

Emotionellt arbete och belastning i fängelsearbete – utvecklingen över tid

Per Åke Nylander & Anders Bruhn

Kriminalvårdare är ett komplext yrke som dagligen hanterar intagna i fängelser, vilket innefattar att bemöta olika känslouttryck. Denna artikel handlar om hur detta emotionella arbete förändrats över tid. Den baseras på en jämförelse av data från två forskningsprojekt (2009 och 2019). Resultatet visar att kriminalvårdare upplever att det emotionella arbetet blivit mer påtagligt, och att den belastning och trötthet som följer av detta blivit större. Samtidigt upplever många små möjligheter till återhämtning från detta under arbetstiden.

Utvecklingen kan ses i ljuset av den ökade beläggningen men kan också kopplas till ideologiska och organisatoriska förändringar inom den svenska kriminalvården.

Nyckelord: kriminalvårdare, fängelser, emotionellt arbete, emotionell belastning

INLEDNING

Det är känt att kriminalvårdare är en yrkesgrupp som ofta är utsatt för våld i arbetet, och då främst i form av hot och trakasserier (Brottsförebyggande rådet [Brå], 2006; Seko Service-

och kommunikationsfacket [Seko], 2018).

Det syns även i statistik över anmälda ”olycksfall i form av våld och hot” där denna yrkesgrupp ligger högt (Afa Försäkring [Afa],

FÖRFATTARE

Per Åke Nylander, Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap, Örebro universitet, per-ake.nylander@oru.se

Anders Bruhn, Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap, Örebro universitet, anders.bruhn@oru.se

DOI: <https://doi.org/10.58236/aa.25111>

© Författaren/författarna. Detta är en Open Access-artikel som distribueras enligt Creative Commons, licens CC-BY 4.0

2018). Samtidigt vet vi från tidigare studier att det är en stor underrapportering av sådana incidenter när det gäller kriminalvårdare (Brå, 2006; Kriminalvårdsstyrelsen, 1998). Att arbeta som kriminalvårdare är ett utmanande arbete på flera sätt. En av arbetets viktigaste utmaningar är att dagligen handskas med människor i känslomässig obalans, och att ha en daglig och nära kontakt med personer som i många fall har våld och aggressivitet i sin historia. Att hantera känslor - emotioner - i sitt arbete, som bland annat kriminalvårdare gör, benämns ofta som att bedriva emotionellt arbete. Sådant arbete innebär en särskild belastning på de yrkesutövare som utför det (Hochschild, 1983; Nylander m. fl., 2011). I grunden handlar kriminalvårdarnas arbete i fängelser ofta om att balansera kontroll och säkerhetstänkande å den ena sidan, med olika relationsbyggande och behandlande inslag å den andra, och detta förväntas ske i varje enskild situation. Det sker på lite olika sätt vid olika typer av anstalter och avdelningar, särskilt beroende på den specifika lokala kultur som råder där (Bruhn m. fl., 2012). Kriminalvårdares speciella arbetsförhållanden och komplexa yrkesroll kan även förklara en del av den underrapportering av incidenter som råder enligt tidigare studier (Kriminalvårdsstyrelsen, 1998; Nylander m. fl., 2008). Starka känslouttryck från intagna mot vårdare, till exempel, accepteras ofta som en ofrånkomlig del av det egna arbetet.

Begreppet *emotionellt arbete* avser i korthet att fänga när någon i sitt lönearbete hanterar andra människors känslor och samtidigt håller sina egna känslor under kontroll (Hochschild, 1983). Sådant arbete med krav på känslohantering som en viktig del, utförs av många yrkesgrupper inom vård- och serviceområdet, inte minst då av kriminalvårdarna som arbetar i fängelser. Forskningen om emotionellt arbete har de senaste decennierna utvecklats på olika sätt. Den har fördjupats i ett mikroperspektiv exempelvis avseende studier av emotioner hos den professionelle eller emotioner hos kund/klient, men forskningen har också knutit samman emotionellt arbete med andra näraliggande interaktionsteorier, liksom med olika perspektiv som genus och etnicitet. Detta har sammantaget visat på hur det emotionella arbetet utförs i och interagerar med en föränderlig och komplex verklighet (Meanwell m. fl., 2008).

Det är viktigt att poängtera att allt emotionellt arbete, trots de påfrestningar det innebär, inte behöver vara enbart negativt eller destruktivt för de aktörer som utför det. Känslomässiga utbyten (inte minst positiva sådana naturligtvis) är en viktig byggsten i alla arbeten som i stor utsträckning bygger på att skapa väl fungerande relationer (Bolton & Boyd, 2003; Hochschild, 1983; Wharton, 1999), vilket inte minst gäller ett arbete som kriminalvårdare (Crawley, 2004; Tracy 2005).

Den emotionella delen av kriminalvårdarnas arbete betraktas ofta som ett viktigt verktyg för att skapa en god relation med den intagne. Samtidigt upplevs ofta inslagen av emotionellt arbete som det mest påfrestande i yrkesrollen. Exempelvis gäller det de återkommande konfliktsituationer som ofta följer av att meddela intagna negativa

beslut eller en tillämpning av regler som kan upplevas som orättvisa (Brå, 2006; Wästerfors, 2007). I nästa stund kan det handla om att stödja och trösta intagna som är ledsna och förtvivlade över att inte få träffa sin familj. Det är i själva verket en komplex blandning av emotionella situationer som möter en kriminalvårdare under en arbetsdag och som denne har att hantera (Crawley, 2004; Nylander m. fl., 2011). Andra har visat att kriminalvårdares låga status, maktlöshet på grund av de organisatoriska kraven, och brist på socialt stöd i och utanför arbetet försvårar deras arbete och leder till utmattnings (Tracy, 2009). Ett arbete med stor emotionell belastning kan i viss mån underlättas av socialt stöd och möjlighet till pauser för att prata med kollegor avskilt på arbetsplatsen (Hochschild, 1983), och kriminalvårdare strävar ofta efter att hitta sådana zoner (Crawley, 2004), eller korta tillfälliga lugna stunder (Nylander m. fl., 2011). Komplexiteten i det emotionella arbetet och den belastning det medför, kan givetvis skilja sig något mellan olika länders fängelsesystem, men även mellan olika fängelser och avdelningar inom ett visst land, beroende på hur kriminalvårdarrollen är utformad där (Bruhn m. fl., 2012; Nylander m. fl., 2011).

