



Høgskolen i **Hedmark**
Campus Rena

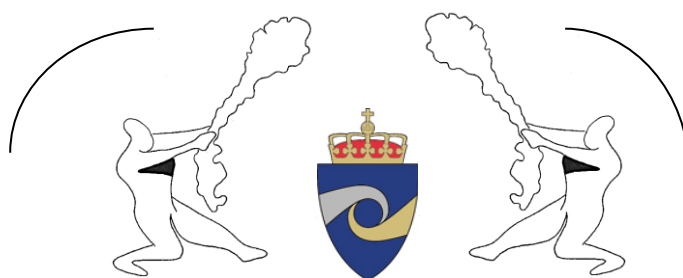
AVDELING FOR ØKONOMI OG LEDELSESFAG

Institutt for Organisasjons- og ledelsesfag

«A study of violence and threats against
employees in the Norwegian
Correctional Service»

Vold og trusler mot tilsatte i
kriminalomsorgen

Av



Tom Normann

Årsstudium i krisehåndtering

Semesteroppgave

2013

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket

JA NEI

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	3
1.2 Bakgrunn for valg av oppgaven	3
1.3 Avgrensning av oppgaven	3
1.4 Fremgangsmåte.....	4
1.5 Validitet- feilkilder og usikkerhet	4
1.6 Etske og taushetsbelagte forhåndsregler.....	5
1.7 Kort historie fra virkeligheten	5
2. Utviklingstrekk i kriminalomsorgen – kort innføring.....	5
3. Utsatt yrkesgruppe	6
3.1 Spørreundersøkelse.....	7
3.2 Oppsummering.....	8
4. Hva er vold og trusler	8
4.1 Når en kollega blir rammet.....	9
4.2 Trusler mot familie	9
5. Årsaker til vold og trusler	10
5.1 Psykiske ustabilitet	11
5.2 Vokteren og omsorgsarbeideren - janusansikt	11
5.3 Organisatoriske forhold og kompetanse	12
5.4 Ruspåvirkning	12
5.5 Fengsel – en regelstyrt organisasjon	12
5.6 Oppsummering.....	12
6. Arbeidsmiljø, vold og trusler	13
6.1 Arbeidsgivers ansvar.....	13
6.2 Åpenhet om problemet og omfang.....	14
6.3 Handlings- og tiltaksplaner	14
6.4 Oppsummering.....	15
7. Mørketall	15
7.1 Skjema for registrering av vold og trusler	16
7.2 Oppsummering.....	17
8. Konsekvenser av vold og trusler.....	18
8.1 Fysiske skader.....	18
8.2 Psykiske skader	18
8.3 Sosiale konsekvenser.....	19

8.4 ADS og PTSD	20
8.5 Krise og stress.....	20
8.6 Psykisk traume.....	20
8.7 Matrise for opplevd arbeidsmiljø og konsekvenser for tilsatte og fengselet	21
8.8 Oppsummering.....	21
9. Personlighet.....	22
9.1 Kognisjon og emosjoner	23
9.2 Persepsjonspsykologi	23
10. Forebyggende tiltak mot vold og trusler	23
10.1 Struktur og kultur	24
10.2 Situasjonsbevissthet	24
10.3 Opplæring i konflikthåndtering	26
10.4 Fysiske sikkerhetstiltak	26
10.5 Planverk	27
10.6 Kunnskap om stressreaksjoner og emosjonell førstehjelp	27
10.7 Oppsummering.....	28
11. Avslutning.....	28
12. Kilder.....	29

1. Innledning

Denne prosjektoppgaven er en del av årsstudium krisehåndtering 2013. Problemstillingen for oppgaven er å peke på *utfordringer knyttet til vold og trusler mot tilsatte i Kriminalomsorgen*. Oppgaven vil omhandle forebygging, håndtering og oppfølging.

Prosjektoppgaven er knyttet opp mot relevante teorier fra pensum og egenerfaringer som er gjort i kriminalomsorgen. Målet med denne prosjektoppgaven er å sette fokus på ansatte som er utsatt for vold og trusler, og hvordan best mulig ivareta disse.

Jeg ønsker å synliggjøre hvilket ansvar arbeidsgiver har for sine ansatte, og hvordan ivareta personell før, under og etter alvorlige hendelser. Min påstand er at ivaretagelsen av ansatte som er utsatt for vold og trusler både er arbeidsgiver-, samfunns-, kollega- og individansvar.

Ønsker å takke min kone og fengselsbetjent Lisa Normann for hjelp til gjennomføring av spørreundersøkelsen i forbindelse med dette prosjektet.

1.2 Bakgrunn for valg av oppgaven

Jeg har jobbet i kriminalomsorgen i mange år, og selv vært utsatt for omfattende vold og trusler. Min erfaring med dette temaet er ikke unik, vold og trusler rettet mot enkeltindivider eller kollegaer medfører ofte omfattende konsekvenser for de impliserte. Jeg har møtt mange tidligere kollegaer som har fortalt sine historier; om frykt og mistriivsel knyttet til jobb og store fysiske og psykiske belastninger som følge av hendelser de har opplevd.

Bakgrunn for valg av tema i denne prosjektoppgaven er todelt. For det første har jeg en interesse i å fordype meg innen temaene stress, mestring og krise, samtidig ønsker jeg å sette fokus på de som jobber under forhold hvor de nærmest daglig utsettes for alvorlige hendelser som berører trusler mot liv og helse.

1.3 Avgrensning av oppgaven

Vold og trusler mot liv og helse er et stort fagfelt, både med tanke på omfang og tid. Jeg vil i denne prosjektoppgaven se nærmere på vold og trusler mot fengselsbetjenter, og vil kun ta for meg vold og trusler fra innsatte. Det vil ikke bli differensiert mellom kjønn og ulike fengsler eller soningsformer i denne prosjektoppgaven. Vold og trusler fra kollegaer eller i andre yrkesgrupper er heller ikke et tema her. Videre vil jeg ikke ha fokus på ulike former for trakassering og negativ adferd hvor dette ikke framsettes som direkte trusler eller utøves som vold. Slik adferd vil på grunn av oppgavens lengde falle utenfor dette prosjektet, men jeg

ønsker å nevne det for å synliggjøre at det i tillegg til vold og trusler kan finnes andre områder som også kan være belastende for de tilsatte.

1.4 Fremgangsmåte

Jeg har samlet informasjon fra pensumlitteratur i fagene Krisehåndtering og Organisasjon og ledelse ved Høyskolen i Hedmark, Campus Rena. I tillegg har jeg benyttet meg av relevant litteratur fra Kriminalomsorgens Utdanningscenter, KRUS, ulike dagsaktuelle nett artikler og en egen spørreundersøkelse. Spørreundersøkelsen er gjennomført på tidligere kollegaer som jobber ved et av landets største høysikkerhetsfengsler. I etterkant av spørreundersøkelsen har jeg analysert resultatene og sammenlignet de opp mot teori og forskningsrapporter gjort av KRUS. Basert på resultatene av spørreundersøkelsene, teori fra pensum, egne erfaringer og forskningsrapportene fra KRUS har jeg kommet frem til en konklusjon og oppsummering av problemstillingen min.

1.5 Validitet- feilkilder og usikkerhet

Formålet med å knytte egen forskning opp mot rapporter utarbeidet av KRUS er for å se validiteten av de resultater jeg har fått. Vil min forskning kunne representere virkeligheten?

Jeg ønsker her å liste noen usikkerhetsmomenter knyttet til resultatene av sammenligningen:

- Mine resultater baserer seg på direkte spørreundersøkelse av et utvalg av personer. I utvalget er det ikke tatt hensyn til kjønn, alder eller ansiennitet. KRUS sine statistikker baserer seg på frivillig innrapportering fra ansatte. Grunnlaget for statistikken er dermed prisgitt at alle forekomster av vold og trusler blir innrapportert. Usikkerheten rundt sammenlikningen ville vært redusert dersom KRUS sin statistikk også baserte seg på en spørreundersøkelse av alle ansatte.
- En annen usikkerhet er at min undersøkelse er anonym og terskel for å rapportere hendelser kan være annerledes i forhold til KRUS sin statistikk som baserer seg på innrapporteringer med navn, tjenestested etc.
- Jeg tror også at en spørreundersøkelse basert på frivillighet øker graden av troverdige og sannferdige svar fra undersøkelsesobjektene.

1.6 Etske og taushetsbelagte forhåndsregler

I forhold til bruk av spørreundersøkelse som metode mener jeg det er viktig at man tar forhåndsregler, både knyttet opp mot etikk og taushetsplikt. Jeg har gjennom hele prosjektet forsøkt å ivareta integriteten til den enkelte tjenestemann. Ingen av historiene som er gjenfortalt eller referert til inneholder informasjon som kan knyttes til annen person, bortsett fra eksempler basert på egne erfaringer. Jeg har også valgt å anonymisere fengselet som jeg har jobbet ved. Spørreundersøkelsen er anonym, og undersøkelsesobjektene er klar over formålet med, og tilgjengeligheten til denne oppgavens resultater. Undersøkelsesobjektene er informert om at prosjektoppgaven vil kunne bli gjort tilgjengelig på biblioteket ved Høgskolen i Hedmark. Regler og konkrete rutiner fra kriminalomsorgen er ikke beskrevet i denne prosjektoppgaven, dette av hensyn til sikkerhet og taushetsplikt. I forhold til spørreundersøkelsens utforming har jeg vektlagt at all informasjon som blir gitt i undersøkelsen blir behandlet konfidensielt og med undersøkelsesobjektene samtykke.

1.7 Kort historie fra virkeligheten

« ... Jeg fortsatte å prate med han, rolig.

Plutselig, uten særlig forvarsel, stupte han frem og plasserte et slag i ansiktet på meg, med knyttet hånd. Han traff meg midt på nesen. Alt gikk så fort, jeg rakk ikke å reagere. Det knaset i nesen, og jeg skjønnte straks at nesebeinet var slått rett av. Blodspruten stod ut av nesen min. Innsatte skyndte seg å legge seg ned, samtidig som han ropte: «Jeg gir meg».»

Dette er et utdrag fra en selvopplevd hendelse i 2011, og er en del av en fengselsbetjents hverdag. Denne historien er ikke unik, derfor ønsker jeg å belyse problematikken og utfordringene ved det å være en profesjonell fengselsbetjent i møte med vold og trusler.

