese innsatte, som Bråten (2011) påpeker.

Videre er fengselsbetjentens forhold og bevissthet rundt maktbegrepet svært sentralt. Fengselsbetjenten må hele tiden forholde seg til makt og maktutøvelse. Når fengselsbetjenten er opptatt av å forhandle istedenfor å bruke legitim makt fungerer fengselshverdagen best (Nymo, 2021). Makten vil alltid være tilstede som en asymmetri i relasjonen mellom ansatt og innsatt (Nymo, 2006). Makten til fengselsbetjenten må balanseres og brukes riktig, ikke for mye, men heller ikke for lite bruk av makt (Nymo, 2021). For at innsatte skal føle seg sett og hørt er det viktig at fengselsbetjenten har autoritet, men denne autoriteten oppnås best i et oppleves ivaretagende (Nymo, 2021).

Ved å ivareta innsattes autonomi øker forutsetningene for å skape tillitt. «Probleminnsatte» har ofte mistet tilliten til systemet. Da er det viktig at man som fengselsbetjent kan skape en tillit til tross for mangelen på tillit opp mot systemet. «Klientens tillit til sosialarbeideren kan ses på tre måter; tillit til systemet, til profesjonen og til den enkelte sosialarbeideren» (Fjørtoft & Skorstad, 2015:44). Systemet kan ses på som Kriminalomsorgen som helhet, det aktuelle fengselet eller innsattes tidligere erfaringer fra liknende systemer. Profesjonen er mer rettet opp imot fengselsbetjentyrket og hver enkelt sosialarbeider blir da hver profesjonelle fengselsbetjent. Fjørtoft og Skorstad (2015) påpeker at tilliten mellom helper og klient er i konstant utvikling, det holder ikke å skape den en gang, den må gjenskapes igjen og igjen. Den profesjonelle fengselsbetjenten kan ikke henge fra seg sine personlige egenskaper i garderoben og spille et skuespill ovenfor innsatte, da blir han eller hun gjennomskuet på et eller annet tidspunkt.

For at arbeidet til fengselsbetjenten skal ha positiv påvirkning på «probleminnsattes» risiko for å bli isolert, så bør de personlige egenskapene ligge til grunn. Det er ikke å forvente at fengselsbetjenten skal ha gode relasjoner og få tillitt hos alle «probleminnsatte», men betjenten bør ha rikelig med motivasjon for å skape relasjoner og opparbeide tillitt hos «probleminnsatte».

4.2 Kommunikasjon i konflikt

For å illustrere hvilke konsekvenser det kan ha for «probleminnsatte» dersom fengselsbetjenter ikke innehar de rette personlige egenskapene, verdiene og holdningene, samt ikke er god nok på kommunikasjon, skal vi ta for oss situasjonene fra praksiseksempelene. Vi starter med å gjøre rede for hva som kan ha ført til at situasjonen med førstebetjent 1 eskalerte. Videre tar vi for oss hvilke arbeidsmetoder førstebetjent 2 brukte for at situasjonen han var innblandet i endte annerledes.

De ulike måtene å møte innsatte på, samt ulike arbeidsmetoder fra førstebetjentene i disse eksemplene, kan gi noen indikasjoner på hvorfor situasjonene fikk så ulikt utfall.

4.2.1 Situasjonen eskalerer

I situasjonen hvor førstebetjent 1 avbrøt innsatte og svarte, «Du er en innsatt. Vi har ikke invitert deg hit, derfor må du forholde deg til våre regler. Sånn er det bare», endte situasjonen med at innsatte ble isolert. Situasjonen eskalerte raskt.

Konflikter kan eskalere gradvis fra lavt gjennom moderat og opp til høyt konfliktnivå, men det kan også eskalere rett fra nivå 1 og opp til 6. I slike situasjoner vil det være vanskelig å oppfatte tegn på at en situasjon kan eskalere (Bråten, 2011). I dette tilfellet eskalerte det ikke fra nivå 1 og rett til 6, men ved å vise at det kan eskalere raskt, kan vi få et bedre innblikk i eksempelets hendelsesforløp. Da innsatte i eksempelet ble avbrutt og møtt med førstebetjentens kommentar, ble han sint og høylytt med en gang. At situasjonen eskalerte kan både ha sammenheng med selve kommentaren, men også det nonverbale kroppsspråket førstebetjenten utviste ved å slå oppgitt ut med armene. Bråten (2011) påpeker at ved å være bevisst det nonverbale kroppsspråket kan det være med på å danne grunnlaget for god kommunikasjon. Med utgangspunkt i Bråtens (2011) modell om konfliktnivå, gikk innsatte raskt fra nivå 2, som handler om misforståelser og uenigheter, til nivå 4, som innebærer trakassering av yrkesutøveren som person. Innsatte hoppet altså over nivå 3 og gikk rett til nivå 4. Etter å ha vært stygg og ufin i munnbruken mot førstebetjenten økte innsattes aggresjon og han gikk inn i nivå 5, som innebærer trusler. Som profesjonelle yrkesutøvere er det viktig å ha kompetanse til å håndtere ulike konfliktnivå – lave som høye (Bråten, 2011). I dette eksempelet klarte ikke førstebetjenten å håndtere det lave konfliktnivået godt nok, dette kan ha ført til at situasjonen eskalerte raskt til høyt konfliktnivå. I følge litteraturen er det mye han burde og kunne gjort annerledes for å lykkes bedre enn det som ble tilfellet. Førstebetjenten avbrøt innsatte med en kommentar som kan ha medført at innsatte føler enda større asymmetri i maktforholdet. Forskere har funnet ut at bruken av makt, med tanke på streng håndhevelse av regelverk, er mest utbredt der hvor relasjonen mellom betjenten og innsatte er dårligst (Nymo, 2021). Det var lite som tydet på en god relasjon mellom førstebetjent 1 og innsatte ut ifra førstebetjentens kommunikasjon.