Emotionellt arbete inom olika delar av rättssystemet har studerats exempelvis inom polisen (Black & Lumsden, 2021), inom frivårdsarbete (Fowler m. fl., 2021) och inom fängelser (Crawley, 2004; Nylander m. fl., 2011; Tracy, 2009). På senare tid har det diskuterats hur olika aktuella samhällsförändringar i Sverige har påverkat emotionellt arbete och möjligheterna till att utföra det på ett bra sätt (Nylander & Bruhn, 2021). Det emotionella arbetet är beroende av de villkor och förändringar som Kriminalvården och fängelserna genomgått och genomgår. Inom många fängelsesystem har ökad säkerhet och kontroll blivit ett alltmer prioriterat område, och i Sverige finns en tydlig startpunkt för detta omkring 2005, året efter ett flertal rymningar och fritagningar skedde från mestadels högsäkerhetsanstalter (Nylander m. fl., 2008). Den starka betoningen av säkerhet därefter har sakta lett till ökad distans och mindre möjlighet till relationsbyggande. Samtidigt har konceptet New Public Management, alltså anammandet av marknadsekonomiska styrnings- och organisationslogiker i offentliga organisationer (Hood, 1991), blivit en realitet i många svenska myndigheter. Inom den svenska kriminalvården har detta lett till en stark centralisering kombinerat med en strävan att värdera verksamheten kvantitativt utifrån standardiserade ekonomiska resultatmått. Dessa förändringar har skett parallellt med en uttalad prioritering av vissa ”evidensbaserade”, ”mätbara” metoder och program, som trots benämningen har visat tveksamma effekter (Lardén, 2021; Nylander & Bruhn, 2021). Dessa förändringar har på olika sätt minskat handlingsutrymmet och flexibiliteten i kriminalvårdarnas arbete (Bruhn m. fl., 2015). Dessutom har som bekant beläggningen i de svenska fängelserna ökat markant de senaste åren vilket lett till en ökad överbeläggning och därigenom ökade krav på kriminalvårdarna, den yrkesgrupp som dagligen arbetar närmast de intagna under dessa förhållanden.

Vi saknar en hel del kunskap om hur kriminalvårdares arbete och yrkesroll utvecklar sig, och har utvecklat sig, över tid i denna era av förändrad styrning, prioritering och organisering inom det svenska fängelsesystemet. Det finns också få internationella studier som har undersökt hur emotionellt arbete har utvecklats över tid, i någon yrkesgrupp överhuvud taget. Ett undantag är en studie av servicearbetare som tillfrågades om emotionshantering i arbetet, arbetstillfredsställelse och avsikt att sluta, vid två tillfällen med fyra veckors mellanrum. Inte oväntat befanns positiva emotioner höja, och negativa emotioner sänka arbetstillfredsställelsen över tid, där det senare i sin tur ökade risken för att säga upp sig från arbetet (Côté & Morgan, 2002). Emotionshantering i arbetet och hur den förändras över tid, är något som framstår som särskilt angeläget att undersöka för just kriminalvårdarnas arbete, med tanke på fängelsearbetets omvittnat påfrestande karaktär och den aktuella utvecklingen som vi ovan har skisserat.

Genom två enkäter som vi har genomfört bland kriminalvårdare vid svenska fängelser med cirka tio års mellanrum, 2009 och 2019, ska vi som ett delresultat från dessa här försöka ge en bild av hur det emotionella arbetet och dess påverkan på kriminalvårdarna där har utvecklats över tid. Syftet är alltså att undersöka hur det emotionella arbetet och den emotionella belastningen har utvecklats över denna tioårsperiod. Detta ska vi även försöka länka till hur eventuella förändringar kan förstås mot bakgrund av den kriminalpolitiska och organisatoriska utvecklingen. Frågeställningarna blir därför:

- Hur har svenska kriminalvårdare upplevt utvecklingen av det emotionella arbetet under tioårsperioden?
- Hur har svenska kriminalvårdare upplevt utvecklingen av den emotionella belastningen under tioårsperioden?
- Hur kan de eventuella förändringarna förstås mot bakgrund av den kriminalpolitiska och organisatoriska kriminalvårdsutvecklingen?

Här nedan görs en fördjupning av teorin om emotionellt arbete. Därefter beskrivs datamaterialet och de metoder som använts för insamling och bearbetning av materialet. Studiens resultat presenteras därefter i tabeller och text, och en diskussion om resultatens betydelse avslutar artikeln.

