

Kontaktmannskapet inom Kriminalvården

en kvalitativ studie om kontaktmäns upplevelser av sitt arbete på en
Kriminalvårdsanstalt

Av Anna Eriksson

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)
Aktuell termin vt.15



Handledare: Gabriella
Scaramuzzino

Title: Contact acumen within Corrections, a qualitative study about the contact persons experience at a Correctional facility.

Titel: Kontaktmannskapet inom Kriminalvården, en kvalitativ studie om kontaktmäns upplevelser av sitt arbete på en Kriminalvårdsanstalt.

Author/ Författare: Anna Eriksson

Abstract: My purpose with this essay was to understand the contact persons view of his/her own professional role/identity, and the specific work environment at a correctional facility as an organization. To reach my purpose I answered three questions: how the correctional organization affect the individual contact person and their workmanship seen from a professional perspective, how contact persons find their professional role and professional identity, and what obstacles and possibilities there are within the job as a contact person in corrections. I chose to use qualitative semi structured interviews to collect the empirical material. I concluded six interviews of contact persons at a correctional facility. What I found was the following: that the job as a contact person is an important part of the daily work at a correctional facility. It is very demanding both in resource and space. Safety issues take a lot of time from the contact person work itself. This lead to a split in the work group and organization, as some of the staff wants specialization of the contact person role. I have also found that the basic training offered by the office of corrections is insufficient for new staff and it takes too long to get.

Key Words: Contact acumen, Correctional organization, Correctional facility, organization, discretion, professional role

Nyckelord: Kontaktmannskap, Kriminalvård, Kriminalvårdsanstalt, organisation, handlingsutrymme, yrkesroll

Ett stort tack till min handledare Gabriella Scaramuzzino för konstruktiva förslag i mitt arbete. Ett tack till min familj som stod ut med mig under tiden som jag skrev min uppsats, som stöttade mig och korrekturläste mitt arbete. Och naturligtvis vill jag tacka alla kriminalvårdare som ställde upp för mig med den värdefulla kunskap som de har.

TACK!

Innehållsförteckning

1. Introduktion	6
1.1 Inledning och problemformulering	6
1.2 Syfte och frågeställning	8
1.3 Definition	8
1.3.1 Kontaktmannaskap	8
1.4 Begreppsförklaring	9
1.5 Tidigare forskning	10
1.5.1 Tidigare forskning inom Kriminalvården	10
1.5.2 Övriga undersökningar	12
1.6 Disposition	15
2. Teori	15
2.1. Organisationsteori	15
2.1. Handlingsteori	17
3. Metod	19
3.1 Förförståelse	19
3.2 Metodval	20
3.3 Metodens förtjänster/ begränsningar/ tillförlitlighet	21
3.4 Urval	22
3.5 Analys av intervjumaterialet	23
3.6 Etiska övervägande	24
4. Analys av det empiriska materialet	25
4.1 Kriminalvården som människobehandlandeorganisation	26
4.1.1 Organisationens mål och utformning	26
4.1.2 Handlingsutrymme inom Kriminalvårdsanstalten	28
4.1.3 Administrativkrav inom Kriminalvårdsanstalten	30
4.2. Yrkesrollen	32
4.2.1 Yrkesidentitet	32
4.2.2 Påverkan på handlingsutrymme utifrån yrkesroll/yrkesidentitet inom Kriminalvårdsanstalten	33
4.2.3 Klientrelationer	35
4.3 Kontaktmannarollen inom Kriminalvården	36
4.3.1 Resurser inom Kriminalvården	35

4.3.2 Splittringen i kriminalvårdsrollen	37
5. Slutsatser och diskussion	40
6. Referenslista	44
7. Bilagor	49
Bilaga 1: Introduktionsbrev	49
Bilaga 2: Intervjuguide	50

1. Introduktion

1.1 Inledning och problemformulering

Denna uppsats handlar om kontaktmannaskapet inom kriminalvården utifrån ett professionellt perspektiv. Uppsatsen tar upp frågor om kontaktmäns handlingsutrymme, yrkesroll och yrkesidentitet utifrån organisationens krav.

Kriminalvårdens historia sträcker sig flera år tillbaka och meningen med fängelser och verkställigheter har ändrats ett flertal gånger. Förändringarna sker i samband med politiska ändringar på lagstiftningsnivå och av kunskapsutvecklingen inom kriminalvårdsfrågor.

Kriminalvårdspolitiken finansieras av statens budget, har offentligt kontroll samt dess personal ingår inom kategorin statliga anställda (Nilsson, 2013).

Kriminalvårdspolitiken speglar de förhoppningar som uppdragsgivare och allmänheten förväntar sig av det. De uppfattningarna som finns om kriminaliteten i samhället präglar den kriminalpolitik som förs (ibid.).

Utvecklingen av kriminalvården har också en tydlig koppling till det påföljdssystem som existerar i samhället. En av kriminalvårdens främsta uppgift är att genom frivård och fängelse verkställa de påföljder som domstol dömer ut. Det ska ske på ett effektivt, säkert och humant sätt. Kriminalvården ska dessutom arbeta med återfallsförebyggande åtgärder för att minska klienternas återfall i brottsligheten (KVFS, 2007:1). Det som jag betraktar som övergripande mål för kriminalvården är att den ska sträva att minska brottslighet och ge en ökad trygghet, och återanpassa intagna till samhället (Kriminalvården, 2007). Politiska debatter har lett till att vid den senaste reformen av kriminalvården 2006 - 2007 har man benat upp den vision som kallas "*Bättre framtid*". Visionen beskrivs som en positiv bild av önskvärd framtid, samtidigt som den ger en målbild och vägledning för inspiration (ibid.).

Enligt denna vision ger kriminalvården förtroende att bidra till ett tryggare samhälle genom sitt brottsförebyggande arbete. Här ser man spår av "*rehabiliteringsidealet*" som har växt fram under 1800-talet. Det rehabiliteringsidealet handlade om att förhindra oönskade handlingar hos de dömda på samma gång som man vill förändra deras attityder och beteende (Allen, 1981). I dagens vision vill man att kriminalvården ska göra en positiv skillnad för klienterna och förbättra deras förutsättningar att leva utan kriminalitet och utan droger efter verkställigheten. I Regleringsbrev (2014, 11:1) beskrivs tankarna om kriminalvårdsarbete på följande sätt:

"Återfallsförebyggande arbete ska utveckla förmåga att för klienterna upprätta individuella och ändamålsenliga verkställighetsplaner av god kvalité som planeras och utformas efter samråd med klienten och i samverkan med berörda myndigheter".

