

Lunds Universitet  
Sociologiska Institutionen  
Uppsats Soc446 (41-80p)  
Höstterminen 2004



**LUNDS**  
UNIVERSITET

---

---

# **KONTAKTMANNASKAP**

En studie på en kriminalvårdsanstalt

---

---

Författare: Sorin Raduta  
Handledare: Anita Dahlgren

*Tack till alla som har ställt upp för mig  
och stått ut med mig under tiden som jag  
har jobbat med den här uppsatsen.*

---

## A B S T R A C T

---

- Title:** "Kontaktmannaskap" - a Prison Study  
(Kontaktmannaskap - en studie på en kriminalvårdsanstalt)
- Number of pages:** 57 (61 including enclosures)
- Author:** Sorin Raduta
- Tutor:** Anita Dahlgren
- Course:** Sociologi 446, 41-80 p
- Period:** Autumn term 2004
- University:** Department of Sociology,  
Lunds University.
- Purpose / Aim:** The aim of this study is to investigate and describe "kontaktmannaskapet" in the Swedish correctional system. I also aim to investigate if there are any differences between how the different actors involved in the correctional system look at this phenomena and how different sociological theories can be applied on "kontaktmannaskapet" in order to make it more comprehensible for the actors involved.
- Material/ Method:** This investigation is based on a larger qualitative inquiry consisting of several personal interviews. Further material has been used, such as literature and reports about "kontaktmannaskapet" inside and outside the correctional system.
- Main results:** The overall opinion about the "kontaktmannaskapet" is positive. "Kontaktmannaskapet" as a working method of the correctional officer has a potential to become a useful instrument in rebuilding the lost identity of the inmate as well as reducing the stereotypes often associated with the relationship between inmates and prison personnel.
- Keywords** kontaktmannaskap, sociology, prison, correctional system, interactionism, socialpsychology
-

## S A M M A N F A T T N I N G

---

Denna uppsats i ämnet Sociologi på CD nivå handlar om kontaktmannaskapet på en av kriminalvårdens anstalter.

Huvudsyftet med denna uppsats är att förstå vad kontaktmannaskapet är samt att ta reda på hur olika aktörer ser på kontaktmannaskapet och hur sociologiska teorier kan vara till hjälp för att analysera kontaktmannaskapet.

Följande frågeställningar belyses i studien:

- Vad är kontaktmannaskapet inom kriminalvården?
- Vad är syftet med kontaktmannaskapet sett utifrån de olika intressenternas perspektiv? Har alla parter samma förväntningar, samma mål gällande kontaktmannaskapets verkan? Är intressenterna inriktade på att uppnå samma slutresultat? Hur påverkas kontaktmannaskapets innehåll av de inbördes relationerna mellan intressenterna?
- Hur kan man analysera samspelet mellan klienter och kontaktmän med hjälp av sociologiska teorier?

För att besvara dessa frågor har jag utfört en fallstudie bestående av observationer och delvis strukturerade djupintervjuer med flera aktörer på en av landets kriminalvårdsanstalter.

Teorierna som ligger till grund för studien är utifrån den symboliska interaktionismen där huvudsakligen Erving Goffmans teorier om totala institutioner, stigma och roller har använts för att belysa aktörernas samspel. Jürgen Habermas teori om det kommunikativa handlandet och Abraham Maslows behovsteori har används för att analysera aktörernas synpunkter på kontaktmannaskapet.

Slutsatserna som kan dras utifrån denna studie är att kontaktmannaskapet upplevs som positivt av de intervjuade aktörerna och att kontaktmannaskapet har en potential att motverka fängelsets negativa effekter på internernas identitet samt minska klyftorna och animositeten mellan gruppen av intagna och gruppen av kriminalvårdare.

---

## F Ö R K O R T N I N G A R

---

<b>ARK</b>	Allmänna Råd från Kriminalvårdsstyrelsen
<b>ART</b>	Aggression Replacement Training
<b>ASI</b>	Addiction Severity Index (Allmän Strukturerad Intervju)
<b>BSF</b>	Samtal – Beteende – Förändring
<b>KVINSP</b>	Kriminalvårdsinspektör
<b>KVM</b>	Kriminalvårdsmyndighet
<b>KVS</b>	Kriminalvårdsstyrelsen
<b>KVVAF</b>	Kriminalvårdverkets Administrativa Föreskrifter
<b>KVVFS</b>	Kriminalvårdverkets Författningssamling
<b>MAPS</b>	Monitoring Area Phase System.
<b>MI</b>	Motivational Interviewing
<b>§ 30 eller P 34</b>	Placering enligt 34 § KvaL
<b>VF</b>	Villkorlig frigivning

---

## INNEHÅLL

1. INLEDNING.....	1
1.1 SYFTE OCH PROBLEMFÖRMULERING.....	1
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR.....	1
1.3 VARFÖR?.....	2
1.4 AVGRÄNSNING.....	2
1.5 DISPOSITION.....	3

### DEL 1: HUR, VAR, VAD

2. METOD.....	5
2.1 METODVAL OCH MOTIVERING.....	5
2.2 ETISKA FRÅGOR.....	6
2.3 URVAL.....	7
2.4 FÖRBEREDELSE.....	7
2.5 OBSERVATIONERNA.....	7
2.6 INTERVJUERNA.....	7
2.7 VALIDITET OCH RELIABILITET.....	8
2.8 FÖRFÖRSTÅELSE.....	9
3. UNDERSÖKNINGSPLATSEN.....	10
3.1 OM KRIMINALVÅRDEN.....	10
3.2 OM KVM KRISTIANSTAD.....	11
3.2.1 OM ANSTALTEN KRISTIANSTAD CENTRUM.....	11
3.8 MOTIVERING TILL VAL AV ANSTALT.....	12
4. UNDERSÖKNINGSFENOMEN.....	13
4.1 KONTAKTMANNASKAPETS HISTORIA.....	13
4.2 KRIMINALVÅRDARENS NYA ROLL.....	14
4.3 INSTÄLLNINGEN TILL DEN NYA ROLLEN.....	15
4.4 KONTAKTMANNASKAPETS (FORMELLA) INNEHÅLL.....	17
4.5 KONTAKTMANNASKAPET I ANDRA UNDERSÖKNINGAR.....	17
4.6 SAMMANSTÄLLNING OCH KOMMENTAR.....	21

### DEL 2: INTRESSENTERNAS SYNPUNKTER

5. VILKA ÄR INTRESSENTERNA?.....	222
5.1 KONTAKTMANNASKAPETS INTRESSETER.....	222
5.2 HABERMAS KOMMUNIKATIVA HANDLANDE.....	244

---

5.3 KRIMINALVÅRDSSTYRELSENS PERSPEKTIV.....	266
5.4 MYNDIGHETSCHEFENS PERSPEKTIV.....	288
5.5 KRIMINALVÅRDSINSPEKTÖRERNAS PERSPEKTIV.....	29
5.6 PROGRAMPERSONALENS PERSPEKTIV.....	311
5.7 KONTAKTMÄNNENS PERSPEKTIV.....	355
5.8 KLIENTERNAS PERSPEKTIV.....	388
5.9 DISKUSSION.....	411

## DEL 3: SAMSPLET

6. SAMSPLET.....	444
------------------	-----

6.1 DEN SYMBOLISKA INTERAKTIONISMEN.....	444
6.2 JAGETS FÖRSVAGANDE.....	444
6.3 ANTAGONISM.....	466
6.4 JAGETS ÅTERUPPBYGGNAD.....	488
6.5 SLUTSATS.....	511

7. SLUTDISKUSSION.....	522
------------------------	-----

7.1 SVAREN.....	522
7.2 ÖVRIGA TANKAR.....	533
7.3 SJÄLVKRITIK.....	555
7.4 SLUTORD.....	555

KÄLLFÖRTECKNING.....	566
----------------------	-----

### BILAGOR

1. Intervjuguide Tjänsteman
2. Intervjuguide Klient
3. Utdrag från *Kontaktmannaskap, intagnas perspektiv – en undersökning hos kriminalvårdens klienter (våren 2004)*

Förteckning över figurer:

<i>Figur nr. 1: Kriminalvårdens struktur</i> .....	10
<i>Figur nr. 2: Den förändrade framtoningen av kriminalvårdarrollen</i> .....	15
<i>Figur nr. 3 Intressenternas hierarkiska position</i> .....	24
<i>Figur nr. 4 Intressenterna "habermanska" placering</i> .....	26
<i>Figur nr. 5 Relationen mellan kontaktman och intern</i> .....	27
<i>Figur nr. 6 Maslows behovspyramid</i> .....	43
<i>Figur nr. 7 Antagonisterna (skapad av Andreas Elmebo)</i> .....	49
<i>Figur nr. 8 Mötet (skapad av Andreas Elmebo)</i> .....	52

## 1. INLEDNING

Den här uppsatsen kan ses som en fördjupning och fortsättning på min b-uppsats, som handlade om hur internerna på anstalten Kristianstad Centrum upplevde kontakten med sina kontaktmän. Den uppsatsen var ett försök att se kontaktmannaskapet från de intagnas perspektiv. Det insamlade kvalitativa och kvantitativa materialet var för omfattande för att få utrymme i den uppsatsen och min nyfikenhet och mina frågor kring kontaktmannaskapet var fortfarande aktuella. Det kändes då naturligt att fortsätta hålla blicken kvar på kontaktmannaskapet.

Med hjälp av intervjuer har jag försökt få fram information som belyser en aspekt från kriminalvården som, enligt min mening, inte är tillräckligt undersökt utifrån de perspektiv som jag har valt här. Inom kriminalvården har det skrivits flera undersökningar och rapporter som berör eller fokuserar på kontaktmannaskapet. Dessa har dock fokuserat mer på de formella kraven som kontaktmannaskapet innebär. Jag har valt att fokusera i stället på hur olika intressenter ser på kontaktmannaskapet och de aspekter som berör den mänskliga relationen mellan kontaktman och klient.

---

### 1.1 Syfte och problemformulering

Inom kriminalvården har man mer och mer betonat vikten av att arbeta för att förändra de intagna. Detta arbete skulle resultera i de intagnas minskade återfall i brottslighet och missbruk. Statistiken visar dock att de åtgärder som sattes in har inte riktigt givit önskat resultat. Introduktionen av kontaktmannaskapet under 90-talet var en av dessa åtgärder. Trots den och andra åtgärder rapporteras på Kriminalvårdsverkets hemsida (2004) en ”återfallsfrekvens på ca 55 procent”<sup>1</sup>.

Huvudsyftet med den här undersökningen är att förstå vad kontaktmannaskapet inom kriminalvården är. Jag vill ta reda på vad de olika parterna som har ett intresse i kontaktmannaskapet ser som dess syfte och vad som exempelvis bra kontaktmannaskap betyder för varje intressent<sup>2</sup>.

Dessutom vill jag titta närmare på hur samspelet mellan kontaktman och klient kan analyseras utifrån interaktionistiska teorier.

### 1.2 Frågeställningar

De frågor jag kommer att använda mig av i undersökningen har sin bakgrund i föregående avsnitts utgångspunkter. Det är följande frågeställningar jag kommer att försöka besvara i denna uppsats.

---

<sup>1</sup>Hur många återfaller i brott?

[http://www.kvv.se/templates/KVV\\_Infopage\\_general.asp?id=2423](http://www.kvv.se/templates/KVV_Infopage_general.asp?id=2423)

<sup>2</sup> Parterna är Kriminalvårdsstyrelsen (KVS), den lokala kriminalvårdsmyndigheten (KVM), programansvarig personal, kontaktmännen och klienterna.



Huvudfrågorna:

- Vad är kontaktmannaskapet inom kriminalvården?
- Vad är syftet med kontaktmannaskapet sett utifrån de olika intressenters perspektiv? Har alla parter samma förväntningar, samma mål gällande kontaktmannaskapets verkan? Är intressenterna inriktade på att uppnå samma slutresultat? Hur påverkas kontaktmannaskapets innehåll av de inbördes relationerna mellan intressenterna?
- Hur kan man analysera samspelet mellan klienter och kontaktmän med hjälp av sociologiska teorier?

### **1.3 V a r f ö r?**

Motiven till att undersöka alla parter syn på kontaktmannaskapet är min övertygelse om att framgång i ett projekt kan uppnås bara när alla de involverade parterna drar åt samma håll. Utan en gemensam riktning är risken stor att ingen part eller bara en part uppnår sitt syfte. Det är därför viktigt att ta reda på eventuella meningsskiljaktigheter mellan intressenterna och huruvida den ene intressentens synpunkter kanske påverkar kontaktmannaskapet mer än de andra.

Man skulle kunna hävda att kriminalvårdsstyrelsens (KVS) målsättning har företräde eftersom det borde spegla det som samhället i allmänhet anser som viktigast i hanteringen av de kriminella. Dessutom är kriminalvården organiserad hierarkiskt och KVS sätter upp riktlinjerna som de lokala myndigheterna och deras anställda (bl a kontaktmännen) måste följa. Men att tro att man kan bestämma och avgöra vad som är syftet och vad som är bra kontaktmannaskap, utan hänsyn till exempelvis klientens synpunkter och perspektiv, är enligt min mening orealistiskt och kanske även ett misstag. Utan klientens samarbete kommer det inte att inträffa någon (långsiktig) förändring. Ett bra kontaktmannaskap kan aldrig definieras bara utifrån experternas avsikter och synpunkter.

Det är också intressant att tillämpa sociologiska teorier på ett konkret fenomen och försöka att göra den mer meningsfullt och förståeligt.

### **1.4 A v g r ä n s n i n g**

Den här uppsatsen omfattar alla de parter som enligt min mening har ett intresse i kriminalvårdens kontaktmannaskap. Dessa parter är KVS, KVM, programansvariga, kontaktmännen och de intagna eller klienterna. Jag kommer huvudsakligen att uttala mig om vad intressenterna inom en särskild kriminalvårdsmyndighet – KVM Kristianstad – upplever som syftet med kontaktmannaskapet och vad bra kontaktmannaskap innefattar.

Kriminalvårdsmyndigheterna innefattar förutom anstalter även häkten och frivård. I dessa verksamheter ser kontaktmannaskapet annorlunda ut. I den här uppsatsen diskuteras bara kontaktmannaskapet på anstalt. Tidsmässigt har studien avgränsats till att gälla förhållandena under sommaren och hösten 2004.

Jag kommer inte att föra en diskussion om kriminalitet i allmänhet. Varför man blir kriminell, vad som avses som brott och på vilka grunder man definierar brott

ligger utanför ramen för det här arbetet. Utgångspunkten i den här uppsatsen är att brottsbegreppet innefattar de handlingar som enligt lag är straffbelagda<sup>3</sup>.

Fängelsets vara eller ickevara kommer inte heller att få plats här. Fokus ligger i föreliggande arbete på situationen som den existerar för stunden, här och nu. Den här situationen har uppstått genom att lagen definierar det som är brott, rättssystemet avgör vem som är brottsling och vilket straff han/hon ska få och kriminalvården tar hand om de människorna som har definierats som brottslingar. Jag är huvudsakligen intresserad av att göra kontaktmannaskapet förståeligt i ett sociologiskt perspektiv.

Uppsatsens innehåll berör frågor av teoretisk (utifrån vilka sociologiska teorier kan vi beskriva och förstå kontaktmannaskapet?), praktisk (vad händer och kan vi förbättra det som händer under kontaktmannaskapet?), kritisk (vad är det som är dålig eller mindre bra med kontaktmannaskapet?) och normativ karaktär (hur borde kontaktmannaskapet vara?).

Undersökningen är en fallstudie som fokuserar på en enda anstalt och ett enda socialt fenomen. Varför jag valt just den här platsen och det här fenomenet finns beskrivet i kapitel tre under avsnitt 3.8 *Valmotivering*.

## 1.5 Disposition

Efter den här inledningen följer uppsatsens tre huvuddelar.

**Hur, var, vad** är den första delen och syftar till att beskriva metoden som jag har använt (kap 2), platsen som jag har undersökt (kap 3) samt bakgrunden till kontaktmannaskapets introduktion inom kriminalvården och olika rapporter som berör kontaktmannaskapet (kap 4). Innehållet i den här delen grundas på en litteraturgenomgång.

Syftet med den andra delen, **Intressenternas synpunkter**, är att ge läsaren olika perspektiv på vad kontaktmannaskapet är för någonting utifrån de olika intressenternas vinkel. Aktörernas synpunkter har samlats genom delvis strukturerade intervjuer. Jag har valt att presentera dessa synpunkter genom att ge mycket utrymme åt intervjupersonernas egna ord och utan att kommentera dem alldeles för mycket. Begrepp från Jürgen Habermas teori om det kommunikativa handlandet och från Abraham Maslows behovsteorier används för att tolka det empiriska materialet.

Med hjälp av informationen från de första delarna blir det förhoppningsvis lättare att följa resonemanget som förs i den tredje delen - **Samspelet**. Här diskuteras hur kontaktmannaskapet kan motverka en del av institutionaliseringens negativa effekter. Den här delen baseras på mina observationer och flera diskussioner med både intagna och personal på den undersökta anstalten. Materialet tolkas huvudsakligen med hjälp av begrepp från den symboliska interaktionismen med Ervin Goffmans dramaturgiska perspektiv som huvudmodell.

---

<sup>3</sup> Jerzy Sarnecki - Kunskapsbaserad brottsprevention, s7 (Se Internet källor)

Uppsatsen avslutas med en sammanfattning av mina slutsatser och en avslutande diskussion.

Kap. 1 – Inledande diskussion och presentation

**Del 1 - Hur, var, vad**

Kap. 2 – Metoddiskussion

Kap. 3 – Presentation av de undersökta platserna

Kap. 4 – Presentation av tidigare studier som berör det undersökta fenomenet

**Del 2 – Intresenternas synpunkter**

Kap. 5 – Vilka är aktörerna?

**Del 3 – Samspelet**

Kap. 6 – Samspelet

Kap. 7 – Slutdiskussion

**Del 1:**  
**Hur, Var, Vad**

## 2. METOD

I det här kapitlet kommer jag att tala om vilken metod jag har valt och varför. Jag kommer även att berätta om hur jag har gått till väga vid urval av intervjupersoner.

---

### 2.1 Metodval och motivering

En av de första uppgifterna är att bestämma huruvida studien ska vara av kvalitativ eller kvantitativ karaktär. Båda metoderna är användbara analysmetoder men passar olika bra för olika typer av forskning. Kvalitativa metoder används när syftet är att skapa en djupare förståelse av det problem som studeras. Detta bidrar då till en närhet till den källa som vi hämtar vår information ifrån.<sup>4</sup> Den kvalitativa forskningen härstammar från hermeneutiken som går ut på att inte bara lita till logiken utan ständigt försöka hitta en mening och en förståelse i det som görs. Fundamentalt sett går kvalitativ forskning ut på att försöka bevara form och innehåll i mänskligt uppförande och försöka analysera dessa kvaliteter, i stället för att utsätta dem för matematiska eller andra formella förvandlingar, vilket är aktuellt i den kvantitativa metoden.<sup>5</sup> Den kvantitativa metoden härstammar från positivismen och den kännetecknas av högre grad av kontroll från forskarens sida och är en undersökningsmetod där problemställningen ofta överförs till mätbara enheter som kan redovisas i siffror och statistik. Fördelar med en kvantitativ studie är att den ger stora möjligheter till snabb och enkel datainsamling, och ofta bäddar för ett enklare sätt att presentera slutsatser på med hjälp av siffror och diagram.<sup>6</sup>

Man har mycket att vinna på att kombinera dessa två metoder och från början ville jag göra en undersökning med hjälp av både kvalitativa och kvantitativa metoder. Huvudanledningen till att jag valt kvalitativa metoder är den att jag ville ge en tolkning, i sociologiska termer, av det som jag ser i mitt nuvarande jobb. Mitt syfte är att skapa kategorier, beskrivningar eller modeller kring det undersökta fenomenet. Dessa skulle kanske kunna vara till hjälp för dem som jobbar med kontaktmannaskap. För att kunna göra detta behövs en bredare och djupare förståelse av den mänskliga relationen mellan klient och kontaktman och detta kan uppnås bäst genom en kvalitativ undersökning.

Min studie fokuserar speciellt på en aspekt av det sociala livet på en anstalt, nämligen kontaktmannaskapet. Det här fenomenet undersöks för det mesta på en enda anstalt.

*En fallstudie är alltså en undersökning av en specifik företeelse, t ex ett program, en händelse, en person, ett skeende, en institution, eller en social grupp. Detta angränsade eller definierade system väljs för att det är viktigt och intressant eller för att det utgör någon form av hypotes. Adelman, Jenkins & Kemmis (1983) uttrycker det som att denna företeelse utgör ett exempel på en mer omfattande grupp av händelser, personer eller skeenden.<sup>7</sup>*

---

<sup>4</sup> Holme & Solvang (1999:14)

<sup>5</sup> Lindlof (1995: 21-22)

<sup>6</sup> Esaiasson m fl. (2003:220-221)

<sup>7</sup> Merriam (1994:24)

Enligt ovanstående beskrivning kan min undersökning klassas som en fallstudie. Dessutom har den flera andra egenskaper som fallstudier brukar ha:

- den är partikularistisk, dvs. den fokuserar på en viss situation/företeelse (kontaktmannaskapet i det här fallet)
- den är deskriptiv, heuristisk, dvs. den förbättrar läsarens förståelse av den studerade företeelsen och
- den är induktiv dvs. generalisering, eventuella begrepp och hypoteser kommer att uppstå ur den information man har tillgång till och som i sin tur har sin grund i den kontext som bildar ram till det man studerar.

Tyngden i min undersökning ligger alltså på de kvalitativa metoderna. Mina egna observationer och erfarenheter kring det undersökta fenomenet samt de utförda intervjuerna ligger till grund för min tolkning.

Fallstudier kan resultera i ett stort antal nya idéer eftersom man har möjligheten att samla in otroligt mycket information. Fallstudiens nackdelar är att den inte fastställer orsakssamband, observationerna kan oftast inte generaliseras och det finns en risk för att forskarens egna perceptuella filter tar över studien som då tappar i objektivitet.

## **2.2 Etiska frågor**

Under arbetet med undersökningen har jag ställts inför flera frågor av etisk karaktär. Ska jag dölja namnet på den undersökta anstalten? Hur ska jag skydda mina intervjupersoners identitet? Hur ska jag hantera viss information och direkta hänvisningar till personer? Hur öppen ska jag egentligen vara om det som jag håller på med?

Min utgångspunkt har varit att ärlighet lönar sig bäst och därför har jag presenterat öppet syftet med min uppsats och med mina frågor till både personal och intagna. En annan viktig punkt, om inte den viktigaste, har varit att garantera konfidentialitet och anonymitet för alla som har ställt upp på intervjuer. Vissa informanter skulle dock kunna identifieras trots att deras namn inte anges i uppsatsen. På inrådan från min handledare, Anita Dahlgren, har dessa personer fått möjlighet att läsa de citat som används och de har tillåtit dessas användning. Några personer har frivilligt anmält önskan att delta med namn för att få mer styrka och kredibilitet i det som de ville framföra. Jag anser dock att det är bättre att alla deltagare får sina identiteter skyddade i möjligaste mån.

Jag har också valt att presentera namnet på anstalten som jag har undersökt eftersom jag har ansett att det skulle ändå vara enkelt att identifiera platsen utifrån mina platsbeskrivningar och förklaringarna gällande min roll och ställning. Vid samtal med Rolf Larsson, fil.doc vid Sociologiska institutionen vid Lunds universitet, numera tragiskt omkommen i Tanzania, fick jag rådet att "det viktigaste är att man inte kan identifiera enskilda personer". Han föreslog att jag skulle prata med någon av anstaltens ledning för att se hur de ser på situationen. Jag har följt det rådet och har fått grönt ljus från en av kriminalvårdinspektörerna på Anstalten Kristianstad Centrum.

### **2.3 Urval**

När det gäller fallstudier är den lämpligaste urvalsstrategin en icke-probabilistisk (dvs. ett icke-sannolikhetsurval) och den vanligaste är ett målinriktat urval. I mitt fall handlar det om ett heltäckande ("comprehensive") urval eftersom jag har möjligheten att undersöka samtliga fall, individer i den relevanta populationen från den undersökta anstalten<sup>8</sup>.