EN TEORI OM EMOTIONELLT ARBETE

Teorin om emotionellt arbete utvecklades av Arlie Hochschild i början av 1980-talet under hennes studier av olika yrkesgrupper inom servicebranschen (Hochschild, 1983). Centralt i teorin är att många yrkesgrupper i sitt arbete tvingas omvandla sitt privata känsloliv till ett som anpassats till det arbete som utförs. Man säljer därigenom sina känslouttryck på ett liknande sätt som sin fysiska arbetskraft. Det sker genom att arbetsgivare, skriftligt och/eller muntligt,

anvisar regler eller policys för den anställde för hur människor de bemöter ska behandlas inom ramen för arbetet, anvisningar som arbetstagaren tvingas följa. Genom att tvingas visa vissa, och hålla tillbaka andra, känslouttryck, i bemötandet av kunder, patienter, klienter, etcetera, ska dessa målgrupper uppleva exempelvis nöjdhet, uppskattning eller lugn. Det kan även vara olika terapeutiska mål som ska uppnås, exempelvis att den andre ska lägga band på aggressioner eller impulsivitet. Det emotionella arbetet kan ha en yttlig, ”artig” formell karaktär (surface labour) vilket är vanligt inom olika serviceyrken såsom affärsexpediter och flygvärdinnor. Det kan också vara djupare och kräva mer av inlevelse, alltså kräva av den professionella att denna använder sitt känsloregister som verktyg i mer terapeutiska sammanhang (deep labour). Inom många människobehandlande yrken krävs inslag av båda dessa former. De olika formerna kan med tiden leda till olika konsekvenser hos utövaren, som cynism och distansering när det gäller det ytliga arbetet, eftersom detta i så hög utsträckning handlar om ett renodlat standardbeteende där man utifrån en objektifiering och kategorisering av ”kunden”, den andre, väljer ett passande roll-beteende. I fråga om det djupare emotionella arbetet kan man snarare förvänta inslag av psykisk belastning och stress eftersom man i detta arbete på ett helt annat sätt använder sina verkligt upplevda känslor gentemot den andre på ett medvetet sätt, som terapeutiska verktyg (Hochschild, 1983). Senare forskning har bland annat studerat den professionelles egna hantering av sina känslor, vilket har stor betydelse för utfallet av arbetet. Forskningen har även undersökt det komplexa samspelet mellan det emotionella arbetet och de emotionella arenor där detta arbete utförs, samt de organisatoriska strukturernas påverkan på arbetet, vilket också viktigt inte minst för aktörernas välbefinnande (Fineman, 2009; Meanwell m. fl., 2008; Nylander m. fl. 2011; Tracy, 2005; Tracy, 2009).

Båda de av Hochschild beskrivna formerna av emotionell belastning kan upplevas i kriminalvårdarens arbete i fängelsemiljön. Här har vi tidigare kunnat koppla detta tydligt till organisationsfaktorer, alltså att de två formerna är olika representerade beroende på vilken avdelning kriminalvårdaren arbetar på och vilka arbetsuppgifter denne/denna har. Medan ett ytligt emotionellt arbete, artig och formellt korrekt, såsom det vanligen bedrivs av exempelvis säkerhetsinriktade kriminalvårdargrupper, kan leda till objektifiering och cynism (se även exempelvis Crawley, 2004), så kan ett djupare emotionellt arbete av andra grupper som förväntas arbeta mer relationellt för att bygga upp motivation och förändring, leda till trötthet och i förlängningen distansering, alltså tillbakadragande av engagemang i den andre (Nylander m. fl., 2011). Båda typerna av reaktioner är utslag av en emotionell belastning och stress. I det första fallet att inte få utlopp för de känslor man verkligen har, i det andra att visserligen visa hur man känner men ständigt på ett kontrollerat vis. I föreliggande artikel har vi valt att inte i

första hand särskilja effekter av de två nämnda formerna.¹ Här är huvudfrågan i stället hur kriminalvårdarna idag upplever arbetet och den emotionella belastningen jämfört med hur de upplevdes tio år tidigare. Är det fler eller färre idag som upplever en hård emotionell belastning än för tio år sedan? Vilka aktuella förändringar i kriminalpolitik, organisation och personalrekrytering kan i så fall tänkas ha påverkat detta?

DATA OCH METODER

Denna artikel bygger på data från två olika enkätundersökningar genomförda under november 2008 - januari 2009 och november-december 2019. Syftet med enkäterna som helhet var att fånga kriminalvårdarnas yrkeskultur och arbetsmiljö. De två enkäterna var till stora delar identiska, med 15 bakgrundsfrågor och drygt 100 påståenden om arbetet, men urvalet och datainsamlingen gick till på lite olika sätt vid de två tillfällena. Under 2008 genomfördes, som en del i ett större forskningsprojekt om kriminalvårdares arbete, den första enkäten med ett stratifierat slumpmässigt urval av anstalter inom respektive säkerhetsklass, för män och för kvinnor. Detta urval användes för att få med även mindre vanligt förekommande anstalter, som kvinnoanstalter och öppna anstalter. Urvalet innebar att 18 anstalter av då totalt 55 inkluderades. En pappersenkät distribuerades till samtliga där befintliga 1218 kriminalvårdare. Av dessa inkom 806 besvarade enkäter (66 procent). Ambitionen var att genomföra enkäten 2019 på samma sätt. Kriminalvårdens ledning sade dock nej till detta med motiveringen att det skulle innebära en ökad arbetsbelastning på dessa anstalter som på grund av ökande beläggning redan bedömdes ha en stor arbetsbörda vid tillfället. Slutligen hittades en lösning genom att samma enkät gjordes om till en nätenkät och att ett vanligt slumpmässigt urval gjordes bland alla fackligt organiserade kriminalvårdare vid anstalter, via de två fackliga organisationernas medlemsregister (Seko och Fackförbundet ST). De ca 1400 kriminalvårdare som valdes via ett obundet slumpmässigt urval fick en länk till den nätbaserade enkäten och 516 av dessa besvarade enkäten (37 procent).