Man ser att under senaste åren strävar kriminalvården efter en individualiserad människosyn i sitt arbete med intagna. Det sker med hjälp av utvecklandet av kontaktmannskapet på anstalterna. Meningen med genomförandet av kontaktmannskap inom kriminalvården var att närma sig klienterna på ett bättre sätt, samt åstadkomma en mer human kriminalvårdspolitik utifrån de mål som ställs på kriminalvården i samhället. Kriminalvårdarens roll utvecklades inom ett par årtionden. Från början hade personalen endast tillsynsfunktion på anstalterna, numera har kontaktmän den mesta kunskapen om en enskild klient och klientbehandling i det vardagliga arbetet (SOU 1972:64).

Bodström (2000) menar att syfte med kontaktmannskapet inom kriminalvården är att utveckla anstaltens kompetens i säkerheten, omvårdnad och påverkan på ett effektivt sätt. Han beskriver kontaktmannskapet som ett organisatoriskt verktyg för personalen i deras vardagsarbete på anstalten. Kontaktmannskapet kombinerar i sig både behandlande och kontrollerande funktioner.

I slutet av 2014 och början på 2015 står kriminalvården inför en ny omorganisering som ska leda till att verksamheten ska effektiviseras ännu en gång. Som anställd inom kriminalvården har jag sett att många av personalen på kriminalvårdsanstalten ställer frågor om det bli bättre eller sämre efter omorganiseringens genomförande. De sista reformerna inom kriminalvården har inte tagit hänsyn till personalens arbetsuppgifter eller dess yrkesroller. Detta ledde till en viss osäkerhet över arbetsuppgifterna för kontaktmän på anstalten. Hur blir det denna gången? Det finns fortfarande en hel del problematik i kontaktmannskapet inom kriminalvården som behöver uppmärksammas och bearbetas.

Jag upplever att det finns ett stort engagemang hos kontaktmän inom kriminalvården att förbättra klienternas förutsättningar inför frigivningen. De vill lägga ner mer tid på sina klienter, men inte alltid kan göra det. Det är intressant att veta vad det är som gör att kontaktmannaarbete inte motsvarar de förväntningar som kontaktmän har på sitt arbete.

Jag finner intresse att förstå hur kontaktmännen finner sig i den arbetssituation som finns på anstalten, hur de upplever sin yrkesroll och yrkesidentitet utifrån de organisatoriska förutsättningar som finns. Jag finner även intresse i att förstå vilket handlingsutrymme som kontaktmännen har till sitt förfogande och hur de påverkas av detta. För att undersöka dessa frågor och hypoteser har jag valt att genomföra sex kvalitativa intervjuer på en kriminalvårdsanstalt som har blivit den empiriska grunden till min studie.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med undersökningen är att förstå kontaktmäns syn på sin egen yrkesroll/yrkesidentitet, och det enskilda handlingsutrymmet inom en kriminalvårdsanstalt som organisation.

För att uppnå mitt syfte med uppsatsen har jag valt att rikta mitt intresse på följande frågor:

1. Hur påverkar kriminalvårdsorganisationen det individuella kontaktmannskapet och dess handlingsutrymme utifrån ett professionellt perspektiv?
2. Hur uppfattar kontaktmän sin yrkesroll/yrkesidentitet på kriminalvårdsanstalten?
3. Vilka hinder och möjligheter finns i kontaktmannskapet inom en kriminalvårdsanstalt?

1.3 Definition

I detta kapitel presenterar jag en begreppsdefinitions diskussion om följande begrepp: kontaktman och kontaktmannskapet, då de begreppen är centrala i min studie.

1.3.1 Kontaktmannskap

Kontaktmannaskaps begrepp skapades på 60-talet inom psykiatrin, när det blev tydligt att gamla metoder och synsätt inte längre fungerade. Crafoord (1995) beskriver kontaktmannskapet som en uppgift att vara en kontaktman (där benämningen inte syftar på något speciell kön, och kan appliceras både på, manlig och kvinnlig personal) till en eller flera patienter. Främst betonar hon en relation med patienterna inom organisationens verksamhetsområde. Den relationen ska vara en personlig relation som präglas av kunskapsmässiga och yrkesmässiga erfarenheter från vårdarens sida. Syfte med relationen är att den utgör en trygghetsbas för patienten inom psykiatri (ibid.).

Inom äldrevården uppfattar man kontaktmannskapet som en arbetsorganisation som erbjuder

kvalitetsutveckling och minimerar risker att någon "faller mellan stolarna". Organisationen byggs på förbättrad omsorg och högre grad av kontinuitet i relationen mellan vårdare och äldre människor. Dessutom är omsorgen individuellt anpassad och upprätthåller bättre integritet för brukare (Falk, Gustavsson, Richt, 2001).

Begreppet *kontaktman* dyker upp för första gången inom kriminalvården i SOU (1972:64:129) och beskrivs på följande sätt: "Bland anstaltspersonalen utses för varje intagen en kontaktman som hjälper honom att lösa enklare kurativa problem."

Man fokuserar vidare på att tillsynspersonal i sin yrkesroll borde delta i klientbehandling för att utnyttja sina kunskaper om klienterna utifrån daglig samvaro med dem. I samband med en intern utredning i slutet på 80 -talet betonas vårdarrollen i kontaktmannaskapet inom kriminalvården.

Under början på 1990 - talet utvecklades kontaktmannaskaps begrepp inom kriminalvården. Det betonar fokus på stöd och vård inom kriminalvårdarrollen istället för säkerhetsuppgifter. Kontaktmannaskapet skapades främst för att skapa en trygg struktur för intagna under deras verkställighet på anstalterna. Enligt Kriminalvårdsstyrelsen (2000) definieras kontaktmannaskapet som en arbetsordning, när en kriminalvårdare har ett personligt ansvar för en eller flera klienter för att skapa en säker miljö under anstaltens vistelse. Kriminalvårdaren har fortlöpande kontakt med sina klienter under deras hela verkställighet. Vidare benas upp vad kontaktmannaskapet ska omfatta såsom: introduktion av klienterna i anstaltens rutiner och regelverk, utformning och uppdatering av verkställighetsplanering, samverkan med interna och externa myndigheter och tjänstemän, samt ansvar för frigivningsförberedelser och utslussplanering. När jag använder begreppet kontaktmannaskap i min uppsats utgår jag från den definitionen som jag presenterade nyligen enligt Kriminalvårdsstyrelsen.