Intervjupersoner har jag valt ut genom ett urval baserat på personlig kännedom kombinerat med ett idealtypiskt urval. Det innebär att jag har bestämt mig för en egenskapsprofil gällande individer som skulle vara de bästa eller mest önskvärda för mitt syfte, i populationen. För min undersökning var de personerna individer med erfarenhet av kontaktmannaskapet. Dessutom har jag försökt få respondenter som representerar olika åldrar och olika bakgrund, speciellt när det gäller de intervjuade kontaktmännen och klienterna. Jag har inte fokuserat på att få representativa intervjupersoner<sup>9</sup> utan jag ville helst ha en större variation för att se om svaren på mina frågor är annorlunda beroende på dessa faktorer.

### **2.4 Förberedelser**

Inför både intervjuer och enkäternas utdelning har jag "marknadsfört" mitt projekt genom att berätta om mina planer för alla intagna och speciellt med de intagna som sitter i ledningen för de intagnas förtroenderåd. Jag har varit noga med att betona att det är jag och bara jag som kommer att lyssna på intervjuerna och att jag tar ett personligt ansvar när det gäller att garantera deltagarnas anonymitet.

Den bästa förberedelsen var nog det förtroende från både mina kollegers och de intagnas sida som jag hade fått redan innan jag alls tänkte på den här undersökningen. Utan det hade nog inte så många ställt upp för mig och min projekt.

### **2.5 Observationerna**

Studien började med observationer över min egen roll och verksamhet som kontaktman. Dessa observationer har varit osystematiska då jag har strävat efter att studera hur man verkar som kontaktman förutsättningslöst<sup>10</sup>. Jag har varit deltagareobservatör vilket innebär att min roll som observatör har varit känd men underordnat min roll som kontaktman<sup>11</sup>. Detta har varit, enligt min mening, det bästa sättet att få insikt om vad kontaktmannaskapet innebär för både klient och kontaktman.

### **2.6 Intervjuerna**

Det var inte svårt att inse att delvis strukturerade intervjuer skulle passa bäst för mitt syfte. Jag visste inte säkert vad intervjupersonerna skulle berätta trots att jag hade vissa gissningar om vad som skulle kunna dyka upp under intervjuerna. Jag

---

<sup>8</sup> Merriam (1994:61-66)

<sup>9</sup> Den genomsnittlige svenske fången är en man, relativt ung, oftast utbildad och utan bostad.(www.kvv.se 2004)

<sup>10</sup> Svenning (1997:132)

<sup>11</sup> Merriam (1994:106)

ville ha viss information från alla respondenter<sup>12</sup> samtidigt som jag ville undvika frågor som skulle rikta deras uppmärksamhet till mina förutfattade meningar. Jag startade intervjuerna med att på nytt presentera syftet med min uppsats och bekräfta igen att deltagarnas identitet är skyddad. Därefter förklarade jag att mina frågor var mest en röd tråd för mig själv och att de får gärna prata fritt och ta upp just de aspekter som de anser vara viktigast.

Mitt mål har varit att prata så lite som möjligt själv för att ge utrymme åt deltagarnas tankar och idéer. I vissa fall märkte jag att intervjupersonen redan hade funderat över det som jag frågade, medan andra intervjupersoner verkade utveckla sina svar under intervjun.

Intervjuerna har ägt rum på flera platser både inom KVM Kristianstads byggnader och utanför dessa. Intervjutiderna har varierat från fem minuter till över en timme i vissa få fall.

Jag har sammanlagt intervjuat tretton intagna, tolv kontaktmän, fem programansvariga, två kriminalvårdsinspektörer och en myndighetschef. Två personer har intervjuats vid två tillfällen och vid två intervjuer har jag intervjuat två personer samtidigt. Ytterligare en kriminalvårdsinspektör och tre kriminalvårdare som är både kontaktmän och programansvariga på andra anstalter än Kristianstad Centrum har intervjuats för att få möjlighet att jämföra arbetssätten på olika anstalter.

Att i varje detalj återge en inspelad intervju i skrift kan ge ett rörigt intryck. Därför har vissa citat redigerats för att underlätta förståelsen, dock utan att förändra åsikternas innebörd.

Att dessa intervjuer har kommit till stånd beror först och främst på deltagarnas samarbete och vilja. Att de har ställt upp på detta uppfattar jag som en kombination av ett behov av att framföra sina åsikter om någonting som berör dem nästan dagligen och ett personligt förtroende för mig själv. Alla intervjupersoner har varit mycket öppna, enligt min uppfattning.

## **2.7 Validitet och reliabilitet**

En undersöknings trovärdighet ryms inom begreppen validitet och reliabilitet, eller giltighet och tillförlitlighet med andra termer.

Validitet är alltså ett mycket centralt begrepp i så gott som alla undersökningar eftersom det syftar till graden av giltighet eller trovärdighet i den utförda studien. En hög validitet betyder således att forskningsresultatet har hög giltighet vilket är målet för alla forskare. Däremot ser problemen och frågorna runt validitet annorlunda ut i olika typer av undersökningar. Exempelvis skiljer sig validitetsaspekten åt beroende på om det genomförs kvantitativa eller kvalitativa studier. Vid kvantitativa undersökningar genom till exempel enkäter kan faktorer som frågeformulärets utformning, respondentens bedömning av sin tid och sitt intresse för frågan och dennes anknytning och engagemang kring undersökningen spela mycket stor roll för hur frågan besvaras och således för hur hög validiteten blir.

---

<sup>12</sup> Merriam (1994:88)



För att höja validiteten och reliabiliteten i min undersökning har jag valt att intervjua så många relevanta personer som möjligt för att studien ska vara så trovärdig som möjligt. Jag hoppas att validiteten kan bli hög tack vare att alla berörda parter ser på frågan om kontaktmannaskap som mycket viktig och är angelägna om att prata om det.

När det gäller reliabiliteten är min bedömning att man kan se ett mönster hos respondenterna som har likheter sinsemellan. Det betyder förstås inte att mina slutsatser kan överföras på andra myndigheter än den undersökta och på andra individer än de intervjuade. Detta har inte heller varit mitt syfte.

Genom att inte ställa ledande frågor har jag undvikit att få svar som skulle bara bekräfta mina egna åsikter. Intervjupersonerna har varit fria att berätta det som de tyckte om kontaktmannaskapet och jag har gjort mitt bästa för att på detta sättet uppfylla validitetskravet.

Analysen av kvalitativt material är mycket olika analysen av kvantitativt material. En svaghet med fallstudiemetoden är enligt Merriam det faktum att ”fallstudier är begränsade av forskarens sensibilitet och integritet”. Det är bara slutresultatet som kommer att svara på frågan om jag har lyckats undvika en felaktig tolkning av den insamlade data eller oetisk skevhet.

## **2.8 Förförståelse**

Då samhällsvetenskaplig forskning till stor del handlar om forskarens personliga involvering bör det finnas med i beräkningen att intervjuer och tolkningar vägleds av förväntningar, värderingar och föreställningar som forskaren själv bär med sig. Det finns två viktiga förutsättningar när det gäller metodval: vår förförståelse och våra fördomar. En forskare har alltid en förförståelse om det som ska studeras. Detta kan komma att visas när forskaren väljer sitt sätt att angripa problemet, och två olika forskare kan ha helt skilda idéer om vad problemet egentligen består av.<sup>13</sup> Förförståelsen är någonting som vi aldrig kan komma ifrån, den finns alltid där på gott och ont. Utan vår förförståelse hade vi inte valt att studera det vi valt att studera och vi hade troligen heller inte kommit fram till det som vi kommit fram till.<sup>14</sup>

Jag är medveten om att jag har en viss förförståelse om både anstalt och kontaktmannaskap då jag satt mig in i det och bildat mig en egen uppfattning om hur det fungerar. Sedan tidigare har jag även en förförståelse för hur det fungerar och bör fungera på anstalt. Det faktum att jag arbetar på Centrum i Kristianstad, kan ha påverkat mig i min analys. Jag tror och hoppas dock att detta inte påverkat intervjupersonerna eller undersökningen i stort.

---

<sup>13</sup> Holme & Solvang (1997: 97–98)

<sup>14</sup> Holme & Solvang (1997: 97ff)

### 3. UNDERSÖKNINGSPLATSEN

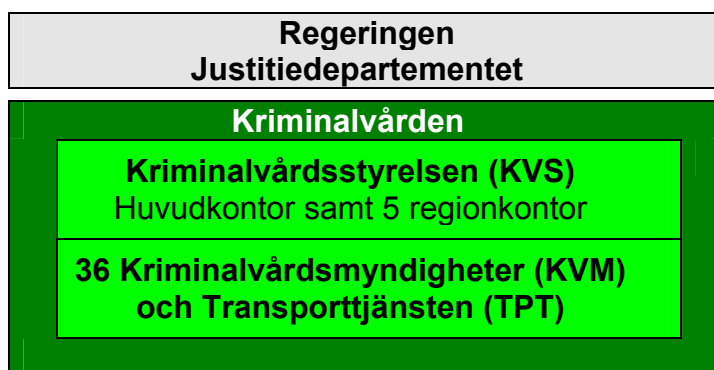
I detta kapitel kommer jag att berätta kortfattat om kriminalvården och lite mer utförligt om KVM Kristianstad Centrum och de andra två anstalterna som har deltagit i undersökningen. Dessutom presenteras en förklaring till varför jag har valt att undersöka de här platserna.

#### 3.1 Om Kriminalvården

På kriminalvårdens hemsida<sup>15</sup> kan man läsa att kriminalvården är en del av rättsväsendet och har som mål (1) att minska brottsligheten och (2) öka människors trygghet i samhället, bl a genom att försöka påverka de dömda att inte återfalla i brott. Det är Kriminalvården som tar hand om dem som döms till fängelse, skyddstillsyn, samhällstjänst eller kontraktsvård. Dessutom har man ansvaret för verksamheten vid landets häkten och för övervakningen av villkorligt frigivna.

#### Kriminalvårdens organisation

Kriminalvården lyder under regeringen (Justitiedepartementet). Kriminalvårdsstyrelsen är den centrala förvaltningsmyndigheten för all kriminalvårdsverksamhet. Kriminalvårdsstyrelsen, som är organiserad i ett huvudkontor och fem regionkontor, är chefsmyndighet för transporttjänsten och de lokala kriminalvårdsmyndigheterna. Kriminalvårdsstyrelsen leds av en *generaldirektör* och varje regionkontor leds av en kriminalvårdsdirektör.



Figur nr.1: Kriminalvårdens struktur

Inom kriminalvården finns 36 lokala *kriminalvårdsmyndigheter* som leds var och en av en *kriminalvårdschef*. I en kriminalvårdsmyndighet finns häkten, anstalter och frivårdskontor.

Anstalter, häkten och frivårdsenheter leds av en eller flera *kriminalvårdsinspektörer*. De flesta beslut som gäller verkställigheten av straff fattas lokalt. Det är t ex beslut om anstaltsplanering, verkställighetsplan och vistelser utanför anstalt. Beslut om personer som är intagna på anstalt – t ex om permission – kan efter

<sup>15</sup> www.kvv.se 2004

delegation fattas av kriminalvårdsinspektören. De kan också, efter särskild delegation, fattas av *kriminalvårdare* på anstalten. I ärenden som rör vissa intagna med längre strafftider är det KVS eller kriminalvårdschefen som beslutar.

I administrativt hänseende är Kriminalvårdsstyrelsen chefsmyndighet även för Kriminalvårdsnämnden och de 30 övervakningsnämnderna.

### **Kriminalvårdens verksamhet**

Kriminalvården skall verka för att personer som dömts för brott under verkställigheten blir föremål för åtgärder som ökar deras förutsättningar att fortsättningsvis leva ett laglydigt och värdigt liv. Verkställigheten ska främja anpassningen i samhället. De dömdas individuella behov ska identifieras och uppmärksammas. Ett humant omhändertagande med god omvårdnad och respekt för den enskildes integritet och rättssäkerhet skall känneteckna kriminalvården och vara vägledande för all personal.

Den klientinriktade verksamheten indelas i tre huvudområden:

- Säkerhet och kontroll
- Omvårdnad, stöd och fritid
- Programverksamhet

Programverksamheten utgör ett av de viktigaste instrumenten för att uppfylla kriminalvårdens övergripande målsättning och arbetet skall inriktas mot att förändra den dömdes situation att klara ett laglydigt liv ute i samhället efter straffet i enlighet med visionen "Bättre ut". Inom häktes- och anstaltsdelen omfattas programverksamheten av kategorierna arbete, klientutbildning, brotts- och missbruksrelaterade program samt annan strukturerad verksamhet. Inom frivården finns enbart brotts- och missbruksrelaterade program.

## **3.2 Om KVM Kristianstad**

KVM Kristianstad är en av landets 36 Kriminalvårdsmyndigheter och den består av ett häkte, två anstalter och ett frivårdskontor. I den här uppsatsen kommer bara den ena anstalten att presenteras.

### **3.2.1 Om anstalten Kristianstad Centrum**

Anstalten Kristianstad Centrum – från och med nu kallad "Centrum" - är en sluten anstalt belägen i centrala Kristianstad, ca fem minuters promenad från såväl järnvägs- som busstation. Anstalten, som byggdes 1846 och totalrenoverades 1988/89, har 44 nominella platser för män. Dessa platser är sedan januari 2003 uppdelade i två normalavdelningar och helt skilda från varandra. Dessa avdelningar ligger på anstaltens andra (Vå 2) och respektive tredje våning (Vå 3) och har 22 platser vardera. För varje våning finns en Kriminalvårdsinspektör som har ansvaret för respektive våning. Personalen (Kriminalvårdarna) turas om att arbeta på varje våning.

Programverksamheten består av följande aktiviteter:

- **Monterings- och förpackningsverkstad.** Intagna på anstaltens normalavdelning erbjuds sysselsättning i monterings- och förpackningsverkstad.

- **Skola.** - Skolverksamheten för avdelningen är tillgänglig under två/tre förmiddagar per vecka. Studienivån motsvarar generellt grundskola, men utifrån individuella behov kan studieledning erbjudas, som motsvarar gymnasienivå. Svenska för invandrare. Skolverksamheten har plats för fem till sex elever.
- **Påverkansprogram** - MI<sup>16</sup>-5 samtal genomförs på ett urval av intagna, ca 40 under 2003. ASI/MAPS<sup>17</sup> genomförs på ett urval av intagna. ASI/MAPS, alla intagna kartläggs med hjälp av denna metod sedan hösten 2003.
- **ART – Aggression Replacement Training** - t bygger på i huvudsak tre olika ingredienser: träning av sociala och kognitiva färdigheter, ilskekontroll och moralutveckling
- **Avdelningsstämning** - Sysselsätter en intagen på vå 2 och två intagna på vå 3.
- **Tvättereri** - Anstalten tvättar samtliga persedlar till anstaltens intagna, samt vissa persedlar till häktet Kristianstad. Tvätteriet sysselsätter två intagna från Vå 3 på heltid.
- **Kökshandräckning** - Sysselsätter fyra intagna från Vå 3 på heltid.
- **Utelag** - Sysselsätter en till två intagna på heltid
- **Fritidssysselsättning** - På avdelningen finns ett rum inrett för motion/styrketräning. Här finns plats för två till fyra intagna åt gången. I motionsrummet finns bl a en styrketräningsmodul, en ribbstol, "gummi-band" o d. I anstalten förekommer inga lösa vikter, skivstänger eller boxningssäck. På avdelningen finns tillgång till pingisbord, elektronisk darttavla och en trampmaskin. Anstalten saknar idrottshall eller motsvarande men inom anstaltsområdet finns en stor fotbollsplan (grus), vilken nyttjas för promenad, bollspel o dyl. under vintertid endast under helger.

På Centrum arbetar 29 tillsvidareanställda 8 kvinnor och 21 män med en medelålder på ca 35 år.

### 3.8 Motivering till val av anstalt

Mitt val av undersökningsplatser beror på flera aspekter. För det första jobbar jag inom KVM Kristianstad, närmare bestämt på anstalten Centrum. Chanserna för att få de berörda att delta i studien är bättre här än någon annanstans. Sist men inte minst är de begränsade ekonomiresurserna ett hinder för en satsning på att undersöka flera andra anstalter också.

Gynnsamma omständigheter gjorde det möjligt att intervjua även personer från andra anstalter än Centrum. Dessa anstalter har passat in i sammanhanget eftersom de har högre säkerhetsklass vilket innebär bland annat att internerna har längre straff än internerna från Centrum i Kristianstad. Därför kan både intagna och personal på dessa anstalter ha en annorlunda syn på kontaktmannskapet än de från Centrum.

---

<sup>16</sup> Motivational Interviewing

<sup>17</sup> ASI är en förkortning av Addiction Severity Index. Den försvenskade översättningen är Allmän Strukturerad Intervju. MAPS är en förkortning av Monitoring Area Phase System. Den svenska översättningen är Beskrivningen av area och fassystemet vilket inte säger så mycket om vad det i praktiken innebär. Det bästa är förmodligen att översätta ordet Maps d.v.s. Kartor. MAPS-utredaren skall tillsammans med klienten göra kartor för att klienten skall kunna komma tillrätta med sina problem.

## 4. UNDERSÖKNINGSFENOMEN

I detta kapitel kommer jag att berätta lite mer utförligt om kontaktmannaskapet sett från historiskt, myndighets- och teoretiskt perspektiv. Dessutom presenteras en förklaring till varför jag har valt att undersöka detta ämne.

### 4.1 Kontaktmannaskapets historia

Kronologiskt sett började reformeringen av vårdarrollen diskuteras redan på 1970-talet då flera statliga utredningar<sup>18</sup> uppmärksammade kriminalvårdarnas situation. Utredarna menade i huvudsak att vårdarna måste få sådana arbetsuppgifter att de känner sig ansvariga för behandlingen av de intagna. Senare visade en arbetsmiljöundersökning på 1980-talet att uppgivenheten var utbred bland vårdarna.

1989 föreslog en intern utredning inom kriminalvården att kontaktmannaskap skulle införas och 1991, genom ett särskilt regeringsuppdrag<sup>19</sup> ålade regeringen kriminalvården att fram t.o.m. budget året 1995/96 minska kostnaderna inom anstalts- och häktesorganisationen genom rationaliseringar. I uppdraget pekade regeringen ut vissa områden som skulle ägnas särskild uppmärksamhet, bland annat utvecklandet av en ny vårdarroll.

Åren därefter fördes diskussioner om kontaktmannaskap i flera ledningsorgan och 1994 lade Kriminalvårdsstyrelsen fast i det s.k. arbetsgivarens PM (1994-05-20) ett underlag för utveckling av den nya vårdarrollen. Det framgick att ”baspersonalen tillförs mer kvalitativa arbetsuppgifter samt utökat ansvar och befogenheter. Det direkta klientarbetet organiseras i avdelningsbundna arbetslag, individuella funktionsområden och kontaktmannaskap.” Med kontaktmannaskap avsågs en arbetsorganisation som innebär att en vårdare har ett personligt ansvar för en eller flera intagna. **Syftet med kontaktmannaskapet var att på ett bättre sätt än tidigare tillvarata och utveckla vårdarnas kompetens på ett för verksamheten effektivt sätt vad gäller säkerhet, omvårdnad och påverkan.** Arbetsgivarens PM angav en miniminivå för kontaktmannaskapet men underströk också vikten av att utforma den nya vårdarrollen på olika anstalter och häkten utifrån lokala förutsättningar gällande säkerhetsgrad, storlek och verksamhetsinnehåll.

Innehållet i arbetsgivar dokumentet överfördes 1997 till dokumentet *Kontaktmannaskap i kriminalvården – Grundnorm för kontaktmannaskap och kontaktmannautbildning*, vanligen benämnt Grundnormen, som inte omfattar vårdarnas generella arbetsuppgifter utan endast sådana som ansågs tillhöra kontaktmannaskapet.

Bakgrunden till kontaktmannaskapets introduktion inom svensk kriminalvård kan analyseras också i en större kontext. I *Fängelset och den liberala fantasin* presenterar Kenneth Petersson ett intressant perspektiv på kriminalvårdens reformering. Han menar att det handlar om en utveckling som följer med det västerländska samhällets utveckling:

---

<sup>18</sup> SOU 1971:74, SOU 1972:64

<sup>19</sup> Dnr 91-136

*Det västerländska industrisamhällets kultur hade inte, på samma sätt som under enväldet, behov av att dödmärka de dömdas kroppar. Tvärtom uppstår som följd av de ökade produktionskraven ett skriande behov av en vitalisering av människan, både fysiskt och mentalt. Därmed är också tiden mogen för en omprövning, nytolkning och effektivisering av straffsystemet. De nya human- och beteendevetenskaperna, präglade av både de nya humanistiska idealen och det naturvetenskapliga kravet på faktiskt och objektivt vetande, får i det närmaste ett specialuppdrag i ansträngningarna att humanisera och liberalisera detta straffsystem..... Vad vi ser är en reformering av ett straffsystem som slätar ut linjerna mellan fängelse och samhälle, mellan tvång och ofrihet, mellan produktivitet och improduktivitet, mellan mänsklighet och omänsklighet.<sup>20</sup>*

Petersson menar att dessa förändringar har lett till kriminalvårdspolitiska humaniseringskrav i Sverige. Dessutom har tidigare diskussioner och utredningar kring frågan om personalutveckling och yrkesroller i samhällslivet i stort har inspirerat till liknande diskussioner också inom kriminalvården. Reformen är också en effekt av de upprepade rationaliseringskrav som ställts på kriminalvårdens organisation. Med andra ord är det dessa tre kravkategorier, dvs. **humaniseringskrav, personalutvecklingskrav** och **krav på rationalisering och effektivitet**, som har verkat till att vårdarrollen har tillförts en ny dimension. Peterssons slutsats är att genom den nya rollen kan man säkra de kriminalvårdspolitiska kraven och att ”kontaktmannaskapet inte är en specifik kriminalvårdspolitisk uppfinning, utan mycket av kontaktmannaskapets praktiska innehåll grundas på erfarenheter som gjorts på olika områden, inte minst inom psykiatri och mentalvården”<sup>21</sup>

#### 4.2 Kriminalvårdarens nya roll

Kontaktmannaskapets introduktion har medfört att förutom de traditionella uppgifterna som inbegriper bevakande och övervakande uppgifter ska man numera satsa mer tid och resurser på att påverka straffsubjektet, den intagne, till ett nytt liv utan missbruk och/eller brottslighet. Detta ska göras genom **en nära och personlig relation mellan vårdare och intagna**. Som det framgick tidigare är det fråga om en ny inställning från samhällets sida som är tänkt att leda till en förändrad mentalitet hos kriminalvårdaren också. Han/hon måste visa personligt engagemang, ta ett personligt ansvar och egna initiativ för den intagnes motivation till förändring och behandling.

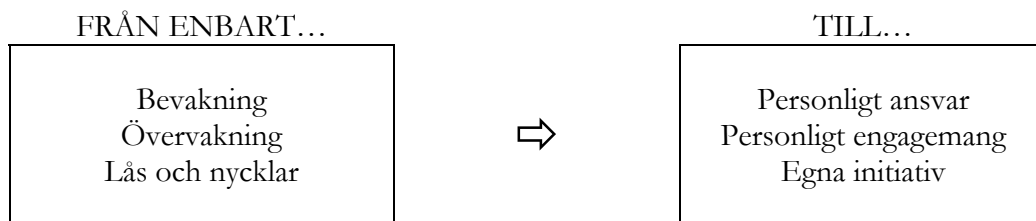
Varje kriminalvårdare har nu ”ett personligt ansvar för en eller flera intagna”. Det är inte längre samhället som en abstrakt entitet som ska påverka den intagne utan den enskilde vårdaren får den uppgiften. Den nya vådarrollen använder en ny arbetsmetod – kontaktmannaskapet – som medför en ny ansvarsfördelning, förändrade befogenheter, nya ansvarsområden. Petersson hävdar att det handlar om ”en kraftfull individualisering av den kriminalvårdande rollen”<sup>22</sup>. Det är *jaget* som nu ställs i centrum och man betonar den tätare *interaktionen* mellan vårdare och intagen som styrningens främsta drivkraft.