I følge prinsippene innen konflikthåndtering (Bråten, 2011) har førstebetjent 1 flere mangler som strider i mot litteraturen i sitt møte med innsatte. Førstebetjenten avbrøt innsatte som prøvde alt han kunne å bli forstått. Prinsipp 2 beskriver at man etter beste evne skal forsøke å forstå hva innsatte vil formidle og vise interesse for samtaleemnet (Bråten, 2011). Ved å avbryte innsatte viste førstebetjenten hverken interesse eller hadde spesielt god evne til å forstå. Det kan virke som om det faktum at kontoutskriften faktisk var riktig, var viktigere enn det å løse konflikten. Faren for konflikt er størst når vi anser egne ideer som overlegne og at de derfor må overgå motpartens, da mister vi respekten for den andre involverte (Brodal og Nilsson, 2012). Førstebetjenten kan ha rett i at selve kontoutskriften var korrekt, men kommunikasjonen om det kunne blitt gjort på en mer empatisk måte. Ifølge prinsipp 3 skal yrkesutøveren formidle et budskap på en god og riktig måte. Ved å vise så tydelig ovenfra og

ned holdning som førstebetjenten gjorde, ble maktforholdet enda skjevare enn det behøver å være mellom betjent og innsatt. Den unødvendige skjevheten i maktforholdet kan ha ført til at innsatte ikke ble interessert i noen gjensidig forpliktelse, som Hanssen og Røkenes (gjengitt i Bråten, 2011) påpeker som så viktig. Det faglige skjønnet (Hanssen et al, 2015) blir heller ikke brukt godt nok, det å skulle argumentere over fengselets regler og rutiner må være bedre begrunnet enn «sånn er det bare». Som Nortvedt (gjengitt i Hanssen et al, 2015) påpeker, må også de moralske og etiske dimensjonene understrekes for å få en helhetlig forståelse av det faglige skjønnet. Førstebetjenten viste lite kunnskap om etiske verdier og prinsipper og empati, dette påvirker dømmekraften og dermed avgjørelsen. I tillegg var plattformen for å skape et samarbeid, som prinsipp 5 (Bråten, 2011) tar for seg, svært dårlig. Da bør vi se på hverandre som likeverdige. Dersom man ikke gjør det, og setter sine egne meninger høyest, forsvinner respekten og et samarbeid kan bli vanskelig. I prinsipp 4 står det at yrkesutøveren skal gjøre sitt beste for å skape en felles forståelse av temaet for nettopp å hindre misforståelser (Bråten, 2011). Førstebetjenten virket ikke særlig interessert i å høre på innsatte, men avbrøt han. Førstebetjenten virket heller ikke særlig interessert i felles forståelse, fordi han visste at kontoutskriften var riktig, ergo hans oppfatning ble viktigere og viktigere enn innsattes. I tillegg var klarte ikke førstebetjenten å legge frem budskapet sitt på en god og empatisk måte, samt at samarbeidet var nærmest ikke-eksisterende.

I eksempelet kommer det frem enten mangler innen kommunikasjonsferdigheter, eller manglende vilje til å bruke det. Er det manglende kunnskaper og ferdigheter som er tilfellet, kan dette læres. Å være teoretisk god i konflikthåndtering holder ikke dersom den profesjonelle yrkesutøveren ikke evner å kommunisere eller å være bevisst samspill mellom avsender og mottaker (Bråten, 2011). Kommunikasjon har i senere tid blitt en av modulene på KRUS, slik at betjenter, enten på skolen eller i øving på jobb, får testet og utviklet sine ferdigheter og kunnskaper på området. Til tross for at fengselsbetjenter har samme utdanning og i utgangspunktet bør ha de samme kunnskapene innen generell kommunikasjon, så lykkes det ikke alltid. Dersom førstebetjent 1 manglet vilje eller skjønn til å bruke kunnskapene og ferdighetene innen kommunikasjon er det annerledes. Verdier og holdninger som ikke samsvarer med Kriminalomsorgens verdier og holdninger, kan ikke samsvare med profesjonell yrkesutøvelse (Nymo, 2021). Samtidig hevder Nymo (2021) at selv om menneskers verdier er ganske faste, kan de bevisstgjøres ytterligere og bli tydeligere for den enkelte gjennom utdanning. Sett i lys av eksempelet tyder mye på at manglene evne til å vise empati, forståelse og å ha dårlig holdninger til makten man besitter som fengselsbetjent,

spiller negativt inn på kommunikasjonen med innsatte. I eksempelet over hadde denne mangelen så alvorlige konsekvenser for innsatte at det førte til isolasjon.

4.2.2 Situasjonen tok en annen vending i positiv grad

Konflikter med lavt konfliktnivå er situasjoner som kan ha en kime til konflikt eller at en konflikt kan utvikle seg grunnet manglende samhandling. Situasjonen oppleves ikke truende, men det lykkes ikke med å skape en felles forståelse for situasjonen og hvordan den best mulig kan håndteres (Bråten, 2011). Begge eksemplene fra praksis vil i startfasen typisk være en situasjon med lavt konfliktnivå. Førstebetjent 2 valgte å møte den innsatte med å forsøke å hjelpe. Førstebetjenten var ikke fokusert på at kontoutskriften var riktig, han var mer opptatt av å løse situasjonen, det kan ha sørget for at situasjonen aldri eskalerte. Bråten (2011) påpeker viktigheten av at yrkesutøvere kan oppdage potensielle konflikter før de eskalerer, noe som i aller høyeste grad var tilfellet her. Førstebetjenten leste situasjonen dit hen at han forsto at det kunne eskalere, og lot derfor innsatte snakke ferdig. Førstebetjenten brukte bevisst aktiv lytting for å vise interesse og forståelse ovenfor innsatte. Førstebetjentens tilnærming er noe som helt klart var en empatisk måte å møte en person. Personer som er i grenseland behøver en kontakt som kommer fra en empatisk holdning fra hjelperen (Brudal, 2014). Brudal (2014) påpeker også at når personer i en vanskelig situasjon har det vondt, ønsker de å bli sett, de forventer at hjelperen kjenner seg igjen i utfordringene og ønsker å hjelpe. Bråten (2011) skriver at aktiv lytting er spesielt viktig i yrker hvor man ofte møter på konflikter. Denne empatiske tilnærmingen innebærer at førstebetjenten prøver å forstå innsatte ved å formidle at innsattes opplevelser er forståelig sett fra hans perspektiv, akkurat slik som Brudal (2014) påpeker at er så viktig med personer i grenseland. Lykkes vi med en empatisk tilnærming vil det kunne skape en opplevelse av gjensidig forpliktelse, i følge Hanssen og Røkenes (gjengitt i Bråten, 2011). I denne situasjonen lyktes det å skape en gjensidig forpliktelse, da innsatte roet seg ned og var fornøyd med svaret, til tross for at han enda ikke hadde fått et konkret svar på den aktuelle kontoutskriften. Emosjonelt arbeid er en annen form for kommunikasjonsform førstebetjenten klarte godt i denne situasjonen. Dette er relevant fordi emosjonelt arbeid er svært viktig der det kreves at yrkesutøver fremkaller bestemte følelsesmessige tilstander hos klienten, som trygghet og verdighet (Vabø, 2021). Tjenestemenn bør i møte med innsatte med ustabile trekk som utagerer være følelsesmessig nøytrale og gi uttrykk for aksept for innsattes smerte (Rosenqvist, 2021). I henhold til litteraturen gjorde førstebetjent 2 gode vurderinger hva gjelder en rolig, forståelsesfull og empatisk tilnærming til innsatte.

Det kan tyde på at førstebetjent 2 hadde kunnskap om toleransevinduet. Fængselsbetjenter bør selv reflektere over det å være innenfor sitt eget toleransevindu. Dette henger sammen med at fængselsbetjenten gjennom hele yrkeskarrieren bør reflektere over hvem han eller hun er som fængselsbetjent, da den profesjonelle identiteten er dynamisk, den uttrykker betjentens refleksjoner over kunnskaper i egen praksis (Nymo, 2021).