2. Utviklingstrekk i kriminalomsorgen – kort innføring

Fram til 1700 tallet var frihetsberøvelse en liten og beskjeden del av straffesystemet, de vanligste reaksjonsformene var legemsstraff, forvisning og dødsstraff (Justis- og politidepartementet, 1998). Kriminalomsorgen er en etat som har gjennomgått en omfattende transformasjonsprosess. Frem til grunnloven i 1814 skjedde det en utvikling med gradvis overgang til frihetsstraff, og legemsstraffen ble helt avskaffet. Konsekvensen av den økte anvendelsen av frihetsstraff var en økning i antall innsatte, noe som resulterte i at de tradisjonelle festningene og tukthusene som til nå hadde sørget for straffegjennomføring ble erstattet med sentralanstalter (Ibid). Botsfengselet i Oslo var det første fengselet i Norge og ble bygd i 1851. I 1903 fikk man den første fengselsloven, denne var preget av mye bruk av

isolasjon. I 1958 fikk man en ny fengselslov som hadde et noe nytt syn, denne var i større grad preget av behandlingsoptimisme. Denne loven fungerte helt fram til 1998, da ble det en endring i fengselsbetjentutdanningen som en konsekvens av Stortingsmelding 27 (1997-98). Stortingsmeldingen medførte en ny definisjon av fengselsbetjentrollen, fengselsbetjenten skulle nå ha en mer aktiv rolle knyttet til omsorg og rehabilitering, nå skulle man inneha en mer aktiv tilrettelegging for de innsatte mot en kriminalitetsfri tilbakeføring til samfunnet (Justis- og politidepartementet, 1998).

3. Utsatt yrkesgruppe

Tilsatte i kriminalomsorgen er en svært utsatt gruppe for vold og trusler på arbeidsplassen. I en rapport fra Hammerlin og Rokkan (2012) går det fram at i 2010 er det registrert 318 hendelser knyttet til vold og trusler på jobb. Hammerlin og Rokkan er begge forskere ved Kriminalomsorgens utdanningscenter og har utgitt flere rapporter om temaet vold og trusler mot tilsatte i kriminalomsorgen. Vi vet at slike påkjenninger kan gi både fysiske og psykiske skader. Fengselsbetjenter er trent i bruk av tvangsmidler, og har legitimitet fra samfunnets side til å bruke makt. Jacobsen og Thorsvik (2007) definerer slik type maktbruk som tvangsmakt: «bruk av fysisk eller psykisk makt for å tvinge noen til å gjøre noe de ellers ikke ville gjort. Begrensningene for utøvelse av tvang er som oftest nedfelt i prinsipper som slår fast at ingen kan pålegge noen noe, eller gjøre noe med noen, uten at dette er hjemlet i lover» (2007, s154).

Det vil med andre ord si at kriminalomsorgen, som organisasjon, har mandat fra samfunnets side til å være et redskap for maktutøvelse. Samtidig er det viktig å understreke at ikke all makt er formell makt i en organisasjon. Det vil ikke alltid være samsvar mellom organisasjoners formelle struktur og maktfordeling og den faktiske atferden i organisasjonen (Ibid).

Min erfaring med bruk av tvangsmidler og makt er at det i gitte situasjoner er en nødvendighet, men jeg har aldri opplevd at makt skaper «balanse». Makt fører alltid til at den som blir utsatt for slike påkjenninger opplever avmakt. Dette mener jeg er med på å illustrere kompleksiteten i rollen som fengselsbetjent, maktutøveren og omsorgsarbeideren.

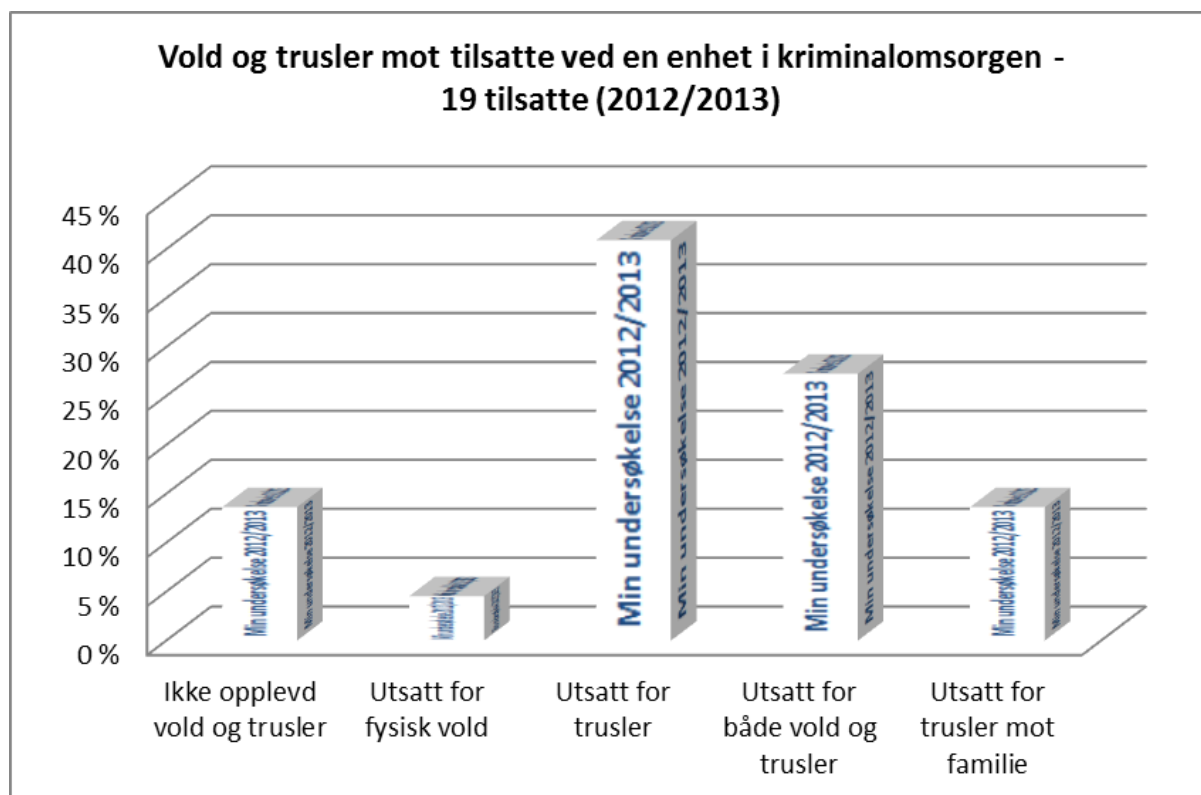
3.1 Spørreundersøkelse

I en undersøkelse har jeg bedt et representativt utvalg av tjenestemenn å svare på følgende: *Har du vært utsatt for vold, trusler og/eller annen nonverbal/sosialvold.* Videre har jeg spurt om de har fått oppfølging i etterkant av slike hendelser. Definisjon av de ulike begrepene kommer under avsnitt 4.

Jeg har forsøkt å innhente mest mulig relevant informasjon fra et lite utvalg tilsatte i kriminalomsorgen. Spørsmålene er formulert spesifikt for å få mest mulig konkrete svar knyttet til min problemstilling. I min undersøkelse er det kun tjenestemenn som har daglig omgang og relasjon med innsatte i sitt arbeid som har deltatt. Ledelse, administrasjon og andre grupper som er representert i et fengsel, er ikke tatt med i denne undersøkelsen da jeg ikke synes disse er representativt for denne prosjektoppgaven. Jeg har heller ikke differensiert mellom fast ansatt og vikar, kjønn, alder, ansiennitet eller avdeling.

Undersøkelsen viser at det er et klart flertall blant de som har opplevd både vold og trusler på arbeidsplassen, denne andelen utgjør hele 84 %.

Fig 1. Viser resultatet av min spørreundersøkelse ved min tidligere arbeidsplass.



3.2 Oppsummering

Jeg henviser til punkt 1.5 – validitet, feilkilder og usikkerhet.

Figur 1 viser at 27 % av de 19 spurte har vært utsatt for både vold og trusler. 41 % opplyser at de har vært utsatt for trusler, 5 % for vold og 14 % opplyser at de har opplevd trusler rettet mot familie. 14 % opplyser at de ikke har vært utsatt for noen av delene.

4. Hva er vold og trusler

Hva er vold og trusler? Hammerlin og Rokkan (2012) definerer vold som: «... en fysisk, psykisk eller sosial rettet handling der målet er å skade, true eller krenke en eller flere personer.». Trusler er nært knyttet til voldsbegrepet, dette innebærer både nonverbale, verbale og andre handlinger/ytringer som uttrykker eller signaliserer vold (Ibid).

Min erfaring med registrering og rapportering av vold og trusler er at dette kan være komplisert. Den fysiske volden er ofte veldig tydelig og konkret, mens trusler kan være mer indirekte. Jeg opplevde i januar i år (2013) et godt eksempel på en slik hendelse, denne episoden oppsto etter at jeg har sluttet som tilsatt i kriminalomsorgen. Jeg og min kone, som jobber i fengsel, var på et treningssenter da følgende hendelse inntraff; - på treningssenteret dukket det plutselig opp en tidligere innsatt som vi begge hadde problemer med i tiden han satt i fengsel. Denne tidligere innsatte begynte å se stygt på oss begge, tok opp mobiltelefonen sin, og ringte en bekjent. Samtalen var høylytt, trolig ment for at vi skulle overhøre det som ble sagt: «Ta med gutta, og møt meg her...». Denne episoden følte både ubehagelig og truende, men er så diffus at det vanskelig lar seg gjøre å registrere det som en trussel. Dette er også ofte tilfelle i fengsel. Innsatte kommer med kommentarer og bemerkninger som føles ubehagelige og kanskje truende, men er lite konkrete. Slike hendelser blir sannsynligvis ikke registrert.

Jeg mener det er viktig for kriminalomsorgen å ha en tydelig definisjon på begrepene som omhandler vold og trusler, dette for å fange opp alle ulike former for belastninger som de tilsatte kan utsettes for.

Fysisk vold og trusler, som beskrevet ovenfor, trenger ikke å opptre samtidig, men kan være like belastende for den som blir utsatt for en av delene.

4.1 Når en kollega blir rammet

Opplevelsen av å bli utsatt for alvorlige trusler eller vold er i seg selv en belastende opplevelse, men opplevelsen av at en kollega blir utsatt for dette kan være like belastende. Min erfaring er at når kollegaer rammes så påvirker dette arbeidsmiljøet. Den enkeltes opplevelse av jobb og arbeidsmiljø blir påvirket, dermed ser man at en enkelthendelse kan ha innvirkning på hele organisasjonen.

Etzioni (1982) definerer organisasjoner som: «En organisasjon er et sosialt system som er bevisst konstruert for å løse spesielle oppgaver og realisere bestemte mål.» (sitert i Jacobsen og Thorsvik, 2007, s.13.).