---

<sup>20</sup> Petersson (2003:92)

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Ibid.



*Figur nr. 2: Den förändrade framtoningen av kriminalvårdarrollen  
 Från enbart ordningsupprätthållare utan fortlöpande utbildning och ansvar till aktivt och  
 ansvarsfullt deltagande i klienternas planering av tiden och behandlingen under vistelsetiden på  
 anstalten*

Kontaktmannaskapet ska också minska avståndet mellan vårdare och intagna för att möjliggöra en dialog och en bra relation eller som man uttrycker det hitta ”god personkemi och gott förhållande mellan vårdare och intagen”.

Detta är intressant att lägga märke till. Förutom det att man skulle förbättra vårdarnas arbetssituation, kan vi konstatera att det handlar också om att förändra deras mentalitet. Detta är dock inget som alla vårdare eller intagna efterfrågade.

### 4.3 Inställningen till den nya rollen

Kontaktmannaskapet har alltså inte alltid varit en del i kriminalvårdens verksamhet. Det introducerades på 90-talet och har varit ett kontroversiellt ämne. På SEKO-magasinet webbdebatt kunde man 1998 läsa följande:

Kontaktmannaskap - kriminalvårdens problem

*Kriminalvården har infört något som kommer att förstöra allt på våra anstalter och det är KONTAKTMANNASKAP! Denna påtvingade kontakt mellan personal och intagna kommer att göra så det blir mera våld på anstalterna. Det finns en sak till: strukturerade brottssamtal. Hur ska en simpel vårdare kunna föra dessa utan att ha någon form av utbildning för det? Jag tar en sak till när jag ändå är i farten: när det kommer en nyanställd till exempel Hall så binner denna person arbeta i ungefär en vecka så får denna person 3 till 5 intagna att ansvara för. Det är helt fel och oansvarigt. Den personen kommer förmodligen att hamna i någon form av knipa. Efter så kort tid vet personen inget om kriminalvård och hur duktiga dom intagna är att dupera personer. Ingen inom kriminalvården skall vara kontaktperson innan personen har gått grund kursen [sic]. Det kommer att öka säkerheten på anstalterna betydligt..*

Den enda som besvarade inlägget och försvarade kontaktmannaskapet var Roal Nilssen, SEKOs ombudsman.

Nej, kontaktmannaskapet utvecklar yrket

*Jag delar inte din uppfattning att kontaktmannaskapet kommer att förstöra allt på våra anstalter. Heller inte att kontaktmannaskapet i sig innebär mer våld på anstalter och häkten. Snarare tvärt om [sic].*

*Jag ser införandet av kontaktmannaskapet som ett positivt inslag i utvecklingen av kriminalvårdsyrket. Att från, enkelt uttryckt, enbart ha svarat för säkerhet och bevakning till att nu också svara för rehabilitering, permissions och frigivningsplanering för den intagne ger naturligtvis arbetet ett helt annat innehåll.*

*Mer inflytande, större möjligheter att påverka sin arbetssituation och en högre lön för vårdaryrket är några skäl till varför Seko har drivit på denna utveckling.*

Kontaktmannaskapet i sig uppfattade Roal Nilsson som bra men han nämnde också problem som måste lösas för att förbättra det. Ett lönesystem som uppfattas godtyckligt och svårförklarad, bristande stöd, kompetensutveckling och handledning samt hög beläggning, bristande resurser och otillfredsställande arbetstider ansågs vara de förutsättningar som behöver förbättras för att få ett fungerande kontaktmannaskap. Fokus ligger fortfarande på de anställda, vilket i för sig kanske inte är anmärkningsvärt från fackets sida.

En del intagna hade invändningar också. Följande kunde man läsa år 2000 i Kåkbladet (de intagnas egna tidning – och även här fokuseras på kontaktmannen):

*..... Assistenterna och tillsynsmännen har avskaffats och så har man infört ett så kallat kontaktmannaskap. Varje intagen har fått en kontaktman som skulle hantera alla frågor för den intagne, från permissioner till p-34. Det ordnades kurser och personalgrupper, handledare utsågs och ersättningen bestämdes. Resultatet av reformen är direkt skrämmande. Vi intagna hänvisas till en kontaktman som oavsett om vi upplever att vi kan kommunicera med honom eller inte är vår kontaktman. Försöker en intagen att byta kontaktman så är det näst intill omöjligt, inte för att man inte tror på den intagne som inte vill ha just den kontaktmannen, utan för att det visar sig att ingen annan beller vill ha honom/henne.*

*Det finns inga som helst krav på en kriminalvårdstjänsteman vad det gäller social kompetens för att få fungera som kontaktman. Det finns alldeles nyanställda som är kontaktmän trots att dom inte kan varken regelverket hjälpligt eller har en aning om hur och vart dom skall vända sig för att till exempel ordna en P-34. Jag trodde väl aldrig att jag skulle sakna assistenterna, men faktum är att för oss intagna så blev det en väsentlig försämring när man tog bort den yrkesgruppen.*

I början av samma år redovisade dock Kriminalvården en utredning om kontaktmannaskapets utveckling 1994 – 1999<sup>23</sup>. Av utredningen framkommer att kontaktmannaskapet ger ett bättre resursutnyttjande och en mer kvalitativ yrkesroll än tidigare, men den visar också på en del brister och ger olika förslag till utvecklingsåtgärder såsom mer tid till fritidsverksamhet, behandlingsundersökningar och stödjande samtal, lokaler och mer utbildning.

I den senaste rapporten som jag kunde hitta har bilden ändrats:

*Bland personalen var majoriteten positiv till införandet av kontaktmannaskapet. Speciellt vid de öppna anstalterna lovordades detta och kontaktmannaskapet ansågs ha tillfört mer innebäll i vårdarrollen, att det innebär enbart fördelar för både personal och intagna, att det blir lättare att riva ”murarna” mellan personal och intagna samt att det även haft en positiv betydelse för säkerhetsarbetet vid anstalterna. Ett konkret förslag som framfördes var att kontaktmannaskapet borde schemaläggas. De enda negativa reaktionerna inför kontaktmannaskapet var att vårdarrollen tillförts en mängd administrativa arbetsuppgifter vilket gjorde att mindre tid ägnades åt de intagna. En diskussion vid några anstalter var om det borde ske en uppdelning av vårdarna i säkerhets- och behandlingsvårdare. Flera av de intervjuede vårdarna var positiva till en sådan uppdelning. Även de intagna var positiva till kontaktmannaskapet men inte lika ofta som personalen. Bland intagna vid de öppna anstalterna var inställningen till kontaktmannaskapet övervägande positiv och knappt någon var negativ till idén om kontaktmannaskap.<sup>24</sup>*

Men vad är det egentligen som kontaktmannaskapet innebär? Ett formellt och officiellt svar på frågan kom 1997 i *Grundnormen*.

---

<sup>23</sup> Kontaktmannaskap – En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994 – 1999

<sup>24</sup> Fångarna, fängelset och samhället s.30



#### 4.4 Kontaktmannaskapets (formella) innehåll

I den så kallade *Grundnormen* kan man läsa att med kontaktmannaskap avses att en tjänsteman har ett personligt ansvar för en eller flera intagna. Syftet med kontaktmannaskap är att på ett bättre sätt tillvarata och utveckla den anställdes kompetens på ett för verksamheten effektivt sätt vad gäller säkerhet, omvårdnad och påverkan<sup>25</sup>. Kontaktmannen skall genom sitt sätt att agera framstå som en förebild för de intagna.

Vidare kan man läsa en miniminivå i elva punkter på kontaktmannens arbetsuppgifter. Dessutom presenteras vilka kunskaper kontaktmannens ska ha för att kunna genomföra dessa uppgifter. *Grundnormen* presenteras mer ingående i avsnitt 5.3 *Kriminalvårdsstyrelsens perspektiv*.

#### 4.5 Kontaktmannaskapet i andra undersökningar

##### Kontaktmannaskap i kriminalvården – Grundnorm för kontaktmannaskap och kontaktmannautbildning (1997)

Dokumentet *Kontaktmannaskap i kriminalvården – Grundnorm för kontaktmannaskap och kontaktmannautbildning* presenterades av Kriminalvårdsstyrelsen i januari 1997. Huvudsyftet var att råda bot på osäkerheten som funnits kring kontaktmannarollen. KVS ville också lägga fast en miniminivå för kontaktmannauppgiften och konkretisera vilka kunskaper och färdigheter som krävs för att kunna fullgöra kontaktmannarollen. Det handlar om en basnivå som ska uppnås av de lokala myndigheterna.

Grundnormen är ett mycket koncentrerat dokument som innehåller dels en beskrivning av kontaktmannaskapets miniminivå när det gäller arbetsuppgifter, dels ett avsnitt som beskriver vilken kunskap som behövs för att uppfylla miniminivån för kontaktmannaskap.

##### Fallstudien – Analys av kontaktmannarbetet vid fem verksamhetsställen (2000)

Syftet med den här studien, som var en delstudie inom kontaktmannaprojektet (se nästa studie), var att undersöka hur kontaktmännen utför arbetsuppgifterna som beskrevs i grundnormen, om kontaktmannen har tillräckligt kompetens för att utföra dessa arbetsuppgifter, i vilken omfattning kontaktmannen får stöd och handledning och slutligen om det fanns tid att utföra uppgifterna enligt grundnormen.

Rapporten beskriver det faktiska kontaktmannarbetet på fem utvalda verksamhetsställen relaterad till grundnormens krav. Genom intervjuer med kontaktmän och deras klienter samt kriminalvårds- och frivårdsinspektörer kom man fram till att "kontaktmännen inte gör alla de arbetsuppgifter som finns beskrivna i grundnormen och som ska utgöra miniminivån i kontaktmannarbetet". Man diskuterade också aspekter gällande verksamhetsplanens, arbetsledarens, utbildningens, läromedlens och handledningens roller och betydelse för ett bra kontaktmannaskap.

---

<sup>25</sup> Kontaktmannaskap i kriminalvården – Grundnorm för kontaktmannaskap och kontaktmannautbildning s.4

### Kontaktmannaskap – En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994 – 1999 (2000)

Rapporten publicerades år 2000 och är resultatet av ett omfattande arbete med att utreda kontaktmannaskapet inom kriminalvården. Projektet startades 1998 på uppdrag av dåvarande generaldirektör Bertel Österdahl och i slutrapporten lämnas en beskrivning över kontaktmannaskapet som en arbetsmetod i klientarbetet på häkten och anstalter inom kriminalvården. Rapportens syfte var att ge en samlad bild av bakgrunden och utvecklingen av kontaktmannaskapet, att beskriva systematiskt och allsidig hur vårdarbete grundat på kontaktmannaskap bedrivs idag i organisationens alla delar och att ge förslag till åtgärder som kan skapa gynnsamma förutsättningar för en fortsatt utveckling av kontaktmannaskapet.

Utredningen omfattar vårdare som arbetade som kontaktmän åren 1994-1999. Resultatet och slutsatserna baseras på material inhämtat genom intervjuer, enkäter, tidmätningar, besök på anstalter och häkten samt dagböcker förda av kontaktmän.

I rapporten slår man fast att kontaktmännen har svårt att överblicka sina arbetsinsatser och dessas betydelse för kriminalvårdens samlade resultat. Kontaktmännen kan generellt sett varken variera sina arbetsmetoder eller arbetstakten. De kan inte påverka mängden av arbete och när detta ska utföras och svårigheterna att se resultatet av sitt arbete såväl i det lilla som i det stora är av avgörande betydelse för kontaktmännens upplevelse av meningsfullhet. Rapporten uppmärksammar också "de uppenbara brister i kontaktmännens kompetens som framkommit under utredningen. Yrkets krav kan uppfattas som övermäktiga."<sup>26</sup>

*Det intryck som successivt vuxit fram är att införandet av kontaktmannaskapet har betytt mycket för många i kriminalvården. Det kan t.o.m. framstå som märkligt att utvecklingen kunnat drivas så långt som skett med de i mångt och mycket bristfälliga förutsättningar som funnits avseende kompetens, handledning, stöd och förståelse för processen.<sup>27</sup>*

Man ger också en definition av en bra kontaktman. Denna "skall vara socialt och ämnesmässigt kompetent, ha en humanistisk livssyn, ett stort engagemang för människor, vara empatisk och ha ett professionellt förhållningssätt till klienten."<sup>28</sup> I studien definieras dock inte vad "humanistisk livssyn", "professionellt förhållningssätt" etc. betyder.

### Kriminalvårdens personal - Uppföljning av Riksrevisionsverkets granskning av personalfrågor år 1998/99 (2003)

Riksrevisionsverket (RRV) granskade på regeringens uppdrag (25 april 2002) effektiviteten i användningen av personalresurser inom kriminalvården.

---

<sup>26</sup> Kontaktmannaskap – En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994 – 1999 s.133

<sup>27</sup> Ibid. s.135

<sup>28</sup> Ibid. s. 12

Uppdraget innebar en uppföljning av den granskning som RRV hade genomfört åren 1998/99 och som hade redovisats i rapporten *Effektivare kriminalvård – en hinderanalys*.

Granskningen inriktades på frågor om personalstruktur, personalens kompetens, arbetsledning, förläggning av arbetstid och vissa arbetsmiljöfrågor.

Intervjuer genomfördes vid femton kriminalvårdsmyndigheter. Dessutom svarade vårdare och kriminalvårdsinspektörer på olika typer av anstalter och häkten på skriftliga enkäter och alla kriminalvårdschefer fick besvara en enkät.

Man konstaterade att personalomsättningen i vårdargruppen är hög i vissa delar av kriminalvården. Slutsatsen var att kriminalvården behöver vidtaga en rad åtgärder i syfte att behålla högskoleutbildade vårdare på anstalter och häkten.

En åtgärd som föreslogs var att dela upp och specialisera vårdarrollen. Motivations-, påverkans- och behandlingsarbetet utgör en relativt liten del av den verksamhet som idag bedrivs på anstalter och häkten. En indelning av vårdare i två huvudgrupper, där en grupp vårdare ägnar huvuddelen av sin arbetstid åt motivations-, påverkans- och behandlingsarbete ökar förutsättningarna för en bättre och mer omfattande programverksamhet. Båda vårdarrollerna bör ha gemensamma uppgifter för att undvika en permanent kategorisering och de negativa konsekvenser en sådan kan medföra.

En specialisering av vårdarrollen bedöms komma att öka möjligheterna att rekrytera och behålla högskoleutbildad personal.

RRV rekommenderade att Kriminalvårdsstyrelsen definierar två vårdarroller – en med inriktning mot programverksamhet och en med inriktning mot säkerhetsuppgifter, omvårdnad och service. Båda vårdarrollerna bör utgå från en gemensam utbildningsplattform.

Gällande kontaktmannaskapet konstaterades att flertalet vårdare är kontaktpersoner för de intagna och skall svara för bland annat verkställighetsplaner för de intagna och frigivningsförberedelser. Granskningen visade att kvaliteten och innehållet i kontaktmannaskapet varierar. Man rekommenderade Kriminalvårdsstyrelsen att ytterligare precisera kontaktmannaskapets innehåll samt överväga om ett särskilt certifieringsförfarande bör införas för vårdare som är kontaktperson i syfte att kvalitetssäkra verksamheten.

#### Fångarna, fängelset och samhället – En jämförelse mellan 1992 och 2002 samt en diskussion om kriminalvårdens framtida inriktning (2004)

Denna undersökning hade som utgångspunkt att försöka beskriva förändringar hos anstaltsintagna och samhällsförändringar som har betydelse för kriminalvården. Beskrivningen av förändringarna har dels skett genom att jämföra frigivna intagna 1992 och 2002, dels genom att intervjua personal och intagna samt att gå igenom tillgänglig litteratur inom olika samhällsområden.

Undersökningens syfte var att beskriva frigivna under oktober 2002 och jämföra med oktober 1992, att beskriva intagnas och personalens åsikter om kriminalvården, att beskriva och diskutera samhälls- och kriminalvårdsutvecklingen samt att analysera utvecklingen och lämna bidrag till framtida diskussioner.

Undersökningen hade ett omfattande material insamlat genom enkäter, registeruppgifter, litteratur samt intervjuer.

De teman som togs upp med de intagna är tidigare kriminalvårdserfarenhet, påverkansåtgärder, samhällsskydd, säkerhet, frigivningen. Med personalen tog man upp följande teman: anstaltsklimatet, förändringar hos intagna, kontaktmannaskapet, säkerhets- och påverkansåtgärder, misskötsamheten, frigivningssituationen.

Personalen var övervägande positiv till kontaktmannaskapet. De enda negativa reaktionerna inför kontaktmannaskapet var att vårdarrollen tillförts en mängd administrativa arbetsuppgifter vilket gjorde att mindre tid ägnades åt de intagna. De intagnas uppfattning var mer blandad. Bland de intagna, speciellt intagna med lång kriminalvårdserfarenhet, finns intagna som inte ville eller kunde ha kontakt med personalen. Bland intagna vid de öppna anstalterna var inställningen till kontaktmannaskapet övervägande positiv och knappt någon var negativ till idén om kontaktmannaskap.

#### Kontaktmannaskap, intagnas perspektiv – en undersökning hos kriminalvårdens klienter (våren 2004)

Den här uppsatsen i ämnet sociologi handlar om kriminalvårdens klienters syn på kontaktmannaskapet och hur klienterna på en av landets mindre anstalter upplever kontakten med sina kontaktmän.

Via intervjuerna tog man reda på det som de intagna ansåg vara de viktigaste komponenterna i bra kontaktmannaskap. Intervjuernas analys visade att det fanns några aspekter som nästan alla intervjupersoner, oberoende av varandra, hade betonat som en del i det som kallades för ”bra kontaktmannaskap”.

Utifrån de här komponenterna delades en enkät ut för att mäta hur kontakten med den dåvarande kontaktmannen upplevdes. Enkätens första del skulle användas som ett verktyg för att mäta internernas subjektiva upplevelse av kontaktmannaskapet. Under rätt omständigheter skulle det också kunna vara ett sätt för kontaktmannen att utvärdera sin egen prestation.

Intervjuerna visade att bra kontaktmannaskap, enligt internerna, kan sägas bestå av ett respektfullt bemötande, lyhördhet, praktiska kunskaper, kunskap om regelverket, tillit/öppenhet, engagemang, presentation, tidsresurser och skapandet av en bra verkställighetsplan.

Slutsatser som kan dras av enkätsvaren är att de intagna på den undersökta anstalten är ganska nöjda med sina kontaktmän med avseende till de nio identifierade komponenterna. Man kan också se en skillnad mellan hur

kontaktmännen uppfattas av sina klienter och hur dessa klienter uppfattar gruppen av vårdare. Vårdarna fick sämre betyg än kontaktmännen, med avseende till fyra gemensamma komponenter (respektfullt bemötande, lyhördhet, praktiska kunskaper, och tillit/öppenhet).

Agerar personalen annorlunda som kriminalvårdare och respektive kontaktmän? Slutsatsen grundat också på index och observationer var att man ofta agerar annorlunda i de två rollerna. Detta är inte någonting överraskande och inom kriminalvården har det diskuterats länge om de två rollerna verkligen är kompatibla.

#### **4.6 Sammanställning och kommentar**

Förutom den sistnämnda uppsatsen fokuserar de andra studierna och rapporterna på kontaktmannaskapets innehåll i form av arbetsuppgifter, dess tillkomst och utveckling och samhälllig betydelse.

Man diskuterar inte alls eller mycket litet om den relationen som uppstår i mötet mellan kontaktman och klient. *Grundnormen* är det enda dokument som specifikt förklarar varför man inte tar upp den här relationen.

*När man ska beskriva en grundnorm för vad som bör ingå i en kontaktmannautbildning finns det ett stort värde i att utgå från konkreta, preciserade arbetsuppgifter. Det är viktigare att beskriva vad man ska göra och inte vad som händer mellan människor när man utför arbetsuppgifterna och vad kontakten eventuellt kan innebära för inslag av samtal och motivationsarbete.*

Utifrån det uttalade syftet med *Grundnormen* kan man förstå författarnas resonemang. De understyrker att

*”Relationer mellan människor är ingen arbetsuppgift utan något som alltid finns, och kontaktmannaskapets intention är att öppna möjligheter för goda sådana.”*

*Att beröra detta i en kranprofil, som (i detta fall) skall vara underlag för en grundnorm avseende kontaktmannautbildning, kan ge en negativ och diffus uppfattning av arbetsinnehållet.”<sup>29</sup>*

I föreliggande arbete, speciellt i den tredje delen, vill jag fokusera mer just på den här ”diffusa” mänskliga relationen som utgör en minst lika viktig del av kontaktmannaskapet som de konkreta arbetsuppgifterna. Min uppfattning är att man inte kan riktigt förstå vad kontaktmannaskapet innebär om man inte får en bild av hur både goda och dåliga relationer blir till under kontaktmannaskapet. Dessutom, för att sätta igång individuella förändringsprocesser räcker det inte att bara uppfylla de arbetsuppgifter som *Grundnormen* presenterar. Egentligen är arbetsuppgiften mer än bara ett antal meningar skrivna på ett mer eller mindre byråkratiskt sätt.

---

<sup>29</sup> Kontaktmannaskap i kriminalvården – Grundnorm för kontaktmannaskap och kontaktmannautbildning s.3

**Del 2:**  
**Intressenternas synpunkter**

## 5. VILKA ÄR INTRESSENTERNA?

Den här uppsatsen har inte som syfte att studera kausala samband utan den syftar till att skapa förståelse och inlevelse. Jag vill betrakta ett socialt fenomen ur aktörernas perspektiv. De teorier som bäst passar mitt syfte är de som kan innefattas under beteckningen tolkande sociologi. Det handlar alltså om att förstå hur individer i det vardagliga samspelet med andra människor producerar mening för att skapa den sociala grunden för förståelse och handling<sup>30</sup>

I linje med den tolkande sociologins teoretiker utgår jag ifrån det att en handling får betydelse genom att aktören ger den ett innehåll som har mening och inriktning genom aktörens egna tankar och vilja.<sup>31</sup> Grundantagandet för min studie är att:

*Om vi ska kunna förstå sociala handlingar, måste vi alltså först veta den betydelse och mening som aktörerna lägger i handlingen.*<sup>32</sup>

---

### 5.1 Kontaktmannaskapets intressenter

För att förstå vilken mening som kriminalvårdens aktörer lägger i kontaktmannaskapet börjar jag med att berätta vilka dessa aktörer är och vad de har för intresse i kontaktmannaskapet.

Inom kriminalvårdsinstitutionen verkar flera aktörer som alla kan ha olika synpunkter på kontaktmannaskapet. Dessa huvudrollsinnehavare kallar jag för kontaktmannaskapets intressenter. De är kriminalvårdsstyrelsen (KVS), de lokala myndigheterna (KVM), kriminalvårdsinspektörerna, kontaktmännen och klienterna (de intagna). Ytterligare en viktig part som har ett intresse i kontaktmannaskapet är programpersonalen, dvs. personal som är ledare för olika nationella brotts- och missbruksrelaterade program såsom exempelvis Cognitive Skills och ART. Personalen som ingår i den här gruppen kallas också för kriminalvårdare, precis som kontaktmännen, men deras arbetsuppgifter inkluderar mindre av de traditionella säkerhetsuppgifterna. Delar av programpersonalen består av kriminalvårdare som har utbildats i respektive program medan andra har kommit i programgruppen utan att ha utfört traditionell kriminalvårdsarbete tidigare.

Kontaktmannaskapet är, enligt *Grundnormen*, en arbetsorganisation som innebär att en vårdare har ett personligt ansvar för en eller flera intagna. Enligt samma dokument är syftet med denna arbetsorganisation att bättre tillvarata och utveckla vårdarnas kompetens på ett för verksamheten effektivt sätt vad gäller säkerhet, omvårdnad och påverkan. Genom kontaktmannaskapet ska vårdarna få en bättre möjlighet att använda sina kunskaper för att öka säkerheten, för att bättre ta hand om de intagna och för att påverka dem till en förändrad livsstil.