I de två enkäterna var de sju emotionellt inriktade frågorna helt identiska, vilket medger en direkt jämförelse av svaren. Frågorna som berörde emotionellt arbete och belastning, liksom en fråga om återhämtning, var utformade som påståenden, vilka de svarande kunde instämja i eller ta avstånd från. En femgradig så kallad Likertskala användes med alternativen Instämmer helt, Instämmer delvis, Varken eller, Instämmer knappast, Instämmer inte alls. De påståenden som användes för kriminalvårdarnas emotionella arbete var följande:

¹ För en mer utvecklad diskussion av emotionellt arbete och en kvalitativ analys av deras förekomst, se Nylander m. fl., (2011).

- *Jag försöker bortse från mina verkliga känslor när jag arbetar med intagna,*
- *Att ständigt behöva hantera de intagnas känslor och känsloutbrott är det svåraste i det här jobbet,*
- *Att vara professionell i det här jobbet innebär ofta att hålla inne med vad man innerst inne känner.*

Tre andra påståenden handlar om den belastning och trötthet de upplever av detta arbete:

- *Att arbeta på den här anstalten är mycket känslomässigt krävande,*
- *Den känslomässiga ansträngningen på jobbet gör att jag knappt orkar engagera mig i mina anhöriga på fritiden,*
- *Det är ofta svårt att stänga av tankar och känslor när jag går från jobbet.*

Därtill har alltså ett sjunde påstående i enkäten använts för att jämföra och förstå eventuella förändringar i hur kriminalvårdarna upplever återhämtningsmöjligheterna i arbetet:

- *Vi vårdare har ingen plats där vi kan ”prata av oss” ostört med kollegor.*

Att jämföra de två enkäternas stickprovsurval, som är gjorda på lite olika sätt och med lite olika urvalsramar, kan förstås väcka frågor. Först kan vi konstatera att personalomsättningen är ca 8 procent per år vilket gör att det troligen handlar om en till vissa delar ny yrkeskår 2019. Det är en del av den förändrade verklighet som kriminalvårdsarbetet utförs i och uppfattas mot bakgrund av, och inget problem i den här undersökningen, då det inte är en panelstudie med en fast grupp. Att det senare urvalet är gjort bland de fackliga organisationernas medlemmar, kan göra att vi möjligen riskerar missa några fler nyanställda och den lilla grupp som valt att inte vara med i dessa fackliga organisationer. Den fackliga anslutningen är relativt hög bland kriminalvårdare, cirka 80 procent. I enkäten 2009 togs dock inte heller timvikarier med i undersökningen, då de i många fall var nyanställda eller arbetade ett litet antal timmar. Det gör att redan i enkäten 2009 stod en del av dessa nyanställda, och inte ännu organiserade, utanför undersökningen. Det borde innebära att de eventuella skillnaderna mellan grupperna, på grund av olika urvalssätt, är små. Svarsfrekvensen i den senare enkäten var lägre än i den första från 2009. En jämförelse av sammansättningen av män/kvinnor visade att den i båda enkäterna stämde väl med de officiella siffrorna från Kriminalvården över sammansättningen män/kvinnor bland kriminalvårdare som var ca 60/40.

För att kunna jämföra medelvärden i de båda enkäternas svar på de emotionella frågorna har dessa svar lagts ihop i en gemensam databas i SPSS 26, och jämförelser har gjorts av skillnader i medelvärden mellan de två tillfällena. T-testerna visar om skillnaderna mellan 2009 och 2019 är statistiskt signifikanta eller inte. Signifikansnivån sattes till $p < 0.05$.

De två enkätundersökningar som används har båda etikprövats inom de två forskningsprojekt som de genomförts inom ramen för (Dnr 2007/011 resp. 2019-04825).

RESULTAT OCH ANALYS

Av bakgrundsvariablerna framgår inga större skillnader mellan populationerna utom att de skiljer sig något i fråga om utbildningsbakgrund. Det formella lägsta kravet för anställning som kriminalvårdare är två års gymnasieutbildning. En stor del av vårdarna har dock högre utbildning. I 2009 års population hade 57,5 procent minst två års högskolestudier medan motsvarande siffra 2019 var 53,5 procent. Av de med högskolestudier hade så många som 73,5 procent av 2009 års population studier i ämnen som kan förväntas stimulera till en syn på yrkesrollen som att man vill arbeta rehabiliterande (till exempel socialt arbete, sociologi, psykologi, vård och omsorg). Motsvarande siffra 2019 var 62 procent. Utifrån detta skulle man kunna anta att fler i 2009 års population var inriktade på ett djupare emotionellt plan i relationsarbetet med intagna och dessutom i större utsträckning också hade tillägnat sig verktyg för detta. Således en inte oviktig skillnad i analysen av den emotionella belastningen i yrkesutövningen.

I nästa steg har analys av enkätsvaren på påståenden om det emotionella arbetet och den emotionella belastningen genomförts. Där har svaren på de tre påståenden som belyser det emotionella arbetet och de tre påståenden som belyser emotionell belastning av arbetet jämförts från de båda åren 2009 och 2019. Alla dessa sex frågor är direkta, vilket betyder att mer instämmande kan tolkas som mer av emotionellt arbete respektive mer av emotionell belastning. I samtliga dessa påståenden (item) instämmer de svarande i högre grad i påståendet 2019, jämfört med 2009². Nedan följer redovisningar av förändringar i emotionellt arbete i *Tabell 1* och emotionell belastning i *Tabell 2*, genom medelvärden för respektive påstående vid de två tillfällena, med t-test av medelvärdesskillnader³, samt en redovisning av frågan om återhämtningsmöjligheter.