I forhold til denne definisjonen kan man si at fengsel og kriminalomsorgen som organisasjon er et sosialt system som er bevisst konstruert, noe som forteller oss at fengselet er designet på en måte som man tror er den mest hensiktsmessige og effektive måten å løse oppgaver på. Fengselet som sosialt system, innebærer at organisasjonen består av mennesker som samhandler med hverandre. Dette er mennesker som er systematisk plassert for å samarbeide mot å løse oppgaver og realisere bestemte mål (Ibid). En slik samhandling mellom ansatte skaper fellesskap, og dersom noen i organisasjonen utsettes for vold og trusler så vil dette kunne prege og påvirke andre kollegaer, og kanskje hele organisasjonskulturen. En grunnleggende tanke bør være at det som er vondt for individet, er vondt for organisasjonen og omvendt.

De som ikke er direkte utsatt, men vitne til alvorlige vold og trussel episoder kan oppleve situasjoner som svært belastende og traumatisk. Dette er viktig å være bevisst på som arbeidsgiver når man skal forsøke å ivareta de ansatte etter alvorlige hendelser.

Etter slike hendelser er det ikke uvanlig at man kan føle seg usikker og redd, tenke at dette kan skje meg, kanskje jeg befinner meg i en risikosituasjon. På den andre siden kan slike hendelser føre til tettere samhold, få de ansatte til å stå sammen.

4.2 Trusler mot familie

«Utspekulerte trusler, fremsatt direkte eller indirekte eller rettet mot fengselsbetjentens familie, har flere ganger skapt usikkerhet og utrygghet og har også gått på helsen løs for noen som har sitt arbeid i fengslene.» (Letvik, 2013).

Jeg har selv vært utsatt for flere alvorlige trusler og voldsepisoder mens jeg har vært på jobb, men den største belastningen for meg har vært knyttet til trusler utenom jobb, som at min

nærmeste familie, kone og barn skal drepes og /eller bli sexmisbrukt. Dette forholdet ble registrert og rapportert av min tidligere arbeidsgiver og har vært oppe i retten. Innsatt som kom med truslene sonet en dom for alvorlig seksualforbrytelse. Han ble idømt 30 dagers ekstra ubetinget fengselsstraff for dette tilfellet, og liknende tilfelle som var rettet mot en av mine kollegaer. Ut i fra spørreundersøkelsen rapporterte 14 % at de hadde mottatt trusler som var rettet mot familie.

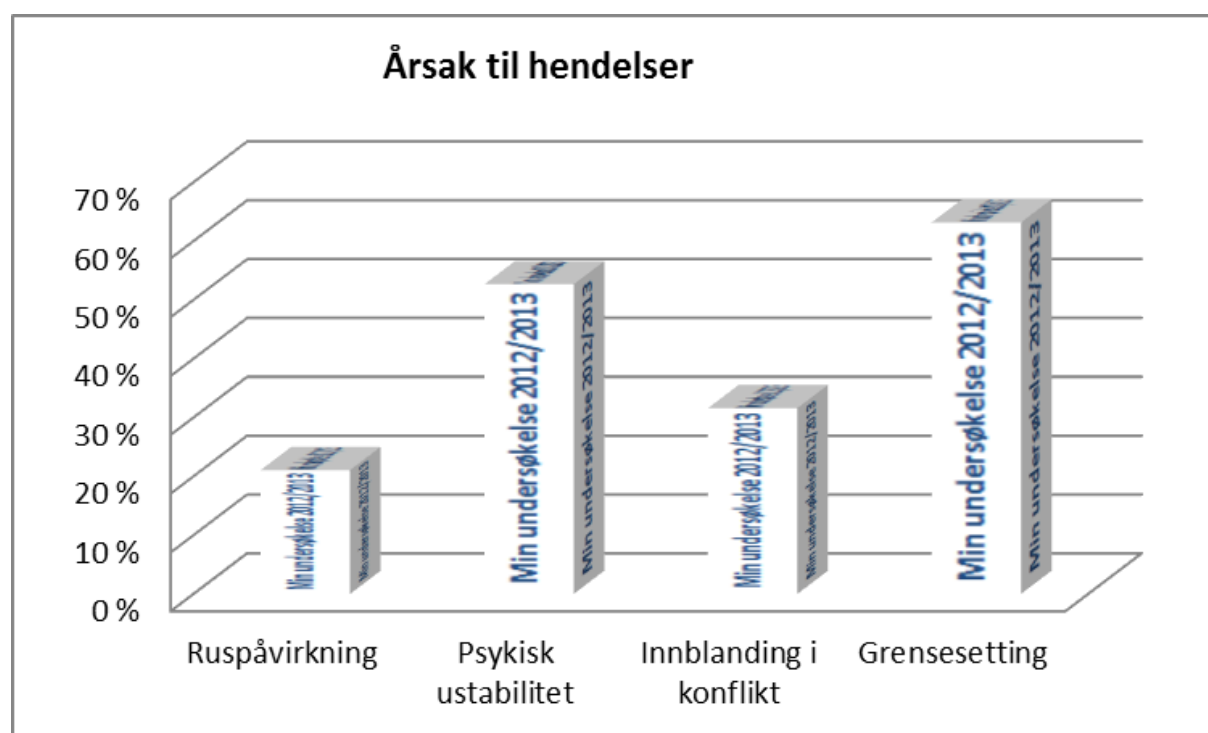
Andre aktuelle eksempler er:

«Jeg vet hvor barna dine pleier å gå på skøyter etter skolen. Det er sikkert moro for dem. Kan du forresten ta med en mobiltelefon inn til meg?» (Letvik, 2013).

5. Årsaker til vold og trusler

Det kan være mange årsaker til vold og trusler mot tilsatte i fengsel. Jeg ønsker i dette avsnittet å se på mulige forklaringer på årsakene.

Fig 2. Årsak til hendelse fra min undersøkelse.



Figur 2 viser at årsakene til hendelsene ofte har vært flere, dette medfører at sum av årsaker i min graf vil vise mer enn 100 %. 53 % opplyser at psykisk ustabilitet har hatt betydning for at hendelsen oppsto, og 63 % har opplyst grensesetting som årsak. 32 % har oppgitt innblanding

i konflikt som årsak, mens 21 % oppgir rus som årsak. Tallene fra min forskning viser at kombinasjon av vold og trusler er særlig gjeldende i de innrapporterte hendelsene.

5.1 Psykiske ustabilitet

Innsattes bruk av vold og trusler kan skyldes flere forhold. En av faktorene som ofte blir nevnt er psykiske lidelser. Vi vet at en stor andel innsatte i norske fengsler har psykiske problemer, noe som kan resultere i utagerende, truende og voldelig adferd. Friestad og Skog-Hansen utførte i 2004 for forskningsstiftelsen fafo en levekårsundersøkelse blant innsatte i norske fengsler. I denne studien ble det konkludert med at innsatte har større grad av psykiske problemer enn befolkningen ellers. Fafo rapporten viser at innsatte ofte har vært deprimerte, nedstemte, hatt søvnproblemer, har konsentrasjonsvansker og problemer i forhold til irritabilitet: «Tre av ti innsatte svarte at de var bråsinne, og blant disse førte dette for mer enn halvparten ofte til problemer.» (Friestad og Skog-Hansen, 2009).

Jeg har ikke klart å finne tilsvarende forskningsrapporter av nyere dato, men tror at også dette er representativt for innsatte i norske fengsler i dag. I spørreundersøkelsen fremkommer det at 53 % av de registrerte hendelsene kunne knyttes til psykisk ustabilitet hos innsatte.

5.2 Vokteren og omsorgsarbeideren - janusansikt

En annen viktig årsak kan være fengselsbetjentens «to roller», omsorgsrollen og en «vokterrolle». Sistnevnte er preget av grensesetting, utøvelse av myndighet og ulike kontrolltiltak. De innsattes opplevelse av fengselsbetjenten som grensesetter kan ofte føre til avmakt, frustrasjon og aggresjon.

Min erfaring er at det ofte er vanskelig å balansere disse to funksjonene. Vi skal på den ene siden veilede, samhandle, motivere til endring, være en god rollemodell, skape tillit og bygge relasjoner. På den andre siden skal vi fordele knappe ressurser, aktivt jobbe med grensesetting og ta i bruk tvangsmidler.

Andre erfaringer er at innsatte som mottar ubehagelige tilbakemeldinger og negative avgjørelser, som for eksempel avslag på søknader, kan ha en tendens til å bli svært utagerende både verbalt og fysisk. I tillegg kan selve påkjenningen av det å sone medføre aggresjon.

Hele 63 % av de spurte i undersøkelsen rapporterer at grensesetting har vært en årsak til at en uønsket hendelse har oppstått, mens 32 % av de spurte har opplyst innblanding i konflikt som årsak.

5.3 Organisatoriske forhold og kompetanse

Mangelfull kompetanse, lav bemanning, dårlig organisering av arbeidet og høyt arbeidspress er også forhold som kan påvirke vold og trusselsituasjoner. Med mangelfull kompetanse mener jeg i denne sammenheng at ansatte har liten eller ingen kompetanse til å håndtere og forebygge vold og trussel episoder.

Min erfaring er at utpreget bruk av ekstrabetjenter, spesielt i tilknytning til ferier og høytider medfører økt andel av vold og trussel episoder. Når et fengsel reduserer bemanningen, og øker bruken av ufaglært personell med begrenset erfaring og kompetanse, så endres ofte relasjonen mellom tilsatte og innsatte. Jeg tror at utskiftning av ansatte i en organisasjon vil kunne medføre usikkerhet både blant innsatte og ansatte. Ofte er det en sammenheng mellom manglende kompetanse, erfaring og ubetenksomhet i selve tjenesteutøvelsen.

5.4 Ruspåvirkning

Jeg har også erfaring med at ruspåvirkede innsatte utgjør en særlig risiko for vold og trusler. Min siste vold og trussel episode som tilsatt i kriminalomsorgen var at en ruspåvirket innsatt angrep oss, og vi måtte fysisk få kontroll på han. Etter selve hendelsen kom samme innsatte med grove trusler rettet mot meg. Disse truslene omhandlet at han skulle finne meg når han ble løslatt, for så å torturere meg og til slutt drepe meg. Denne episoden ble rapportert og anmeldt til politiet. Den har pr dags dato ikke vært oppe i retten. Det fremkommer av undersøkelsen at 21 % av de registrerte tilfellene har vært relatert til rus.