---

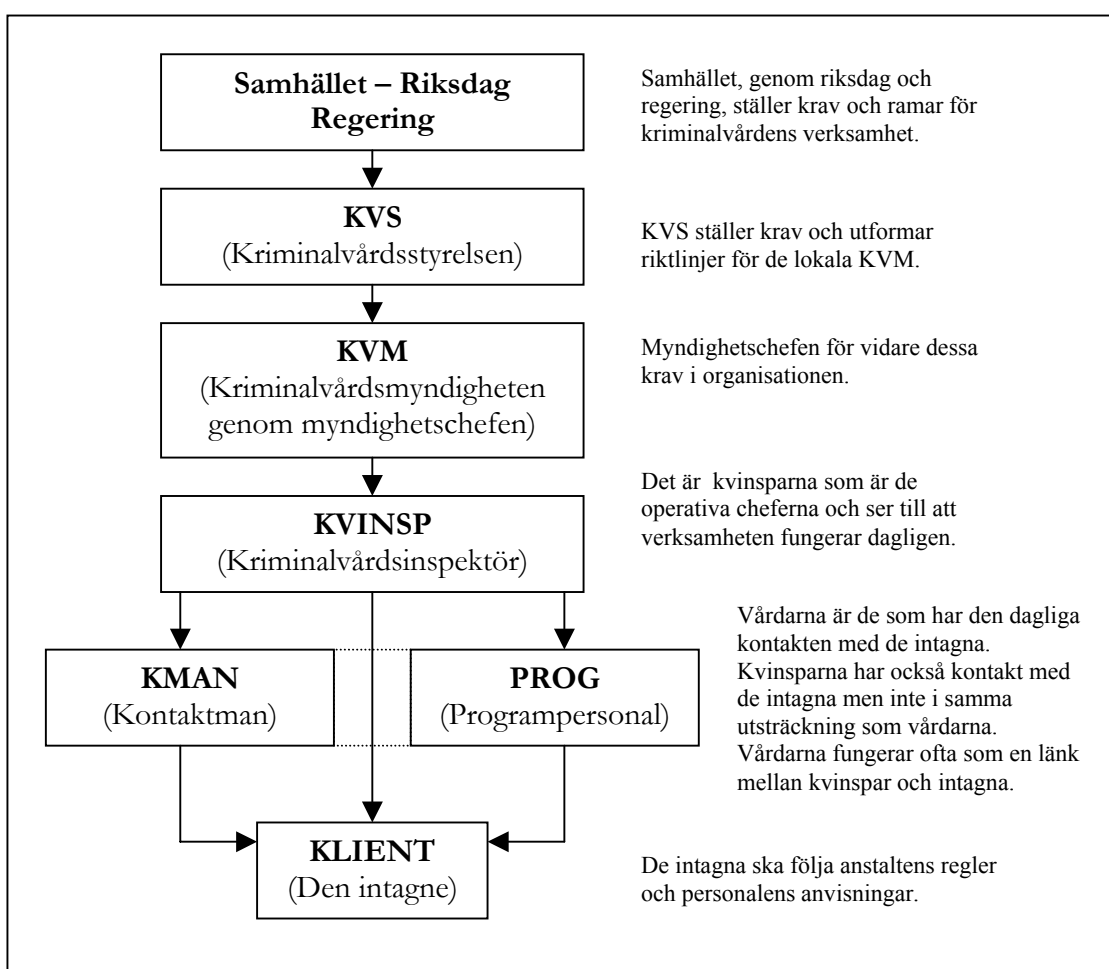
<sup>30</sup> Moe (1995:115)

<sup>31</sup> *ibid* s.116

<sup>32</sup> *ibid* s.117

Man kan säga att KVS:s och KVM:s intresse i kontaktmannaskapet är en fråga om effektivitet i organisationen och om minskning av klienternas återfallsfrekvens.

Kriminalvårdsinspektörerna, programpersonalen, kontaktmännen och klienterna är de som i den vardagliga verksamheten använder och påverkas direkt och omedelbart av denna arbetsorganisation eller arbetsmetod som kontaktmannaskapet representerar. Kontaktmannaskapet är det som händer mellan en klient och sin kontaktman. Kriminalvårdsinspektören tar beslut gällande klienten till en stor del utifrån det som kontaktmannen har kommit fram till i arbetet med klienten. Programpersonalen har i sitt arbete stort nytta av det arbete som kontaktmannen har lagt ner på klienten. Dessutom ska kontakten mellan programpersonal och kontaktmän fungera som ett sätt att stödja klienten i det förändringsarbete som han eller hon eventuellt påbörjar under tiden på anstalt. Kontaktmannen ska egentligen aktivt arbeta med klienten för att öka klientens motivation för förändring.



*Figur nr. 3 Intressenternas hierarkiska position*

*Kontaktmannaskapet uppstår och drivs i den direkta kontakten mellan kontaktmannen och sin klient. Som det framgår från diagrammet är det dock flera parter som har synpunkter på kontaktmannaskapet (och verksamheten i allmänhet).*



Idealiskt, ur en organisatorisk synpunkt, borde det kanske vara så att kontaktmannaskapet skulle återspegla och följa de krav och riktlinjer som utformats av de högre instanserna i kriminalvårdens organisation. Detta kan också stämma överens med tanken att kommunikationen i det moderna samhället blir mer och mer rationellt men samtidigt vet vi att idealiska situationer är dock bara idealtyper som egentligen inte finns i verkligheten. Begrepp som "livsvärld" och "system" verkar vara relevanta kategorier för att indela kontaktmannaskapets intressenter i och för att se vems perspektiv påverkar kontaktmannaskapets faktiska innehåll mer.

## 5.2 Habermas kommunikativa handlande

I sitt klassiska verk *The theory of communicative action* använder Habermas begreppen "livsvärld" och "system" för att beskriva kommunikation och handling i det moderna samhället. Begreppen har sitt ursprung från Webers terminologi och dennes teorier om det rationella samhället; där system betecknar domänen för den formella rationaliteten och livsvärld är den plats där den mer "verkliga" rationaliteten kommer till uttryck.

I Habermas terminologi blir livsvärld en sfär inom vilken man kan betrakta kommunikativt handlande:

*The lifeworld is, so to speak, the transcendental site where speaker and hearer meet, where they reciprocally raise claims that their utterances fit the world... and where they can criticise and confirm those validity claims, settle their disagreements, and arrive at agreements.*<sup>33</sup>

Livsvärlden är, beskriver han vidare, "a context-forming background of processes of reaching understanding" genom kommunikativt handlande<sup>34</sup>. Denna förståelse kretsar kring livsvärldens tre element: kultur, samhälle och personlighet och utgör basen för individens handlande, dennes subjektiva perspektiv på varje situation hon/han är inblandad i. I livsvärlden, i vardagen, skapar vi vår identitet och vår förståelse av händelserna omkring oss.

Systemet å andra sidan är det politiska och ekonomiska strukturen och involverar ett externt perspektiv på samhället "from the observer's perspective of someone not involved"<sup>35</sup>. Elementen inom livsvärlden, dvs. kultur, samhälle och personlighet, har korresponderande element i systemvärlden: kulturell reproduktion, social integration och personlighetsformande. Med andra ord har system och livsvärld ett dialektiskt förhållande, deras påverkan på varandra går i båda riktningarna.

Det kommunikativa handlandet inom dessa strukturer (livsvärld och system) blir mer och mer rationellt i det moderna samhället. Under denna rationaliseringsprocess tenderar emellertid systemet att utöva en allt starkare styrkraft över livsvärlden, vilket, förenklat, leder till att individens förmåga att kommunicera för att söka förståelse och konsensus, utarmas. För att undvika

---

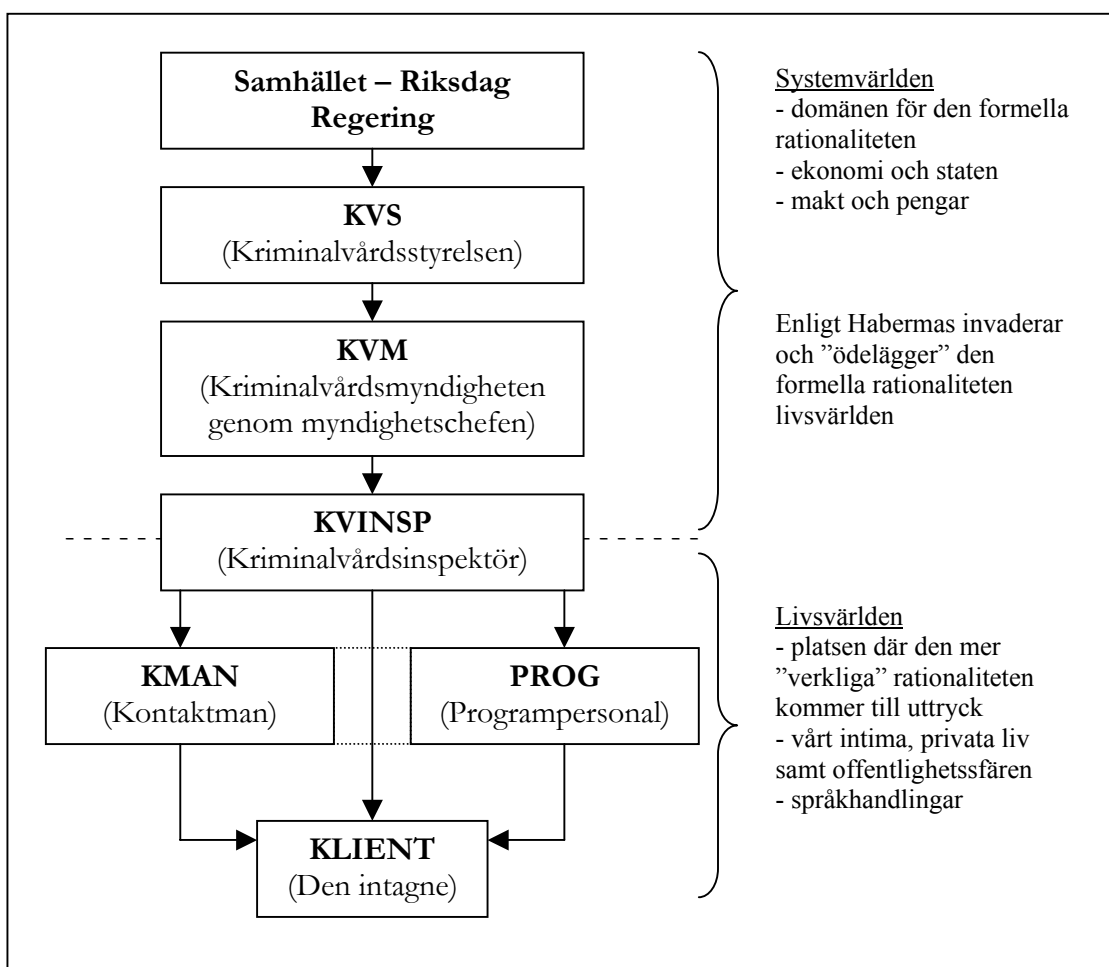
<sup>33</sup> Habermas (1987:126)

<sup>34</sup> Ibid. s.204

<sup>35</sup> Ibid. s.117

detta måste, enligt Habermas, ett större ömsesidigt utbyte mellan system och livsvärld komma till stånd.

Kommunikativt handlande är en typ av social interaktion vars utopiska och moraliska dimension är viktig. Tanken på den utgår ifrån att parterna i interaktionen är jämlika, självrespekterande och ömsesidigt respekterande. I vårt fall är det dock så att parterna i kommunikationen är långt ifrån jämlika och ömsesidigt respekterande. Som *Figur nr. 3* visade, är det frågan om en hierarkisk organisation som utifrån de beskrivna begreppen skulle kunna representeras som i *Figur nr. 4*.

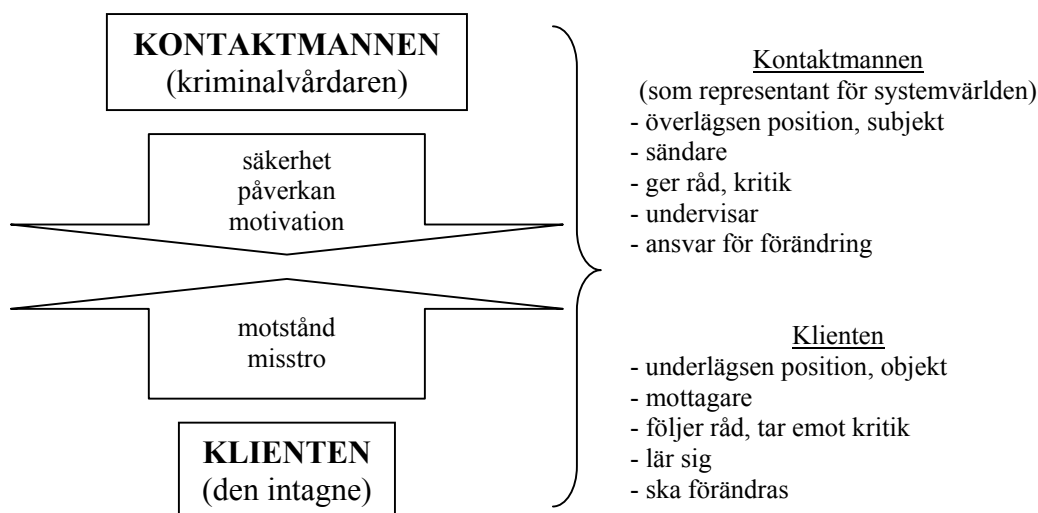


*Figur nr. 4* Intressenterna "habermanska" placering.

Enligt den här modellen (*Figur nr. 4*) är KVS och myndighetschefen representanter för systemvärlden, där språk och handlingar råder under en formell rationalitet, dvs. där makt (staten) och pengar (ekonomin) styr. Kriminalvårdsinspektörerna befinner sig någonstans mittemellan systemvärlden och livsvärlden, medan kontaktmän (kriminalvårdare) och programpersonal verkar inom livsvärlden trots att de ändå är på många sätt systemvärldens representanter. Slutligen har vi klienterna (de intagne) som också verkar inom livsvärlden.

En rimlig hypotes kunde vara att relationen mellan kontaktman och klient också återspeglar detta hierarkiska förhållande. Det innebär att klienten har en ”offerposition”, styrd utifrån, oförmögen att hantera sina villkor.

Om man lyssnar på intagna på Centrum kan man ofta höra uttryck som att ”det är långtråkigt”, ”stå ut”, ”det går trögt”, ”vad segt” etc. Detta sätt att beskriva anstaltstiden kan vara uttryck för att, med Habermas terminologi, systemet (här: fängelset eller kriminalvården) fått invadera och ödelägga livsvärlden.



Figur nr. 5 Relationen mellan kontaktman och intern  
Den grundläggande ”komplementära” relationen mellan kontaktman och intern.

Frågan som jag har ställt när det gäller kontaktmannaskapet är om man från varje intressents nivå har samma bild om vad kontaktmannaskapet är och borde vara. Eller ännu mer specifikt: har de högre aktörernas synpunkter överförs neråt för att återspeglas i kontaktmannaskapets faktiska innehåll på Anstalten Centrum?

För att ta reda på svaret har jag undersökt hur de olika intressenterna på Centrum ser på kontaktmannaskapet. I de följande avsnitten är det de som har ordet.

### 5.3 Kriminalvårdsstyrelsens perspektiv

Jag har inte intervjuat någon representant för Kriminalvårdsstyrelsen. Anledningen har varit det faktum att det var KVS som verkade mest aktivt för att introducera kontaktmannaskapet och på deras uppdrag har flera rapporter om detta ämne skrivits och publicerats. Jag utgår ifrån att KVS:s syn på kontaktmannaskapet framgår från de dokument som de har publicerat.

Den tydligaste beskrivningen av kontaktmannaskapet och dess innehåll är den tidigare nämnda *Grundnormen*. Enligt den är kontaktmannaskapet ”en arbetsorganisation som innebär att en tjänsteman har ett personligt ansvar för en

eller fler intagna”. Syftet med detta är att bättre tillvarata och utveckla vårdarnas kompetens på ett för verksamheten effektivt sätt vad gäller säkerhet, omvårdnad och påverkan.

Kontaktmannens arbetsuppgifter på anstalt är elva till antalet: (1) att introducera den intagne genom att lämna information om anstaltsvistelsen och regelsystemet, (2) att tydliggöra för den intagne att han har ansvar för sin verkställighet och planering för framtiden., (3) att bistå den intagne med information och hjälp, förmedla kontakter och genom samtal försöka verka för att denne skall avhålla sig från kriminalitet och droger, (4) att ansvara för utformning av behandlingsundersökning och verkställighetsplan, (5) att ansvara för ärendets handläggning och behandling i behandlingskollegium, (6) att ansvara för planering av permissioner och andra utevistelser, (7) att ansvara för frigivningsförberedelser, (8) att samverka och samråda med övrig personal och externa intressenter när det gäller åtgärder som rör den intagne, (9) att samverka med kontaktmän på andra myndigheter inom kriminalvården i samband med placering eller förflyttning, (10) att fatta beslut i enlighet med personlig delegation, (11) att ha kunskap om programverksamheten samt vid behov medverka, utveckla och utvärdera programverksamheten tillsammans med programledaren.

Detta är dock bara en miniminivå och den intagne kan vända sig till andra vårdare än sin kontaktman när denne är frånvarande.

För att kunna genomföra dessa uppgifter måste kontaktmannen ha kunskap om: (1) kriminalvårdslagstiftning, ARK<sup>36</sup>, KVVFS<sup>37</sup>, sekretessbestämmelser, förvaltningslagen, (2) Samtalsmetodik, (3) konflikthantering, (4) interna och externa samarbetspartners (frivård, socialförvaltning, åklagare, polis), (5) missbruk och kriminalitet, (6) olika anstalters inriktning och säkerhetsklassificering

#### Kommentar:

Som vi redan konstaterat i *Del 1* undviker KVS att prata om den mänskliga relationen som kan uppstå i mötet mellan kontaktman och klient. På ett mycket rationellt och byråkratiskt sätt förklaras att:

*När man ska beskriva en grundnorm för vad som bör ingå i en kontaktmannautbildning finns det ett stort värde i att utgå från konkreta, preciserade arbetsuppgifter. Det är viktigare att beskriva vad man ska göra och inte vad som händer mellan människor när man utför arbetsuppgifterna och vad kontakten eventuellt kan innehålla för inslag av samtal och motivationsarbete.*

I *Grundnormen* diskuteras inte i termer, som exempelvis ”relation”, som hör hemma i livsvärlden. Man väljer att beskriva kontaktmannaskapet mer som en struktur, ”en arbetsorganisation”.

---

<sup>36</sup> Kriminalvårdens Allmänna Rekommendationer

<sup>37</sup> Kriminalvårdverkets Författningssamling

## 5.4 Myndighetschefens perspektiv

I intervjun med myndighetschefen framkom tydligt att kontaktmannaskapet och kontaktmannarollen inte kan skiljas ifrån den övergripande vårdarrollen som egentligen innefattar kontaktmannaskapet.

Enligt myndighetschefen består kontaktmannaskapet av tre delar:

*Jag skulle beskriva att kontaktmannens uppgift egentligen består av tre delar. Den ena handlar ju om vakt [...] att se till att den intagne följer regelsystemet som finns inom kriminalvården. Den andre, tycker jag, handlar om att försöka få den intagne att se framåt, att hjälpa till, att se vad den intagne har för problem, varför är han på fängelse, vad kan man jobba med under den här tiden för att detta inte ska hända igen. Någon typ av framtidsriktande planering. Och den andra [tredje] delen handlar om att se till att inom den här ramen för vakt, att den intagne mår så bra som möjligt inne på anstalten, att stödja inne på anstalten... i mycket stora drag. (Int22)*

Det framkom också att kriminalvårdens uppdrag - vilket givetvis är kontaktmannens uppdrag också - inte rangordnas:

*I vårt uppdrag finns det ingen rangordning egentligen, utan vi ska se till att det är säkerheten, att den intagne inte rymmer och vi har också ett uppdrag att se till att den intagne kommer 'bättre ut' och den är ju inte en rangordnat uppdrag egentligen. Skulle jag rangordna det utifrån mina erfarenheter och min utbildning egentligen som socionom, skulle jag börja då med bemötandet, med den stödjande delen för den är en förutsättning. Finns inte det så blommar det andra ut, att den intagne inte mår bra, att man åsidosätter regelsystemet...Men börjar man med förväntningar och beskriver hur det ser ut, då tror jag att man har en vettig förutsättning för det andra. Så den synpunkten tycker jag i så fall att stödjande delen är viktigare än de andra. (Int22)*

Gällande frågan om en eventuell konflikt mellan de två delarna av uppdraget anser myndighetschefen att

*...det handlar om hur man beskriver sin situation. Om man är väldigt tydlig och säger att 'i min arbetsorder så ingår det att försöka hjälpa dig men det ingår också att ta de här urinproven, och det ingår också att, om du gör någonting som inte ryms inom regelsystemet så måste jag markera'...jag tror att det handlar lite granna om det. (Int22)*

Myndighetschefen menade också att arbetet med människor är väldigt situationsanpassad och att man därför borde prioritera olika arbetsuppgifter utifrån klientens situation. Generellt ansågs vara rimligt att man börjar med att ta reda på hur situationen ser ut i allmänhet i hela anstalten följt av att man, utifrån den informationen man har, ger klienterna ramarna för dagen. I övrigt i det direkta arbetet med den enskilde klienten, bör man prioritera utifrån klientens situation, enligt myndighetschefen.

Syftet med kontaktmannaskapet beskrevs i intervjun som trefaldigt:

*Syftet är väl att [...] att den enskilde klienten ska kunna ha någon särskild person som han vet jobbar särskilt med honom – den ene delen. Den andre delen tror jag är att öka ansvaret för respektive personal, att få lite större arbetsuppgifter, som är [kontaktmannens] specifika, riktade mot en klient. Det tredje syftet är att genom det så kanske att jag lär mig mer om verksamhetsinnehåll, om planering, om utvecklingsdelar för den här speciella klienten. (Int22)*

Bra kontaktmannaskap innebär, enligt myndighetschefen, att kontaktmannen är intresserad av den enskilde klienten och att klienten vet vad han ska förvänta sig i samarbetet med sin kontaktman. En bra kontaktman är tydlig och klargör vad

han eller hon står för, dvs. hur man ”värderar saker och ting”. Detta kombinerat med ärlighet och ett intresse för människor och respekt för individen, eller med andra ord ”att kunna se människan, inte bara brottet” är egenskaper som en bra kontaktman borde ha.

Att beskriva vad en bra klient har för egenskaper var inte lika lätt eftersom det egentligen handlar om hur den enskilde vårdaren uppfattar klienten, ansåg myndighetschefen. Slutsatsen var ändå att, generellt sett, är en bra klient en intagen som genom en direkt och öppen kommunikation framför klagomål som leder till att personalen ifrågasätter och förbättrar arbetsmetoderna.

Förändring ses inte bara som möjligt utan förändringsbenägenhet är en egenskap som alla människor besitter:

*[...] när det gäller både intagna och personal... det finns i min grundinställning som människa och som ledare, att människor kan förändras och vill förändras. Jag tror inte att det är någon av de 105<sup>38</sup> klienter som vi har, som är nöjda med att de sitter där de sitter och tycker att det är roligt. Jag tror inte det. Jag tror att någonstans vill alla ha en annan situation än den de hade när de kom in. (Int22)*

För att hjälpa klienterna att förändra sin livsföring behöver kontaktmannen möta klienterna ”där de är” i sin utveckling.

Myndighetschefen anser vidare att det är viktigt att man har kunskap om vad kriminalvårdens uppdrag innebär och vilka lagar som styr verksamheten. Man behöver ändå inte kunna dessa lagar utantill utan det viktigaste är att man vet vilka de är och var och hur man hittar information i dessa lagar.

Kontaktmannarbetet är ett socialt arbete, anser myndighetschefen. Därför finns det likheter med många arbeten som hör till detta fält.

#### Kommentar:

Myndighetschefen, på samma sätt som KVS, uttalar sig inte heller i termer av relation om kontaktmannskapet, trots att på flera ställen i intervjun antyds att det kan handla om en relation. Praktiska och organisatoriska skäl gör att myndighetschefen står närmare systemvärlden och har inte direkt kontakt med livsvärlden. Det är kriminalvårdsinspektörerna som är länken mellan myndighetschefen och livsvärlden.