FÖRÄNDRINGAR I EMOTIONELLT ARBETE.

Att kriminalvårdare i likhet med flera andra yrkesgrupper bedriver en form av emotionellt arbete inom ramen för sin yrkesutövning är alltså känt sedan länge (Crawley, 2004; Nylander m. fl., 2011; Tracy, 2005). Men har detta emotionella arbete förändrats över tid och i så fall hur? Tre påståenden i enkäterna ger information om hur kriminalvårdarna ser på sitt emotionella arbete.

² Alltså, ett lägre medelvärde i tabellen 2019 jämfört med 2009 innebär en högre grad av instämmande i påståendet.

³ Levines test visar att lika varianser kan antas för alla item. Därmed är t-test möjligt.

Tabell 1: Medelvärdeskillnader och t-test för tre påståenden om emotionellt arbete 2009 och 2019 bland kriminalvårdare. Lägre värde innebär mer instämmande i påståendet.

Tre påståenden om emotionellt arbete	Enkät	N	Medelv	Std. Avv	Std. Error	T-test
Jag försöker bortse från mina verkliga känslor när jag arbetar med intagna	2009	796	2,77	1,204	,043	t = 3,811
	2019	509	2,51	1,198	,053	p = .000
Att ständigt behöva hantera de intagnas känslor och känsloutbrott är det svåraste i det här jobbet	2009	803	3,04	1,224	,043	t = 2,619
	2019	507	2,86	1,225	,054	p = .009
Att vara professionell i det här jobbet innebär ofta att hålla inne med vad man innerst inne känner	2009	798	2,42	1,093	,039	t = 2,194
	2019	515	2,29	1,080	,048	p = .028

Den första delen visar att kriminalvårdarna 2019 instämde i högre grad i alla dessa påståenden än de gjorde 2009. Enligt t-test är skillnaderna i dessa medelvärden signifikanta mellan mätillfällena 2009 och 2019. De tydliga skillnaderna i samma riktning visar att kriminalvårdare 2019 upplever att de utför mer av, eller ett tydligare, emotionellt arbete med intagna, än kriminalvårdarna 2009 upplevde. Men det kan också teoretiskt tolkas som att det ytligare emotionella arbetet blivit mer påtagligt, genom att det ligger längre från vad kriminalvårdarna verkligen känner i situationen. Slutligen kan skillnaden i deras uppfattning mellan 2009 och 2019, bero på en allmänt mer pressad arbetssituation med den ökande beläggningen på senare tid. Det leder till mer klientkontakt i en allt mera spänd och konfliktfylld miljö för kriminalvårdarna, där i fler fall ”diplomati” och korrekt bemötande, alltså ett ytligare arbete, av nödvändighet måste ersätta engagemang och relationsbyggande. Man hinner helt enkelt sällan med det senare. Vi återkommer till detta i diskussionen.

EMOTIONELL BELASTNING

Emotionell belastning kan ses som den utmattning eller trötthet man upplever på grund av ett arbete som kräver mycket emotionellt. Tre påståenden betraktas som uttryck för sådan trötthet. Nedan redovisas först medelvärden för svaren och därefter t-test av medelvärdes-skillnaderna mellan 2009 och 2019.

Tabell 2: Medelvärdeskillnader och t-test för tre item om emotionell belastning 2009 och 2019 bland kriminalvårdare. Lägre värde innebär mer instämmande i påståendet.

Tre påståenden om emotionell belastning	Enkät	N	Medelv	Std. Avv	Std. Error	T-test
Att arbeta på den här anstalten är mycket känslomässigt krävande	2009	799	2,75	1,152	,041	t = 3,169
	2019	511	2,55	1,107	,049	p = .002
Den känslomässiga ansträngningen på jobbet gör att jag knappt orkar engagera mig i mina anhöriga på fritiden	2009	800	3,34	1,276	,045	t = 7,252
	2019	515	2,81	1,326	,058	p = .000
Det är ofta svårt att stänga av tankar och känslor när jag går från jobbet	2009	801	3,40	1,336	,047	t = 1,934
	2019	513	3,26	1,347	,059	p = .053

I alla tre påståendena instämmer kriminalvårdarna i högre grad 2019 än 2009 vilket tolkas som att den emotionella belastningen är högre 2019. För de två första påståendena visar t-test att dessa skillnader är signifikanta. För det tredje påståendet visar svaren samma förändringsriktning mellan de två åren, men t-test visar ett p-värde på .053. Det värdet är inte signifikant på .05-nivån, även om det visar att det även där finns en tydlig tendens. Förändringen går alltså i samma riktning för alla de tre påståendena. Det visar sammantaget att den emotionella belastningen upplevs av kriminalvårdarna ha ökat mellan 2009 och 2019.

Det är en utveckling som rimmar väl med att de upplever sig utföra alltmer av emotionellt arbete. Det kan teoretiskt förstås som att många kriminalvårdare upplever en större trötthet och orkeslöshet efter sitt arbete, oavsett hur ytligt eller djupt deras emotionella arbete har bedrivits, genom det ökande antalet intagna de har att hantera och den ökande risk för konfliktsituationer det innebär.