5.5 Fengsel – en regelstyrt organisasjon

Jacobsen og Thorsvik (2007) skriver at en organisasjon som i stor grad benytter seg av regler, rutiner og prosedyrer har til hensikt å sørge for at arbeidsoppgavene blir utført likt fra gang til gang. Dette gjenspeiler også kriminalomsorgen. Standardisering av arbeidsoppgaver, som man gjerne finner i organisasjoner som fengsel, er med på å skape forutsigbarhet, men kan også skape beslutningsvegring. Jo mer formalisert og regelstyrt organisasjonen blir, desto vanskeligere blir det for de ansatte å håndtere uforutsette hendelser. De ansatte passiviseres, fleksibilitet og omstillingsevne forsvinner (Ibid). Jeg har erfart at dersom regelverket blir for rigid, så oppstår uønskede hendelser, ofte på bakgrunn av at tjenestemannen ikke kan vurdere å bruke skjønn i gitte situasjoner.

5.6 Oppsummering

Det er ikke alltid rendyrkede årsaker til at uønskede hendelser oppstår, ofte henger disse overnevnte forhold sammen. Psykiske lidelser og grensesetting er erfaringsmessig en

kombinasjon som kan utløse utagerende og truende adferd. På den andre siden har man kriminalomsorgens rammebetingelser. Utpreget bruk av ufaglærte ekstravikarer med lav og mangelfull kompetanse og erfaring, få ressurser til å løse mange arbeidsoppgaver, høyt arbeidspress og en hverdag hvor man skal ivareta et stort antall innsatte er kombinasjoner som utgjør en risiko for at uønskede hendelser oppstår. Det jeg har forsøkt å belyse er at årsakene til vold og trusler ofte er komplekse og sammensatt, det kan henge sammen med forhold ved innsatte, de tilsatte og organiseringen ved fengselet. Flere av undersøkelsesobjektene i spørreundersøkelsen oppgir forskjellige kombinasjoner av årsaker til at hendelsene har oppstått.

6. Arbeidsmiljø, vold og trusler

Fengselsbetjenter opplever jevnlig vold og trusler på arbeidsplassen, det er «en del av jobben». Samtidig sier samfunnet at vold og trusler er uakseptabelt, uavhengig av hvor det forekommer og hvem som utøver det. Jeg mener at man skal oppleve trygghet på jobb, det er en forutsetning for trivsel og helse. Kriminalomsorgen er en del av staten og er definert som arbeidsgiver. Det er arbeidsgivers lovpålagte ansvar å beskytte de tilsatte mot vold og trusler. De tilsatte i kriminalomsorgen har samtidig påtatt seg en oppgave som tilsier at de må påberegne at slike hendelser kan forekomme. Jeg viser her til arbeidsmiljøloven som åpner for unntak ved å skrive: «... så langt det er mulig» i lovteksten (Arbeidsmiljøloven § 4-3, 2005).

«(4) Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.» (Ibid).

Jeg mener derfor at arbeidsgiver skal, så langt det er mulig, sørge for å iverksette nødvendige tiltak som sikrer at arbeidet blir tilrettelagt slik at hver tjenestemann i minst mulig grad blir utsatt for vold og trusler. Min tolkning av lovteksten blir at arbeidsgiver skal beskytte mot vold, trusler og uheldige belastninger, altså forebygge.

«Arbeidsmiljøloven skal ivareta den tilsatte ved og blant annet sikre et miljø som ivaretar helse og gi trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger» (Arbeidsmiljøloven § 1-1, 2005).

6.1 Arbeidsgivers ansvar

Jeg tenker at for best mulig å ivareta sikkerheten for de tilsatte må arbeidsgiver sørge for at de ansatte får nødvendig og kvalitativ god opplæring. Det må kontinuerlig gjennomføres øvelser og gis nødvendig kompetanseheving for å ivareta kontinuitet og kompetanse.

Videre har arbeidsgiver plikt til å rapportere skader til både arbeidstilsyn, samt anmelde alvorlige hendelser til politi. Min erfaring med slik rapportering er at det er et økt fokusområde i kriminalomsorgen, men det er fortsatt store mørketall. Dette vil jeg komme nærmere inn på senere i besvarelsen.

6.2 Åpenhet om problemet og omfang

Jeg er av den oppfatning av selv om fengselsbetjenter er trent og utdannet til å håndtere slike situasjoner, så oppleves det på sikt som en stor og tung belastning. Vold og trusler kan forebygges, og i denne sammenheng også begrense skadevirkningene. For at kriminalomsorgen skal lykkes med dette er det en forutsetning at fengselsbetjentene, ledelsen og staten har en felles forståelse av omfanget og problemene knyttet til dette. Det bør skapes en åpenhet om omfanget, og et samvirke som ivaretar den operative kjernen, de som opplever hendelsene, fengselsbetjenten. Jeg har erfart at vold og trusler kan medføre helseproblemer, dersom man ikke tar dette på alvor og håndterer det riktig så vil det kunne ha en svært negativ effekt, ikke bare på den enkelte tjenestemann, men fengselet som helhet. En dårlig, eller manglende håndtering vil kunne ha stor innvirkning på arbeidsmiljøet og motivasjonen til den enkelte tjenestemann. Kaufmann og Kaufmann definerer begrepet motivasjon som “de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål” (2009, s. 93). Jacobsen og Thorsvik (2007) skriver at behovsteori er sentralt i studier omkring motivasjon i organisasjoner. Dette innebærer at fengselet som organisasjon må utformes slik at man dekker visse menneskelige behov, i dette tilfellet behov for sikkerhet og trygghet på jobb.

6.3 Handlings- og tiltaksplaner

Ut i fra arbeidsmiljøloven er arbeidsgiver ansvarlig for å utarbeide tiltak som skal redusere risikoen for uønskede hendelser og konsekvensene av disse (Arbeidsmiljøloven, 2005). Risikovurderinger og handlingsplaner knyttet til vold og trusler er et arbeidsgiveransvar. Jeg mener at det er nødvendig å utarbeide konkrete tiltaksplaner knyttet opp mot vold og trusler. utfordringer knyttet til dette vil være å integrere slike planer og rutiner inn i organisasjonskulturen. Det er lite hensiktsmessig med gode rutiner og handlingsplaner dersom ingen følger disse. Min erfaring fra fengsel er at det ofte er gode rutiner i forhold til håndtering av uønskede hendelser, men at ikke alltid rutinene i forhold til rapportering og registrering følges. Dette tror jeg kan skyldes kulturen.

6.4 Oppsummering

En risikovurdering fra arbeidsgivers side med påfølgende handlingsplaner, opplæring og kompetanseheving vil samlet kunne øke bevisstheten rundt vold og trussel episoder. Dette bidrar ikke alene til å gjøre hverdagen sikrere, men dersom man i tillegg til de overnevnte punktene ser på ulike fysiske tiltak, styrker og forbedrer relasjonen mellom de tilsatte og innsatte så tror jeg at man kan ha sørget for å forebygge noe i organisasjonen.

7. Mørketall

Vold og trusler i kriminalomsorgen skal rapporteres, men man vet at det er store mørketall knyttet til slik rapportering og registrering. Hammerlin og Rokkan (2012) mener at mørketall som indikator kan være problematisk, for hva er egentlig mørketall?

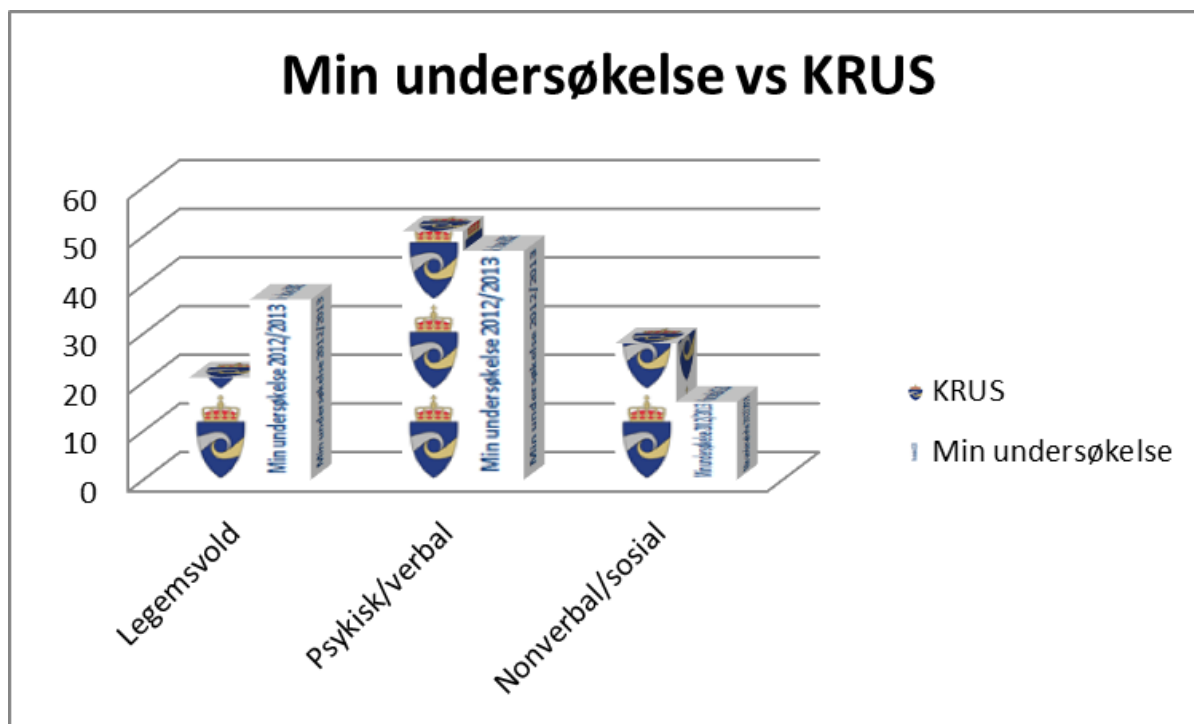
Store norske leksikon definerer mørketall slikt: «Mørketall, det tallmessige uttrykk for forholdet mellom uoppdaget og oppdaget forekomst av et uønsket fenomen» (Johansen, Nicolay, 2009). Hammerlin og Rokkan (2012) forklarer at mørketall kan på den ene siden forstås som «aktuelle hendelser som også subjektivt sett oppleves som voldelig, men som av diverse rutiner ikke er blitt registrert.». Videre skriver de at mørketall også kan oppstå på grunn av personlige grunner fordi man mener at den innsatte og fengselsbetjenten i ettertid har gjort opp seg imellom (Ibid). Mørketall kan også ses på i hendelser hvor man objektivt sett mener hendelsen er voldelig, men subjektivt ikke opplever det slikt. Det kan også være at man ikke har kunnskap om hva som er «kravene» for hva som skal rapporteres som en voldelig hendelse (Ibid).