«Probleminnsatte» utfordrer betjentene oftere og mer enn andre innsatte, for å da kunne håndtere disse situasjonene godt bør en selv være bevisst eget toleransevindu. Det krever ofte bruk av godt skjønn og god dømmekraft i utfordrende situasjoner. Den viktigste brikken for at skjønnnet håndteres ansvarlig og riktig handler om yrkesutøverens kompetanse (Vabø, 2021). Kunnskap om etiske verdier og prinsipper, erfaring og empati, i kombinasjon med god dømmekraft spiller en viktig rolle for å ta en kompetent beslutning, samt at yrkesutøveren selv bør være i rett sinnelag for å handle på en moralsk kompetent måte (Hanssen et al, 2015). Det rette sinnelaget er kjernen i å være innenfor eget toleransevindu. Altså innenfor grensene av det du tåler av egen følelser (Eggen, 2016). Det er i toleransevinduet man er mest oppmerksom og mest mottakelig for kommunikasjon, hevder Siegel (gjengitt i Nordanger & Braarud, 2014). Etersom førstebetjenten selv var innenfor sitt toleransevindu klarte han å bruke godt skjønn, både faglig skjønn (Hanssen et al, 2015) og moralsk skjønn (Nortvedt, gjengitt i Hanssen et al, 2015). Ved at fængselsbetjenten er innenfor eget toleransevindu vil sannsynligheten øke for at han eller hun tar en kompetent beslutning i samspill med «probleminnsatte». I forlengelse av at førstebetjent 2 er innenfor eget toleransevindu, kan det tyde på at innsatte, gjennom førstebetjentens andre-regulering, også er innenfor sitt toleransevindu. Ved at førstebetjenten har kunnskap om viktigheten av andre-regulering, kan det ha ført til at situasjonen ikke eskalerte slik som i eksempelet med førstebetjent 1. Dømmekraften førstebetjent 2 utviste var sentral for at innsatte forholdt seg relativt rolig og dermed fikk den hjelpen han ønsket. Han vil ikke få det svaret han ønsket med tanke på kontoutskriften. Men når begge partene i konflikten etter hvert får en felles forståelse for temaet, kan førstebetjenten benytte sitt faglige og moralske skjønn for å argumentere for sin og fængselets side av saken.

Førstebetjent 2 lykkes også innenfor flere av Bråtens (2011) prinsipper om kommunikasjon i konflikthåndtering. I tillegg til det å vise interesse for det innsatte prøvde å formidle, gjennom aktiv lytting, forstod førstebetjenten at kombinasjonen mellom innsattes historikk og språkproblemene kunne føre til videre uenighet og misforståelser slik at situasjonen eskalerte. Derfor ville han samarbeide og vise ovenfor innsatte at han ville hjelpe. Dette er i henhold til det Bråten (2011) påpeker i prinsipp 4 og 5. Førstebetjenten inntok i

eksempelet en konflikthåndteringsstil som kan karakteriseres som en *samarbeidende stil* (Stenshol, 2006). Det påpekes at i denne stilen for konflikthåndtering vil en løsning føles som en vinn-vinn situasjon for begge parter (Stenshol, 2006). Innsatte følte det som en seier fordi han ble hørt og tatt alvorlig, mens for førstebetjenten var det en seier fordi situasjonen ikke eskalerte. Førstebetjenten viste godt skjønn ved å ha en samarbeidende konflikthåndteringsstil. Førstebetjenten viste kunnskaper innen ulike kommunikasjonsverktøy, aktiv lytting, tolerasevinduet, innsattes historikk, samtidig som han gjorde dette på en empatisk og god måte.

4.2.3 Alle situasjoner er unike og bør ses på individuelt

Det er viktig for oss å understreke at til tross for at eksemplene er relativt like i sin natur, er det umulig å sammenlikne dem helt. Det er mange variabler som gjør at det ikke er gitt at måten førstebetjent 2 løste situasjonen på, ville løst situasjonen førstebetjent 1 sto i. Dette kan underbygges med det Grimen og Molander (gjengitt i Eide & Kronstad) peker på, hvor skjønn og de vurderingene som gjøres i praksis for å komme til riktig konklusjon må sees i hvert enkelt tilfelle. Innenfor rammene av straffegjennomføringslovens formål, Kriminalomsorgens menneskesyn, verdier, prinsipper og etiske retningslinjer kan en situasjon tolkes ulikt og gi flere ulike svar og løsninger (Nytrøen, 2021). Allikevel er det stor sannsynlighet for at den empatiske inngangen førstebetjent 2 benyttet vil føre til mindre isolasjon enn den inngangen førstebetjent 1 valgte.

4.3 Færre konflikter, mindre isolasjon – relasjonsbygging gjennom kommunikasjon

Over har vi sett på hvordan fengselsbetjenten kan jobbe for å forebygge isolasjon blant «probleminnsatte» i en konflikt. For å forebygge isolasjon blant «probleminnsatte» er det viktig å gjøre mer enn å dempe konflikter. Erfaringsmessig er det mindre isolasjon der hvor det er lite konflikter. For å forhindre konflikter er det viktig med gode relasjoner til innsatte, noe som gjøres ved å ha fokus på den dynamiske sikkerhet. Ved å jobbe med relasjoner er det større sannsynlighet for å løse, begrense og håndtere konflikter (Normann, 2021).

Fengselsbetjenten har ansvar for å være i forkant av potensielle hendelser ved å forebygge og bruke miljøarbeid aktivt (Bråten, 2011). Troverdige relasjoner er en viktig faktor for at miljøarbeidet skal bli en god arena for endring (Drægebø, 2006). Dette kan ses i lys av det Snertingdal og Nymo (2021) beskriver som fengselsbetjentens behov for relasjonskompetanse, som innebærer kunnskaper og ferdigheter ved å lytte og ta innover seg

det andre sier. Fængselshverdagen handler heldigvis om mye annet enn konflikter. Nytrøen (2021) påpeker at til tross for å ha opplevd og sett mye negativt gjennom karrieren, så er det langt flere positive enn negative hendelser. Det er viktig at fængselsbetjenten benytter seg av den tiden der «probleminnsatte» ikke er i grenseland eller utenfor toleransevinduet for å skape gode relasjoner. Så hva skal til for at det skal oppstå færre konflikter med «probleminnsatte»? Vi skal gjøre rede for noen kommunikasjonsverktøy som kan være relevante for fængselsbetjenten i møtet med «probleminnsatte». Videre skal vi se på om det kreves andre ferdigheter fra fængselsbetjenten for å få den nødvendige tillitten fra, og relasjonen til «probleminnsatte».