## **5.5 Kriminalvårdsinspektörernas perspektiv**

För anstaltens kriminalvårdsinspektörer innebär kontaktmannskapet att

*...man är ett stöd för den intagne här inne. Det är alltså jag som kontaktman som hjälper honom med de kontakter som behöver tas, både utåt och inåt. Man gör också en behandlingsplanering, [...] vad som hänt kan man säga och vad ska hända här inne och även då vad som ska hända tiden närmast efter frigivningen.. (Int18)*

*...att en vårdare blir en intagens närmaste stöd och hjälp under anstaltstiden för att kunna få så bra planering som möjligt för sin frigivning [...] även under anstaltstiden. (Int15)*

---

<sup>38</sup> Antalet intagna i hela KVM Kristianstad.

I kontaktmannaskapet ingår det att engagera sig i varje klient, i den personens olika förutsättningar och problem och att försöka stödja med råd och idéer eller bara finnas där, menar kriminalvårdsinspektörerna. Det ingår också att göra en behandlingsplan som man utgår ifrån sedan. Kontaktmannaarbetet kan dessutom se väldigt olika ut för olika klienter bland annat beroende på strafftiden.

*Har du kort strafftid så kanske det är kontakterna med soc, arbetsförmedlingen och bostad som måste lösas. Det är det enda vi binner med. Annars så är det, om du har längre straff, hur ser det ut inför frigivningen? Vad kan vi göra här? Behöver du skolan? Hur är det med arbete? Och så vidare, och så vidare. Det är väldigt stor skillnad väldigt varierande. Till slut är det den intagne också som bestämmer vad arbetet ska utgå ifrån. Vill inte de så är det svårt för mig, men vill de så kan vi göra en del tillsammans beroende på hur lång strafftiden är. (Int18)*

Kriminalvårdsinspektörerna tyckte båda att det första man bör prioritera bland kontaktmannaskapets arbetsuppgifter är behandlingsplanen där det beskrivs vad som ska göras och när det ska göras:

*Om vi pratar normalstrafftider, där en anstaltsplan alltid ska göras så är det nummer ett för det är ju sedan grunden för tiden i anstalt och den ska lägga grunden för tiden efter frigivningen... Så den kräver ju ett engagemang både att ta fram bakgrundsuppgifterna och att faktiskt undersöka och samtala med den intagne om vad han har för idéer inför framtiden [...] Alltså vi är skyldiga enligt föreskrifter att göra det [...] Den ska göras, den är viktig, tycker jag. Det finns en föreskrift att den ska göras inom en viss tid och den är alltså så pass viktig dokument... Och man har också nytta av den för sitt arbete som kontaktman.. (Int15)*

Den ene inspektören anser att syftet med kontaktmannaskapet är ”stimulans och kompetens åt personalen, att få variation i de gamla vaktuppgifterna” (Int15) medan den andre beskriver det som ”att vara ett stöd och visa på ett annat sätt att leva” (Int18).

För att uppnå syftet lägger man upp arbetet utifrån anstaltsplaneringen:

*... dels tror jag att anstaltsplanen är ett bra sätt att börja. Det är ju mer torra fakta på något vis och det går de ju ofta på med ...intervjuas och pratas och sådant... Där har man en naturlig infallsvinkel som man kan spinna vidare på. Det tror jag. Det är ju liksom mer ”så här är det” ...till att börja med... sedan måste man komma in på ”hur går vi vidare från detta. (Int18)*

Bra kontaktmannaskap anses vara att man har fått djupare kontakt med och kännedom av klienten därför att

*Kontaktman kan man vara på pappret och bara ta det alltså... bara vara stödet så att säga men ska du vara en riktig kontaktman om vi ska kunna komma någonstans, om vi ska komma bättre ut så måste du ha någon form av relation. (Int18)*

Bra kontaktmannaskap är alltså ”ett lyckat samarbete med klienten” vilket innebär ”...att de kan kommunicera med varandra [kontaktmannen och klient] och att det leder till någonting” (Int15).

En bra kontaktman är lugn och trygg, och har en stor empatisk förmåga.. Dessutom håller han eller hon det som man har lovat och är modig nog att ”våga bygga upp den här personen [klienten]” och bjuda på sig själv för att kunna bygga en relation med klienten. Detta är båda inspektörerna överens om och uttrycker det i mycket lika ordalag. Detsamma gäller svaren på frågan om hur bra klienter är. Svaret är entydigt – bra klienter är de som

*...vid enskilda samtal öppnar sig och liksom uttalar önskemål, en vilja till någonting...de behöver inte vilja det som jag vill, bara uttrycka någon vilja (Int15)*

*... vill någonting med sitt liv trots att de har kanske varit här tjugotre gånger. De är bra klienter. Sedan får de vara hur de vill som personer, men de måste vilja någonting (Int18)*

Båda kriminalvårdsinspektörerna tycker att det är möjligt att förändra de intagna samtidigt som kontaktmannen måste ha realistiska förväntningar. Klienterna är väldigt olika och har kommit olika långt i sina liv. För att lyckas med det finns det inga givna svar utan "lika många lösningar ... som det finns intagna... det är helt individuellt" (Int15)

Kunskapsmässigt, anser kriminalvårdsinspektörerna att kontaktmännen behöver "kunna kriminalvården i grund och förstå vår verksamhet", de behöver "ha en viss fallenhet för att skriva", "ett visst mått av psykologikunskaper", och veta var man kan hitta information. Samtidigt är det viktigare att man är "intresserad av arbete med människor, nyfiken, och vill prova på". Allt annat kan man oftast lära sig i efterhand om man har dessa egenskaper, anser de.

Kriminalvårdsinspektörerna jämför kontaktmannarbetet med arbeten "där man vårdar människor", exempelvis arbeten inom psykiatri, på ungdoms- och behandlingshem och inom kommunernas socialtjänst.

#### Kommentar:

Kriminalvårdsinspektörernas position är väldigt intressant. De befinner sig i en sorts "twilight zone", mellan systemvärlden och livsvärlden. De kan sägas stå med ena foten i systemvärlden och med den andra i livsvärlden, eller att de förflyttas snabbt från den ena regionen till den andra, fram och tillbaka. De är flyktiga resenärer i båda världerna. Trots att deras tillvaro präglas av systemvärdens mest formella språk, lagar och förordningar, pratar de om kontaktmannaskapet som en relation, antagligen eftersom de dagligen kommer i kontakt med livsvärlden.

## **5.6 Programpersonalens perspektiv**

Programpersonalen anser att kontaktmannaskapet innefattar en hjälp- eller stödfunktion men också en motiverande eller drivande funktion som innebär att man får igång en förändringsprocess hos klienten. En av de intervjuade menar att kontaktmannen är:

*...en person som den intagne i första hand ska vända sig till i alla sina angelägenheter och den personen som har det yttersta ansvaret för att få igång rehabiliteringen, aktivera, försöka få personen att tänka i andra banor och inte komma tillbaka till kriminalvården[---] Jag lägger inte in i kontaktmannaskapet mycket av det kontrollerande...för att det går utanför kontaktmannaskapet. (Int01)*

Vidare förklarar samma person att

*När jag pratar om kontaktmannaskapet då pratar jag om det enskilda mötet med 'mina' intagna, ungefär som frivårdshandläggaren har sina klienter. Det arbete som sker genom den tid som borde kunna sättas av för enskilda samtal, som inte sker....Alltså det sker men inte i någon större utsträckning... (Int01)*



Liknande synpunkter framgår från de andra intervjuade också. Kontaktmannen ses som en rådgivare, en handledare, en planerare och en medhjälpare till en intagen. Under kontaktmannaskapet har man samtal och man försöker få klienten att ha en strategi framöver hur han tänker sig sitt liv efter att han har gjort sitt straff, sin verkställighet. Detta görs utifrån klientens synpunkter:

*Vad är det klienten vill? Vart vill han komma? Är det möjligt? Och vad kan jag som kontaktman göra för att underlätta?... Inte göra istället för klienten, utan det som klienten inte kan själv. (Int02p2)*

Kontaktmannaskapet är helt enkelt "...ett verktyg för så bra verkställighetstid som möjligt .....och bra frigivningsplanering" (Int02p2)

Programledarna anser inte att alla vårdare är lämpade för att vara kontaktmän:

*Alltså jag tror inte själv att alla ska vara kontaktmän... Jag tror inte att alla är intresserade av den relationen som jag tänker mig kontaktmannaskapet är [...] Det krävs rätt så mycket för att ha ett bra kontaktmannaskap som inte många, jag vet inte hur många, men en del, inte alla, varken klarar idag eller inte ens är intresserade av... (Int02p1)*

När det gäller prioriteringar är en av informanterna mycket bestämd:

*Huvudmålsättningen som handledare det är ju att föra samtal med klienterna för att försöka få fram förändringsriktade uttalande via MI, BSF<sup>39</sup> samtal. Att man får dem att tänka i nya banor. En annan arbetsuppgift är också att man tillsammans med klienten försöker lägga upp någon form av plan under hela deras verkställighetstid, för att man ska nå till en så gynnsam punkt som möjligt den dagen då de frigges. Och då tänker jag inte huvudsakligen på att ordna någon bostad, eller något arbete... Det kan man visst det, självfallet, men det viktigaste är ändå, tror jag, deras förändring i deras tankegångar. Att de tänker i nya banor så att de försöker att leva ett liv som är anpassad, så de slipper hamna in på denna sida igen... Det är viktigare att arbeta med deras beteendeförändring. (Int09p2)*

Samtidigt betonar en annan programledare beteendets betydelse:

*Jag tror att det är en annan viktig del som är minst lika viktigt... Javisst, det är viktigt att samtala med klienten. Men om jag pratar med klienten, så är det säkert så att vissa saker kan man inte, eller vill inte eller vågar inte eller har inte förmåga till... Och då kan man ju rent praktiskt vara bredvid och göra, alltså i handling eller som modell visa [hur man gör]. (Int09p1)*

Just diskussionen medan de här två personerna som intervjuades tillsammans var väldigt intressant:

*IP1: Det är ungefär som jag har sagt tidigare... Det första, viktigaste målet, och det man ska prioritera, det är att klienten ska komma 'bättre ut'. Det finns i kriminalvårdens riktlinjer, det är kristallklart. Alltså samtalen, att få en klient att förändra sitt beteende, det är utgångsläget. Sedan är det som min kollega sa: ändrar man tanke sättet, och man ändrar sitt beteende, följer i regel det andra också, men man kanske behöver hjälp ibland.*

*IP2: Fast jag tänker på en annan sak... Alltså samtalen, de är viktiga men snacka går. Alltså det är en sak att man sitter och har ett bra samtal med någon, men någonstans måste man sedan... handling i förhållande till det som man har pratat om. Annars kan man sitta i flera år och prata om saken men det händer kanske inte så mycket [...] Till exempel man kan ha hemuppgifter och så följa upp det som man har pratat om*

---

<sup>39</sup> MI (Motivational Interviewing) och BSF (Beteende Samtal Förändring) är samtalsmetoder som syftar till att öka klienternas motivation till förändring.

IP1: Jag tänker också att i verkställighetsplanen lägger man ju också en tidsplanering där man tillsammans med klienten bestämmer att 'det här, och det här vill jag göra' och där lägger man också upp en plan. 'När i tiden tycker du att du skulle vilja göra detta?'... Sedan gör man det, sedan följer man upp det.

IP2: Det viktigaste är fortfarande som jag sa... Samtalen är fortfarande viktiga för säger klienten 'jag skiter i, jag vill ingenting' då kvittar hur mycket verkställighetsplan man lägger upp, det kvittar hur många tidsplaner man lägger upp, för är det så att inte klienten är motiverad att vilja förändra sitt beteende, då kommer man ingenstans, och då förändras ingenting. Jag tycker fortfarande det är det viktigaste. (Int09)

Vid den här punkten verkade det som att båda var överens att samtalen är utgångspunkten för en beteendeförändring som dock måste tränas in rent fysiskt för att bli verklig och inte bara en abstraktion. Och båda personerna ansåg att det till stor del beror det på kontaktmannen huruvida man lyckas med det eller inte.

En av programansvariga ansåg att syftet med kontaktmannaskapet var från början att höja kompetensen hos personalen för att

...få en bättre, mera strukturerad, begripligare verkställighet för en intagen så att...för att använda ett modernare uttryck...bättre ut, som är ett sent påfund. Så tror jag att syftet skulle kunna vara, men, som sagt, initialt var det ett helt annat. (Int01)

En annan programledare ansåg att ett av syften var att presentera ett alternativ till de intagnas bild av samhället. Kontaktmannen kunde ses som

...en brobyggare, för jag tänker så här: kontaktpersonen representerar...han är ju en tjänsteman, han representerar myndigheten. Men han representerar också allmänheten på något sätt, samhället, för han är ju en vanlig människa i kontakten med en människa som har hamnat fel...Så mycket av de attityderna som kommer från kontaktpersonen förstärker eller förbättrar...Så han kan vara en brobyggare till övriga samhället och visa en annan sida kanske. (Int02p1)

En av deltagarna menade att kontaktmannaskapet är en relation byggt på förtroende och öppenhet mellan klienten och hans kontaktman och bara när en sådan relation har byggts upp, "först då kan vi prata om bra kontaktmannaskap" (Int02p2)

Alla de intervjuade hade samma tankar kring vad en bra kontaktman har för egenskaper. An av respondenterna uttryckte det bäst som att

Utgångspunkten för en bra kontaktman är det som jag tjabbar om hela tiden, att det är en person, oavsett utbildningsnivå egentligen som är genuint intresserat och nyfiken på de personerna som kommer hit och att det ska gå bra för dem. Det är en bra kontaktman. Sedan kan han ju klara av rutiner och sådant, det är mycket enkelt. (Int01)

En dålig kontaktman däremot struntar i klienten, bryr sig inte om hur det ska gå för den människan därför att han eller hon har bestämt sig redan vad klienten är för något. Man har helt enkelt givit upp innan man ens har börjat. Den gode kontaktmannen däremot står "på humanistiska grunder" dvs. en god tro att man kan förändra sig och en god tro att varje människa, någonstans inom sig, besitter en förmåga att reda ut sina problem och att varje människa är värd det.

Lika stor överensstämmighet rådde när jag frågade vad en bra klient är. Alla ansåg att man inte kunde definiera vad eller hur en bra klient är. Alla klienter är

bra på sitt sätt och det finns ingen klient som inte har någonting gott i sig, menade en av intervjupersonerna.

Givetvis ansåg alla programledarna att förändring är möjligt delvis därför att

*... när det gäller droger visar de att de faktiskt kan leva utan droger... Jag tänker så här [--] Kriminalitet är ett beteende och droganvändning är ett beteende... Och beteendet är någonstans inlärt... Och kan man lära in så kan man lära om... Det som jag tror är svårigheten som många av våra klienter har är att de har hamnat i det här... Jag kallar det beteendespiralen... Alltså man snurrar vidare i det mer och mer och man inte ser alternativen, kanske man inte orkar, inte upplever sig orka göra någonting åt sin situation... Sedan är det ju säkert olika lätt för olika, och olika angeläget också. Jag menar - så länge jag tycker att jag har vinster med kriminaliteten, så länge jag tycker det, så kommer jag inte att lägga ner det. (Int01)*

Det påpekades dock vid flera tillfällen att förändringen beror också på omständigheterna och på hur långt klienten har kommit i sin beslutsamhet. För att kunna påverka borde man visa medmänsklighet, visa förståelse, visa att man tror på klienten, och visa att man kan lyssna utan att försöka tvinga på klienten ens egna attityder. Grunden till en lyckad förändring ligger i den relationen man kan skapa till klienten, ansåg en av programledarna och betonade:

*Öch det som är intressant... De allra, allra flesta klienterna, när man har nått en relation med dem, fått en kontakt med dem, och när de verkligen berättar, så är det ingen egentligen, som jag har träffat,, som vill leva det livet de lever. De vill inte det, vad? (Int09p2)*

Kunskapsmässigt ansåg en respondent att det arbetet som ligger i kontaktmannskapet kräver en viss utbildningsnivå som inte finns idag men ännu viktigare är det att ha "ett genuint människointresse". En annan menade att det är viktigt att kontaktpersonen har bred kunskap om det mesta i samhället och det påpekades att det är viktigt att man kan "gången i det här fältet", dvs. att man kan lagar, förordningar, processer och vilka möjligheter som styr och finns i kriminalvården. Det talades också om "kulturell insikt" – att kunna förstå andra sätt att leva på och andra värderingar och deras betydelse för den enskilde, samt betydelsen av att "kunna lyssna", att vara "en god lyssnare". Detta är minst lika viktigt som förmågan att ta reda på saker.

Kontaktmannens arbete jämfördes med terapeutiskt arbete:

*Jag menar att det är till stora delar ett terapeutiskt arbete. Problemet är att man inte ofta sitter i lilla rummet. Det har den fördelen att man kan jobba med generalisering<sup>40</sup>, som är ett populärt begrepp nu när man jobbar program... Ja, terapeutiskt arbete... Det är egentligen ett jäkla svårt arbete eftersom de flesta inte har sökt sig till terapeuten, inte direkt, i alla fall... De har inte ringt upp och sagt 'nu är det så här att jag har ett bekymmer med kriminalitet, så kan jag komma och prata med dig?'. Men om man pratar mer med dem så beskriver de gärna att det faktiskt är på det viset. (Int09p2)*

En intressant aspekt i den här diskussionen är det faktum att programpersonalen beskrev sin idealbild och hur det borde vara och alla menade att verkligheten är mycket annorlunda. En beskrev det enklast så här:

*Jag tror det finns olika lägen. Det finns de som jobbar jätte bra med sina klienter, det finns de som är korrekta och gör det som ska göras och så finns de som kanske inte gör någonting alls.*

---

<sup>40</sup> Generalisering av beteende handlar om att överföra och tillämpa ett nytt beteende som man har lärt sig under exempelvis ART-programmet till andra sammanhang.

### Kommentar:

Programpersonalen står närmare livsvärlden. På samma sätt som både kriminalvårdsinspektörerna och kriminalvårdarna, har de också daglig kontakt med de intagna. Programledarna anammar en del av systemvärldens idéer, som exempelvis sloganen ”Bättre ut”, som är dock ett uttryck som platsar bättre i, eller kanske är medvetet anpassat för livsvärldens offentlighetssfär.

Inte helt oväntat, betonar programpersonalen mycket starkt relationen kontaktman - klient. Detta ses som en oerhört viktig del i klientens återanpassning till samhället. De intagna bör komma åtminstone lite ”bättre ut” efter tiden i anstalt. Det är det allra viktigaste även om det är klart inte det lättaste. Samtal och beteendeträning bör också vara, enligt de intervjuade programansvariga, en viktig uppgift som bör utföras oftare.

## **5.7 Kontaktmännens perspektiv**

Bland kontaktmännens intervjuer har jag valt ut två som jag kommer att citera utförligt eftersom de sammanfattar hela spektrumet av åsikter och synpunkter som kom fram i intervjuerna.

Så här svarar en av intervjupersonerna på frågan om vad kontaktsmannaskapet är:

*Jag hade nog beskrivit det som att det är den största arbetsuppgiften som en kriminalvårdare har... Det är att du och han [klienten] planerar hans verkställighet och i möjligaste mån den tidigaste dagen, alltså tiden efter VT<sup>41</sup>, tillsammans... Om han vill. Man kan inte tvinga någon till något... [Det är den] största och viktigaste och kanske, många gånger kan jag tycka det är den roligaste men många gånger så är det också den jobbigaste biten. (Int11)*

Vidare förklarar samma person att

*[Det är] den viktigaste biten. Det är därför att där får du ta ställning till. Du är inte den som beslutar... men... tycker du han ska ha permissioner? Tycker du att han ska gå ut med en eller två tjänstemän? Ska han ha fängsel eller inte fängsel? Ska han ha övervakning eller inte övervakning? Det tar ju du som kontaktman ställning och de punkterna är ju viktiga för en intagen. Du klassar han som narkoman eller icke narkoman... Alltså det är ju tunga bitar för en intagen [---] Därför tycker jag att det är den viktigaste biten man har som vårdare, att vara en bra kontaktman för då går alla bitarna hand i hand med. Det blir ett annat lugn på våningen om man jobbar bra...Kontaktsmannaskapet bygger alltså grunden till så mycket annat. (Int11)*

Den andre personen som jag har valt ut bland vårdarna berättar att kontaktsmannaskapet innebär att:

*IP:...varje vårdare [är] ansvarig för två till tre intagna och enligt lagen då så ska man upprätta en form av planering för den här intagne. Vad som ska göras under verkställigheten. Och den planeringen ska sträcka sig alltså efter [frigivningen]... Och sedan ska man då, tillsammans, upprätta denna planering och sedan ska den bli klubbad i ett kollegium där kvinspar bland annat sitter med och sedan när den väl är klubbad då ska man jobba ut efter den här planeringen.*

*I: Med att genomföra det som står i planeringen?*

---

<sup>41</sup> Villkorlig frigivning

IP: Genomföra det som står i planeringen, ja. Och det kan ju vara enkla saker som med ekonomi, bostad, sysselsättning, utbildning till praktiska saker inne på anstalten och det som kontaktmannen gör då är att man... Allting ska ansökas om i den här världen, och som kontaktsman så skulle du yttra dig i varje ansökan i princip och yttrandet ska ligga till grund för beslut. Så kvinspen, chefen då ska bara titta på ditt yttrande och sedan ta ställning 'ja' eller 'nej'. Du ska ta fram så mycket bakgrundsmaterial så att kvinspen bara snabbt ska titta och fatta ett korrekt beslut.... Så i korta drag så är vad kontaktsmannaskapet går ut på. (Int03)

Förutom det som sagts ovan ingår i kontaktsmannaskapet, speciellt under själva anstaltsplaneringens upprättande, att berätta vilka möjligheter den intagne har och inte bara vilka omöjligheter, att man låter honom ventilerat sina problem och sina bekymmer. Andra kan uttrycka det på ett annat sätt:

För det mesta är det mycket kontakt med den intagne kan jag tycka. Många ser det som mycket pappersarbete och [att] sitta vid datorn mycket men det styr man lite sjääh, tycker jag, hur man vill ha. För mig är kontaktsmannaskap att stå och snacka med min gubbe inne i köket om väder och vind. Alltså det behöver inte alltid vara om kriminalvård, utan att skapa en kontakt, känna av läget lite, snacka om barnet eller någonting sådant... Och sedan är det ju anstaltsplaneringen och det är ju om det är p34 eller frigång eller studier eller sådant permissioner, ringa lägenbet, ringa banken, ringa soc, massa sänt... smätt runtomkring. (Int11)

Prioriteringen bland arbetsuppgifterna innebär för de allra flesta kontaktsmän att de tar hänsyn till tidsaspekten. Man prioriterar klienter med kort strafftid och bland ärendena prioriterar många kontaktsmän så som den ene beskriver:

...det är ekonomin, det prioriterar jag... Att de har någon form av försörjning när de kommer ut... Om det sedan är ett eget arbete, eller CSN, eller ekonomiskt bistånd från soc [det spelar ingen roll]... Men någon form av ersättning... Sedan är det bostad, det är nummer två. Tre är då annan sysselsättning om nu inte[...] Har de så halvt jobb på gång så ingår det i nummer ett, men har de ingenting och de inte haft det de senaste fem åren... OK då börjar jag nästan med att säkerställa att de har åtminstone soc bidrag... Som nummer ett, bostad två och sedan tre då kanske man kommer tillbaka till 'jaha du kanske ska inte ha utbildning, CSN alltså, utan ett jobb eller någon praktik...det är de tre, i den ordningen...[---] Om de har missbruksproblematik så tas den frågan också upp... Om de är intresserade av behandling och i så fall i vilken form, men det kommer som god fyra först. (Int03)

Det finns också de som har en annan prioriteringsmetod:

Det första jag gör det är att gå till mina gubbar och fråga hur läget är, om det är någonting de har på hjärtat. Sedan är det lite att blanda sig med de andre, inte lägga så mycket tid på data utan mycket tid på våningen [---] Jag tar dagen som den kommer. [---] Jag är inte sådan [som] stressar och sätter mig ner med honom andra veckan kanske utan jag vill lära känna honom, för under tiden som jag pratar med honom [...] får jag information till en anstaltsplan.....Jag gör min anstaltsplan under längre tid för att få med så mycket som möjligt om den intagne. Många gånger vill de inte sätta sig ner och prata mellan fyra ögon för de kanske tycker det är för jobbigt, då kör jag den stilen att vi pratar i korridoren, ja lite så här kallprat och då samlar jag in information till min anstaltsplan så det beror lite på vem den intagne är. (Int11)

Syftet med kontaktsmannaskapet kan vara att man

...ska vara honom behjälplig på bästa möjliga sätt så att han kan, genom mig då, få en rimlig chans till att ordna upp, inte sitt liv, det är pretentiös, men sin frigivningsplan så att säga, just med ekonomi, bostad och sådant, [---] Att vara honom behjälplig... Att underlätta för honom, bana väg för honom. (Int03)

medan andra kan tycka att

...syftet med mitt kontaktmannaskap är väl att försöka väcka en... Dels vill jag väcka en liten gnista till en förändring i deras beteende... Oh vad fint, vad? [skrattar]... Men just att få den här lilla 'ja, jag kanske är färdig med mitt kriminella leverne'

IP: Tankeställare?