Tid kan også være en faktor, mange av mine tidligere kollegaer unnlot ofte å fylle ut skjemaene for rapportering av vold og trusler på grunn av at de syntes det var for tidkrevende. I tillegg har kultur en viktig rolle, avdelingskulturen kan tilsi at man «må» tåle noe vold og trusler, det er en del av jobben (Ibid).

Vi ser dermed at det kan både være objektive og subjektive kriterier for mørketall.

Ut i fra tallene til KRUS ble det i 2010 rapportert og registrert 318 hendelser. Av disse var 21 % legemsvold, 51 % psykisk/verbal vold, mens 24 % var nonverbal/sosial vold (Hammerlin og Rokkan, 2012). For å kunne sammenlikne med min undersøkelse har jeg valgt å gruppere årsakene psykisk og verbal vold, samt nonverbal og sosial vold.

Fig 3. Tall fra min undersøkelse opp mot KRUS

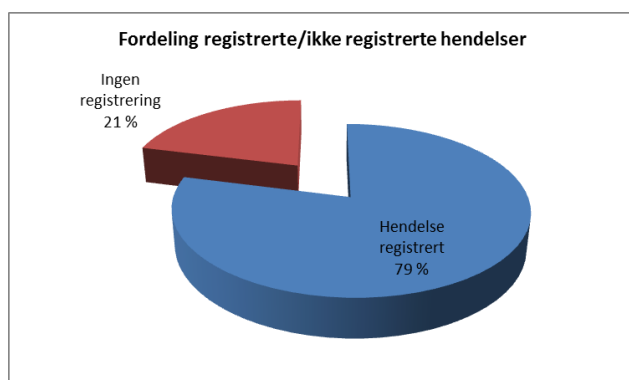


7.1 Skjema for registrering av vold og trusler

I kriminalomsorgen er det utviklet et eget skjema som skal fylles ut ved vold og trussel episoder. Utfordringen her er at det ofte er opp til den enkelte tilsatte å vurdere hvorvidt man skal eller ikke skal fylle ut et slikt skjema etter en hendelse. Dessverre er kriminalomsorgen fortsatt noe preget av en såkalt «macho- kultur».

Vold og trusler oppfattes ulikt, en hendelse og opplevelsen er subjektivt. Måten jeg har erfart dette løst er at operativ fengselsførstebetjent har tatt avgjørelsen for den tilsatte og beordret han eller henne til å fylle ut nevnte skjema, motsatt at fengselsførstebetjenten har bagatellisert hendelsen som har resultert i at hendelsen ikke har blitt registrert og rapportert. Jeg mener at det derfor er viktig at mellomlederne har den nødvendige kunnskapen om hvordan håndtere vold og trussel episoder, og hvordan ivareta den tilsatte som er utsatt for dette. I forhold til denne prosjektoppgaven er det viktig å presisere at oppgaven, i denne sammenheng, tar for seg de operativ fengselsførstebetjentene, mellomlederne, og ikke topplederne.

Fig 4. Min undersøkelse registrerte/ikke registrerte hendelser.



Figur 4 viser at 79 % rapporterte inn den uønskede hendelsen.

7.2 Oppsummering

Vold og trusler i kriminalomsorgen skal registreres, men man vet at der er store mørketall. Jeg mener at dette kan henge sammen med flere faktorer, herunder «macho- kultur», tidligere erfaring med slike hendelser og ikke minst usikkerhet og mangelfull opplæring knyttet til hva som skal registreres som vold og trusler. For tilsatte i kriminalomsorgen er vold og trusler ofte en del av hverdagen.

Fengselsbetjenter skal være trent i konflikthåndtering og selvforsvar/pågrepsteknikker. Man konkluderer ofte med at som fengselsbetjenter skal man ha den nødvendige treningen som skal til for å håndtere slike hendelser, og unnlater derfor å rapportere. Man tillater at hverdagen skal bestå av vold og trusler.

Min erfaring er at det også kan være ubehagelig å rapportere og registrere slike hendelser, en slik rapportering medfører ofte konsekvenser for den innsatte, voldsutøveren, noe som igjen kan resultere i represalier, eller trusler om represalier, ovenfor tjenestemannen i ettertid.

Den største forskjellen mellom min undersøkelse og tall fra KRUS er innrapporterte hendelser som omhandler legemsvold, ref. figur 3. Det er grunn til å tro at dette kan skyldes mørketall, som definert ovenfor.

Jeg er av den oppfatning at alle hendelser skal rapporteres og registreres. Til dette må hver enkelt enhet i kriminalomsorgen ha gode rutiner i forhold til rapportering. Jacobsen og Thorsvik (2007) skriver at strukturen i en organisasjon har til hensikt å sørge for styring, koordinering og kontroll av arbeidet som utføres i organisasjonen. Dersom man etablerer gode

rutiner i organisasjonen og klarer å skape en kultur som etterlever disse så kan man i større grad få synliggjort omfanget av vold og trusselsituasjoner (Ibid).

Dermed kan man iverksette forbyggende tiltak samtidig som man øker kunnskapen om vold og trusler i kriminalomsorgen.

For å redusere mørketall mener jeg at det er nødvendig at ledelsen i fengselet etablerer faste rutiner og tiltak for å melde fra om, rapportere og registrere vold og trussel episoder.

8. Konsekvenser av vold og trusler

De negative effektene av vold og trusler kan være mange og katastrofale for den som blir utsatt for dette. For enkeltindividet kan dette både innebære fysiske, psykiske og sosiale belastninger som alle både samlet og hver for seg kan sette store begrensninger i hverdagen knyttet til helse og livskvalitet.

Min undersøkelse viste at 5 % av tilfellene resulterte i fravær fra jobb i form av sykemelding.

8.1 Fysiske skader

Fysiske skader i kriminalomsorgen kan være slag, spark og til og med biting. En nær kollega av meg ble bitt av en innsatt, parallelt med denne hendelsen kom innsatte med grove trusler mot både meg, min kollega og våre familier. Begge disse hendelsene ble registrert og rapportert, for så å bli anmeldt til politiet som vold mot offentlig tjenestemann. Innsatte ble dømt til 30 dagers fengsel (Bolstad, 2012).

8.2 Psykiske skader

De psykiske skadene kan ofte være langt mer skadelig og belastende enn de fysiske, og kan samtidig være et resultat eller en konsekvens av å ha blitt påført fysiske skader. Psykiske reaksjoner kan være angst, redsel, stress søvnløshet (narkolepsi), depresjon, usikkerhet og konsentrasjonsvansker. En tidligere kvinnelig kollega av meg ble i januar 2013, angrepet av en innsatt. Han forsøkte å slå henne, men en kollega hjalp henne ut av situasjonen. Flere andre innsatte sto på utsiden og «heiet» på den voldelige innsatte. Den voldsutsatte betjenten har i lengere tid blitt utsatt for trusler og ukvemsord av innsatte på avdelingen hun jobbet. I dag, etter denne hendelsen, har hun store problemer med å gå på jobb i frykt for å møte denne innsatte. Den fysiske volden som hun opplevde var en «bekreftelse» på en frykt og redselen som hun hadde hatt i lengere tid.

Slike hendelser medfører ofte fysiologiske og psykologiske reaksjoner. De fysiologiske reaksjonene utarter seg ofte i form av svettetokter, hjertebank, magesmerter, diaré eller

forstoppelse, kuldefornemmelser og tørr munn og hals. Dette er ofte akutte reaksjoner, men kan utvikle seg til kroniske plager (Eid og Johnsen, 2006). Konsekvensen kan resultere i utmattelse og psykosomatiske lidelser. De fysiologiske reaksjonene er i følge Eid og Johansen (2009) automatiserte og i større grad mer forutsigbare enn psykologiske reaksjoner.

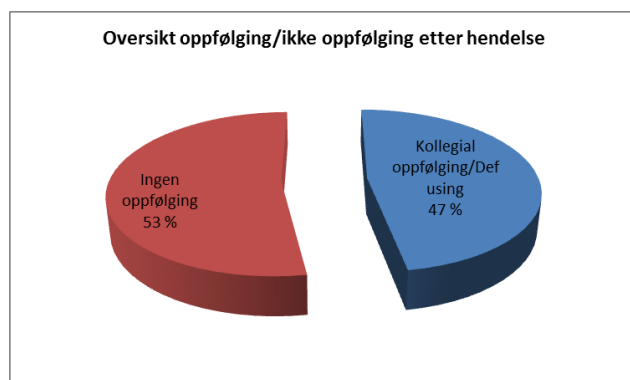
Vold og trusler vil altså både påvirke oss emosjonelt, samtidig som også ulike kognitive funksjoner vil kunne svekkes.

8.3 Sosiale konsekvenser

Vold og trusler vil også kunne medføre sosiale konsekvenser. Med dette mener jeg at man som tilsatt begynner å isolere seg, man får vanskeligheter med å opprettholde sine sosiale relasjoner. Dette medfører ofte tap av selvtillit og skaper en følelse av å stå «utenfor», både arbeids- og andre ulike sosiale fellesskap (Eid og Johnsen, 2006). Jeg kjenner tidligere ansatte som har isolerte seg, fått økt bruk av alkohol, blitt syke og som har byttet, eller mistet jobb som følge av vold og trusler i tjenesten. I ytterste konsekvens kan dette også føre til selvmordstanker og selvmord.

Min erfaring er at kollegastøtte og godt arbeidsmiljø er viktig for å trives på jobb, og har selv erfart at dersom man har en velfungerende kollegastøtteordning så kan dette være med på å redusere skadevirkningene etter vold og trussel episoder.

Fig 5. Min undersøkelse som viser oversikt over oppfølging/ikke oppfølging etter hendelse.



Ut i fra spørreundersøkelsen ser jeg at 47 % av de spurte har fått kollegastøtte og/eller defusing etter en hendelse. Med defusing menes her emosjonell førstehjelp. Jeg mener det er viktig som kollega å ivareta hverandre både i og utenfor jobb. Ved min tidligere arbeidsplass ble dette ivaretatt ved blant annet å arrangere ulike arrangementer på fritiden hvor man

møttes. Man kunne trene sammen, gå på kino og kafe, arrangere fester og bowling. Her var det særskilt fokus på å få med de som trengte ekstra støtte og omsorg.

8.4 ADS og PTSD

I følge Eid og Johnsen (2006) vil de fleste symptomene som er nevnt ovenfor avta gradvis i løpet av den første måneden etter selve hendelsen. Dette er ofte kalt akutte stressforstyrrelser (ADS). Men, i enkelte tilfeller kan symptomene som; minner, drømmer, unngåelsesreaksjoner, flashback og påtrengende tanker vedvare i mange år etter selve hendelsen (Ibid). Dette kalles ofte posttraumatisk stressforstyrrelser (PTSD), jeg vil ikke utdype denne diagnosen ytterligere i denne besvarelsen, men jeg ønsker å forklare forskjellen på traumer og kriser.