1.4 Begreppsförklaring

Kriminalvårdsorganisationen använder många förkortningar i sitt vardagliga språk. I detta kapitel förklaras de centrala begrepp som jag använder i min studie, för att skaffa bättre förståelse i frågan.

- Kriminalvårdsanstalt - fängelse (www.kriminalvarden.se)

- KRUT/KUV - Kriminalvårdsutbildning, Kriminalvårdsutbildning Väst
- KVINSPI/ Kriminalvårdsinspektör - har ansvar både för de intagna och för personalen men jobbar även med verksamhetsplanering och organisationsfrågor (KVAF, 2011:3).
- VSP/verkställighetsplanering - planering av verkställigheten och den utgörs av dokumentationen avseende utredning, riskbedömning och behovsbedömning (Handbok om VSP, 2012:10).
- VF/ Villkorlig frigivning - intagna avtjänar i normalfallet två tredjedelar av sin strafftid innan de blir villkorligt frigivna. De har då en prøvotid som motsvarar sista tiden av fängelsestraffet (ibid.).
- Klienthandläggare - är direkt underställd av en kriminalvårdsinspektör. Klienthandläggarens främsta uppgift är att vara en stödfunktion på rättsvårdsområdet för kriminalvårdsinspektören i dennes arbete med intagna och personal (www.kriminalvarden.se)

1.5 Tidigare forskning

I detta kapitel presenterar jag tidigare forskning som finns inom kriminalvården. Den forskningen tar upp frågorna om kontaktmannaskapets utveckling, och den problematiken som finns på vissa anstalter runt om i landet. Vidare presenterar jag övriga studier som är relevanta på problemområdet, men inte tillhör kriminalvårdens egna. Dessa studier belyser handlingsfriheten och kontaktmannaskapet utifrån organisationernas utformning.

1.5.1 Tidigare forskning inom Kriminalvården

Inom kriminalvården pågår ständigt forskningen för att lyfta fram aktuella området som organisationen ska jobba med. Framförallt är det kontaktmannaskapet och behandlingsinsatserna som står i fokus för internforskningen de senaste åren.

Jag har förståelse att forskningen i form av rapporter inom kriminalvården, inte kan betraktas som helt oberoende forskning. Ändå ger den mig kunskap om problemområdena som finns inom kriminalvården.

Kriminalvården genomfört några studier som urskiljer bakgrundsfaktorer för arbete med klienterna utifrån det historiska perspektivet. Elvingsson (1997) tar upp begreppet kontaktmannaskapet inom kriminalvården samt syfte med den. Kontaktmannaskapet

presenteras som ett personligt ansvar hos en enskild kriminalvårdspersonal för en eller flera klienter. Det ansvaret ska på ett effektivt och säkert sätt utveckla verksamheternas möjlighet att påverka klienter till ett ickekriminellt liv. Kriminalvårdsstyrelsens rapport (2000) grundar sig på resultaten av intervjuer, enkäter samt analys av dagböcker som kontaktmän på anstalter och häkten förde under de åren. Den benämner arbetsuppgifter som är speciella för kontaktmännen inom kriminalvården. Rapporterna kommer fram till att kontaktmän inte har några möjligheter att påverka sitt kontaktmannaskap, varken tids- eller innehållsmässigt. De visar även att kontaktmännen har både administrativa och bevakningsfunktioner i sin arbetsbeskrivning. Både Elvingsson (1997) och Kriminalvårdsstyrelsen (2000) ger vissa förslag på hur man kan utveckla kontaktmannaskapet utifrån de krav som samhället ställer på kriminalvården.

I en annan studie fokuserar sig Pettersson Hjelm (2002) på kriminalvårdens organisationsutveckling utifrån målet för hela Kriminalpolitiken. Den bygger på litteraturanlys och undersökning av Fångvårdsstyrelsens centrala klientregister med hjälp av *preventionsteorierna* som flyttar fokus från brott till brottsling (ibid.). Studien betonar i större utsträckning behov av klienternas rehabilitering och återanpassning till samhället. På det sättet ska individen träda fram i den moderna fångvården. Det som visade sig att vara problematiskt i reformerna är att de inte belyser den praktiska verksamheten, personalens utbildning, arbetsvillkor och frågor från personalen. Studien hittade inga genomförbara praktiska strategier för verksamheterna, till exempel: hur fängelsevistelse ska individualiseras och behandlingen ska ge möjligheten till rehabilitering.

Ett handlingsprogram från SEKO (2006) för kriminalvården ger mer konkreta lösningar på de problemen som uppstår i verksamheten. Det handlingsprogrammet är inte forskning i den traditionella mening, ändå ger det mig en inblick i problematik som finns i kriminalvården som organisation. Det handlingsprogrammet genomfördes inför neddragningar och omstruktureringar inom kriminalvården. SEKO ville skapa ett redskap för att hantera obalans i organisationen. I programmet har man kommit fram till att kontaktmannarollen försvagas av otillräckliga resurser i organisationen. Det som blev en av den viktigaste slutsatsen av programmet var att kontaktmannaskapet kräver utrymme i det vardagliga arbetet samt att ett bra ledarskap kan vara lösningen på den sviktande arbetsmiljö som kriminalvården uppvisar.

Det finns två senare undersökningar som har gjorts efter föregående omstruktureringar inom kriminalvården. I sin rapport fokuserar Nylander (2006) på kontaktmannaskapet och yrkeskultur bland personalen på anstalterna. Syftet med rapporten var att undersöka hur kontaktmannaskapet fungerar i kriminalvården efter omorganisationen. Undersökningen av Börnfelt (2006) fokuserar på att utvärdera hur mycket möjligheter som en kontaktman har för att utföra vårdande arbetsuppgifter på anstalterna Sagsjön och Högsbo. Undersökningarna genomfördes med hjälp av kvalitativa intervjuer och inhämtad dokumentation på anstalterna. Resultaten av dessa visar att organisationen lägger större ansvar på vårdarna.

Handläggningstiderna för vissa beslut blir längre än det krävs. Det händer på grund av frånvarande ledning samt att vårdarna är bundna till en specifik avdelning på anstalten. Det framkommer dessutom att tidsbristen som kontaktmännen har för sina vårdandeuppgifter, gör att säkerhetsuppgifterna uppfattas som tråkiga och tidskrävande av personalgruppen.