I samtliga fall är alltså riktningen i förändringarna mellan tidpunkterna att de svarande instämmer mer i påståendena 2019 än kriminalvårdarna gjorde 2009, vilket kan tolkas som att de 2019 upplever sig bedriva ett mer påtagligt emotionellt arbete än 2009, och att de 2019 upplever en mer påtaglig emotionell belastning än de gjorde 2009. Det kan sammantaget ses som en tydlig indikation på att arbetsmiljön förändrats till det sämre för kriminalvårdarna. Arbetsmiljön 2019 upplevs som alltmer emotionellt påfrestande, i jämförelse med den 2009. Samtidigt kan det vara så att de som 2019, och idag, arbetar som kriminalvårdare har andra förväntningar på vad arbetet ska innebära, jämfört med de som arbetade 2009. Det kan kopplas till de skillnader i högskoleutbildning som redovisats ovan. Men även genom att kriminalvården 2012 har förändrat sin internutbildning för kriminalvårdare och delvis sina prioriteringar när det gäller vad arbetet ska innehålla och hur det ska utföras. I förlängningen kan det också innebära att de som idag rekryteras till detta yrke i stor utsträckning har en annan bakgrund och andra förväntningar på yrkesrollen än de som fanns i yrket 2009.

MÖJLIGHET TILL ÅTERHÄMTNING UNDER ARBETET

Det fanns i båda enkäterna ett identiskt påstående som berörde möjligheten till återhämtning under arbetet: *Vi vårdare har ingen plats där vi kan ”prata av oss” ostört med kollegor.* Att ha möjlighet till sådan återhämtning under arbetstiden, kan vara en viktig faktor som påverkar framför allt den emotionella belastningen (Nylander m. fl., 2011). För hela gruppen kriminalvårdare visades små förändringar och t-test visade ingen signifikant skillnad i medelvärden mellan hela gruppen av kriminalvårdare 2009 och 2019. Det kan tolkas som att möjligheterna till återhämtning upplevs som oförändrade på en övergripande nivå. Men möjligheten till denna form av återhämtning visar i båda enkäterna stora skillnader beroende på vilken typ av avdelning man arbetar vid, på så sätt att de som arbetade på be-

handlingsavdelningar i större utsträckning instämmer i detta påstående än övriga. Det kan bero på den öppnare situation och atmosfär som ofta finns på denna typ av avdelningar, genom att dörrarna inom avdelningen ofta står öppna och alla kan röra sig mer fritt där. Det innebär att personal och intagna vid behandlingsavdelningar ofta är närmare varandra under en större del av dagarna, vilket gör att de ställen och tillfällen där kriminalvårdare enkelt kan träffas utan intagna är färre. Det kan sammantaget tolkas som att situationen när det gäller återhämtningsmöjligheter för kriminalvårdare under arbetet är oförändrad på en övergripande nivå, och sannolikt kvarstår ändå likartade skillnader i kriminalvårdares uppfattning mellan olika avdelningstyper, som tidigare konstaterats (Nylander m. fl., 2011).

DISKUSSION OCH SLUTSATSER

Arbetet som kriminalvårdare vid svenska fängelser har alltså fått en rad förändrade politiska och organisatoriska förutsättningar det senaste decenniet. Bland dessa märks ökad centralstyrning och en större likriktning mellan olika typer av anstalter. Därtill kommer ökade krav på att använda så kallade evidensbaserade metoder för behandling av därtill motiverade intagna, där behandlingsresultaten ska vara mätbara i någon mening. Denna förändring har också inneburit en arbetsdelning i så motto att dessa evidensbaserade metoder i regel utövas av specifikt utbildad personal. "Vanliga" kriminalvårdares motivations- och relationsarbete har som en följd kommit att nedtonas. De yttre förutsättningarna har också påverkat arbetet, främst i form av en starkt ökad beläggning de senaste åren och fortsatta svårigheter att rekrytera personal som stannar i yrket. Hur kan vi då förstå förändringarna i det emotionella arbetet och den emotionella belastningen under denna period? Det är viktigt att här påminna om att vår senaste studie genomfördes i början av den period med omfattande ökning av antalet intagna som lett till dagens ofta omskrivna överbeläggningar på svenska fängelser. De utvecklingstendenser vi har sett kan därmed förväntas ha förstärkts ytterligare de senaste åren.

Vi vet av flera rapporter att våld och hot har varit ett ständigt och ökat problem i kriminalvårdares arbete (Afa, 2018; Brå, 2006; Seko, 2018). Av vår studie framgår det att kriminalvårdarna upplever att den emotionella belastningen i deras vardagsarbete har ökat. Kravet på vårdaren att ständigt handskas med intagnas känslor och känsloutbrott upplevs högre 2019 än 2009. Orsakerna bör sökas i en rad omständigheter. Att beläggningen ökat generellt vid fängelserna gör naturligtvis att kriminalvårdarna möter fler intagna i olika emotionella situationer, samtidigt som den allmänna stressen har ökat och tiden för att engagera sig i enskilda individer har minskat. Hur satsningen på olika påverkans- och behandlingsprogram på bekostnad av ett mer nedtonat och minskat utrymme för vanliga vårdare att bedriva relationsbaserat vardagsarbete inom fängelserna har påverkat

detta är mer ovisst. Sådana satsningar delar upp de intagna tydligare i två grupper, de redan motiverade som deltar i program och de som inte deltar i program, och som därför behöver mer motivationsinsatser. Sammantaget kan det förmodligen leda till att fler tillfälliga emotionella situationer i form av bråk, konflikter, frustration, etcetera, uppstår i vardagen, i synnerhet bland den stora grupp intagna som inte deltar i befintliga påverkans- och behandlingsprogram. Vi vet också att negativa emotioner i arbetet över tid påverkar arbetstillfredsställelsen negativt (Côté & Morgan, 2002).