8.5 Krise og stress

Boins (2008) definisjon av krise er: ”... en alvorlig trussel mot grunnleggende samfunnsstruktur, eller sentrale verdier knyttet til sikkerhet, velferd, liv og helse som krever en rask reaksjon under stor grad av usikkerhet.” (referert i Fimreite et al., 2011, s.13).

Stress er definert av Eid og Johnsen (2006) som en opplevd ubalanse mellom ytre krav og forutsetninger for å møte kravene. Manglende overensstemmelse mellom individets mestringssevne og krav/ utfordringer.

Stressbelastninger kan oppstå som et resultat av vold og trusler, og kan både ramme de som er utsatt for slike hendelser, deres nærmeste og de som eventuelt er vitner til slike episoder. Jeg har erfart at tjenestemenn som har blitt utsatt for vold og trusler ofte får store psykiske belastninger etter hendelser. Det er en voldsom påkjenning å møte innsatte som har til hensikt å skade deg. Tillitt til, og syn på innsatte generelt, kan bli kraftig svekket etter slike hendelser.

Tjenestemannens opplevelse av en vold og trusselsituasjon vil kunne defineres som en krise, ved at de ytre kravene overstiger tjenestemannens ressurser og mestringsmuligheter (Ibid). Jeg mener at krise er tap av kontroll, noe som ofte resulterer i en psykologisk ubalanse, stress.

8.6 Psykisk traume

”Et psykisk traume er en belastende hendelse som virker overveldende, og som overstiger individets opplevde mestringssevne.” (siteret i Eid og Johnsen, 2006, s.181).

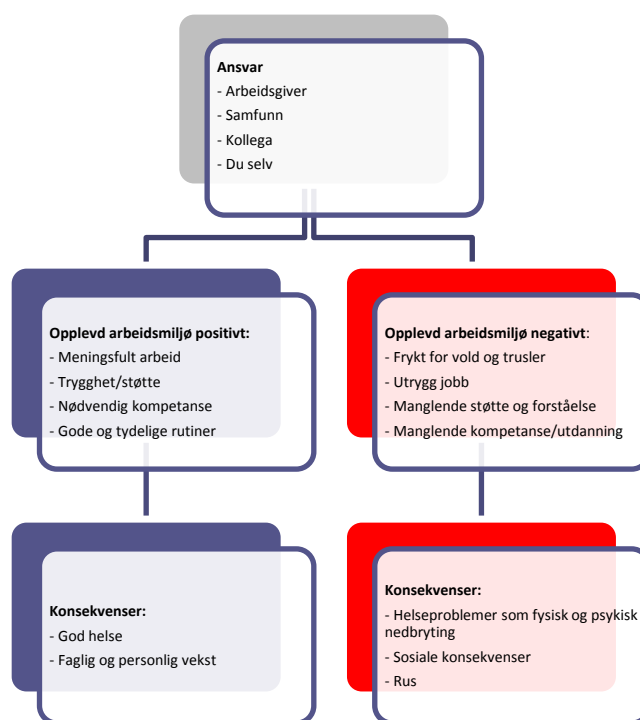
Stig Holen ved Høyskolen i Hedmark beskrev i sin forelesning (2012) forholdet mellom kriser og traumer slik: ”En krisesituasjon er ikke alltid en traumatisk situasjon, men en traumatisk situasjon vil alltid innebære en krise for dem som er berørt.”.

Med dette tror jeg at fellesnevnerne for traumer og kriser er at de begge påvirker oss emosjonelt, og ut i fra definisjonen vil både traumer, stress/kriser innebære manglende overensstemmelse mellom individets mestringsevne og krav/ utfordringer.

Jeg mener at man ikke kan si at en hendelse i seg selv er stressende. En vold og trussel episode må kobles med tjenestemannens tolkning og opplevelse for at det skal være meningsfylt å snakke om hvorvidt hendelsen er stressfylt eller ikke. Derfor mener jeg at vi må skille mellom den ytre objektive virkeligheten og det indre bildet, den subjektive opplevelsen av selve hendelsen.

Akutte stressforstyrrelser vil gradvis avta, mens traumer vet man ikke varigheten på. Jeg tenker at man kan se på en krise som selve hendelsen eller situasjonen, deretter går hendelsen over i å bli en skade i form av traume.

8.7 Matrise for opplevd arbeidsmiljø og konsekvenser for tilsatte og fengselet



8.8 Oppsummering

Oppsummert kan man si at konsekvensen av stressreaksjoner kan medføre fysiske og psykiske forandringer. De fysiske vil variere fra muskelspenninger til diare, mens kognitive og emosjonelle forandringer vil kunne påvirke viktige funksjoner som evne til problemløsning og bedømmelse, samtidig som det gir en økt følelse av ubehag, redsel, og angst. For

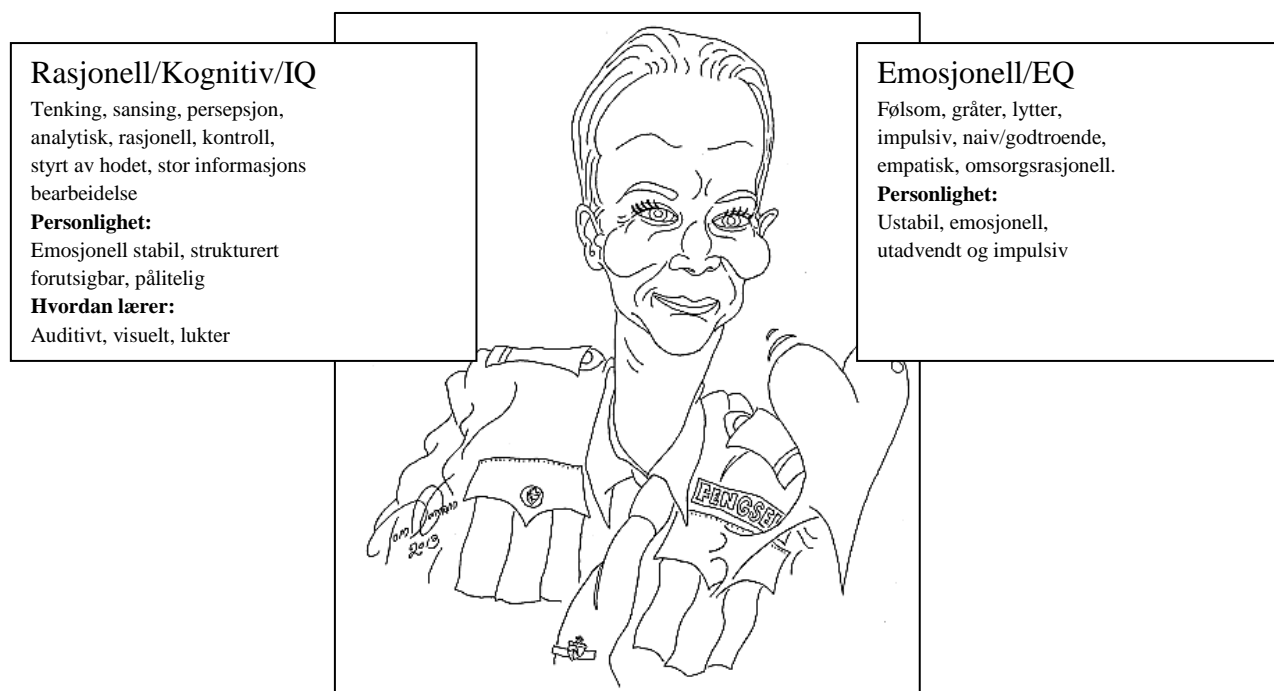
organisasjonen vil dette kunne medføre sykefravær, dårlig arbeidsmiljø, turnover og tap av erfaring og kompetanse (Eid og Johnsen, 2006).

Det er ofte store variabler for hvordan mennesker opplever og håndterer stress og kritiske hendelser. Jeg ønsker derfor å illustrere fysiologiske og psykologiske prosesser som påvirker menneskers atferd i situasjoner hvor ansatte er utsatt for vold og trusler. Den subjektive opplevelsen av en hendelse og personlighet er faktorer jeg mener vil innvirke på hvordan den tilsatte håndterer ulike vold og trusselsituasjoner (Ibid).

9. Personlighet

I følge Eid og Johnsen (2006) er det vanskelig å definere personlighet. Ofte begynner man å redegjøre for de ulike egenskapene man har når man skal beskrive sin personlighet. For at noe skal kalles personlighet så må det være atferd som har vart over tid og som er lik, eller gjenkjennelig i flere ulike kontekster (Ibid). Jeg har erfart at enkelte mennesker mestrer kritiske situasjoner bedre enn andre, dette tror jeg kan skyldes både individuelle og kontekstuelle forhold. Min oppfatning er at hvem jeg er avhenger av flere faktorer, blant annet om jeg er utpreget kognitiv, eller motsatt, emosjonell, mine erfaringer, mine verdier og min oppvekst. Alle disse faktorene er med på å påvirke hvordan jeg mestrer og håndterer vold og trussel episoder.

Fig 6. Den rasjonelle og emosjonelle tjenestemannen



9.1 Kognisjon og emosjoner

Illustrasjonen viser en interaksjon mellom det kognitive og det emosjonelle. Mennesker er forskjellige, det er derfor viktig og ikke å generalisere når man analyserer og kartlegger mennesker i sine omgivelser.

Dersom man tar utgangspunkt i illustrasjonen ser man at venstre del av tjenestemannen består av en kognitiv del, mens høyre del er emosjonell. Kognisjon innebærer ulike prosesser i hjernen, hvor man mottar input fra sansesystemet, klassifiserer, gjenkjenner og nyttiggjør seg av kunnskap. Dette er ofte basert på tidligere erfaring og læring (Eid og Johnsen, 2006). Min oppfatning er at det er en interaksjon mellom det kognitive og det emosjonelle. I forhold til mennesket så tror ikke jeg på en rendyrket modell hvor man enten er kognitiv eller emosjonell, men på en sammenblanding mellom disse.

På illustrasjonen av tjenestemannens høyre side har jeg forsøkt å illustrere emosjoner. Dette kan kort oppsummeres som våre subjektive følelsesreaksjoner, både negative og positive (Ibid).