I: Ja, komma in på ett annat spår kanske. (Int11)

Den först citerade kontaktmannen använder ”ingen utstuderat taktik” utan han jobbar ut efter anstaltsplaneringen medan den siste berättar:

*Jag försöker att inte komma in och säga till dem att 'fy, fy att knarka är farlig' för det vet jag ingenting om... Är det en intagen och säger till mig 'Fan vad jag är trött på det här' då hugar jag direkt, då sätter jag in det tunga artilleriet... Jag skulle nog inte göra det om jag inte märkte att den intagne är färdig med sig själv för jag kan aldrig säga till en intagen så här att 'ska vi inte försöka få dig ut på en p34?' ...Om han inte själv antyder det (Int11)*

Ett bra kontaktmannaskap är om man lyckas motivera den intagne till att jobba aktivt och själv ta initiativ. Det är inte kontaktmannen som ska göra allting, utan man ”pushar på” och är som ett stöd så att klienten själv får chansen och själv känner att det är han som ordnar

*IP: Jag ska liksom inte ta telefonluren och sköta snacket, utan jag ska pusha på honom lite innan, sedan ringer han och när han väl klarar det så växer han. Till skillnad från om jag skulle ringt och skött snacket... Då har han inte hjälpt sig själv... Att jag stärker hans förtroende att han klarar det och han växer med det, att jag håller låg profil men att han ändå känner att han ändå har stöd, att jag hjälper honom om han inte lyckas hela vägen ut, vad?*

I: Lära honom att fiska istället för att ge honom fisken?

*IP: Ja, något sådant... Att man inte gör upp för mycket själv. Jag skulle mycket lätt kunna göra det för jag kan turerna med soc... Och egentligen för att bespara mig själv tid så skulle jag fixa det[...] jag skulle kunna själv göra det enklare och snabbare ...men...det ska jag inte göra för jag gör då inte honom en tjänst, utan han får själv göra det så att han känner att han klarar av det.[--] Lyckas med det och...känna att man klarar det...och att de... ja, precis att de klarar sig nästan igenom den här byråkratien utan kanske att gå i taket utan behålla lugnet och att de känner att bara de är lugnare och för en dialog med socialsekreteraren så går det vägen...man behöver inte brusa upp utan det går om man tar det lite lugnt och lite sådär smidigt...det kan jag känna det är ett bra kontaktmannaskap.(Int03)*

Bra kontaktmannaskap kan också vara att man lyckas få ett par som fungerar tillsammans:

*Jag kan tycka att alla är vi bra kontaktmän på olika sätt för vi är bra på olika saker... Alltså vissa intagna bör ha en kontaktman som är som Peter<sup>42</sup> som håller de väldigt kort, som kanske inte springer med en enda gång, vissa kanske behöver ha en kontaktman som är kanske som Zoran, lite mer... Ja, han pratar med dem, han lägger tid på dem, han fixar och dånar och han ringer. (Int11)*

En bra kontaktman är lyhörd, har empatisk förmåga och ser till individen ”annars är det lätt i det här jobbet att dra alla över en kant, att man stämplar dem duktigt så fort de kommer in”. Han eller hon är ”en lyssnare” och visar för klienten att man själv inte är mer förmer än vad klienten är. Man ska varken vara för hård eller för mjuk och man ska vara korrekt och proffsig och kunna erkänna och rätta till eventuella misstag man gör.

För en del av de intervjuade kontaktmännen finns det inga bra eller dåliga klienter medan andra kan tycka att

---

<sup>42</sup> Namnen är fingerade

IP: Det räcker att han vill, att han vill göra någonting så är jag nöjd med det... Det är en bra klient... Sedan om man har problem med humöret, det lägger jag inte mig i, utan det är...alltså...vissa individer har det sättet och det har jag ingen värdering av utan att han vill...

I: Att han vill...?

IP: Att han vill förändras... Att han vill... Att han inte bara ligger på sängen och väntar till muckdag. Han vill ingenting, han vill inte arbeta, han vill inte ringa soc, han vill inte ringa frivården. Det kan jag inte tycka det är en bra klient, bara han vill lite gran i alla fall...

Sedan att han kanske inte har förmågan det har jag ingen värdering i... Alla är olika skapade så... att han vill förändras lite gran. (Int03)

Alla vårdare som deltog i studien ansåg att klienterna kan förändras och alla betonade att det beror dock på klienten själv. Många påpekade också hur svårt det är av både praktiska skäl – många har så kallad ”skitit ut sig” hos många andra myndigheter - och av psykologiska skäl:

Jag tror att det är jätte svårt att sluta med något, säg nu missbruk, sluta knarka, för det är en livsstil de har skapat och det är liksom deras liv. De har ju ingenting kanske, förutom den kretsen. (Int11)

Kontaktmännen menade att kontaktmannaskapet kräver att man kan ”lite om mycket” men också bra kunskaper om lagar och paragrafer, inte bara inom kriminalvården, utan även exempelvis socialtjänstlagen. Att kunna ta människor, smarta som låg begåvade, utländska som svenska, unga som gamla, rutinerade som ”förstagångare” var också väldigt viktigt. Att kunna få fram information var en värdefull kunskap. Sitt arbete som kontaktman liknade många till olika sorters sociala arbeten, som exempelvis personlig assistent

#### Kommentar:

Här befinner vi oss mycket tydligt i livsvärlden. Både språk och handlingar blir väldigt konkreta.

De två utvalda intervjuarna visar precis hur olika kontaktmännen kan vara. Det är inte alls en homogen grupp som man kanske skulle kunna tro. Den ena kontaktmannen vill väcka förändring och den andre ser till att lösa de stringenta materiella behoven som klienten har. Den ene verkar vara väldigt organiserad medan den andra ”tar dagen som den kommer”. Variationen är stor bland de kontaktmännen som jag har intervjuat men alla intervjuade verkar faktiskt bry sig om sina klienter.

## **5.8 Klienternas perspektiv**

På liknande sätt som i föregående avsnitt har jag valt ut två intervjuer som jag har ansett vara representativa för de åsikter som uttrycktes i alla de övriga intervjuer med de intagna.

Klienterna betonar i sina svar kontaktmannaskapets hjälpande funktion.

Min uppfattning om det är att det [kontaktmannaskapet] ska var mitt språkrör mot anstaltsledningen och kriminalvårdsstyrelsen. Det är så jag vill att en kontaktman ska fungera och samtidigt komma med dåliga beslut från anstaltsledningen till mig, på ett pedagogiskt sätt (Int04)

[Kontaktmannaskapet är det att] en utav vårdarna har lite mer ansvar än de andra gentemot dig. Det är ju egentligen tänkt som en hjälp, ibland kan det utnyttjas av övrig personal för att släpa undan att ta ansvar för att då kommer den standard repliken 'det får du ta med din

*kontaktman' när man frågar om någonting. Men grundtanken är att den ska vara en hjälp. Att någon är mera insatt och engagerad i just ditt ärende, Ja vid myndighetskontakter, permissionsgång och sådana frågor som det måste tas beslut i, så kan de ju... handleda dig. Och sedan...om kemin stämmer så är det ju bra att man får en kontakt så att säga med en utan personalen som är kanske, ja en mera positiv kontakt därför att systemet gynnar liksom inte att man är trevlig med anställda*

*I: Och då menar du med systemet, andra intagna?*

*IP: Andra intagna framför allt, ja, givetvis... Ett hjälpande verktyg för den intagne också så att man kan ha åtminstone med en i personalen mera normal relation därför att kontaktmannaskapet kan ske bakom stängda dörrar utan att någon höjer på ögonbrynen. (Int05)*

Som klient bör man förstå att kontaktmannen är bara människa, menar en av de intervjuade klienterna

*[Kontaktmannen] är inget övernaturligt väsen som kan uträtta stora dåd för det vet jag utan den erfarenhet jag har att det går inte, det är tungrott som fan med den byråkrati som är... Det vet jag... Jag förväntar mig inte några underverk. (Int04)*

Man ska vara själv engagerad och man bör ”köra med öppna kort” mot sin kontaktman eftersom annars ”jobbar den kontaktmannen förgäves, ju, för det uppdagas alltid förr eller senare om det är valser” (Int04).

Svaren på frågan om vissa ärenden är viktigare än andra visade hur individuellt det är. Alla intagna som deltog i studien utgick ifrån sina egna situationer. För en del var permissioner det viktigaste, för många var det kontakten med andra myndigheter, oftast med kommunernas sociala förvaltningar och för några få var det 34 §-ärenden<sup>43</sup>. En av dem sammanfattade det som att ”eftersom alla har olika behov, alla har olika målsättningar, då måste det vara individuellt.” (Int05)

Syftet med kontaktmannaskapet var också kopplad till hjälpfunktionen och utav de intervjuade var det en enda som gav en annorlunda beskrivning:

*Det tror jag klart det är att... Ja, få en bättre relation mellan intagna och personal. Det tror jag egentligen är syftet... Att man ska kunna vara mindre fientliga mot varandra... Och det är klart att det finns sådana här målsättningar... Regeringen kommer men sådana målsättningar att man ska minska återfallfrekvensen. Jag vet inte om det funkar men det är klart att det är säkert en ambition också...men i huvudsak så tror jag det är för att förbättra stämningen på anstalten. (Int05)*

Ett bra kontaktmannaskap innebär att man kan vara rak och ärlig med varandra och

*...att man har förtroende, att man bygger ett förtroende för varandra, att du som kontaktman kan lita på mig, att det jag säger står jag för och jag kan lita på dig, det du säger, det står du för. Att det inte sliras undan och skylls på någon annan eller... utan... för det är ju jävligt viktigt... för har man inte förtroende för varandra, funkar inte kontaktmannaskapet. (Int04)*

En enda intagen tyckte att han inte hade någon nytta av kontaktmannaskapet. Alla andra informanter ansåg att kontaktmannaskapet var ett stöd för dem, speciellt i kontakten med anstaltsledningen och med andra myndigheter.

En bra kontaktman är

---

<sup>43</sup> Placering utanför anstalten enligt 34 § KvaL, oftast för att få behandling mot missbruk.



*Ärlig och realistisk [---] Jag har 30-års missbruk i ryggen, det är ingenting som vi kan bota här. Det måste vi vara överens om både jag och min kontaktman att det är ingenting som vi botar här, under min fängelsevistelse utan det är ju på lång sikt, men att man kommer igång, att man får en spark i arslet helt enkelt så att man kommer loss och ja, kanske ändrar sitt tänkande och våga på, prova på en behandling... Det är ju väldigt skrämmande [att gå på behandling]. (Int04)*

Att bemöta som man själv vill bli bemött, att verkligen lyssna på och ta till sig vad klienten säger, att inge förtroende, att man ”ställer upp” för sin klient, att man engagerar sig i klienten genom att visa intresse och verkligen göra sitt bästa så att klienten kan tala öppet om sina problem och behov – alla dessa är egenskaper som en bra kontaktman har, menar de intervjuade klienterna.

Ett annorlunda svar är det följande:

*I: En kontaktman ska vara engagerad, men det är väl bra givetvis om en kontaktman, om han vill någonting med sitt uppdrag för att då kan han påverka den intagne positivt att engagera sig i sin egen situation. De kan ju väcka frågor hos den intagna. Till exempel kanske jag behöver vård och jag behöver olika insatser för att jag ska hamna på den rätta vägen igen... att man inte bara ser det [kontaktmannskapet] som ett uppdrag utan att man faktiskt vill någonting också...*

*I: Vad kan man vilja som kontaktman?*

*IP: Till exempel, om man talar rena siffror, du kanske vill ha mindre återfallsfrekvens bland dina klienter än riksnittet till exempel... Det skulle vara en målsättning. Eller man kan ha som målsättning att de klienter som har drogproblem, att de kommer till någonting efter verkställigheten, att de kommer till någon sorts vård... Ja, ett generellt mål kan vara att man vill att sina klienter kommer ut bättre ut... ja, det är så generellt det kan bli, att man hoppas att de är bättre personer när de lämnar anstalten än när de kom in.*

*I: Varför är det viktigt att man har ett mål?*

*IP: Därför att om man har ett mål då är man driven, då riktar man insatser mot en viss slutpunkt. Man måste ha någon sorts fokus [---] Möjligheten är större om du riktar dina insatser. (Int05)*

Senare tillade samma klient:

*För det första så ska man ju visa engagemang... Det är en egenskap... Medkänsla, empati, han måste på något sätt kunna förstå den intagnes situation, och ja, alltså framför allt så ska han ju ha någon, ja hur ska man säga det? Han ska låta den intagnes värdighet vara bevarad. Inte vara liksom... 'Ja, du klarar inte det här, nu ska jag hjälpa dig med det' [---] Det är viktigt att den intagne har sin värdighet i behåll, att man inte läxar upp den intagne. (Int05)*

Kontaktmannen måste dessutom kunna hantera kontakter med andra myndigheter på ett bra och effektivt sätt, kunna förklara och förtydliga reglerna, måste veta hur byråkratin fungerar.

Bara en av de intervjuade trodde att en kontaktman kunde förändra en klient:

*[Det går att förändra] om kontaktmannen är fullt insatt och införstått med det problem man har som klient, och det faller tillbaka i ärlighet... Det är ingenting som går att fixa på en sexmånaders volta, eller tre månaders volta, det tror jag inte utan då får man ju räkna i ett längre perspektiv. (Int04)*

De allra flesta tyckte att förändringen beror bara på klientens egna vilja att förändras.

Det är väldigt svårt [att förändras]. Däremot så kan en kontaktman ställa de rätta frågorna hos den intagne och, om den intagne själv skulle komma till slutsatsen 'jag behöver det ena, jag behöver det andra' så kan kontaktmannen underlätta för den intagne att få den hjälp... Indirekt kan man påverka men saken är det att man måste alltid utgå ifrån den intagne för att du kan aldrig komma och påtvinga den intagne någonting som han inte själv kommer fram till. Försöker man göra det då blir man helt enkelt en jobbig kontaktman... Eller om man är ju för framåt... Alltså kanske du ser hos en viss intagne att, liksom, den här killen har potential, han ligger någonstans och funderar över sitt vägnal men är du för framåt och liksom knuffar honom framför dig istället... 'Nu måste du göra så, du måste göra så'... Då blir det istället jobbigt för honom och då kan det sluta med att han skuter i det... Om man ska tala bildligt du måste gå jämsides med den intagne och inte vare sig putta honom fram eller dra honom bakom. Man måste gå jämsides...speciellt när det handlar om narkotika och sådana saker, den intagne måste själv komma till insikt innan någonting är möjligt överbudtaget. (Int05)

Även intagna jämförde kontaktmannskapet med olika sociala och pedagogiska arbeten. Dessutom förekom igen en originell jämförelse:

IP: Det kan liknas vid många saker... Det kan liknas vid en präst, det kan liknas vid en läkare...

I: Hur menar du till en präst, och hur menar du till en läkare?

IP: Till en präst... Ja, prästen, bland annat, hjälper människorna att väcka de rätta frågorna, alltså att ställa de rätta frågorna, att rikta sina beslut i en viss positiv eller uppbyggande [riktning], på något sätt, och det kan vara väldigt skönt för en person att kunna berätta om sitt liv, om sina brister, inom citationstecken, utan att det är en dömande person som sitter och lyssnar, utan det är helt enkelt någon som ska hjälpa dig, oavsett vad du har hittat på, hur hemsk, inom citationstecken, du är... Det är ju självavård på något sätt, alltså

I: Självavård? Intressant!

IP: Ja... Visst... Sedan en läkare, ja, återigen, han ska hjälpa dig positivt med ditt liv, kanske inte rent fysiskt med sjukdom och sådana saker men ändå att få en, någon hållbar riktning Kurator...en viss riktning en hållbar riktning. (Int05)

### Kommentar:

Trots att de är systemvärldens gisslan, hör de intagnas tillvaro definitivt till livsvärlden.

För de allra flesta av de intervjuade klienterna var praktiska problem viktigast att få hjälp med. De flesta kontaktmännens arbete på Centrum går åt att lösa eller hjälpa till att lösa sådana praktiska, mer eller mindre omedelbara problem. Man ringer samtal, man kontaktar olika myndigheter, man yttrar sig i olika ärenden och dylikt. Den här typen av praktiska kunskaper är mer uppskattade av intervjupersonerna än så att säga terapeutiska kunskaper. Vad detta kan bero på diskuteras i nästa avsnitt.

## **5.9 Diskussion**

Abraham Maslows behovsteorier verkar passa bäst för att förklara de intagnas krav på praktiska kunskaper och färdigheter hos kontaktmännen. Människors behov och mål kan struktureras på olika sätt och Maslow föreslog en hierarkisk modell där vi kan se en progression mot tillväxtmål när de grundläggande biologiska målen är tillfredställda och på motsvarande sätt en regression från tillväxtmål till de grundläggande överlevnads målen när dessa inte är tillfredställda.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Passer & Smith (2001:370)



Figur nr. 6 Maslows behovspyramid

Enligt detta begrepp, så fortskrider människor uppåt i hierarkin allteftersom lägre behov tillfredsställs. När alla våra behov på de lägre nivåerna är tillfredsställda så börjar vi fråga oss vad vi vill ha ut av vårt liv, vart våra liv är på väg, vad vi vill utträta. Svaret på dessa frågor är olika för var och en av oss. Maslow trodde att endast ett fåtal av oss någonsin når detta självförverkligande tillstånd där ens potential till fullo är utvecklad. Men vi har alla behovet att röra oss mot denna potential.

**De fysiologiska behoven** rymmer de allra mest grundläggande behoven som mat, luft, vatten och tak över huvudet. **Trygghetsbehoven** innebär att man är i behov av att befinna sig i en trygg miljö. Till exempel att känna att man befinner sig i en omgivning fri från psykologiska och fysiska hot. **De sociala behoven** betyder att det är viktigt att ha vänner, vara omtyckt och accepterad av din närmaste omgivning. Att få delta i sociala interaktioner eller andra aktiviteter med sina kamrater spelar en stor roll för de sociala behoven. Det fysiologiska behovet, trygghetsbehovet och det sociala behovet slår Maslow samman och hävdar att om de inte är tillgodosedda, kan inte individen utvecklas till en sund och lycklig människa. Följande två behov kallas för tillväxt-(growth)behov, och måste bli tillvaratagna för att individen ska nå sitt absoluta självförverkligande. Med **självaktningensbehov** menas behovet av att utveckla självrespekt och att få andras gillande. Man strävar efter prestige, framgång och efter att bli uppmärksam av andra. På anstalt kan till exempel ens rykte vara viktigt att försvara och bibehålla. **Självförverkligandebehovet** finns högst upp i behovspyramiden. Detta står för den längtan och strävan efter att bli allt det som man är kapabel till att bli; att nå sin egen potential. Här arbetar man kreativt på högsta växel och tillåts göra det man vill, ta egna initiativ etc. För att självförverkligande ska kunna ske måste resurser i form av tid, pengar och andra tillgångar finnas.

Förklaringen till att klienterna fokuserar på att lösa praktiska problem skulle i så fall kunna vara att många intagnas behov handlar om fysiologiska och trygghetsbehov och då fokuserar de på att uppfylla dessa behov först. Det som är intressant och som framgår från intervjuerna är att många vårdare anser också att dessa behov behöver tillfredsställas först och de låter dessa behov diktera kontaktmannaskapets agenda.

Mitt antagande är att KVS:s slogan "Bättre ut" betyder knappast bara att man ska exempelvis ha en lägenhet när man frigges. Ett boende är givetvis en fantastisk förbättring för många intagna på Centrum. Problemet är att man inte slutar

missbruka eller göra brott bara för att man just har fått en lägenhet eller en fast inkomst. Erfarenhetsmässigt vet vårdarna på Centrum att många intagna inte kan behålla en lägenhet länge. I det här avseendet kan man säga kanske att programledarna är mer realistiska eller att de åtminstone har möjlighet att tänka i ett längre perspektiv. Programpersonalen är inte så intresserade av de konkreta lösningarna som tar mycket av kontaktmännens tid och energi utan de efterlyser och jobbar för att få fram ett nytt tänkande och ett nytt beteende hos klienterna. Många kontaktmän är också medvetna om att de praktiska konkreta lösningarna är oftast bara tillfälliga lösningar.

*IP: Jag ska vara ärlig och säga att med den korta tiden de sitter och de antal klienter man har så har det blivit mindre och mindre av det tankesättet [att förändra] från min sida. Jag kan bara beklaga det men jag är ärlig och säger det för att... Man ser kanske till punkt 1,2,3 ekonomin, bostad eventuellt något jobb, utbildning, missbruk....*

*I: De akuta?*

*IP: Ja... Och sedan är man relativt nöjd med det... Och det är inte riktigt så det är tänkt, det är jag medveten om. Men jag skulle ljuga om jag skulle sagt någonting annat... Givetvis... sitter de längre så är det ju lättare att jobba mot större mål, kanske då missbruk och få iväg de på en behandling, men sitter de två månader, där är ju ingen 34 aktuell, så glömmar jag den biten när jag jobbar och det kanske inte är alltid så bra gjort.*

*I: Vad tror du att de [klienterna] vill ha först och främst?*

*IP: Jag tror att alla intagna innerst inne, om de har missbruk, att de vill komma ifrån det, Även om de säger att de inte vill så tror jag ändå att de känner det... Däremot så kanske de inte talar om det i typ en anstaltsplan och då är det lite väl lätt för mig att också strunta i det. Om de inte tar upp det [---] då nöjer sig båda parter med pengar, bostad... så att man inte tar tag i den stora biten för... alltså... bostad, visst det kan man fixa tillfälligt, men har man fortfarande ett aktivt missbruk så lär de ändå förlora det så småningom så att...man kanske börjar i fel ände...Jag är medveten om det men jag är inte glad för det.(Int04)*

Givetvis vill klienterna gärna lösa de konkreta behoven eftersom de är mer stringenta och enklare att hantera än brotts- och missbruksrelaterade problem. Från kontaktmännens perspektiv är de praktiska problemen lättare att se och man får omedelbart återkoppling när man har lyckats lösa dem. Någonting som kom fram under informella diskussioner är att en del kontaktmän tror inte mycket på motiverande samtal. Detsamma upplever även programledarna och på frågan om varför det är så, svarar en programansvarig som följande:

*Ja, det kan vara...egen erfarenhet av att [---] folk kommer tillbaka, snurar runt. Samtidigt som det blir lite motsägelse därför att det är en del som det går bra för... men... de som ligger bra får vi sällan se igen, så man får inte feedback annat än på... dåligt jobb eller ett jobb som inte gick så bra eller hur jag ska säga...feedback på det som gick bra får man inte... så en aspekt i kontaktmannskapet är att det är ett otacksamt jobb. (Int01)*

Min slutsats är att systemvärldens rationalitet ("bättre ut") går förlorat i de här fallen, till skillnad från vad Habermas teori skulle antyda. Det är klientens verklighet och agenda som verkar styra eftersom de flesta kontaktmän på Centrum, både de som deltagit i min undersökning och de övriga, satsar mest tid på att utföra arbetsuppgifter som handlar om att lösa praktiska problem.