Svensson, Persson (2010) i sin studie kommer till liknande slutsatser om kontaktmannaarbete. Studien använde sig av observationer, litteratur och VSP (verkställighetsplanering) analys, vinjettbaserad intervju samt en nordisk studie om frigivning. Det påvisas att VSP blivit ett fristående dokument som ofta är bristfälligt, på grund av tidsbristen hos kontaktmännen. Det visar sig att klienterna eftersträvar mer tid med sina kontaktmän. Studien belyser dock inte frågor angående kontaktmäns möjligheter till beslutsfattande i verksamheten, eller kontaktmäns uppfattning av sin egen yrkesroll.

Kunskapsluckor inom tidigare forskning ger mig möjligheten att undersöka de frågorna som jag saknar svar på. Framförallt sådana frågor som handlar om kontaktmäns handlingsutrymme och yrkesrollen på anstalten utifrån deras syn på området. De tidigare studierna, rapporter och ett handlingsprogram gav mig en inblick och kunskaper om den enskilda kontaktmannens tankar om sin yrkesroll och sitt handlingsutrymme utifrån en specifik organisation. Jag vill skaffa mer förståelse för de frågorna utifrån den anstalten som jag valde i min undersökning .

1.5.2 Övriga undersökningar

Det finns en hel del forskning om kontaktmannaskapet i olika organisationer som belyser viktiga frågor om handlingsutrymme, möjligheter att agera i organisationen samt definitioner av kontaktmannarollen.

Johansson (1992) i *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete* syftar till att försöka förstå och förklara omständigheter som påverkar tjänstemannens handlingsutrymme i arbetet med klienterna. Det är en teoretisk studie som undersöker arbetsförmedlingens och försäkringskassans arbete. Studien visar att organisationer utsätts för två starkt varierande krav som kolliderar med varandra. Å ena sidan *tekniska krav* som representeras av arbetsuppgifter som tjänstemannen har, å andra sidan *institutionella krav* som handlar om omgivningens förväntningar av organisationen. Utifrån de kraven har ledningen i organisationen en dubbel roll: både kontroll av sina medarbetare och kontakterna med omgivningen (ibid.). Studien förklarar hur handlingsfrihet och samspel med klienterna förändras utifrån organisationens strukturella sammanställning. Studien uteblir att analysera tjänstemannens möjlighet till utveckling av sitt handlingsutrymme utifrån den yrkesrollen som de representerar.

Hertzberg (2003) i sin avhandling har tagit upp ett professionellt perspektiv i tjänstemannens arbete. Avhandlingens syftet var att beskriva och förklara utifrån ett professionellt perspektiv hur arbetsförmedlare som representerar gräsrotbyråkrati förklarar möjligheter och hinder för ungdomar med invandrabakgrund att komma in i arbetslivet. Avhandlingen koncentrerar sig på kulturbegreppet och etnicitet som socialorganisationsform och byggs på mångfald av kvalitativa intervjuer med arbetsförmedlare. Det som avhandlingen påvisar är att resursstarka arbetsgivare har mer inflytande i anställningsprocessen än arbetsförmedlare som känner sig maktlösa i frågan.

En artikel i *British Journal of Social Work* skriven av Evans och Harris (2004) fokuserar sig på socialsekreterarnas handlingsutrymme utifrån Lipskys teori om gatubyråkrater. Den ställer frågan om handlingsutrymme finns kvar inom socialt arbete och i vilken form det finns. Artikeln analyserar regler, lagar och rutiner som påverkar socialsekreterarnas handlingsutrymme i olika frågor. Det framkommer att handlingsutrymmet används olika mycket beroende på socialsekreterarna, men studien kunde inte påvisa att reglerna inskränker socialsekreterarnas handlingsutrymme. Författarna menar att rutinerna kan ge större frihet för handlande i vissa situationer, till exempel när rutinerna inte ger tydliga beskrivningar som måste följas (ibid.). Då träder det fram tolkningar hos socialsekreterare som kan spela större roll i beslutsfattandet. Det leder i sin tur till större osäkerhet bland socialsekreterare samt större variationer i tolkningar av regler.

Billquist, Skårner (2009) har presenterat ett forskningsprojekt *En påtvingad relation – en studie av kontaktmannaskapet inom LVM-vården*. Projektet är kvalitativ och består av observationer, individuell- och gruppintervju med både personalen och klienter, samt analys av skriftligt material. Studien beskriver kontaktmannaskapet från personalens och klienternas sida och finner stora variationer av tolkningar i frågan. Observationerna och intervju har man gjort på fyra olika behandlingshem och belyser olika upplag av kontaktmannaskapet i deras verksamhet. Syftet med projektet är att studera kontaktmannaskapet, och dess utövande samt villkor inom LVM- vården. Det görs med hjälp av tre teoretiska perspektiv: interaktion, makt och organisation. Det betonas att kontaktmannaskapet betraktas som en princip i organiseringen av verksamheten och inte som en behandlingsmetod. Projektet har kartlagt tre typer av kontaktmannaskap utifrån klienternas uppfattning om vilket stöd som ges under vistelsen på institutionen. Det var följande typer:

1. bekräftat kontaktmannaskap som ligger på basnivå (det ger förutsättningar för samarbete)
2. bekräftat kontaktmannaskap som är mer utvidgad och grundas på en stabil relation (det ger möjlighet för både samarbete och förändring hos klienten)
3. formellt föreskrivet kontaktmannaskap som inte har någon speciell relation (det ger formellt stöd och har förutsättningarna för samarbete)

Det diskuteras vidare att dessa typer av kontaktmannaskap utvecklas främst beroende på vilka förväntningar som finns i relationer mellan klienter och kontaktmän. Det spelar även roll vilka organisatoriska förutsättningar som verksamheten ger för kontaktmannarelationen. Slutsatsen av projektet var följande, att centrala punkten i kontaktmannaskapet är professionella och medmänskliga relationer mellan kontaktman och klienten utifrån organisatoriska ramar och villkor. I slutsatserna lägger man även större fokus på organisationens utformning, enskilt kontaktmannaskapsinflytande och flexibilitet i handlingsutrymmet.

Undersökningarna tar upp frågor om kontaktmannaskapet som jag tycker kan vara relevanta i min uppsats, samtidigt som de inte har någon koppling till kriminalvårdsanstalten eller kriminalvården som organisation. Ändå kan de ge förståelse i de frågor som jag intresserar mig av. Jag använder mig av dessa studier, när jag analyserar det samlade empiriska materialet i senare kapitel i min uppsats.