9.2 Persepsjonspsykologi

Opplevelsen av en vold og trusler vil ofte være subjektive, noe som også innebærer at konsekvensen av dette vil variere. Noen tilsatte vil ikke oppleve noen belastning utover selve hendelsen, mens andre vil kunne oppleve en så stor fysisk og/eller psykisk belastning at det i ytterste konsekvens fører til sykdom, fravær og turnover. Slike påkjenninger vil medføre både mistriivsel og redsel for å gå på jobb og påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet. Den subjektive opplevelsen kalles i fagterminologien for persepsjonspsykologi (Eid og Johnsen, 2006).

”Persepsjon er vår oppfatning av fysiske objekter eller sosiale situasjoner med utgangspunkt i sanseinntrykk her og nå” definert av Kaufmann og Kaufmann (sitert i Eid og Johnsen, 2006., s.81).

10. Forebyggende tiltak mot vold og trusler

Arbeidsmiljøloven gir klare føringer i forhold til forebygging av vold og trusler. Lovteksten sier i § 4-3, 2005 «(4) Arbeidstaker skal så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.».

10.1 Struktur og kultur

Jacobsen og Thorsvik (2007) skriver at både de formelle og de uformelle trekkene er med på å forme organisasjonen, de utfyller hverandre. Strukturen i fengsel tilsier at man må ha fokus på bemanning og ha klare rutiner og retningslinjer i forhold til selve utførelsen av arbeidet. Det er viktig å ha godt etablerte rapporterings- og varslingsrutiner knyttet til uønskede hendelser. Samtidig mener jeg at det er viktig at det er utarbeidet klare risikovurderinger som belyser konsekvens og hvilke tiltak som eventuelt skal iverksettes etter slike hendelser. Dette må inn i organisasjonskulturen, alle disse reglene og rutinene må omgjøres til handling. Det hjelper ikke å ha konkrete handlingsplaner dersom disse ikke følges.

Bruk av ufaglærte vikarer og lav bemanning har vært et gjennomgående tema i min tid i kriminalomsorgen. Jeg har erfart at utrygghet og frykt for vold og trusler ofte er størst i perioder hvor fengselet øker bruk av ufaglærte vikarer, eller på annen måte har en dårlig bemanningssituasjon. Dette er særlig gjeldende i ferier og høytider.

Min påstand er at økt bemanning og flere faglærte betjenter på jobb gir økt trygghet og trivsel. Samtidig forstår jeg at økt bemanning er et kostnadsspørsmål. I kost/nytte perspektiv bør man vurdere hva som veier tyngst; den enkeltes sikkerhet og trivsel, eller innsparing av midler ved «trange» budsjetter? Et sentralt poeng knyttet til dette spørsmålet er at bemanningssituasjon er et kostnadsspørsmål og styres ikke av fengselet alene. Budsjett og midler blir tildelt av politiske midler og vil derfor også være et overordnet samfunnsansvar.

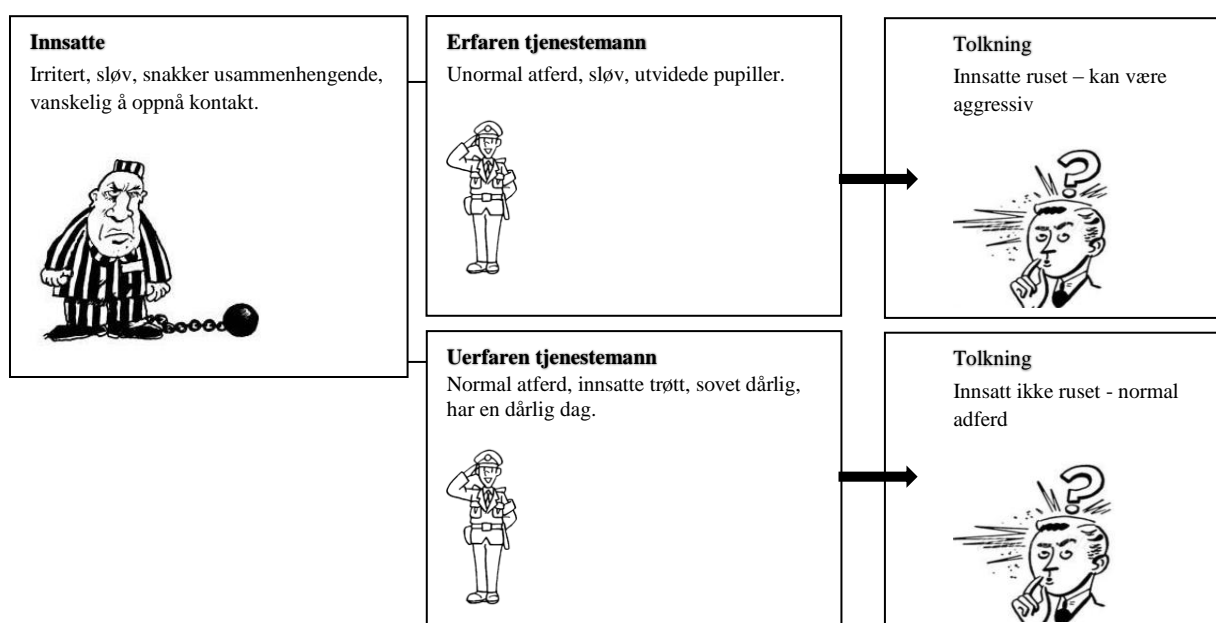
Jeg har troen på en gyllen middelvei, hvor man øker bemanningen noe. Flere tilsatte på jobb gir langt flere muligheter til å ivareta både den fysiske sikkerheten som omhandler kontrolltiltak, samtidig som flere ansatte kan være ute i miljøet, sammen med de innsatte. Deltakelse i fellesskap, sammen med innsatte, er en målsetting for kriminalomsorgen. Den tilsatte skal være en aktiv deltaker og bidragsyter i prosessen mot å forberede den innsatte til en kriminalitetsfri tilværelse ved løslatelse (Justis- og beredskapsdepartementet, 2001). En gyllen middelvei er en vinn- vinn situasjon. Den ansatte får økt trygghet, og jobben føles meningsfylt og arbeidsgiver, ledelsen ved fengslet får oppfylt formålet til arbeidsmiljølovens § 4-3.

10.2 Situasjonsbevissthet

Andre forebyggende tiltak er trening og kommunikasjon. Jeg mener at det å skape situasjonsbevissthet, være bevisst og forberedt på uønskede hendelser gjennom trening og samhandling er tiltak som er svært forebyggende.

Eid og Johnsen skriver at situasjonsbevissthet omfatter tjenestemannens oppfatning av kritiske faktorer i omgivelsene, hvordan disse henger sammen, og hva de kan tenkes å føre til i nær fremtid (2009, s19). Situasjonsbevissthet er et resultat av og styres av individuelle egenskaper. Dette kan være både personlighet, som vist i figur 6, kognitiv og fysisk kapasitet, hvilken kontekst man befinner seg i og tidligere erfaring (Ibid). I kriminalomsorgen kan man se på situasjonsbevissthet som hvordan den tilsatte oppfatter en situasjon knyttet mot kritiske faktorer som har betydning for både tilsattes, innsattes og samfunnets trygghet. Jeg ønsker å illustrere dette i et eksempel under:

Fig 7. Situasjonsbevissthet



Eksemplet over illustrerer en situasjon med en ruspåvirket innsatt, hvor situasjonsbevisstheten er avhengig av en persons oppfatning. Den uerfarne og erfarne tjenestemannen tolker signalene ulikt. Dette kan ha sammenheng med tidligere erfaring med rusede innsatte. Den erfarne tjenestemannen oppfattet signalene på rus ut fra innsattes unormale adferd, tale og pupiller. Den uerfarne tjenestemannen oppfattet situasjonen som normal, innsatte hadde trolig sovet dårlig og var trøtt, samtidig hadde innsatte kanskje en dårlig dag. Dette er ikke unormalt for innsatte. Min erfaring med slike situasjoner er mange, og jeg mener at dersom man ikke oppfatter disse situasjonene riktig så kan det få alvorlige konsekvenser. Rusede innsatte fører ofte til utagering, og er ofte en trussel mot ansatte, andre innsatte og seg selv.

10.3 Opplæring i konflikthåndtering

Opplæring i forebyggende arbeid og kunnskap knyttet til håndtering av vold og trusler vil også etter min mening kunne redusere risikoen for uønskede hendelser, om ikke annet, redusere konsekvensen av dem. Kriminalomsorgens Utdanningscenter (KRUS) har blant annet egne kurs og opplæringsprogram som omhandler konflikthåndtering, dette inngår i undervisningen til fengselsbetjenter og kan utdypes ved å ta etterutdanning i form av kurs ved samme skole (Stageberg, 2013). Min påstand er at økt kunnskap om forebygging og håndtering er med på å rette fokus på hvordan man best mulig skal opptre i møte med innsatte, håndtering av vanskelige situasjoner og hvordan sette grenser. Samtidig mener jeg at utdanning og opplæring i konflikthåndtering er ikke tilstrekkelig dersom dette ikke øves jevnlig. God og adekvat opplæring, kompetanse og erfaring er med på å gjøre den tilsatte bedre rustet i møte med fremtidige vold og trussel episoder. Når man som tilsatt har trent på hva man skal gjøre i gitte situasjoner så mener jeg at dette er med på å skape mestring og trygget i sin jobbutførelse. Opplæringen må inneha en viss form for kontinuitet, gjerne i form av ukentlige treninger og øvelser som er en del av den ordinære arbeidsplanen.

Ved mitt fengsel trente vi på ulike caser hver torsdag fra klokken 12-14. Treningen besto i både ulike kommunikasjonsteknikker, celleaksjonstrening og fysisk maktanvendelser.

Andre forebyggende tiltak kan være å iverksette sinnemestringskurs for innsatte, samt tilrettelegge for økt kontakt mellom innsatte og tilsatte. Dette forutsatt at fengselet har ressurser til å kunne prioritere dette.

Tilstedeværelse, å bli kjent med innsatte, er kanskje en av de viktigste forebyggende tiltakene for å ivareta sikkerheten til de tilsatte. Min erfaring med relasjonsbygging er at terskelen for å utøve vold og trusler mot en man har en god relasjon til er mye høyere enn motsatt.

10.4 Fysiske sikkerhetstiltak

Kriminalomsorgen må også ha økt fokus på de fysiske sikkerhetstiltakene som alarm, kameradekning, beskyttelsesutstyr, tvangsmidler og ikke minst fysisk utforming av lokaler. Jeg har jobbet på en isolasjonsavdeling hvor innsatte er låst inne på et lite rom i 23 timer i døgnet. Innsatte som ble plassert på denne avdelingen hadde ofte utført vold og/eller trusler mot ansatte, medinnsatte eller seg selv. Min erfaring er at en slik inngripen og avgrensning av handlefriheten gir en følelse av avmakt, noe som ofte resulterte i å øke konfliktnivået mellom de ansatte og de innsatte på denne avdelingen. Samtidig var denne fysiske sikkerheten en nødvendighet for å hindre at de innsatte skulle utøve vold mot oss.