4.3.1 Kommunikasjonsverktøy i møtet med «probleminnsatte»

Innledningsvis har vi forklart at «probleminnsatte» er innsatte som utfordrer betjentene litt mer enn andre innsatte. «Probleminnsatte» blir også oftere isolert etter straffegjennomføringsloven §37 grunnet egen oppførsel. Innsatte har generelt dårligere oppvekstvilkår enn ellers i befolkningen (Revold, 2015, Cramer, 2014) og flere innsatte har psykiske lidelser enn ellers i befolkningen (Hopkin, G, et al. 2018). Så mange som 46 % av de som tidligere hadde vært innsatt hadde blitt mishandlet (Revold, 2015). Det er større risiko for å bli traumatisert i barndom og oppvekst, spesielt når de traumerelaterte hendelsene skjer i nære relasjoner (Hagen, 2016). Dette kan det tyde på at det er et stort antall innsatte med traumer. Cramer (2014) finner at det er en betydelig større andel psykisk syke i fængsel enn ellers i befolkningen, samt at de innsatte ofte har flere psykiske lidelser samtidig. Det er viktig å se disse tallene i sammenheng med hvem de innsatte som utfordrer fængselsbetjentene er. Når vi vet at utfordringene «probleminnsatte» ofte har er bl.a. traumer og psykiske lidelser, er det relevant å se hva litteraturen sier om hva mennesker som har slike utfordringer trenger for å bygge relasjoner. I møtet med psykisk syke innsatte er det flere ting som er viktig. Rosenqvist (2021) har listet opp viktige elementer i samhandling med psykisk syke, vi skal ta for oss noen av punktene. Hun påpeker at det først og fremst er viktig å vise respekt og genuin interesse for mennesket du er i samhandling med. Videre er det viktig å huske på at mange av disse innsatte har opplevd mange skuffelser og avvisninger, slik at en vanlig mekanisme kan være å avvise betjenten for å spare seg selv for ny skuffelse. Samt at mange vil trenge lang tid for å bli trygg på en ny person. Rosenqvist (2021) påpeker videre at det er riktig og være direkte i kritiske kommentarer, samtidig som man sier noe positivt. Det å være direkte samsvarer med det Storm (2009) refererer til som «sammensnakk», slik kommunikasjon skjer når hjelperen tør å være konfronterende samtidig som han eller hun viser respekt og ikke

utviser makt ovenfor pasienten. Når det gjelder innsatte med traumer er det viktig at betjenten har kunnskap om toleransevinduet. Siegel (gjengitt i Nordanger & Braarud, 2014) mener at sosial kontekst spiller inn på grensene i toleransevinduet og at de fleste tåler mer med noen de er trygge på.

Videre skal vi se nærmere på aktuelle kommunikasjonsverktøy fengselsbetjenten kan og bør ta i bruk i samhandling med «probleminnsatte» for å skape bedre grunnlag for gode relasjoner ut ifra de konkrete elementene som er viktig i møtet med «probleminnsatte». Motivasjon og etablering av relasjoner er sentrale faktorer en fengselsbetjent bør ha for å tilrettelegge både for god sikkerhet og for endring (Snertingdal & Nymo, 2021). Fengselsbetjenter uttrykker at de føler de mestrer kommunikasjon og praktiske ferdigheter innen relasjonsbygging som kontaktbetjenter (Hjellnes, 2021). Ved at betjenten føler han eller hun mester disse ferdighetene ligger forholdene til rette for å møte «probleminnsatte» på en god måte. «Probleminnsatte» er innsatte som i større grad enn andre innsatte blir flyttet mellom avdelinger grunnet isolasjon, eller mellom ulike fengsler grunnet sin oppførsel og historikk. Det vil si at de oftere enn andre må starte relasjonsbyggingen på nytt, noe som er i tråd med det Rosenqvist (2021) påpeker om gjentatte skuffelser og at det trengs god tid for å skape trygghet i relasjonen.

Samarbeid, omsorg og aksept er kjerneverdier den profesjonelle fengselsbetjenten kan bruke allerede når innsatte møtes til innkomstsamtalen, og er ifølge Rosdahl (2013) essensen i MI. MI som et verktøy kan være relevant til vår problemstilling fordi «probleminnsatte» kan ha godt utbytte av å bli møtt på denne måten, ikke med en innstilling om at her kommer et problem. «Probleminnsatte» har ofte andre behov for å fungere i et fellesskap enn mange andre innsatte. MI vil derfor være et godt verktøy for at denne gruppen innsatte skal få uttrykt sine ønsker ut ifra egne behov. Ettersom MI er en samtale mellom to eksperter, der innsatte er ekspert på seg selv (Rosdahl, 2013), øker det sannsynligheten for å få frem de utfordringene som faktisk er relevante. Dette kan ses på som en form for brukermedvirkning, der essensen er å vektlegge og styrke innsattes innflytelse over egne behov (Storm, 2009). MI legger også forholdene godt til rette for å skape gode relasjoner med innsatte. En av de store ulempene med MI er at det er tidkrevende. Det å gjennomføre gjentatte samtaler med innsatte for å virkelig få utbytte av prosessen er ikke i tråd med den aktuelle bemanningen i fengslene. Selv om MI er tidkrevende og vanskelig å gjennomføre i sin helhet i en fengselshverdag, er det mange positive aspekter ved MI som fengselsbetjenten kan ta med seg i møtet med «probleminnsatte». Det å se innsatte som eksperten på seg selv, ha respekt for innsatte og å vise genuin interesse, som er viktig i MI, er også et av tipsene Rosenqvist (2021) kommer

med for å møte psykisk syke innsatte på en god måte. Samtidig som Rosdahl (2013) påpeker viktigheten av at fengselsbetjenten kun er ekspert på det faglige og ikke på innsatte, mener Fjørtoft & Skorstad (2015:35) at «det som kjennetegner forholdet mellom klient og profesjonell er at den profesjonelle har bedre forutsetninger for å forstå klientens problem enn klienten selv». Det er viktig å understreke at vi ikke viser motstridende påstander fordi en av dem er feil, vi viser dem for å belyse hva som kreves i MI. Det kreves gode kunnskaper og ferdigheter for å gjennomføre MI på en god måte. Argumentering og overtalelse fra rådgiver om hvor nødvendig eller ønskelig en forandring er, fører ofte til forsvar og motstand fra klienten (Fjærstad & Børtveit, 2006). Videre forklarer Fjærstad og Børtveit (2006) at de fleste gjør endringer når de selv bestemmer seg for det. Når man jobber for å oppnå endring, kan ikke endring kreves, det handler om å skape rom for å utvikle seg og nå målene sine (Walderhaug, 2021). Disse tankene om endring henger tett sammen med grunntanken i MI.