Klienten som verkade vara underlägsen och i händerna på systemvärlden har i detta avseende tagit över agendan.

**Del 3:**  
**Samspelet**

---

## 6. SAMSPelet

Under mitt arbete som kriminalvårdare har jag själv varit en del av det fenomen som beskrivs i denna uppsats. Det här kapitlet innehåller en tolkning av hur kontaktmannaskapet kan påverka individen och samspelet mellan kriminalvårdare och intagna. Tolkningen utgår ifrån mina observationer, samtalen med kolleger och intagna samt Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv och syn på totala institutioner.

---

### 6.1 Den symboliska interaktionismen

Interaktionismen är teorin om den kognitivt sociala människan. Tanken är att hos varje individ finns det ett grundläggande behov av att relatera sig till andra människor. Därför reagerar vi inte direkt på andra människors handlingar utan vi reagerar utifrån våra tolkningar av de andras beteende och handlingar. Som sociala varelser eller aktörer ingår vi alla i det här ständiga tolkningssamspelet som berör både det verbala och det icke-verbala (kroppsspråk, såsom gester, rörelsemönster och dylikt). Social interaktion ger aktörerna möjlighet till att synliggöra och etablera karaktärsegenskaper, identiteter. Den ger också möjlighet att utöva social kontroll, makt och dominans.

Erving Goffmans tankar om samhället inbegrips i interaktionismen och de kallas ofta för "det dramaturgiska perspektivet". Det antyder att vi spelar alla teater, och liksom skådespelaren försöker vi göra intryck på vår publik. Därför vill vi kontrollera och styra den informationen som vi överför, och som ligger till grund för andras intryck av oss. I slutändan, genom detta spel bygger vi upp och befäster våra "jag" och våra identiteter.

Mitt syfte i de följande avsnitten är att diskutera hur kontaktmannaskapet kan motverka en del av de problem som Goffman lyfter upp i *Totala institutioner* och *Stigma*. För att presentera mina funderingar kring detta kommer jag att använda Goffmans dramaturgiska perspektiv.

### 6.2 Jagets försvagande

Goffmans analys av totala institutioners effekt på "jaget" är aktuella och relevanta än idag. Här finns det mycket som är användbart när man vill fokusera på fängelsets effekt på individen.

Den totala institutionen bryter ner de murar som vanligen skiljer det moderna samhällets tre livssfärer där individen brukar sova, roa sig och arbeta på skilda håll, med olika människor, under olika auktoriteter, utan att följa någon övergripande rationell plan, menar Goffman. Den totala institutionen har alltså fyra viktiga kännetecken. För det första utförs alla aspekter av livet på samma plats och under en och samma auktoritet. För det andra behandlas alla interner lika och de är tvungna att göra samma sak tillsammans. Det tredje är att alla aktiviteter är noggrant planerade i förväg enligt en planering som påtvingas ovanifrån genom formella regler och officiella skrivelser. Sist men inte minst

samordnas de olika påtvingade aktiviteterna enligt en enda plan, utformad för att uppfylla institutionens officiella målsättning<sup>45</sup>.

Fängelset är givetvis en total institution och vistelsen på anstalt förändrar systematiskt människans jagbild och jaguppfattning. Goffman kallar denna process för *individens moraliska karriär*. Genom exempelvis *mortifikationsprocessen*, dvs. en serie förödmjukelser och nedvärderingar, tvingas individen till ett successivt modifierande och omstrukturerande av sitt sociala jag.

Så här svarar en intagen på frågan om vad som har varit det värsta med tiden i anstalt:

*Det värsta på något sätt är väl ändå att man förlorar självbestämmandet på många områden, sånt som man i vardan tar helt för givet. Att liksom jag går på toa när jag vill, jag går och tar mig en smörgås när jag vill, jag brygger en kanna kaffe när jag vill, jag går ut när jag vill. Sådana små saker... Det är egentligen det värsta... (Int05)*

Individens självbestämmande går alltså förlorat genom att den intagne inte längre får eller kan styra sina handlingar som t.ex. hygien, mattider, promenader m m. Detta medför också att rätten att behandlas på ett respektfullt och värdigt sätt går förlorat. Man berövar individen hennes livsstil och de sociala rollerna som hon spelat ute i sitt fria liv. Hon socialiseras in i andra livssammanhang och tilldelas andra roller, någonting som Goffman kallar för *livsformsombytet*.

Intervjuperson fortsätter sin berättelse:

*[...] om jag till exempel tittar på den här killen... Han har precis kommit in, han har aldrig suttit in förut och jag känner igen hans frustration. Alltså han blir jätte irriterad... Och jag känner igen det för att jag kände likadant när jag satt på häktet, för att hela situationen var ny för mig. Jag var i princip förvirrad hur jag skulle handskas med... Varje liten sak kändes som ett jätte övergrepp av rättsystemet mot mig liksom... Vad då jag får inte gå på toaletten? Vad då jag får inte cigaretter? Det kändes som, på något vis, som mänskliga rättigheter?... Eller jag vet inte vad jag ska... Nej... Nu märker jag att jag ligger på mitt rum, tittar på Teven helt lugn och väntar. För att nu vet jag, ja... När det blir tid så kommer ni och gör promenad med oss och när det blir möjligt så fixar ni de cigaretterna, liksom. Jag har lärt mig att inom kriminalvården så hjälper det inte att vara rastlös eller att betsa upp sig, alltså det är bra att lugna dig... Du kan inte påverka. (Int05)*

Trots att det har gått mer än 50 år sedan Goffman utförde sin undersökning av totala institutioner och mycket har gjorts på många håll för att förbättra intagnas situation, är fängelset fortfarande lika farligt för ens identitet som det var förr.

*I: Vad har det här systemet för effekt på folk, tror du?*

*IP: Ja, det bryter dem*

*I: Bryter dem?*

*IP: Ja, det bryter dem... Alltså det är klart*

*IP: Hur menar du?*

*I: Som jag sa, när man först kommer in man har en kampvilja. Alltså man ser saker som är fel, man vill förändra, man vill påtala, man vill anmäla, man vill klaga liksom. Man vill förändra systemet, på något sätt bidra till att det blir bättre Även om det inte är för mig, för nästa människa, liksom att det blir bättre... men efter tre-fyra månader, ja, det är som det är. Det är ingen som vill påverka någonting. Personalen själva har ju liksom uppgivit i vissa samtal att de är ganska uppgivna. [...] man blir bruten, man tappar den... Att stå på sig. Man tappar det eftersom enligt erfarenhet det leder ingenstans... möjligtvis till isoleringen.*

---

<sup>45</sup> Goffman (1983:13ff)

I: Medverkar inte de intagna [också] till att man bryts ner?

IP: Ja, på en nivå absolut... Alltså eftersom inte ens bland de andra intagna, mina bröder i kriminalitet [skerattar], eller vad man ska säga, får man vara sig själv. Liksom det krävs ändå att du ska vara si och så och det kommer folk och kräver bevis av dig, och papper och grejer... liksom vad fan!

I: Kriminellas interna polis?

IP: Ja, på något sätt alltså... Det de batar över allt annat... Poliser... men ändå vill de agera som poliser själva, det är som... det är väldigt konstigt på något sätt.

I: Men det är intressant att människor er egentligen inte så...

IP:...rationella. (Int05)

På Centrum är det precis som på vilken annan total institution som helst. Både de intagnas och personalens identitet påverkas av den totala institutionens makt. Jaget försvagas.

### 6.3 Antagonism

Inom den totala institutionen, behandlar man mänskliga behov hos stora grupper av människor genom en byråkratisk organisation<sup>46</sup>. Därför blir det mänskliga samspelet dysfunktionellt och det uppstår en grundläggande klyfta mellan den stora administrerade gruppen kallad de intagna, och en liten grupp övervakande personal. De intagna bor för det mesta på institutionen och har begränsad kontakt med världen utanför. Personalen jobbar vanligen åtta timmar och är socialt integrerade med världen utanför.

*Var och en av grupperna tenderar att uppfatta den andra i trångsynta fientliga stereotypier; personalen ser ofta de intagna som bittra, förtegnas och opålitliga, medan de intagna vanligtvis ser på personalen som nedlåtande, överlägsen och elak. Personalen tenderar att känna sig överlägsen och rättfärdig; de intagna tenderar att åtminstone på ett eller annat sätt känna sig underlägsna, svaga, klandervärda och skuldbelastade. Den sociala rörligheten mellan dessa båda skikt är mycket begränsad; det sociala avståndet mellan dem är vanligen stort och ofta formellt reglerat.<sup>47</sup>*

På samma sätt som kontakten mellan de intagna och personalen är belagd med restriktioner är informationsflödet för de intagna begränsat, och då särskilt vad gäller personalens planer för de intagna. Den intagne får oftast inte någon information om de beslut som fattats om hans öde. Undanhållandet av information ger personalen ytterligare en grund till distans och kontroll över de omhändertagna. Detta bidrar, menar Goffman, till att upprätthålla den antagonistiska hållningen mellan grupperna och det främjar utvecklandet av skilda sociala och kulturella världar.<sup>48</sup>

På Centrum kan man observera direkt och konkret hur Goffmans tankar fångar dynamiken mellan gruppen av kriminalvårdare och intagna. En intagen berättar om misstron mot både personal och andra intagna som kanske vore villiga att inleda en relation med personalen.

*En annan regel är ju klart att man inte får umgås socialt med personalen. Inget socialt umgänge överhuvudtaget är egentligen accepterat. Till en viss grad kan man ha overseende med det men det är egentligen inte accepterat utan man ska endast ha med personalen att göra i officiella ärenden, så att säga, eller sådana som gäller din verkställighet. Men man får inte skämta med dem, man får inte skratta med dem, för att då är det genast så att ...man kanske*

<sup>46</sup> Goffman (1983:15)

<sup>47</sup> Ibid s.16

<sup>48</sup> Ibid s.15



*inte är en golare direkt...men...om man bygger upp en relation med personalen då finns alltid risken att man släpper till. Man kan släppa information, man kan säga fel eller säga för mycket i olika sammanhang därför att man, i citationstecken, ändå lutar på den personen eller den personalen. (Int05)*

Ytterligare en intagen uttrycker det på följande sätt:

*IP: Den viktigaste [regeln]...kommer först....det är 'inte gola'...den viktigaste. Sedan andra kommer 'inte umgås med personalen', tredje 'hålla ihop'*

*I: Vad innebär det?*

*IP: Det är, även om din kompis är fel, om det är mot personalen så skulle du hålla med han, oavsett om han har rätt eller fel...och det är mycket fel...*

*I: Det är "vi och de"?*

*IP: Ja, precis, det är alltid en gräns... Vi och de... Vi är mot varandra... Vad heter det?... Tom och Jerry, katt och mus (Int06)*

Goffman har också skrivit om "stigma". Begreppet stigma har sitt ursprung hos grekerna som skapade det för att beteckna kroppsliga tecken avsedda att påvisa någonting ovanligt, eller nedsättande i en persons moraliska status. Tecknen skars eller brändes in i kroppen och visade att bäraren var slav, brottsling, förrädare, en utstött person, en rituellt pestsmittad, en som man måste undvika, speciellt på offentliga platser.<sup>49</sup>

Stigma definieras av Goffman som en egenskap som är djupt misskrediterande. Goffman anknyter det här begreppet till den avvikandes roll och identitet och den analyserar vilka beteenden som anses vara avvikande och varför ett beteende blir avvikande. Han menar att många gånger är det någon med makt som har bestämt att något ska vara avvikande. Vad som är avvikande kan också vara föränderligt över tiden. Som stigmatiserade tar Goffman upp både fysiskt, psykiskt och socialt avvikande beteende. Stigmat som fläcker den personliga karaktären relateras oftast till fängelsevistelser, psykiska rubbningar, alkoholism mm.

De intagna stämplas som avvikare pga. av sina handlingar och leverne och samhällets definition. För många kriminalvårdare, som givetvis kommer från "det normala" är de intagna avvikare. I sin tur är vårdarna också avvikare åtminstone sett från de intagnas perspektiv. En "plit" är, enligt de intagna, en person som tycker om att låsa in andra människor, som vill ha makt över andra, en mobbare. Vanliga, normala människor kan väl inte tänka sig att ta ett sådant "skitjobb", menar de intagna. Vi kan se att båda grupperna är avvikare i varandras ögon. Varje grupp har stämplats som "tjuv" och respektive "plit", varje grupp bär på sina respektive stigma. Stigman som är både osynliga, i form av stereotypier kopplade till respektive grupp, och stigman som är också synliga som till exempel varje grupps uniformer.

*IP: ... Just emot personal har jag märkt att det är ganska konsekvent [förhållningsätt]. Man talar illa om dem när de inte är där, man talar illa om dem när de är där, alltså så... Vad jag tycker det är så lustigt är... till exempel... Att jag säger till någon 'men han är ju rätt schysst kille' om jag talar om någon i personalen... 'han är ju schysst, han hjälper och ställer upp' och då får jag höra 'men han är plit!'*

*I: Så det spelar ingen roll...*

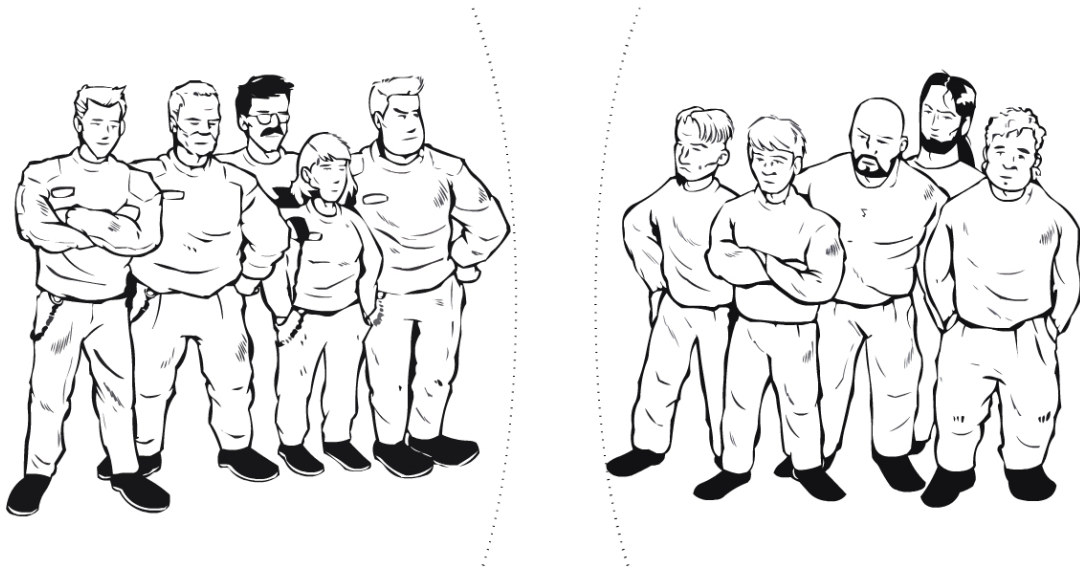
---

<sup>49</sup> Goffman (1972:5)

IP: Då räknas det inte, nej. Då kan han inte vara trevlig för han har ändå valt att vara plit... Och då är man brännmärkt för livet [min understrykning]... Du har valt att bli plit, du är en dålig människa, du vill kontrollera andra liksom... Det är så det pratas.

I: Inte att man kanske verkligen vill hjälpa...?

IP: Nej, nej, nej... Det är uteslutet... Ni är här för att kontrollera oss, trycka ner oss i skåpet... Och att vi vet att vi lever verkligen så... Och det är en genomgående attityd... sedan om folk privat tänker någonting annat... det är en annan sak, för det vågar man inte säga... utan jag är den som har utmärkt mig genom att jag har sagt i vissa situationer att 'den och den är kanske trevlig' och så och det har ju lett till att man ser på mig med lite så här... skepsis... och så tycker man jag är lite konstig... Jag är inte bara konstig utan egentligen lite fräck... (Int05)



*Kriminalvårdare*

*Intagna*

*Figur nr. 7 Antagonisterna*

*Mellan de två grupperna råder misstro och misstänksamhet. Båda grupperna använder "trångsynta fjentliga stereotyper" som försvarar ett normalt samspel.*

Grundat på mina observationer och formella och informella samtal med både intagna och kriminalvårdare upplever jag att just den här stämplingen är mycket starkare på de intagnas sida. Det är i alla fall mer öppet uttalat och grupptricket för att behålla dessa stereotyper är definitivt mycket starkare än bland kriminalvårdarna. Detta kan kanske delvis förklaras genom vårdarnas repressiva roll, de intagnas utsatta position och den ojämna maktbalansen mellan grupperna. Personalen har kanske råd att vara vänligare och mer öppna än de intagna.

Vi kan då konstatera att även på Centrum, precis som på andra totala institutioner, har vi två antagonistiska grupper: vårdargruppen och de intagna.

#### **6.4 Jagets återuppbyggnad**

Goffman ser vårt samhälle som en scen där vi alla spelar roller. Samhället tillhandahåller dessa roller samt manuskript. Vid olika tillfällen använder vi oss av olika roller. Vi kan "spela" förälder, student eller t.ex. läkare beroende på

omständigheterna. Rollen man spelar och ens jag betraktas som identiska av andra. I slutändan, genom detta spel bygger vi upp och befäster våra "jag" och våra identiteter.

Vi är öppna för att lära oss olika roller så att vi lätt ska kunna använda oss av dem. Till varje roll tillhör fasader som innehåller inramningar, uppträdande och manér som vi uttrycker olika beroende på vilken roll vi använder oss av. Som agerande kan vi själva bli duperade av rollen eller bara spela en speciell roll för ett speciellt syfte. Genom rollspelandet och med hjälp av fasader, team och publik konstruerar vi oss själva och Goffman menar att jaget inte är ett psykologiskt fenomen

*...utan det är en dramatisk effekt som uppstår ur en scen som visas upp, och allt hänger på om det kommer att anses trovärdigt eller väcka misstro.<sup>50</sup>*

I *Jaget och maskerna* diskuterar Goffman även de fysiska förutsättningarna för vårt rollspelande. Han pratar om **social inrättning** som är en plats med tydliga gränser där ett visst framträdande utförs<sup>51</sup>. Med **inramning** menar Goffman den fasta rekvisita som behövs för rollen<sup>52</sup>.

I den här studien är det Anstalten Centrum som är den sociala inrättningen där aktörerna utför sina framträdande. Inramningen är alltså fängelset och avdelningarna där de intagna och vårdarna är tillsammans eller för sig själva.

En agerande i ett framträdande kan välja att presentera sig själv på olika sätt. Goffman kallar detta för **fasad**.<sup>53</sup> Genom att framhäva sidor som gynnar oss, alternativt missgynnar oss, i en given situation kan vi exempelvis ge en bild av oss själva att vara bättre eller sämre än vad vi egentligen är. Man kan därför säga att vår agerandes fasad är medvetet bedräglig.

Både intagna och personal kan presentera olika fasader i olika situationer och roller. En vårdare berättar att

*Vissa intagna kan man ju sitta och prata med och de pratar hur jätte ordentligt och bra som helst och sedan, så fort de kommer utanför expeditiönsdörren, så kommer det här 'WOW! YE! WOW!' Alltså det här tuffa, hårda, grabbiga... 'Ska vi röga en holk' eller 'Tänk vad gott det hade vatt med lite amfetamin'... Sedan man har haft världens mest allvarliga samtal inne på expeditionen. Förstår du? Det är det livet de lever, helt enkelt. (Int11)*

När Goffman diskuterar de sociala rummen gör han en distinkt separation mellan **de främre** och **de bakre regionerna**. De främre regionerna syftar på de rum som är offentliga. Där kan individen hela tiden bli iakttagen av andra människor och därför styr sitt beteende så att hon kan kontrollera vilka intryck hon gör på andra människor. Det är i dessa regioner som människor spelar olika roller och visar upp sina yttre fasader. De bakre regionerna däremot är de rum där individen kan vara sig själv. Hon behöver inte upprätthålla en fasad, utan kan

---

<sup>50</sup> Goffman (1998:32)

<sup>51</sup> Ibid. s.207

<sup>52</sup> Ibid. s.29

<sup>53</sup> Ibid. s.28

slappna av och göra allt det som hon aldrig skulle drömma om att göra inför andra människor.<sup>54</sup>

På Centrum hör avdelningshallen eller korridoren till de gemensamma områdena. En av de intervjuade kallar den för "Gaza-remsan". Korridoren, trappor, matsal, verkstäder och promenadgårdarna är allas främre region. Här visar alla sina respektive fasader.

Personalens expedition är också ett gemensamt område under de stunder då intagna kommer in med olika ärenden. När det bara finns personal där blir det till ett bakre område för personalgruppen. För den enskilde vårdaren är detta dock inte en bakre region så länge han eller hon inte är ensam där. Varje enskild intagens cell är dennes bakre region som får dock, vid enskilda tillfällen, visiteras av personal. Korridoren kan bli de intagnas (som grupp) bakre region när personal inte finns ute i korridoren.

Som det visades tidigare, (1) försvagas jaget under fängelsevistelsen. Det är också tydligt att (2) både intagna och vårdare spelar olika antagonistiska roller som reproducerar gruppernas stereotypiska syn på varandra.

Genom kontaktmannaskapets introduktion har man skapat både utrymme och ett motiv för ett förändrat samspel mellan intagna och kriminalvårdare. En intagen själv ansåg att kontaktmannaskapet var

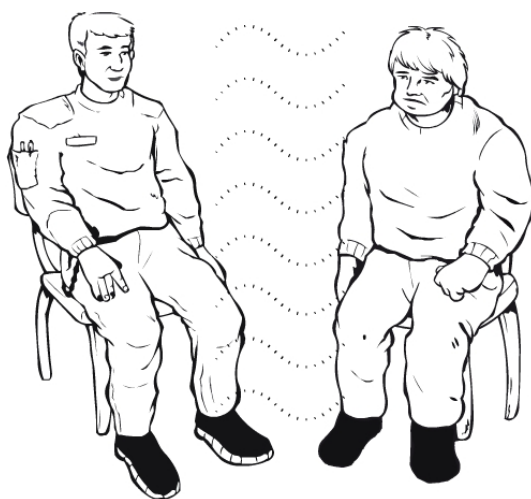
*... ett hjälpsamt verktyg för den intagne också så att man kan ha åtminstone med en i personalen en mera normal relation därför att kontaktmannaskapet kan ske bakom stängda dörrar utan att någon böjer på ögonbrynen. (Int05)*

På Centrum finns det ett kontaktmannarum på varje våning. Här kan kontaktmannen och klienten träffas på tumanhand. Det ger en möjlighet till att sätta sig ner, slappna av och kanske ta av maskerna som man bär utanför kontaktmannarummet. Man kan åtminstone försöka starta en dialog som så småningom kanske kommer att minimera klyftan mellan de två antagonistiska grupperna och deras ömsesidiga stereotyper.

För klienten kan dessutom handla om att börja tillfredsställa behovet av social trygghet som, enligt Maslow, är en förutsättning för att kunna utveckla ett gott självförtroende och en positiv syn på sig själv. En positiv jagbild och identitet får man genom att bli behandlad med uppmuntran och respekt. En negativ jagbild skapas genom att omgivningen ger dig brist på respekt, avståndstagande och förakt. Chansen att få en positiv jaguppfattning minskar betydligt i fängelse bland annat därför att omgivningens bemötande blir ofta en bekräftelse av den negativa jagbild som man får på anstalt. Den intagnes syn på sig själv blir beroende av det omgivningen signalerar och genom kontaktmannaskapet finns det en möjlighet att återigen bli bemött på ett sätt som gör att man får en mer positiv jagbild och identitet.

---

<sup>54</sup> Goffman (1998:97-102)



*Figur nr. 8 Mötet*

*Det enskilda mötet, bakom stängda dörrar kan leda bl a till en minskning av stereotypier och upprättandet av en ny identitet för klienten*

### **6.5 Slutsats**

Kontaktmannaskapet handlar, enligt min mening, mer om mellanmänskliga relationer än om sociala relationer<sup>55</sup>. I kontaktmannens och den intagnes fall handlar det om att, trots strukturella hinder, träda över gränserna för att mötas på någorlunda jämnare villkor, i en dialog med positiva konsekvenser för båda individerna. I klientens fall handlar dessutom om en möjlighet till ett återuppbyggande av identitet.