Den här studien ger inte underlag för att i detalj bedöma karaktären av det emotionella arbete som bedrivs, det vill säga om det främst är så kallat emotionellt ytligt arbete, som är artigt, korrekt och distanserat, eller om det handlar om ett djupare emotionellt arbete där vårdaren engagerar sig i den intagne, går djupare i relations- och känslorbetet genom personlig empati och engagemang. Mycket tyder dock på att tiden för det senare inte riktigt finns (undantaget då den minoritet av intagna som nått motivation och deltar i de olika programmen). En försämrad arbetsmiljö med överintag av intagna, med ökade konflikter och slitningar, och ökad press i det dagliga arbetet (Seko, 2018), driver fram det ytliga arbetet för den stora gruppen av vanliga kriminalvårdare, alltså att navigera försiktigt och med distans för att undvika utbrott och konflikter. Förändringarna i själva yrkesrollen med en nedtoning av allmänt motivations- och rehabiliteringsarbete till förmån för särskilda program för ”de som vill” späder ytterligare på denna utveckling. Ytterligare en tendens som verkar i riktning mot just det distanserade ytliga arbetet är det som ovan nämnts om förändringarna i rekrytering till kriminalvårdarkåren när det gäller utbildningsbakgrund. Färre hyser idag förväntningar på yrkesrollen om att arbeta med rehabilitering och färre har utbildning i verktygen som krävs för ett sådant arbete. Dessa förändringar behöver dock inte betyda att inte ett djupare emotionellt och motiverande arbete förekommer på vissa håll i fängelsevardagen. Många kriminalvårdare vill säkert arbeta på ett sådant vis, och har sökt sig till verksamheten av detta skäl, även om organisationen genom ändrad rekrytering och utbildning har nedtonat förväntningarna på ett sådant arbete. Vid många avdelningar är det säkerligen ändå nödvändigt att försöka fördjupa arbetet och ha tillräckligt goda relationer med de intagna för att fängelsevardagen ska fungera.

Det framgår också att den emotionella belastningen i form av trötthet och att ”känna sig slutkörd” har ökat. Skillnaden mellan 2009 och 2019 är signifikant på två av tre sådana påståenden här. Det får därmed anses att den emotionella belastningen totalt har ökat med tiden. Det handlar då om olika former av arbetsrelaterad trötthet som inverkar även på andra områden i kriminalvårdarnas liv. Detta är en viktig varningssignal till ansvariga att se över kriminalvårdarnas arbetsmiljö av idag. Hur påverkas den av ökad beläggning och nedprioritering av

möjligheterna till det relationsbaserade vardagsarbetet för den stora majoriteten av kriminalvårdarna? Maktlöshet, låg status och brist på stöd är viktiga negativa faktorer för kriminalvårdarens hälsa (Tracy, 2009). Att den emotionella belastningen ökar kan vara en följd av att möjligheterna att bygga fungerande relationer och att motivera till förändring hos intagna har försvårats, med ökade konfrontationer, hot och våld som följd, det vill säga ett ökat avstånd mellan vårdare och intagen och kanske en ökad fiendskap, eftersom möjligheterna till ömsesidig förståelse avtar med ett ytligare arbets sätt.

Kriminalvårdarens upplevelse av huruvida de har tillfälle till återhämtning emotionellt under arbetsdagen hänger förmodligen delvis samman vilket behov de har av sådan återhämtning, och hur de upplever den emotionella belastningen. Det är välkänt att brist på socialt stöd av kollegor i arbetet är en negativ faktor i kriminalvårdarens arbete (Tracy, 2009). Möjligheterna till återhämtning idag för svenska kriminalvårdare förefaller, liksom tidigare, inte vara tillräckliga. Det finns en för kriminalvårdarna mycket viktig form av återhämtning under arbetsdagen, i form av "mikropaus" eller "temporary backstage", då de kan slappna av och en kort stund samtala med kollegor under arbetsdagen (Nylander m. fl., 2011), och det gäller då framför allt för de som arbetar i miljöer inom fängelserna där tiden för och intensiteten i kontakten med de intagna är stor. Det gäller därmed framför allt vid behandlingsavdelningar för drogmisbruk och vid öppna anstalter, där kontakttiden med intagna ofta är större än på många andra avdelningar och anstalter. Men det kan också vara så att bristande möjligheter till återhämtning beror på den ökade beläggningen. Med fler intagna på varje avdelning, ökar friktionerna mellan personal och intagna, och det skapar en betydligt svårare och mer stressande miljö att upprätthålla ordning i. De upplevda återhämtningsmöjligheterna kan också ha koppling till vilka ambitioner och vilka förväntningar man har i sin yrkesutövning.

Sammantaget visar vår studie att de tio år som gått mellan våra enkäter har inneburit att både det emotionella arbetet och belastningen av sådant arbete på kriminalvårdarna har ökat markant, och att möjligheterna för dem till återhämtning under arbetsdagen inte har förbättrats, utan snarare tvärtom. När Arlie Hochschild på 1980-talet lade den teoretiska grunden för att förstå det i många yrken viktiga emotionella arbetet, gjorde hon det främst genom etnografiska studier av ett antal yrkesgrupper som bedrev det emotionella arbetet på helt olika sätt. Ytterligheterna utgjordes då av den serviceinriktade flygkabinpersonalen och det mer hårdföra känslorarbete som utfördes av inkasso- eller indrivningspersonal (Hochschild, 1983). Olika forskare har sedan utvecklat och fördjupat begreppen i olika sammanhang, och vidgat fältet för att undersöka emotionellt arbete bland nya yrkesgrupper som exempelvis människovårdande personal, och organisationens betydelse för detta arbete (se till exempel Fineman, 2009; Meanwell m.