Empatisk kommunikasjon er et annet verktøy som kan tas i bruk for å møte «probleminnsatte» på en god måte. Empatisk kommunikasjon kan, i likhet med MI, bidra til mestring hos innsatte ved at han eller hun får styrke og muligheter til å hjelpe seg selv (Brudal, 2014). Empatisk kommunikasjon bidrar også i sterk grad til at betjenten skal bruke aktiv lytting og ha en empatisk tilnærming til innsatte. Brudal (2014) påpeker at erfaringene gjort om bruken av empatisk kommunikasjon handler mye om å få frem mestring og styrke hos pasienten. Det å styrke mestringsfølelsen til innsatte er relevant med tanke på det Rosenqvist (2021) skriver om at psykisk syke innsatte gjentatte ganger har opplevd skuffelser og avvísninger. Mestring og styrke hos innsatte kan føre til tillitt og trygghet til betjenten.

4.4 Har betjenten behov for større rom for skjønnsutøvelse i en fellesskapsavdeling?

Å skulle skape tillitt og relasjon til «probleminnsatte» er ikke alltid så enkelt som å benytte MI eller empatisk kommunikasjon. Disse verktøyene er helt klart relevante, men ikke alltid avgjørende. Med fokuset rettet mot å forebygge isolasjon er det relevant å se i retning av de isolasjonsreducerende tiltakene og hvor de benyttes. Dette er tiltak som skal iverksettes der hvor innsatte er isolert. Der hvor innsatte er isolert, i restriktive avdelinger, er samhandlingen ofte alene med fengselsbetjenten, uten andre innsatte. På restriktive avdelinger er det tilrettelagt for at hver enkelt betjent skal kunne vurdere og bruke skjønn for å minimere skadevirkningene av isolasjonen ut ifra hver enkelt innsattes behov. Det gis muligheter gjennom rutiner for å kunne leve opp til Kriminalomsorgens mål om å isolere mindre. I en fellesskapsavdeling derimot, der er det mange andre innsatte sammen, hvor hver enkelt har

sine egne unike behov. Det er naturligvis vanskeligere for fengselsbetjenten å tilrettelegge for hver enkelt innsatt i et fellesskap. Det handler ikke om at alle skal få alt de vil, men det handler om å forebygge isolasjon blant en utsatt gruppe innsatte. For at «probleminnsatte» ikke skal bli isolert må han eller hun fungere sammen med alle de andre innsatte. For at dette enklere skal være mulig å oppnå, bør det tilrettelegges for at fengselsbetjenten har større rom for skjønnsutøvelse også i fellesskapsavdeling.

Fengselsbetjentens rolle som det Vabø (2021) omtaler som en bakkebyråkrat er både viktig og vanskelig med tanke på å skulle forebygge isolasjon blant «probleminnsatte» i en fellesskapsavdeling. I et fellesskap er betjenten en bakkebyråkrat ved at han eller hun må arbeide i gråsoner mellom å være forståelsesfull og empatisk ovenfor «probleminnsatte», samtidig som de skal balansere lover, regler og rutiner som gjelder for alle innsatte i avdelingen. Skjønnsutøvelse er relasjonell, det forklares med at relasjonen både ansatt til innsatt og ansatt til systemet spiller en rolle i vurderingen av situasjonen (Naumann, 2021). Fengselsbetjenten er den som i det daglige møter innsatte og den som oftest havner i en mellomposisjon mellom forvaltningens krav og innsattes forventinger og ønsker (Nytrøen, 2021). Fengselsbetjentens skjønn avgjør hvilke idealer som forlates og hvilke som realiseres ut ifra egne strategier de selv har utarbeidet i møtet med ulike innsatte. Strategiene kan bestå i å utarbeide arbeidsformer og rutiner som favoriserer visse type klientgrupper (Vabø, 2021). Det er ingen fasit i hvilke arbeidsformer som fungerer for å skape relasjon med «probleminnsatte». Erfaringsmessig er det et fåtall betjenter som klarer å få god relasjon til «probleminnsatte». For å opparbeide en relasjon til de som er vanskelig å få relasjoner med kan det være lurt å tenke litt utenfor boksen. Eide og Kronstad (2021) refererer til begrepet *taus kunnskap*, et begrep som betegner kunnskap som ikke kan beskrives med ord eller defineres. I samspill med «probleminnsatte» kan den tause kunnskapen være relevant fordi den kan føre til at enkelte betjenter klarer å skape relasjon til de innsatte som få andre klarer, uten å kunne sette ord på hvorfor de klarer det. Hva den tause kunnskapen gjelder er helt individuell og kan ikke nødvendigvis gjentas med en annen innsatt eller fra en annen betjent.

Rosenqvist (2021) påpeker viktigheten med å respektere de kollegaene som har opparbeidet et godt forhold til innsatte med psykiske lidelser. I tillegg viser erfaring at innsatte med traumer ofte er selektive med hvem i personalgruppen de har tillitt til (Hagen & da Silva, 2016). Istedenfor at den ene betjenten som har opparbeidet seg en god relasjon til «probleminnsatte» skal kjempe mot rutiner og regler, bør det gis større rom for skjønnsutøvelse ovenfor «probleminnsatte» i fellesskapsavdelinger, for å redusere isolasjon. Betjenten som må kjempe mot fellesskapsavdelingens idealer kan oppleve at disse idealene er

ødeleggende for «probleminnsatte». Det forklares av Vabø (2021) som at ledelsen kan måtte gjøre tiltak og endringer fordi bakkebyråkratene stadig tar avgjørelser som strider med idealene. Disse endringene er ineffektive mener Lipsky (gjengitt i Vabø, 2021), da de begrenser bakkebyråkratens selvstendige beslutninger. Videre påpekes det (Vabø, 2021) at generelle tiltak for klientenes beste er selvmotsigende fordi forvaltningen ikke vet hva hver enkelt trenger. Dette er relevant fordi «probleminnsatt» kan trenge at fengselsbetjenten ser akkurat han eller hun, ikke at en samlet betjentgruppe behandler alle likt. «Først bruker vi hodet, dernest reglementet» (Karlsen gjengitt i Nymo, 2021:61), dette er et sitat fra en førstebetjent, som alltid opptrådte respektfullt, men brukte hodet før reglementet. Nymo (2021) forklarer videre at han var en respektert førstebetjent, trygg i tjenesten og fast ansatt, og at det ikke er enkelt for alle å utfordre praksisen på denne måten. Allikevel er det viktig å stille seg spørsmålet om det også er forskjellsbehandling å behandle alle innsatte likt.