1.6 Disposition

I kapitlet "Teori" beskrivs den teoretiska utgångspunkten i uppsatsen som baseras på organisations- och handlingsteori och följs av begreppet människobehandlande organisationer, handlingsutrymme och yrkesidentitet/ yrkesroll. Därefter diskuteras val av metod, dennes förtjänst, begränsningar och tillförlitligheten. Vidare, urval av informanter samt hur analysen av det empiriska materialet och etiska överväganden i uppsatsskrivningen. I kapitel fyra presenteras analysen av empirin som följs av kapitel fem som tar upp slutsatserna och diskussionen som innehåller slutlig sammanfattning och förslag på vidare forskning inom detta område.

2. Teori

I min studie har jag valt att fokusera på organisationsteori och handlingsteori. Jag använder mig av dessa teorier med anledning av att kontaktmännen i sitt arbete på kriminalvårdsanstalten kan beskrivas och tolkas utifrån dessa två teorier. Kontaktmännen representerar i sitt arbete på anstalterna hela kriminalvårdsorganisationen, och påverkas av olika motsättningar som finns där. Den yrkesroll som kontaktmännen har tillför både möjligheter och svårigheter i deras yrkesutövning. Även deras handlingsutrymme påverkas av den organisationen som man har byggt upp inom kriminalvården. Det handlingsutrymmet som finns inom organisationen påverkar kontaktmännens vardagliga arbete med klienterna på ett eller annat sätt. Följande kapitel beskriver de valda teorierna och begrepp som de innefattar.

2.1 Organisations teori

Weber (1983) grundade klassiska bilden av organisationen som strävar efter effektivitet och har angivna regler och strukturer. Det som inte tagits upp är att det finns organisationer som arbetar med olika uppgifter och har olika målsättningar, t.ex. organisationer som jobbar med människor och har människor som föremål för insatser. Det är ofta människor i *människobehandlande organisationen* som både ska förändras i processen och bedöma sin förändring (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008). Organisationerna är nödvändiga för att stabilisera makten som samlas på en och samma plats. De utgör ett slags skyddskal för möjligheterna att utföra uppgifter och använda resurser på olika sätt. Organisationernas ramar skapas i förhållandena mellan olika handlingskrafter till exempel: organisationens krafter, individens krafter och gruppens krafter. Samspelet mellan krafterna bestämmer hur mycket

utrymme det finns för dessa i organisationen. För att få organisationerna att fungera måste man utöva kontroll som medlemmarna ska rättas sig efter (Johansson, 1992).

Hasenfeld (1983) presenterade i sin bok *Human Service Organizations* en teoribildning om människobehandlande organisationer som en specifik organisation. Han har tagit fram en enhetlig modell av organisationer som ansvarar för vård och omsorg. Dessa organisationer utifrån statens och samhällets intressen arbetar med begränsade resurser för att tillgodose klienternas behov. De organisationerna utför både stöd och kontroll av människor. Där omvandlas politiska, lokala och organisatoriska riktlinjer och regler till en moralisk bedömning i möte med enskilda klienten (Linde och Svensson, 2013).

Vidare har Hasenfeld lyft fram tre olika typer av människobehandlande organisationer:

- *Kategoriserande* - de organisationer som klassificerar och administrerar människor genom att sortera individer utifrån olika uppgiftsområden.
- *Bevarande* - de organisationer som utan att sträva efter förändring, bevarar klienternas välbefinnande och välfärd.
- *Förändrande* - de organisationer som strävar efter att förändra individen till det bättre. Man ökar välbefinnande genom att jobba med individens förutsättningar (Svensson, et al. 2008, sid 38).

Enligt Hasenfeld (1983) skiljer sig dessa organisationer från andra på grund av att de tar upp mer moraliska än tekniska frågor. Människobehandlande organisationer ser till att människornas välbefinnande ökar. Personalens relationer med klienterna är oftast avgörande hur insatserna lyckas. Han påstår vidare att klienterna måste stärkas i sitt agerande och involveras i planering av insatser (Johansson, 2003).

Det som kan uppfattas problematiskt i människobehandlande organisationer är att gränserna mellan mål och medel är ganska diffusa. Eftersom mötena mellan klienten och organisationsarbetaren är både verktyg för organisationen och resultatet av denna. Då är det svårt att säga om organisationen nått sitt mål eller inte (Svensson, et al. 2008).

Medarbetarnas roll i människobehandlande organisationer är mycket komplex. Ahrne (2004) beskriver de dubbla roller som medarbetare har, och benämner dem med begreppet *organisatoriska kentaurer*. Han menar att medarbetare representerar både sig själv och

organisationen i sitt handlande. Han utvecklar vidare att det är ett naturligt fenomen som hjälper att utveckla och forma både rollerna. Utvecklingen sker utifrån organisationens förväntningar och personalens egna förväntningar på yrkesrollen (Svensson, et al. 2008).

I människobehandlande organisationer är det mycket svårare att utöva direktkontroll på sina medarbetare. Tjänstemännens arbete kräver större handlingsfrihet och har ett direkt inflytande från klienternas sida (Johansson 1992). Linde och Svensson (2013:12) menar att:

"Alla människobehandlande organisationer bygger på en kombination av stöd och kontroll." Arbetet inom kriminalvården är ett typiskt exempel på den kombinationen. Då den främsta uppgiften för kriminalvården är att verkställa de påföljderna som domstolen dömer ut, samtidigt som man lägger stor vikt på att kriminalvården ska särskilt vidta brottsförebyggande och återfallspreventiva åtgärder. Det betyder att organisationen är mycket känsligt för det politiska läge som finns i samhället (ibid.).

2.2 Handlingsteori

Mikael Lipsky (1980) grundade begreppet *street - level bureaucracy* som översätts till svenska som *gräsrotsbyråkrati*. Det som kännetecknade gräsrotsbyråkrater var att de hade en direkt kontakt med klienterna samt de hade handlingsfrihet i sitt arbete. När man pratar om handlingsfriheten, måste man prata om möjligheterna att fatta beslut som påverkar klienternas situation. De möjligheterna ska finnas i olika faser i processen som t.ex. möjligheten att bedöma och utforma insatser, samt ifrågasätta problemformulering (Johansson, 1992).