10.5 Planverk

Eid og Johnsen (2006) skriver at forberedelser før en krise, tidligere erfaring og trening har sammenheng med mestring og håndteringen av en uønsket hendelse. I et fengsel mener jeg at det bør være godt utviklede planer som omhandler tiltak og rutiner i forhold til håndtering av ulike uønskede hendelser. Jeg er av den oppfatning at slike planer må trenes og evalueres kontinuerlig. I forhold til håndtering av vold og trussel episoder mot tilsatte bør man ha kartlagt hvilke hjelpeapparat man har, hvilke ressurser man har tilgjengelig, hvilke planer har man i forhold til slike hendelser, når skal disse planene tre i kraft og hvordan skal dette arbeidet organiseres. Utforming av slike planer vil alltid avhenge av hendelsens karakter og omfang (Dyregrov og Dyregrov, 2008). Dersom fengselet som organisasjon bidrar til å øke kunnskapen hos den enkelte vedrørende reaksjoner, betydningen av nettverksstøtte, forebygging og håndtering av stress, så tror jeg at men vil kunne sørge for at de tilsatte i større grad er forberedt til selv å mestre vold og trussel episoder, samt støtte andre som trenger det (Ibid).

10.6 Kunnskap om stressreaksjoner og emosjonell førstehjelp

Vold og trussel episoder kan oppleves som en krise og være traumatiserende for den eller de som blir utsatt for dette. Jeg mener derfor at på individnivå bør man kunne noe om stressreaksjoner og eventuell emosjonell førstehjelp slik at man kan være til hjelp. Man må aldri undervurdere egne ferdigheter, alle kan være et medmenneske for en kollega. Det er viktig å vite hva som er normale reaksjoner etter slike hendelser. Kunnskap om, og aksept for at det er lov å reagere må inn i kulturen blant de tilsatte. Erfaringsmessig reagerer man ofte nokså likt, men det er samtidig viktig og ikke å legge eget reaksjonsmønster til grunn når man skal kartlegge og tilrettelegge for nødvendig helsehjelp og psykososial støtte (Eid og Johnsen, 2006). Jeg mener man må gi informasjon om reaksjoner og mestringsstrategier til de som har vært utsatt for hendelser, dette kan gjøres både individuelt eller gjennom gruppesamtaler (Dyregrov og Dyregrov, 2008). Min erfaring fra kriminalomsorgen er at man etter vold og trussel episoder hadde rutiner hvor man samlet alle berørte parter til defusing, emosjonell førstehjelp (Ibid). Dette innebærer ivaretagelse i form av emosjonell omsorg, forståelse og respekt. Under defusing kunne alle få sette ord på sin oppfatning av hendelsen, samtidig som man fikk mulighet til å høre andres opplevelse av samme situasjon. Det beste med denne ordningen var for meg å se at det var normalt å reagere etter slike hendelser, jeg fikk mine reaksjoner bekreftet av de andre som også var berørt. Dette var en arena hvor vi kunne være

medmennesker for hverandre. Defusing bidro også til å kartlegge den enkeltes behov for videre oppfølging og eventuelt henvisning for videre bistand og hjelp av fagpersonell.

10.7 Oppsummering

Min erfaring knyttet til oppfølging av vold og trusler i kriminalomsorgen er gode. Det har foreligget klare retningslinjer og handlingsplaner knyttet til håndtering av dette. Jeg mener at dette bidrar til å berolige de tilsatte som måtte være bekymret for egen og andres sikkerhet. Arbeidsgiver har dessuten oppfylt, innenfor kriminalomsorgens rammer, krav pålagt av arbeidsmiljøloven for å begrense risiko og konsekvenser knyttet til vold og trusler. Dette bidrar både til å redusere de direkte følger og konsekvenser av slike hendelser, samtidig som fokus på slikt arbeid ofte virker positivt inn på arbeidsmiljøet. Det fremkommer av undersøkelsen at 79 % av tilfellene har blitt rapportert og registrert, kun 16 % av disse har blitt anmeldt. Det er avgjørende at organisasjonen, fengselet med ledelsen, tar den enkeltes opplevelse av voldsproblematikk på alvor. Som kollega kan man, og bør man vise omsorg. Det er alltid bedre å gjøre noe enn ingenting. Informasjon om reaksjonsmønster og ulike mestringsstrategier vil kunne gjøre den enkelte tjenestemann tryggere og bedre forberedt på å møte vold og trusler. Oppfølging i etterkant av profesjonelle som prest, lege og/eller psykolog kan i enkelte tilfeller være nødvendig og kanskje må man, i noen tilfeller, endre litt og tilrettelegge for andre arbeidsoppgaver for den voldsutsatte tjenestemannen.

Min spørreundersøkelse viser at hele 47 % av de som har vært utsatt for belastende hendelser har fått oppfølging i etterkant. Det er flere aktuelle former for oppfølging, herunder defusing, debriefing, samtale med fengselspresten, kollegastøtte, verneombud og at innsatte som har utøvd vold og trusler blir isolert og/eller flyttet til annet fengsel.

11. Avslutning

Min målsetning med denne prosjektoppgaven har vært å belyse hvordan man skal kunne forebygge og håndtere vold og trusler i kriminalomsorgen. Til dette arbeidet trenger man kunnskap. Jeg har forsøkt å belyse noe av omfanget knyttet til dette temaet, og tror at ved å jobbe aktivt og bevisst med vold og trusler så vil man være i stand til å redusere noe av omfanget av tilsatte som blir utsatt for dette. Videre tror jeg at økt kunnskap og bevisstgjøring om dette temaet kan bidra til å minske skadevirkningene for tilsatte som blir utsatt for dette. Hva fremmer og hva hemmer risiko for og konsekvenser av vold og trusler, og hvordan oppleves det for den som blir utsatt for slike hendelser?

Økt bevissthet, kunnskap og fokus på samhandling mellom ansatt og innsatt er viktige fokusområder. Med dette mener jeg at relasjoner mellom innsatt og ansatt må baseres på gjensidig tillit, og tillit skapes blant annet gjennom kunnskap om og respekt for andre menneskers menneskeverd. Videre mener jeg at ved å kjenne seg selv, sine begrensninger og sitt reaksjonsmønster i vold og trusselsituasjoner er viktig i håndtering av slike ekstreme og uønskede hendelser.

I denne prosjektoppgaven har fokuset vært å synliggjøre noe av omfanget og problematikken til tjenestemenn som har vært utsatt for ulike vold og trussel episoder og traumatiserende hendelser i kriminalomsorgen. Hvordan fokus på styrking av ulike mestringsstrategier og bevisstgjøring kan bidra til å redusere de negative virkningene etter slike hendelser. Prosjektoppgaven har til hensikt å belyse det faktum at man kan stå sterkere i kritiske situasjoner dersom man lærer å kjenne egne reaksjoner. Videre mener jeg at man skal gi og aksepter støtte, ikke å være redd for å bry seg, være et medmenneske.

I dette prosjektet har jeg hatt et begrenset antall undersøkelsesobjekter, jeg har ikke differensiert mellom kjønn, alder, avdeling, ansiennitet, fast ansatt eller vikar. I fremtidig forskning vil jeg anbefale at det benyttes et større antall undersøkelsesobjekter, og kanskje fordelt på flere forskjellige fengsler. Dersom man i tillegg forsker på resultater fra ulike straffegjennomføringsformer, som blant annet overgangsbolig og fengsel med lavere sikkerhetsnivå, vil trolig resultatet være mer representativt for kriminalomsorgen som en helhet. Av hensyn til tid og oppgavens lengde har jeg ikke hatt mulighet til å forske på overnevnte punkter, eller øke volumet på antall undersøkelsesobjekter.

Alle kan være kompetente til å bry seg, vi trenger ikke fagpersonell for å være medmennesker (Dyregrov og Dyregrov, 2008).

12. Kilder

Bolstad, Espen (2012, 3. juli). Bet fengselsbetjent i armen. *Romerikes blad*. Lokalisert på http://www.rb.no/lokale_nyheter/article6134893.ece

Christine Friestad og Inger Lise Skog Hansen (2004): *Fafo- rapport 429 – Levekår blant innsatte*. Oslo: Centraltrykkeriet AS

Dyregrov, Atle (2010): *Psykologisk debriefing – hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser*. Bergen: Fagforlaget.

Dyregrov, Kari og Dyregrov, Atle (red.)(2008): *Krisepsykologi i praksis*. Bergen: Fagbokforlaget

Eid, Jarle og Johnsen, Jarle (red.)(2006): *Operativ psykologi*. Bergen: Fagbokforlaget.

Fig 1 til Fig 6, av Tom Normann, 2013.

Fimreite, Anne Lise, Lango, Peter, Læg Reid, Per og Rykkja, Lise H (red.)(2011): *Organisering, samfunnssikkerhet og krisehåndtering*. Oslo: Universitetsforlaget

Hammelin, Yngve og Tore Rokkan (2012): *Vold og trusler mot tilsatt i Kriminalomsorgen – Sluttrapport 2004-2010 – Mørketall*. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningscenter KRUS.

Holen, Stig (19. april 2012). 3. Samling – *Hva forstår vi med kriser og traumer?*. [Utdelte forelesningsnotater]. Hamar: Høgskolen i Hedmark.

Jacobsen, Dag og Thorsvik, Jan (2007): *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget.

Johansen, Nicolay B (2009). *Mørketall*, Store norske leksikon. Lokalisert 22 januar 2013, på <http://snl.no/m%C3%B8rketall>

Justis- og politidepartementet. (1998). *Om kriminalomsorgen- Tilråding fra Justis- og politidepartementet av 23. april 1998, godkjent i statsråd samme dag*. (St.meld.nr. 27,1997-98). Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.

Justis- og beredskapsdepartementet. (2001). *Lov om gjennomføring av straff mv. (straffegjennomføringsloven)*. LOV-2001-05-18-21 (2001). Lokalisert på <http://www.lovdatab.no>

Stageberg, Ole (2013). *Kurs i konflikt- og krisehåndtering. Kriminalomsorgens Utdanningscenter (KRUS)*. Lokalisert 22. mars 2013, på <http://krus-katalogen.no/page/14171>

Letvik, Håkon (2013, 14. februar). Ullersmo fengsel skjerper sikkerheten. *Aftenposten*. Lokalisert på <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/Ullersmo-fengsel-skjerper-sikkerheten-7118498.html>

Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven), LOV-2005-06-17-62 (2005). Lokalisert på <http://www.lovdatab.no>