I forlengelse av om det bør gis rom for mer skjønnsutøvelse fra fengselsbetjenten i en fellesskapsavdeling er det viktig å stille spørsmålet om ansvarliggjøringen av skjønnet og om det utelukkende er positivt for alle. Vabø (2021) skriver, hvis yrkesutøverens autonomi er en strukturell nødvendighet for velferdsorganisasjonene, hvordan skal man sikre at skjønnet forvaltes ansvarlig? Hun mener at den viktigste delen av svaret på det, ligger i yrkesutøverens kompetanse (Vabø, 2021). Fengselsbetjentens kompetanse har vi beskrevet både i teorikapittelet og drøftet over. Til tross for at det forventes en viss kompetanse av den profesjonelle fengselsbetjenten, er det allikevel mulig å forstå dersom ledelse i forskjellige ledd i Kriminalomsorgen har betenkeligheter med å gi for mye rom for skjønn. Gjennom bakkebyråkratenes prosesser om hvilke idealer som skal reduseres for at andre idealer kan realiseres, så styrer de politikken, fordi summen av innsatsen deres får politiske konsekvenser (Vabø, 2021). Med det utgangspunktet er det lett å forstå om ikke hver enkelt fengselsbetjent får for mye rom for bruk av skjønn i alle situasjoner. Det er mange fengsler med ulike utfordringer, i hvert fengsel er det mange betjenter i turnus, i tillegg til at det ofte veksles mellom avdelinger betjentene jobber i. Denne usikkerheten i bemanning bidrar til at det kan vanskeligjøres å lage klare retningslinjer for skjønnsutøvelse i en fellesskapsavdeling som skal passe for alle anstalter og alle avdelinger.

Til tross for usikkerheten rundt det store organisatoriske bildet, bør det diskuteres om hvorvidt det er på tide med en endring i holdningene og synet rundt «probleminnsatte» og hvordan fengselsbetjenter tilnærmer seg å arbeide med denne gruppen innsatte, spesielt med tanke på å forebygge isolasjon. Ved å ha noe mer toleranse og respekt ovenfor den kollegaen som mestrer «probleminnsatte», til tross for at han eller hun kanskje går litt på siden av

avdelingens rutiner, kan det føre til at færre innsatte blir isolert. Denne holdningsendringen kan føre til at flere betjenter tør å bruke sin kompetanse og sitt skjønn for å forebygge isolasjon. Hvis Kriminalomsorgen skal nå målet om mindre isolasjon bør fokuset endres fra kun isolasjonsreducerende tiltak, til noe mer proaktivt som isolasjonsforebyggende tiltak.

5.0 Avslutning

Kriminalomsorgen har blitt kritisert for isolasjonsbruken av blant annet Sivilombudsmannen. Dette har ført til at Kriminalomsorgen har rettet fokuset mot å bedre problemet. Tiltakene er etter vår oppfatning rettet mest mot de innsatte som allerede er isolert, for å begrense deres isolasjonsskader. I tillegg skal isolasjonsreducerende tiltak registreres for å gi KDI oversikt over isolasjonsbruken. Disse tiltakene er åpenbart viktige for å redusere isolasjonsbruken, men vi opplever at jobben med å forebygge at innsatte blir isolasjon er lite prioritert i tiltakene. Det bør være mer fokus på å være proaktiv, ved å forebygge isolasjon, ikke kun se på de som allerede er isolert.

Drøftelsen er delt i to, der den første delen handler om kommunikasjon i konflikt og den andre om kommunikasjon for å unngå konflikt. I første del gjøres det rede for grunnlaget for god kommunikasjon. For å belyse litteraturen vi bruker om kommunikasjon og konflikthåndtering har vi benyttet eksempler fra egen praksis for lettere å gi leser forståelse. Delen som omtaler kommunikasjon i konflikt er delt opp i en situasjon som lykkes og en situasjon som ikke lykkes i å forebygge isolasjon. Ved å dele det opp slik kan leser se hvilken måte å tilnærme seg innsatte på, som i dette tilfellet var mest vellykket. Ut ifra eksemplene kan det tyde på at fengselsbetjentens kommunikasjon i en konflikt med «probleminnsatte» kan ha betydning for utfallet av situasjonen. I andre del av drøftelsen har vi belyst viktigheten av å ikke bare kunne håndtere konflikter, men også hvordan fengselsbetjenten gjennom kommunikasjon og skjønn kan bidra til at konflikter ikke oppstår. For å bidra til at konflikter ikke oppstår har vi vist til kommunikasjonsverktøyene empatisk kommunikasjon og MI. Vi har gjort rede for hvordan verktøyene er verdifulle i relasjonsbygging for å redusere antall konflikter. Videre ser vi også på hvor vidt det kan og kanskje bør gis rom for større skjønnsutøvelse fra fengselsbetjenten i fellesskapsavdelingene for å forebygge at «probleminnsatte» blir isolert.

Vår avgrensning gjorde at vi så bort ifra ressurser, ledelse og lovendringer, slik som Sivilombudsmannen i stor grad vektla i sin rapport. Likevel bør det nevnes at «probleminnsatte» ofte trenger mer enn hva en fengselsbetjent kan tilby. Ofte er ikke tilbudet til innsatte hva gjelder helsehjelp, sosiale tilbud, programvirksomhet og lovgivning i henhold til «probleminnsattes» utfordringer og behov. Når det er sagt kan også fengselsbetjenten tilby mye mer enn hva mange faktisk gjør. I tillegg ser vi at mange betjenter kan utvikle seg i måten de tilnærmer seg «probleminnsatte» både gjennom verdier og holdninger, men også kunnskap, ferdigheter og skjønn. Videre har vi gjort rede for at det med fordel kan gis større

rom for skjønnsutøvelse for de betjentene som har en god relasjon til «probleminnsatte» for å forebygge at akkurat denne innsatte blir isolert.

Vi har forsøkt å svare på hvordan fengselsbetjenter kan arbeide for å forebygge at «probleminnsatte» blir isolert. I forforståelsen beskrev vi valg av problemstilling ut ifra vårt ulikt syn på tilnærming til «probleminnsatte». Gjennom skrivingen og diskusjoner underveis, samt relevant litteratur, har vi fått bedre forståelse for den andres synspunkt. Når det er sagt er vi fortsatt ikke. Vi har fått en felles forståelse for hverandres synspunkter, men vi er fortsatt uenig i hva som er den beste tilnærmingen. Arbeidet med oppgaven og felles forståelse av tema har medført at vi i vår daglige praksis reflekterer mer over den andres tilnærming.

Litteraturliste

Barth, T, Børtveit, T, Prescott, P (2013). *Motiverende intervju: samtaler om endring* (1.utg.) Oslo: Gyldendal Akademisk.

Brodal, H. & Nilsson, L. (2012) *Konflikter. Hva vil de lære oss*. Antropos Forlag, Oslo

Brudal, L. H. (2014). *Empatisk kommunikasjon*. Gyldendal Norsk Forlag AS

Bråten, O. A (2011). *Håndbok i konflikthåndtering* (1.utg.) Høyskoleforlaget

Bukten, A., Stavseth, M. R., Skurtveit, S., Kunøe, N., Lobmaier, P., Lund, I. O. Clausen, T. (2016). *Rusmiddelbruk og helsesituasjon blant innsatte i norske fengsler. Resultater fra the norwegian offender mental health and addiction study*. Rapport 2. Universitet i Oslo

Cramer, V. (2014). *Forekomst av psykiske lidelser hos domfelte i norske fengsler*. Kompetansesenter for sikkerhets-, fengsels- og rettspsykiatri. Helseregion Sør-Øst.