Evans och Harris (2004) menar att *handlingsutrymme* inte är regler eller avsaknad av regler, det är en möjlighet att agera mellan reglerna. Även om socialarbetare styrs av regler och rutiner finns det möjligheter till tillämpning och tolkning utifrån egna bedömningar. För att kunna göra dessa bedömningar har socialarbetare professionella kunskaper och kompetens att göra valet. Dessutom använder en socialarbetare "moraliskt sunt förnuft" i möte med klienterna. Kjörstad (2005) benämner utrymme mellan reglerna och den moraliska ordningen där handlingsutrymme tillämpas som - *free normative space*, där socialarbetare har makt att avgöra hur reglerna ska tolkas.

Organisationerna som gräsrotsbyråkrater arbetar i utför yttre gränser för deras handlande . För att organisationen ska fungera omvandlas människor till klienter och anpassas till

organisationens krav. Lipsky (1980) menade att gräsrotsbyråkrater: "... har ett förhållande byggt på *inneboende motsättningar* och att gräsrotsbyråkraterna har vissa *resurser* att sätta in för att försvara sig mot organisationens krav på byråkratiskt beteende" (Johansson, 1992:44). Det innefattar större frihet i handlingar hos gräsrotsbyråkrater för att täcka de individuella behov och de anpassade tillämpningar som förekommer i deras arbete. Lipsky (1980) har i sin teori ifrågasatt traditionellt sätt att implementera beslut i organisationen. Enligt honom är gräsrotsbyråkraternas handlingsfrihet så stor att den ofta påverkar offentliga politikens utformning (ibid.).

Berling (1995) tar upp frågor om att ett professionellt handlande kräver stor yrkeskunskap och ett speciellt förhållningssätt med klienterna. Gräsrotsbyråkraten har konflikten mellan organisationens opersonliga representants och medmänskliga förhållningssätt inbyggd i sin roll. Konflikten gör att det läggs större ansvar på byråkratens kompetens samt lojalitet mot organisationen. Eftersom gräsrotsbyråkraten gör självständiga bedömningar och kategorisering av människor är det extra viktigt att allt handlande relateras till vetenskapliga kunskapen, samt reflekteras ständigt under pågående processen (Levin, 2013).

Fook (2002) beskriver *en yrkesroll* som de specifika organisatoriska och professionella förutsättningar som utgår från en kunskapsbas med gemensamma normer, värderingar och kunskaper. Stor vikt av hur organisationsarbetare tolkar och använder rollen ligger i enskildas tidigare erfarenheter och personligheten. Yrkesrollen beskrivs vidare som samspelet mellan olika faktorer som: professionella förväntningar, personens personlighet och erfarenheter, organisationens uppdrag samt klienternas behov. Yrkesrollen förändras utifrån den organisationen som man tillhör samt den socialpolitik som förs i samhället. För att säkerställa yrkesutövning ställer samhället krav på olika yrkesroller utifrån kompetens i viktiga frågor. Det krävs ett yrkeskunnande som skapas genom specifik utbildning och som även efterfrågar vissa personliga egenskaper. Inom Kriminalvården finns exempelvis en vidareutbildning i kontaktmannaskapet förutom grundläggande kriminalvårdsutbildningen (Kriminalvårdstyrelsen, 2000).

Yrkesidentiteten till skillnad mot yrkesrollen grundas i de uppfattningar som organisationens medarbetare har om sig själv och sin yrkesroll. Yrkesidentitet utformas med hjälp av tidigare erfarenheter och de uppfattningarna som råder i organisationen. Den utvecklas med tiden och formas utifrån vidareutbildningar på arbetsplatsen och de kunskaper som man får med

yrkeserfarenheten. Yrkesidentiteten lägger basen till den personliga delen i yrkesrollen (Svensson, et al. 2008).

Lipsky (2010) utvecklar diskussion om gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme. Han kommer fram till att handlingsutrymmet inte alltid tillför bara fördelar i gräsrotsbyråkratrens arbete. Det kan även skapa förvirring och osäkerhet som leder till olika varianter av beslut i samma fråga, beroende på vilken socialsekreterare som behandlar det. Socialt arbete går på att man har individuella bedömningar i varje enskilt fall, då handlingsfriheten spelar en avgörande roll om resultatet ska bli bra. Man kan inte ta bort handlingsutrymmet från socialsekreterare genom att regelstyra hela processen.

Kriminalvårdarna formar sina roller i mötet med klienterna utifrån det uppdrag som organisationen har. Som alla andra socialarbetare har kriminalvårdare ett problem, å ena sidan möter de klienter som människa till människa, å andra sidan har de handlingsutrymme som är begränsad av organisationernas ramar i uppdraget som de har.

3. Metod

I detta kapitel presenteras den metod som jag har använt mig av i min studie. Först görs en redogörelse för min förförståelse och sedan förs en diskussion om vilka metodval som jag har gjort. Kapitlet innehåller även en diskussion om metodens förtjänster och begränsningar samt studiens tillförlitlighet. Vidare hur urvalet av informanterna gick till och hur det empiriska materialet analyserats. Kapitlet avslutas med en redovisning av de etiska överväganden som jag har gjort i min uppsats.

3.1 Förförståelse

Jag har arbetat på Kriminalvårdsanstalten i fyra år. Från början arbetade jag som vårdare utan att ha något kontaktmannaarbete. De senaste två åren har jag haft mellan 20 och 30 klienter som jag tog hand om under deras verkställighet. Jag har upplevt att kontaktmannaskapet ständigt utvecklas med hjälp av nya erfarenheter samt forskningen som pågår inom kriminalvården. Kontaktmannens arbete förändras utifrån organisationens målsättning och prioriteringar. Ibland upplever man frustationen över sin maktlöshet och handlingsbegränsningar i arbetet, när organisationens regler inte faller samman med uppfattningarna som man har om klienternas behov. Då kommer tankar om kontaktmannens

handlingsutrymme och hur organisationen påverkar det. Det blev en av anledningarna till att jag ville undersöka den enskilda kontaktmannens syn på sin yrkesroll samt handlingsutrymme som den har i sitt kontaktmannaskap. Min förförståelse gav mig inblick i den problematiken som finns i kontaktmannaskapet i kriminalvården samt har väckt ett intresse att undersöka problemen. Min medvetenhet om min förförståelse gjorde att jag granskade min analys och slutsatser extra noga utifrån "objektivitet" i undersökningen. Som forskare eller uppsatsförfattare är jag medveten om min egen förförståelse, som alltid finns med oss. Eftersom jag valde att intervjua personalen i organisationen som jag arbetar i, har jag inblick i processer som pågår där. Med stor medvetenhet om detta har jag försökt att distansera mig från mina tidigare upplevelser och skapa objektiva analys av samlade empiri.