fl., 2008). Särskilt intressant att studera vidare är då kanske distinktionen, såväl som växlingen, mellan ett ytligt distanserande emotionellt arbete och ett som går djupare och bygger på engagemang i den andre (se till exempel Black & Lumsden, 2021, Fowler m. fl., 2021; Nylander m. fl., 2011). När det gäller den svenska kriminalvårdens, åtminstone formella, målsättning om att både straffa och rehabilitera så krävs av kriminalvårdarrollen ett utövande av båda typerna av arbete, alltså en balans mellan att bedriva både ytligt och djupare emotionellt arbete beroende på situation och den individ man har att göra med. Detta torde vara en mycket viktig delaspekt av vardagsarbetet inom svensk kriminalvård. För att klara av detta är det också viktigt att de organisatoriska möjligheterna till en sådan balans mellan distans och närhet i det emotionella arbetet ges och att möjligheterna till rimlig återhämtning från ett ofta belastande och ansträngande arbete finns under arbetsdagen.

REFERENSER

- Afa Försäkring (tidigare Arbetsmarknadsförsäkringar). (2018). *Hot och våld på den svenska arbetsmarknaden*. Delrapport 4. Afa Försäkring.
- Black, A. och Lumsden, K. (2021). Emotional labour in policing. I: Phillips, J., Westaby, C., Fowler, A. och Waters, J. (Red.) *Emotional Labour in Criminal Justice and Criminology*. Routledge.
- Bolton, S.C. och Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? *Work, Employment and Society* 17, 289-308.
- Bruhn, A., Lindberg, O. & Nylander, P. Å. (2012) A harsher prison climate and cultural heritage working against it – sub-cultural divisions among Swedish prison officers. I: Dullum J & Ugelvik T (Red.) *Penal Exceptionalism? Nordic Prison Policy and Practice*. Routledge.
- Bruhn, A., Nylander, P.Å. & Lindberg, O. (2015) Swedish 'prison exceptionalism' in decline: Trends towards distantiation and objectification of the Other. I: Eriksson A. (Red.) *Punishing the Other. The social production of immorality revisited*. Routledge.
- Brottsförebyggande rådet (Brå). (2006). *Hot och våld mot kriminalvårdens personal. En kartläggning*. Rapport 2006:5. Brottsförebyggande rådet.
- Côté, S. och Morgan, L. M. (2002). A Longitudinal Analysis of the Association between Emotion Regulation, Job Satisfaction, and Intentions to Quit. *Journal of Organizational Behavior* 23, 947–62.
- Crawley, E. (2004). *Doing Prison Work. The public and private lives of prison officers*. Willan Publishing.
- Fineman, S. (2009). (Red.) *The Emotional Organization. Passions and Power*. Blackwell Publishing.
- Fowler, A., Phillips, J. och Westaby, C. (2021). Emotions in context: the marginalization and persistence of emotional labour in probation. I: Phillips, J., Westaby, C., Fowler, A. och Waters, J. (Red.) *Emotional Labour in Criminal Justice and Criminology*. Routledge.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*. University of California Press.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Kriminalvårdsstyrelsen. (1998). *Personalenkät 1998. Personalens syn på sina arbetsförhållanden*. Kriminalvårdsverket.
- Lardén, M. (2021). *Serious and violent offending: Psychological risk factors and treatment effectiveness*. (Diss). Karolinska Institutet.
- Meanwell, E., Wolfe, J. D. och Hallett, T. (2008). Old Paths and New Directions: Studying Emotions in the Workplace. *Sociology Compass* 2/2 (2008), 537-559.
- Nylander, P.Å., Bruhn, A & Lindberg, O. (2008). Säkerhet eller rehabilitering? Om subkulturell differentiering bland kriminalvårdare. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, Årg 14, Nr 3 Hösten 2008, 45-62.
- Nylander, P.Å., Bruhn, A. & Lindberg, O. (2011). Emotional Labour and Emotional Strain among Swedish Prison Officers. *European Journal of Criminology*, 8(6), 469-483.

- Nylander, P. Å. and Bruhn, A. (2021). The Emotional Labour of Prison Work, I: Phillips, J., Waters, J., Westaby, C. and Fowler, A. (Red.) *Emotional Labour in Criminal Justice and Criminology*. Routledge.
- Service- och kommunikationsfacket Seko. (2018). *En kriminalvård i kris. Rapport om den allvarliga utvecklingen bakom murarna*. Seko.
- Tracy, S. J. (2005). Locking up emotion: Moving beyond dissonance for understanding emotion labor discomfort. *Communication Monograph*, 72, 261-283.
- Tracy, S. J. (2009). Power, Paradox, Social Support, and Prestige: A Critical Approach to Addressing Correctional Officer Burnout, I: Fineman, S. (Red.) *The Emotional Organization. Passions and Power*. Blackwell Publishing.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labour. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.
- Wästerfors, D. (2007). *Fängelsebråk. Analyser av konflikter på anstalt*. Studentlitteratur.

ABSTRACT

Prison officers is a complex occupation that deals with inmates at prisons daily, which includes encountering different emotional expressions. In this article we discuss how this emotional labour has changed over time. This is done by comparing data from two research projects (2009 and 2019). The results of such a comparison shows that prison officers feel that the emotional labour has become more tangible, and that the burden and fatigue that follows from this has become greater. At the same time, many prison officers experience few opportunities to recover from this type of strain during working hours. The development can be seen in the light of increased prison overcrowding but may also be linked to ideological and organizational changes within the Swedish Prison and Probation Services.

Keywords: prison officer, prisons, emotional labour, emotional strain