Kontaktmannaskapet innehar en potential att omvandla en grupp interaktion präglad av konflikt, stereotypier och ömsesidig stigmatisering till en interaktion individ till individ och vidare till en relation som kan bygga upp klientens förlorade identitet.

---

<sup>55</sup> "Social relation" är en gemensam beteckning för förhållanden mellan aktörer, sociala positioner eller institutioner och den beskriver både statiska och dynamiska drag i samhällslivet. Sociala relationer är komponenter i det mönster som vi vanligtvis kallar social struktur, t ex den hierarkiska tjänstestrukturen i en byråkrati. Dessutom kan sociala relationer studeras som processer, som interaktion mellan samspelande aktörer. (Sociologiskt lexikon)

## 7. SLUTDISKUSSION

Huvudsyftet med denna uppsats var att förstå vad kontaktmannaskapet är samt att ta reda på hur olika aktörer ser på kontaktmannaskapet och hur sociologiska teorier kan vara till hjälp för att analysera det. I avsnitt 7.1 *Svaren* presenteras svaren på frågorna som ställdes i inledningen och i 7.2 *Övriga tankar* har jag samlat en del relevanta funderingar som inte har fått plats i någon av uppsatsens tre delar. Kapitlet innehåller dessutom några självkritiska tankar och ett slutord.

---

### 7.1 Svaren

Frågorna som jag ställde kan besvaras med långa eller korta svar. De långa svaren har förhoppningsvis kommit fram i uppsatsens innehåll. Jag kommer att ge här de kortare svaren på frågeställningen:

#### ***1. Vad är kontaktmannaskapet inom kriminalvården?***

Kontaktmannaskapet inom kriminalvården är en arbetsmetod som innebär att en kriminalvårdare har ett personligt ansvar för en eller flera intagna. Den respektive kriminalvårdaren blir de berörda intagnas kontaktsman, och de berörda intagna blir kriminalvårdarens klienter. Officiellt är syftet med denna arbetsmetod att ”på ett bättre sätt tillvarata och utveckla den anställdes kompetens på ett för verksamheten effektivt sätt vad gäller säkerhet, omvårdnad och påverkan. Kontaktsmannen skall genom sitt sätt att agera framstå som en förebild för de intagna”

Förutom den här definitionen kan man tillägga att det handlar om ett professionellt förhållande, ojämnt ur ett maktperspektiv, där den ena parten (klienten) befinner sig i beroende ställning gentemot den andra parten (kontaktsmannen) samtidigt som han själv bestämmer agendan. För att uppnå de syften som har bestämts av KVS, krävs det från kontaktsmannens sida ett professionellt förhållningssätt grundat på en tro på att människor kan förändra sig. Från klientens sida krävs samarbetsvilja och en strävan för förändring.

#### ***2. Vad är syftet med kontaktmannaskapet sett utifrån de olika intressenters perspektiv? Har alla parter samma förväntningar, samma mål gällande kontaktmannaskapets verkan? Är intressenterna inriktade på att uppnå samma slutresultat? Hur påverkas kontaktmannaskapets innehåll av de inbördes relationerna mellan intressenterna?***

Utifrån KVS:s definition är det officiella syftet med kontaktmannaskapet fyrfaldigt och kan beskrivas som (1) ökad kompetens för personalen, (2) säkerhet för personal, intagna och samhället, (3) omvårdnad av de intagna och (4) påverkan för återanpassning av de intagna .

Det finns många gemensamma synpunkter mellan intressenterna på Centrum samtidigt som de kan fokusera mest på de första tre målen. Trots att kriminalvårdens vision sammanfattas med sloganen ”Bättre ut” är punkt fyra i kontaktmannaskapets syfte den som kontaktmannaskapet innehåller minst av. Onekligen, på Centrum, har kontaktmannaskapets introduktion medfört ökad

kompetens hos personalen (genom intern och extern utbildning), ökad säkerhet (genom lite bättre kontakt mellan personal och intagna) och bättre omvårdnad (genom att kontaktmannen är mer insatt i den enskilde klientens behov). När det gäller att påverka de intagna till att ta itu med sin kriminalitet och missbruk är det dock mycket kvar att göra. Både för klienter och kontaktmän är det enklare att hantera mer praktiska problem.

### ***3. Hur kan man analysera samspelet mellan klienter och kontaktmän med hjälp av sociologiska teorier?***

I den här uppsatsen har jag valt att använda teorier hörande till den symboliska interaktionismen där huvudsakligen Erving Goffmans teorier om totala institutioner, stigma och roller har använts för att belysa aktörernas samspel medan Jürgen Habermas teori om det kommunikativa handlandet har använts för att analysera aktörernas synpunkter på kontaktmannaskapet. Abraham Maslows socialpsykologiska teori om de mänskliga behoven har också varit användbart i min tolkning.

Utifrån dessa teorier är min slutsats att kontaktmannaskapet innehar en potential att omvandla den sociala relationen mellan vårdargruppen och gruppen av intagna. En grupp interaktion präglad av konflikt, stereotyper och ömsesidig stigmatisering kan ändras med hjälp av kontaktmannaskapet, som är en interaktion individ till individ. Vidare kan kontaktmannaskapet bli till en relation som kan bygga upp klientens förlorade identitet.

Mycket förenklat kan man säga att teorierna och empirin visar att individen som kommer in i fängelset (en total institution) omvandlas till intagen. Genom kontaktmannaskapet kan den intagne omvandlas till klient och vidare, med rätt förutsättningar, till en ny individ.

Individ → Intagen → Klient → (Förändrad) Individ

Utifrån det som kom fram under mitt arbete med den här uppsatsen och utifrån min egen erfarenhet som kontaktmän skulle jag själv vilja definiera kontaktmannaskapet som en arbetsmetod ämnad att skapa en bra relation till klienten, genom ett ickekonfrontativt och ickefördömande förhållningssätt, i syfte att hjälpa klienten att starta en förändringsprocess.

## **7.2 Övriga tankar**

En slutsats som jag har dragit från materialet presenterat i *Del 1* (kap. 4) är att kontaktmannaskapets införande i svensk kriminalvård inte har haft de intagnas situation i fokus utan det har varit kriminalvårdarnas arbetssituation som har varit drivande i den här processen. De intagnas problematik blir nästan ett medel, ett verktyg för att förbättra kriminalvårdarnas arbetssituation genom att förädla arbetsuppgiften och därmed konstruera kriminalvårdarens nya roll. Nu när kontaktmannaskapet har etablerats är det kanske möjligt att fokusera mer på klientens roll i den här relationen.

Från *Del 2* kan man också konstatera att samtidigt som den utnyttjar den formella rationalitetens språk ger *Grundnormen* en ganska flexibel bild av kontaktmannaskapet. Detta är en fördel eftersom det öppnar för

anpassningsmöjligheter och en nackdel eftersom det minimerar möjligheterna för en eventuell kvalitetssäkring av kontaktmannaskapet. Det är också en fördel för arbetsgivaren att de elva uppgifterna är en miniminivå, dvs. det finns utrymme att lägga till uppgifter utifrån lokala behov. Dessa elva uppgifter går dessutom hand i hand. För att kunna göra en bra anstaltsplanering behöver man ha samtal med klienten. Besluten som fattas på behandlingskollegium utgår oftast ifrån anstaltsplaneringen.

Min uppfattning är att kontaktmannaskapet medför fördelar för både kontaktmän och klienter. Dessa vinster kan vara grupprelevanta, som t ex ökad status och mer varierade arbetsuppgifter för kontaktmännen och snabbare handläggning av ärenden för klienterna. Vinsterna kan också vara gemensamma, som exempelvis lugnare miljö på avdelningarna. Samtidigt är det viktigt att påpeka att kontaktmannaskapet kan också ha en motsatt effekt än den som jag tog upp här. Ett dåligt genomfört kontaktmannaskap kan förstärka stereotypierna och fördjupa klyftan mellan vårdare och intagna och bädda för mer konflikt. Både intagna och vårdare på Centrum pratar om att ”personkemin måste stämma” för att få kontaktmannaskapet att fungera. Onekligen finns det också ett motstånd mot kontaktmannaskapet både hos en del kriminalvårdare och hos en del intagna. De förstas motstånd kan bero på okunnighet, oförmåga eller ovilja. Det kan också handla om en form av protest mot arbetsvillkoren som innebär svåra arbetstider, splittrad verksamhet och inte minst dåliga löner. Hos de intagna kan motståndet vara t ex ett sätt att undvika ett närmande till personalen.

Man kan också ifrågasätta om en relation mellan kontaktman och klient kan verkligen etableras när maktbalansen mellan de två är så ojämn. Jämlikhet är, enligt Habermas, ett grundläggande villkor för att kunna etablera den idealiska kommunikationssituationen. Kontaktmannaskapet kan också ses som ett sätt att manipulera klienten till förändring och då krävs det en etisk diskussion kring de metoder som man använder för att påverka klienten.

En aspekt som jag vill understyrka igen är den att bilden som presenteras här inte är en generell bild över kontaktmannaskapet inom svensk kriminalvård. Trots att det kan säkert finnas många aspekter som skulle kunna generaliseras, handlar arbetet om kontaktmannaskapet på Anstalten Kristianstad Centrum. För att få en bättre bild om kontaktmannaskapet i allmänhet har jag intervjuat också en kriminalvårdsinspektör från Anstalten Kristianstad (Vä), och kontaktmän från de slutna anstalterna Norrtälje och Tidaholm och den öppna anstalten Tillberga i Västerås

Det visade sig att man arbetar annorlunda på dessa platser. Till exempel kan man ha upp till 7-8 klienter per kontaktman. På Norrtäljes olika avdelningar bedrivs kontaktmannaskapet annorlunda och det verkar som att personal som jobbar på behandlings- och motivationsavdelningen är mer intresserade av den här typen av arbete och de satsar mer tid på det än personal på de övriga avdelningarna. Både när det gäller säkerhetsnivå, strafftider och organisationskultur är dessa anstalter olika Centrum och detta påverkar kontaktmannaskapet också. Även på Kristianstad Vä, som tillhör samma myndighet, har man olika synpunkter på kontaktmannaskapet. Med andra ord är kontaktmannaskapet, på gott och ont, en mycket varierande och flexibel arbetsmetod.



Jag har också velat se om det finns en internationell motsvarighet kontaktmannaskapet. För det första har det varit omöjligt att hitta ett engelskt namn på kontaktmannaskapet som åtminstone språkligt inte har en engelsk motsvarighet. Med hjälp av personal från KVS Biblioteket har jag kunnat ta reda på att inom Englands kriminalvårdssystem har man en arbetsposition som heter *Personal Officer* som har liknande funktioner som de som inbegrips i kontaktmannaskapet. Via en intagen som är mycket insatt det Californiens (USA) fängelsesystem har jag fått veta att där har man s k *Correctional Counselor I, II, och III* som arbetar på heltid med arbetsuppgifter liknande den svenska kontaktmannens arbetsuppgifter. En *Correctional Counselor* kan, bl a på grund av fängelsesystemets överbelastning, ha upp till 400 klienter beroende på anstaltens och avdelningarnas storlek. Detta leder till att man inte hinner utföra ett bra arbete med alla klienter. Dessutom är inte en *Correctional Counselor* engagerad i klientens vardagliga liv på samma sätt som den svenske kontaktmannen som hör egentligen till klientens dagliga tillvaro.

### 7.3 Självkritik

Den största kritiken som jag själv skulle kunna rikta mot mitt eget arbete är anknuten till min roll som kriminalvårdare på Centrum. I egenskap av kriminalvårdare har jag på ett naturligt sätt utvecklat sympati för mina kollegor. I den här uppsatsens sammanhang kan man se detta som någonting positivt i den meningen att jag har fått bättre insyn både i gruppen och i de svårigheter som arbetet på ett fängelse innebär. Det negativa kan vara att jag kanske inte har varit så uppmärksam på eventuella negativa aspekter som kunde användas för att kritisera kriminalvårdarna på Centrum. Detta har dock varit en sak som jag har ständigt granskat mig själv för och jag anser att jag inte har låtit mina sympatier gå före en eventuell befogad kritik. Jag anser också att jag har hela tiden varit medveten om den här möjligheten och därför inte agerat på ett sätt som skulle ifrågasätta uppsatsens slutsatser

Ytterligare en aspekt som jag har undrat över har varit om inte min egna positiva inställning inför arbetet som kontaktman och mitt uttalade intresse för att arbeta med förändring har påverkat de vårdare som har ställt upp för mina intervjuer. Jag vet också att åtminstone en kriminalvårdare som jag gärna hade velat intervjua undvek in i det sista att delta i min undersökning.

### 7.4 Slutord

Det mest positiva med det här arbetet har varit att de utförda samtalen har varit mycket givande och belysande även på en personlig plan. Jag har upptäckt nya saker om det som jag arbetar med och jag har haft intressanta diskussioner med personer från olika nivåer i organisationen. De intagnas berättelser har öppnat mina ögon för aspekter som jag tidigare missat. Det har varit en mycket intressant och lärorik erfarenhet att arbeta med denna uppsats.

Slutligen vill jag gärna tacka en gång till mina arbetskamrater och till alla som har tagit sig tid att delta i min studie. Ett stort tack också till min handledare, Anita Dahlgren, som har givit mig goda råd och har alltid varit tillgänglig när jag behövde hennes hjälp.

## K Ä L L F Ö R T E C K N I N G

### L i t t e r a t u r :

- Brante, Thomas; Andersen, Heine och Korsnes, Olav (red.) (1998)  
*Sociologiskt Lexikon.*  
Stockholm: Universitetsförlaget
- Ekbom, Thomas, Engström, Gunnar och Göransson, Birgitta (2002)  
*Människan, brottet, följderna – Kriminalitet och kriminalvård i Sverige.* (4:e uppl.)  
Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik och Wängnerud, Lena (2003)  
*Metodpraktikan:Konsten att studera samhälle, individ och marknad.* (2:a uppl.)  
Stockholm: Nordstedts Juridik
- Goffman, Erving (1998)  
*Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik.* (4:e uppl.)  
Stockholm: Prisma
- Goffman, Erving (1972)  
*Stigma*  
Stockholm: Prisma
- Goffman, Erving (1983)  
*Totala Institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor.* (1:sta uppl. 2:a tryck.)  
Stockholm: Rabén & Sjögren
- Habermas, Jürgen (1987)  
*The Theory of Communicative Action, Vol. 2, Lifeworld and System: A Critique of Funktionalist Reason*  
Boston: Beacon Press.
- Holme I M. & Solvang B K. (1997)  
*Forskningsmetodik* (2:a uppl.)  
Lund: Studentlitteratur
- Lindlof, T.R (1995)  
*Qualitative Communication Research Methods*  
Sage, Thousand Oaks
- Merriam, Sharan B. (1994)  
*Fallstudien som forskningsmetod*  
Lund: Studentlitteratur
- Moe, Sverre (1995)  
*Sociologisk teori*  
Lund: Studentlitteratur
- Passer, Michel W. & Smith, Ronald E. (2001)  
*Psychology Frontiers and Application*  
New York: The McGraw-Hill Companies
- Svenning, Conny (1997)  
*Metodboken*  
Lorentz Förlag

## Utredningar, rapporter och övriga skrifter:

*Kontaktmannaskap i kriminalvården – Grundnorm för kontaktmannaskap och kontaktmannautbildning (1997)*, Kriminalvårdsstyrelsens Informationsservice

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

Kriminalvårdsstyrelsen reprocentral

*Sammanställning Remissvar på rapporten 'Kontaktmannaskap – En beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994 – 1999' (2000)*,

Kriminalvårdsstyrelsen reprocentral

Kling, Boo och Gustavsson Jan

*Fångarna, fängelset och sambället – En jämförelse mellan 1992 och 2002 samt en diskussion om kriminalvårdens framtida inriktning (2004)*

Kriminalvårdsstyrelsen, Förlaget

Petterson, Kenneth

*Fängelset och den liberala fantasin – En studie om rekonstruktionen av det moraliska subjektet inom svensk kriminalvård (2003)*

Kriminalvårdsstyrelsen, Förlaget

Heurlin-Krantz, Wivi-Ann

Munklinde, Margareta

*Fallstudien – Analys av kontaktmannaarbetet vid fem verksamhetsställen (2000)*

Kriminalvårdsstyrelsen

SOU 1971:74 *Kriminalvård i anstalt*. Justitiedepartementet.

Stockholm: Esselte Tryck

SOU 1972:64 *Beredningens betänkande Kriminalvård*. Kriminalvårdsberedningen.

Stockholm: Esselte Tryck

## On-line information (Internet och intranät):

Kriminalvårdsverkets hemsida

<http://www.kvv.se>

Sarnecki, Jerzy: *Kunskapsbaserad brottsprevention*

<http://193.13.61.70/download/18.1ac5f13fc59ca3d2e7fff936/Brottsf%C6rebyggande%20r%E5dets%20organisation%20i%20Kista%20Bilaga.pdf>

*Fångarna, fängelset och sambället*

[http://t13kvs1/publikationer/files/4789\\_klientrapport.pdf](http://t13kvs1/publikationer/files/4789_klientrapport.pdf)

## Övriga källor:

Samtal med personal och intagna på KVM Kristianstad (Anstalten Kristianstad Centrum), hösten 2004

## B I L A G A 1: INTERVJUGUIDE Tjänsteman

Intervjunr/datum:

Intervjutid:

### Intervjupersonen

Namn?

Kön?

Ålder?

Arbete?

Utbildning?

Familj?

### Kontaktmannaskapet

Hur beskriver du vad kontaktmannaskapet är för den helt oinvidde?

Hur beskriver du vad som ingår i ditt arbete?

Hur ”sorterar” du bland dina arbetsuppgifter?

*T ex när du kommer till jobbet, vad gör du, vad prioriterar du?*

*Vad tycker du att du kan skjuta på?*

Finns det vissa typer av ärenden/arbetsuppgifter som är viktigare än andra?

*Vilka? På vilket sätt?*

### Kontaktmannaskapets mål och funktion

Vad ser du som syftet med kontaktmannaskapet och ditt arbete?

Hur lägger du upp ditt arbete för att nå ditt syfte?

Vad är bra kontaktmannaskap?

*Kan du ge exempel på bra kontaktmannaskap, ett ärende eller en situation?*

Hur är en bra kontaktman?

Hur är en bra klient?

Tror du att det är möjligt att få de intagna att ändra sig med hänsyn till kriminalitet och missbruk?

*Om ja, hur? Om nej, varför?*

### Kontaktmannaskapets kunskap

Vad menar du är viktig för en kontaktman att kunna?

### Kontaktmannaskapet liknar....

Tycker du att arbetet som kontaktman liknar något annat arbete?

## B I L A G A 2: INTERVJUGUIDE Klienter

Intervjunr/datum:

Intervjutid:

### Intervjupersonen

Namn?

Kön?

Ålder?

Straff?

Utbildning?

Familj?

### Kontaktmannaskapet

Hur beskriver du vad detta med kontaktmannaskap är för något?

Hur beskriver du vad som gäller för dig som kontaktperson?

*Hur tycker du att man ska vara som klient?*

Finns det vissa av dina ärenden som är viktigare än andra?

*Vilka? På vilket sätt?*

### Kontaktmannaskapets mål och funktion

Vad ser du som syftet med kontaktmannaskapet?

Vad är bra kontaktmannaskap?

*Kan du ge exempel på bra kontaktmannaskap, ett ärende eller en situation?*

Vad är bra med kontaktmannaskapet?

*Vad är dålig med kontaktmannaskapet?*

Tycker du att kontaktmannaskapet är ett stöd för dig?

*På vilket sätt skulle en kontaktman kunna vara till stöd?*

Hur är en bra kontaktman?

Hur är en bra klient?

Tror du att det är möjligt för kontaktmannen att få en intagen att ändra sig med hänsyn till kriminalitet och missbruk?

*Om ja, hur? Om nej, varför?*

Vad är viktigt att tänka på för att det ska fungera?

### Kontaktmannaskapets kunskap

Vad tycker du att en kontaktman ska kunna kunna?

### Kontaktmannaskapet liknar....

Tycker du att arbetet som kontaktman liknar något annat arbete?

---

### BILAGA 3:

#### - utdrag från *Kontaktmannaskap, intagnas perspektiv – en undersökning hos kriminalvårdens klienter (våren 2004)*

Huvudsyftet med den här undersökningen har varit att ta reda på vad de intagna på Centrum i Kristianstad upplever som bra kontaktmannaskap och ”nöjdhetsgraden” med kontaktmännen och personalen. De reaktioner jag har kunnat utläsa av intervjuerna och enkäten tycker jag har gett mig bra svar på alla frågeställningar jag hade som utgångspunkt för min uppsats. Här följer en kort sammanfattning av hur jag genom min studie har kunnat besvara de syften och frågeställningar jag hade när jag startade:

- Vad är kontaktmannaskapet och vad innebär att vara kontaktman?

Slutsats: Med kontaktmannaskap avses att en tjänsteman har ett personligt ansvar för en eller flera intagna. Syftet med kontaktmannaskap är att på ett bättre sätt tillvarata och utveckla den anställdes kompetens på ett för verksamheten effektivt sätt vad gäller säkerhet, omvårdnad och påverkan. Kontaktmannen skall genom sitt sätt att agera framstå som en förebild för de intagna. Förutom den här definitionen kan man tillägga att det handlar om ett professionellt förhållande, ojämnt ur ett maktperspektiv, där den ena parten (klienten) befinner sig i beroende ställning gentemot kontaktmannen. För att få det här förhållandet att fungera krävs det från kontaktmannens sida ett professionellt förhållningssätt grundat på en positiv människosyn. Från klientens sida krävs samarbetsvilja och en strävan för förändring.

- Vad uppfattar de intagna på Anstalten Kristianstad Centrum som bra kontakmannaskap? Vilka är ingredienserna/komponenterna i bra kontaktmannaskap, enligt klienterna?

Slutsats: Kontaktmannaskapet är en process bestående

- **Respektfullt bemötande:** att bemöta som man själv vill bli bemött
  - **Lyhördhet:** att man verkligen lyssnar på och tar till sig vad klienten säger
  - **Kunskap** (praktisk kunskap): att kunna hantera kontakter med andra myndigheter på ett bra och effektivt sätt
  - **Kunskap om regelverket:** att kunna förklara och förtydliga anstaltens regler
  - **Tillit/Öppenhet:** att inge förtroende så att klienten kan tala öppet om sina problem och behov
  - **Engagemang:** att man ”ställer upp” för sin klient, att man engagerar sig i klienten genom att visa intresse och verkligen göra sitt bästa
  - **Presentation:** att kontaktmannen presenterar sig själv på eget initiativ, inte bara efter klientens förfrågan – ”vem är min kontaktman?”
  - **Tid:** - att man har tid och att man tar sig tid för samtal med klienten och för att lösa de praktiska problemen som man behöver lösa för att hjälpa klienten.
  - **Planering:** att man framställer en bra verkställighetsplan med sikte på frigivningen
-

Även om de flesta av dessa komponenter hade man kunnat gissa sig fram till är det bra att ha material som visar att det verkligen är viktigt att man tar hänsyn till dem.

- Hur upplever internerna på Centrum kontakten med sina kontaktmän?

Slutsats: Min tolkning, baserad på den omkodade komponent indexet är att nästan 60% av de intagna upplever kontakten med sina kontaktmän, med avseende till de nämnda komponentvariablerna, som bra eller mycket bra, medan 22% upplever den som varken bra eller dålig och bara 20% upplever det som dålig eller mycket dålig.

Vid en ny undersökning skulle jag ställa en direkt fråga om upplevelsen av kontaktmannaskapet också för att kunna kontrollera om jag har identifierat alla komponenter och om resultatet från indexet överensstämmer med det direkta svaret.

- Agerar personalen annorlunda som kriminalvårdare och respektive kontaktmän?

Slutsats: Min slutsats grundat också på index och observationer är att man ofta agerar annorlunda i de två rollerna. Det är inte någonting med det och inom kriminalvården har det diskuterats länge om de två rollerna är verkligen kompatibla. Vidare studier skulle kanske kunna leda till ett vetenskapligt grundat slutsats i denna fråga.

---