3.2 Metodval

En beskrivning av kontaktmannarollen inom kriminalvården kan man göra utifrån kriminalvårdens arbetsbeskrivningar och handböcker. Ett annat sätt att utforska frågan är att ta kontakt med klienterna inom kriminalvården för att få deras synvinkel på kontaktmannaskapet. Min utgångspunkt i frågan innan jag påbörjade arbetet var att det verkliga kontaktmannaarbetet inte är alltid stöds av arbetsbeskrivningar och kriminalvårdens riktlinjer. Jag var intresserad att få förklaringar, upplevelse och tankar av kontaktmän som dagligen arbetar med kontaktmannafrågorna. Av den orsaken blev valet - en kvalitativ metod som mest passande i mitt arbete. Den metoden ger mig bästa möjligheter att undersöka mitt syfte och besvara min frågeställning på ett lämpligt sätt där jag kan få ny information angående kontaktmannaskapet från de personerna som utför den i praktiken.

Aspers (2007) menar att en kvalitativ metod är ett bra sätt att generera ny kunskap på ett öppet och flexibelt sätt. Den metoden ger djupare inblick i frågan, eftersom respondenterna kan svara och formulera sig fritt samt dela med sig sina åsikter och upplevelser. Eftersom jag har begränsade resurser och tid för min uppsats har jag ingen möjlighet att genomföra en stor kvantitativ undersökning som kan ge statistiska resultat. Jag har inga avsikter med min uppsats att kartlägga eller jämföra resultaten av större urvalsgrupp (Körner, Wahlgren, 2005). Enligt Dalen (2007) är en kvalitativ metod ett lämpligt sätt att skaffa en förståelse av respondenternas egna tankar och upplevelser.

Med hänsyn till detta valde jag att använda kvalitativa semistrukturerade intervjuer i min uppsats. Syftet var att närma mig undersökande uppfattningar i frågan, så jag kunde få en helhetsbild utifrån respondenternas egna inställningar och tolkningar.

3.3 Metodens förtjänster/begränsningar/tillförlitlighet

För att kunna studera och besvara mitt syfte och mina frågeställningar kontaktade jag respondenterna på anstalten som arbetar med kontaktmannskapet dagligen. Med hänsyn till tidsbegränsningen i min undersökning, bestämde jag mig för en timmes intervju per respondent, som en rimlig tidsavgränsning i mitt arbete. Jag uppskattade att den tiden var tillräcklig för att få svar på mina frågeställningar. Jag skrev ner frågorna i intervjuguiden (se bilaga 1), och täckte de teman jag är intresserad av. Frågorna var uppdelade i olika teman, där varje tema fick sin öppna frågeställning. Den varianten av intervju kallas för semistrukturerad intervju enligt Dalen (2007) och förutsätter att samma frågor ställs till alla respondenter. Intervjuguiden och Introduktionsbrev finns som bilaga 1 och 2 efter referenserna.

Semistrukturerade kvalitativa intervjuer öppnar möjligheten att ställa specificerade frågor på ett friare sätt än strukturerade intervjuer gör. Man kan få både svar på frågorna och fördjupa sig i något tema som ser mer intressant ut eller mer givande för undersökningen. Intervjuade personer kan beskriva sina upplevelser och tankar med egna termer. Det ger en mer detaljerad förståelse av deras handlingar (May, 2005). Fördelen med semistrukturerade intervjuer är att man kan ingå i dialog med intervjuade personer, som kan ge oväntade och spännande svar samt intressanta nya tankegångar. Dessa intervjuer blir inte så stela och ramstyrda. Samtidigt är jag medveten om att de kvalitativa intervjuerna kan medföra risken att bli för allmänna. Som undersökare måste man nå fram till intervjupersoner och skaffa deras tillit på samma gång som man måste distansera sig och bedöma situationen "objektivt" (ibid.).

Att bedöma situationen "objektivt" var en utmaning i sig i min uppsats. Man betraktar objektiviteten som avsaknad av sina värderingar och åsikter i frågan. Det är svårt att säga om man kan avstå helt från sina åsikter. Även om man inte lägger sina tankar direkt i undersökningen kan åsikter indirekt påverka t.ex. urval av litteratur eller empiri. Man måste arbeta med att ställa krav på insamling av empiri samt hypotesbildning, hypotesprövning. Det bästa sättet är att tydligt redovisa sina faktaurval och sina tankegångar (Föllesdal, Wallöe, Elster, 1993).

Det är svårt att undvika obalans i intervjuer mellan intervjuare och den intervjuade personen. Det är framförallt intervjuaren som ställer frågor och utgår från sin kunskapsbas som han har med sig vid intervjutillfället (Aspers, 2007). Jag var medveten om detta och jag underlättade för de intervjuade personerna som deltagit i undersökningen. Jag är medveten att om jag kommer in i någons kontext, då måste jag ta ställning till detta. Den medvetenheten om möjliga störande moment, när jag försökte uppnå "objektivitet" i mina tolkningar, kan tillföra tillförlitlighet i min undersökning. Jag hoppas att jag har ökat tillförlitligheten i min uppsats genom att ha kännedom och förståelse över faktorer som kan påverka mina intervjupersoner och mina åsikter i analys och slutsatser.

Eftersom jag själv arbetar som en kontaktman på anstalten har jag min åsikt angående de frågor som jag ställer. De åsikterna baseras på egna arbetserfarenheter. Jag har försökt att besvara frågorna i min uppsats utifrån intervjumaterialet jag fick, och teoretiska kunskaper som jag fick genom referenslitteratur. Jag betraktade min erfarenhet både som en fördel och som en nackdel i uppsatsskrivandet. Det som jag har betraktat som fördel är att jag har djupare förståelse till den problematiken som jag söker svar på. Det som jag har betraktat som nackdel är att min yrkeserfarenhet kan utföra hinder i min objektivitet. Under insamlingen av empiriska material måste man ta ställning till positiva och negativa sidor och välja det bästa sättet för att uppnå sitt syfte med undersökningen. Den djupare förståelsen i frågorna vägde tyngst i mitt urval av metoder, och dennes begränsningar.