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. (6.utg). Gyldendal akademisk.

Damsgaard, H., L. (2010) *Den profesjonelle sosialarbeider*. Cappelen Damm AS

Drægebø, H. (2006). Miljøarbeid i fengsel. I E. Larsen (red.), *Fengslet som endringsarena*. (KRUS håndbok 3/2006. Oslo: KRUS.

Eggen, I. (2016). Vold i nære relasjoner fra en pasients perspektiv – Et barn fjerner seg fra virkeligheten, forneker egne erfaringer og blir en syk voksen. I Hagen, M. B., Da Silva, A. B. & Thelle, M. I. (red.) *Traumebevisst omsorg i psykisk helsearbeid – fra et tilknytningsteoretisk perspektiv*. Universitetsforlaget

Eide, H. & Kronstad, M. (2021). Kunnskapsgrunnlaget i fengselsbetjentens profesjonalitet. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K. (red.) *Kunnskapsbasert straffegjennomføring i kriminalomsorgen i Norge*. Fagbokforlaget

Fjærstad, K. & Børtveit, T. (2006) Motiverende samtale (MI). I E. Larsen (red.), *Fengslet som endringsarena*. (KRUS håndbok 3/2006), Oslo: KRUS.

Gröning, L. (2021). Juridiske perspektiv på endringer i fengselspopulasjonen. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K. (red.) *Kunnskapsbasert straffegjennomføring i kriminalomsorgen i Norge*. Fagbokforlaget

Hagen, M. B. (2016). Tidlige alvorlige relasjonstraumer i lys av teori om tilknytning. I Hagen, M. B., Da Silva, A. B. & Thelle, M. (red.). *Traumebevisst omsorg i psykisk helsearbeid – fra et tilknytningsteoretisk perspektiv*. Universitetsforlaget

Hagen, M. & da Silva, A. B. (2016). Miljøterapeuters reaksjoner i møte med traumatiserte pasienter. I Hagen, M. B., Da Silva, A. B. & Thelle, M. (red.). *Traumebevisst omsorg i psykisk helsearbeid – fra et tilknytningsteoretisk perspektiv*. Universitetsforlaget

Haney, C. (2018). The psychological effects of solitary confinement: A systematic critique. *Crime and justice*, 47(1), 365-416.

https://www.researchgate.net/profile/Craig-Haney/publication/323674531_The_Psychological_Effects_of_Solitary_Confinement_A_Systematic_Critique/links/5e78ce314585157b9a54c5c5/The-Psychological-Effects-of-Solitary-Confinement-A-Systematic-Critique.pdf

Hansen, H., Hummerfelt, K., Norheim, A. & Sommerseth, R. (2010) Faglig skjønn i utøvelse av profesjonelt helse- og sosialfaglig arbeid. Hanssen, H. (red.) *Faglig skjønn og brukervedvirkning*. Fagbokforlaget

Hjellnes, S. (2021). Kontaktbetjentrollen i straffegjennomføring i fengsel. I *Jeg skal bli fengselsbetjent*. Snertingdal, M. I. & Nymo, K. (red.). Fagbokforlaget

Hopkin, G., Evans-Lacko, S., Forrester, A., Shaw, J., & Thornicroft, G. (2018). Interventions at the transition from prison to the community for prisoners with mental illness: a systematic review. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 45(4), 623-634.

<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10488-018-0848-z.pdf>

Ivarsson, B. H., Ortiz, L. & Wirbing, P. (2015). MI motiverende samtaler – en praktisk håndbok for sosialt arbeid. Gyldendal akademisk

Jacobsen, D. I. & Thorvik, J. (2014). *Hvordan organisasjoner fungerer (4.utg.)* Fagbokforlaget

KDI. *Gjennomføring av karantene og isolasjon i forbindelse med coronavirus i kriminalomsorgen*. 06/2020

<https://www.kriminalomsorgen.no/kdi-rundskriv.237914.no.html>

Leseth, A. B. & Tellman, S. M. (2018). *Hvordan lese kvalitativ forskning? (2. Utg)* Cappelen damm akademisk

Neumann, C. B. (2021). Skjønnsutøvelse, makt og omsorg. *I Jeg skal bli fengselsbetjent*. Snertingdal, M. I. & Nymo, K. (red.). Fagbokforlaget

Nordanger, D. Ø & Braarud, H. C. (2014). *Regulering som nøkkelbegrep og toleransevidu som modell i ny traumepsykologi*. Tidsskrift for norsk psykologforening. Vol. 51 (7)

Normann, T. (2021). Introduksjon til sikkerhetsarbeid i fengsel. *I Jeg skal bli fengselsbetjent*. Snertingdal, M. I. & Nymo, K. (red.). Fagbokforlaget

Nymo, K. (2021). Profesjonsforståelse og profesjonell identitet. *I Jeg skal bli fengselsbetjent*. Snertingdal, M. I. & Nymo, K. (red.). Fagbokforlaget

Nymo, K. (2006). På sporet av den profesjonelle fengselsbetjenten. I E. Larsen (red.), *Fengslet som endringsarena*. KRUS håndbok 3/2006. Oslo: KRUS.

Nytrøen, I. (2021). Bruken av isolasjon i fengsel – fra en fengselsbetjents perspektiv. I M. Rua & P.S. Smith (red.), *Isolasjon: et fengsel i fengselet*. (kap. 1). Cappelen Damm Akademisk.

Nytrøen, I. (2019). Krav og forventninger til en fengselsbetjent. *I Jeg skal bli fengselsbetjent*. Snertingdal, M. I. & Nymo, K. (red.). Fagbokforlaget

Pettersen, R. C. (2016). *Oppgaveskrivingens ABC: veileder og førstehjelp for bachelorstudenten*. Universitetsforlaget.

Rosdahl, G. (2013). *Den motiverende samtale i teori og praksis*. København: Munksgaard.

Rosenqvist, R. (2021). Ivaretagelse og oppfølging av innsatte med psykiske lidelser. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K. (red.) *Kunnskapsbasert straffegjennomføring i kriminalomsorgen i Norge*. Fagbokforlaget

Rua, M. & Smith, P. S. (2019). Isolasjon - Et fengsel i fengselet. I M. Rua & P.S. Smith (red.), *Isolasjon: et fengsel i fengselet*. (kap. 1). Cappelen Damm Akademisk.

Rua, M., Smith, P. S., Horn, T. & Nilsen, J. F. (2019) Isolasjon I skandinaviske fengsler – en oversikt. I M. Rua & P.S. Smith (red.), *Isolasjon: et fengsel i fengselet*. (kap. 2). Cappelen Damm Akademisk.

Shalev, S. (2017). Solitary confinement as a prison health issue.

Sivilombudsmannen. (2018/2019). *Særskilt melding til Stortinget om isolasjon og mangel på menneskelig kontakt i norske fengsler*. Dokument 4:3

https://www.sivilombudsmannen.no/wp-content/uploads/2019/06/SOM_S%C3%A6rskilt-melding_WEB.pdf

Smith & Koch (2019). Isolasjonens følger og virkninger – fra 1800-tallet til i dag (kap. 4). I Rua, M. & Smith, P.S. (red.) *Isolasjon et fengsel i fengselet*. (1.utg) Cappelen Damm

Stenshol, K. (2006). Hvordan forstå og møte konflikter i fengselshverdagen. I E. Larsen (red.), *Fengslet som endringsarena*. (KRUS håndbok 3/2006. Oslo: KRUS.

Storm, M. (2009). Brukermedvirkning i et distriktpsikiatrisk senter eller i en psykiatrisk klinikk.

Storm, M. (2009). Hva påvirker gjennomføringen av brukermedvirkning. I Storm M. (red.) *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid*. Gyldendal Akademisk.

Storvik, B., L.(2011) *Straffegjennomføring etter lov av 18. mai 2001 nr. 21* (2.utg.).
Høyskoleforlaget

Vabø, M. (2021) Bakkebyrårateiet – der emosjonelt arbeid blir politikk. I Vabø, M. & Vabo, S. I. (red.) *Velferdens organisering*. (2.opplag). Universitetsforlaget

Walderhaug, M. F. (2021). Tilstedeværende likeverd i møte med den innsatte. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K. (red.) *Kunnskapsbasert straffegjennomføring i kriminalomsorgen i Norge*. Fagbokforlaget

Vedlegg 1

Selvvalgt pensumlitteratur

Forfatter(e)	Tittel	Forlag / Tidsskrift	År	Kapitler / Sider	Antal sider
METODE					
Dalland, O.	Metode og oppgaveskriving	Gyldendal	2017	Kap. 2-3, 8-12, 14	101 s.
Leseth og Tellmann	Hvordan lese kvalitativ forskning	Cappelen Damm	2019	Kap. 1, 3, 7, 9	52 s.
Pettersen, R. C.	Oppgaveskrivingens ABC: veileder og førstehjelp for bachelorstudenten	Universitetsforlaget	2016	Kap. 1, 6, 7	75 s.
					Sum: 228 s.
TEORI					
Brodal, H. & Nilsson, L	Konflikter – hva vil de lære oss	Antropos forlag	2012	Kap 1	3 s.
Brudal, L. H.	Empatisk kommunikasjon	Gyldendal	2014	Kap. 2, 3	60 s.
Damsgaard, H., L	Den profesjonelle sosialarbeider	Cappelen Damm	2010	Kap. 2	23 s.
Eggen, I. I Hagen, Da Silva og Thelle	Vold i nære relasjon. Fra en pasients perspektiv – et barn fjerner seg fra virkeligheten, fornekker egne erfaringer og blir en syk voksen.	Universitetsforlaget	2016	Kap. 7	15 s.
Eide og Kronstad I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K.	Kunnskapsgrunnlaget i fengselsbetjentens profesjonalitet	Fagbokforlaget	2021	Kap. 5	15 s.
Gröning, L. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K.	Juridiske perspektiv i endringer i fengselspopulasjonen	Fagbokforlaget	2021	Kap. 2	14 s.

Hagen, M. B. Og da Silva, A. B.	Miljøterapeuters reaksjoner i møte med traumatiserte pasienter	Universitetsforlaget	2016	Kap. 11	11 s.
Hagen, M. B I Hagen, M. B, Da Silva og Thelle	Tidlige alvorlige relasjonstraumer i lys av teori om tilknytning	Universitetsforlaget	2016	Kap. 3	14 s.
Haney, C.	The psychological effects of solitary confinement: A systematic critique		2018		51 s.
Hjellnes, S. K. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K.	Kontaktbetjentrollen i straffegjennomføring i fengsel	Fagbokforlaget	2021	Kap. 4	13 s.
Hopkin, G., Evans-Lacko, S., Forrester, A., Shaw, J., & Thornicroft, G.	Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research		2018		12 s.
Ivarsson, B. H, Ortiz, L., Wirbing, P.	MI Motiverende samtaler. En praktisk håndbok for sosialt arbeid	Gyldendal	2015	Kap. 2	4 s.
KDI	Rundskriv 06/2020. Gjennomføring av karantene og isolasjon i forbindelse med coronavirus i kriminalomsorgen	KDI	2020		6 s.
Neumann, C. B. I Snertingdal, M. og Nymo, K.	Skjønnsutøvelse, makt og omsorg	Fagbokforlaget	2021	Kap. 7	14 s.
Nordmann, T I Snertingdal, M. og Nymo, K.	Introduksjon til sikkerhetsarbeid i fengsel	Fagbokforlaget	2021	Kap. 5	14 s.
Nymo, K. I Snertingdal, M. og Nymo, K.	Profesjonsforståelse og profesjonell identitet.	Fagbokforlaget	2021	Kap. 3	12 s.
Nytrøen, I. I Rua og Smith	Bruken av isolasjon i fengsel fra en fengselsbetjent perspektiv.	Cappelen Damm	2019	Kap. 9	13 s.

Nytrøen, I. I Snertingdal, M. og Nymo, K.	Krav og forventninger til en fengselsbetjent.	Fagbokforlaget	2021	Kap. 9	13 s.
Rosenqvist, R. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K.	Ivaretagelse og oppfølging av innsatte med psykiske lidelser	Fagbokforlaget	2021	Kap. 10	17 s.
Rua og Smith	Isolasjon- et fengsel i fengselet	Cappelen Damm	2019	Kap. 1	23 s.
Rua, M., Smith, P. S, Horn, T. & Nilsen, J. F I Rua og Smith	Isolasjon I skandinaviske fengsler – en oversikt	Cappelen Damm	2019	Kap. 2	40 s
Shalev, S	Solitary confinement as a prison health issue		2017		13 s.
Sivilombudsmanen	Særskilt melding til Stortinget om isolasjon og mangel på menneskelig kontakt i norske fengsler		2018-2019		12 s.
Smith og Koch I Rua og Smith	Isolasjonens følger virkninger - fra 1800-tallet til i dag	Cappelen Damm	2019	Kap. 4	31 s.
Storm, M.	Brukermedvirkning i et distriktpsikiatrisk senter eller i en psykiatrisk klinikk	Gyldendal	2009	Kap. 3	12 s.
Storm, M.	Hva påvirker gjennomføringen av brukermedvirkning	Gyldendal	2009	Kap. 4	15 s.
Vabø, M. I Vabø og Vabo	Bakkebyråkratiet – der emosjonelt arbeid blir politikk	Universitetsforlaget	2014	Kap. 2	18 s.
Walderhaug, M. F. I Westrheim, K. G. & Eide, H. M. K.	Tilstedeværende likeverd i møte med den innsatte	Fagbokforlaget	2021	Kap. 13	15 s.
				SUM:	503 s.