3.4 Urval

Jag bestämde mig att intervjua sex kontaktmän från kriminalvårdsanstalten som har olika erfarenhet av kontaktmannaarbete. Att antalet blev sex stycken beror på den tidsplanen som fanns för att bearbeta mängden av data, och den tiden och möjligheterna för informanterna att ställa upp i undersökningen (Kvale & Brinkman, 2009). Informanterna som jag valde att intervjua arbetar på andra avdelningen på kriminalvårdsanstalten och med andra arbetsuppgifter än jag. Eftersom jag inte har någon direkt arbetsrelation till informanterna, undviker jag egen inflytande i deras svar. De kontaktmännen som arbetar tillsammans med mig eller i direktanslutning till min avdelning valdes bort på grund av den personliga relationen med mig. Semistrukturerade kvalitativa intervjuerna gav mig möjligheten till en djupare insikt i problematiken med begränsat antal intervjuer.

Valet av själva organisationen grundade sig på tanken att det är min arbetsplats och att jag gärna vill undersöka frågorna som har stor betydelse i anstaltens dagliga arbete. Mitt urval av organisationen begränsades till kriminalvårdsanstalten då jag ville undersöka kontaktmännens upplevelse i den delen av kriminalvården. Respondenterna kontaktades personligt på anstalten. De fick introduktionsbrev och fick själva välja tid och plats för intervjun. De intervjuade var tre män respektive tre kvinnor. Det var inte något specifikt urval, och jag skulle inte jämföra skillnader i uppfattningar utifrån genusperspektivet. Det var intressant att finna djupare förståelse utifrån de olika erfarenheterna av kontaktmannskapet bland respondenterna. Utifrån syftet med min uppsats fokuserade jag mig på respondenternas egna upplevelser. Resultatet av studien kan inte generaliseras till andra anstalter. Då resultatet är mycket speciellt för kriminalvårdarna som deltagit i denna studie. Man kunde anta att det finns vissa gemensamma drag i deras upplevelse, men det behövs vidare undersökningar och andra metoder för att kunna applicera det på hela Kriminalvården. I kapitel 5 presenterar jag förslaget till vidareforskning inom mitt tema. Jag valde medvetet bort att intervjua klienterna i de frågorna på grund av etiska skäl samt på grund av att min undersökning riktar sig till ett professionellt perspektiv på dessa frågor.

3.5 Analys av intervjumaterialet

Det blev sammanlagt sex intervjuer som genomfördes under en månads tid. Jag reflekterade under intervjutillfällena vad man måste utveckla och vidare utforska. Några frågor angående kontaktmännens yrkesroll uppfattades av respondenterna som svåra, så jag fick förtydliga frågorna under de pågående intervjuerna. Dessa intervjuer har transkriberats efteråt. Jag valde att skriva ner ordagrant det som sades under intervjun, men jag har inte noterat långa pauser eller stödjande ord om de var inte viktiga för kontexten. Efter avskrivning har jag läst igenom texterna några gånger för att inte förlora de små detaljerna som har stor vikt i undersökningen (Kvale & Brinkman, 2009). För att systematisera texten, har jag kategoriserat den i intervjumaterialet med hjälp av de teman som jag hade i min undersökning. Jag koncentrerade mig på intressanta liknelser och avvikelser från majoritetsuppfattningar, som jag hittade i texten. De markerade jag med olika färger för att lättare få en överblick i texten (Aspers, 2007). Det analyserade jag vidare med hjälp av organisations- och handlingsteorin och de teoretiska begrepp som dessa innefattar t.ex. som handlingsutrymme, yrkesroll/yrkesidentitet, människobehandlande organisationer. De teorierna och den tidigare forskningen använde jag som redskap att skapa förståelse av det empiriska material som jag samlade med hjälp av

intervjuerna. I analysdelen har jag använd mig av en hel del citat som jag tagit från intervjumaterialet, för att visa respondenternas ståndpunkter och illustrera mina slutsatser i studien. Jag har applicerat teoretiska utgångspunkter i form av teori och tidigare forskningen på mitt empiriska material, när jag analyserade samlingsdata.

3.6 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2007) utformade etiska forskningsprinciper för att ge ett underlag till forskarna i deras eget ansvar under arbetet med forskningen. Det är viktigt att utveckla metoder och förbättra kunskaper inom olika områden, när forskningen bedrivs i moderna samhället. Det som man tar hänsyn till är att individen som på ett eller annat sätt ingår i forskningen inte få utsättas för risker att bli kränkt, skadat eller förödmjukat.

Forskningskraven och individskyddskraven måste vägas mot varandra. (ibid.). När man skriver en uppsats och väljer att använda en eller annan metod för att samla material som ska analyseras, måste man göra etiska övervägningar för att blir korrekt i sitt arbete så mycket som möjligt. Man måste reflektera över etiska frågor som dyker upp i samband med skrivandet. May (2005:80) menar att:

”De som ingår i undersökning ska inte bara informeras om målet med forskningen och hur själva forskningsprocessen ska gå till utan också om vilka konsekvenser en offentlig publicering av forskningsresultaten kan tänkas leda till.”

De forskningsetiska principerna samlas i fyra huvudkrav på forskningen:

Det första kravet kallas för *informationskravet* och handlar om att forskaren ska informera de berörda om den aktuella studiens syfte. Av det kravet var det viktigt för mig att informera och skydda de som deltagit i min studie. Samtliga deltagare blev informerade om hur uppsatsen ska föreläggas i ett informationsbrev som var lämnad till dem innan intervjuerna blev genomförda. Intervjuerna börjades med kort redogörelse av vilket syfte jag hade med uppsatsen och hur det skulle gå till. Det andra kravet är *samtyckeskravet* och gäller deltagarnas självbestämmanderätt över sin medverkan i en studie. Inlämning av informationsbrev har gjorts med tanke på att få ett samtycke från samtliga personer innan intervjuerna påbörjades. Alla respondenterna har samtyckt till intervjuerna i min undersökning. Respondenterna fick veta att deltagandet i undersökningen är helt frivilligt och de har rätt när som helst avbryta sin medverkan i intervjun. Det tredje kravet på forskningen

är *konfidentialitetskravet* som handlar om att personerna i undersökningen får största möjlighet att vara konfidentiellt. Samlade informationen ska förvaras på ett så säkert sätt att andra obehöriga inte kan ta del av det.

Alla inblandade personer blev informerade att de blir anonyma i min uppsats av etiska skäl. Jag valde att använda benämningen "Kontaktman 1", "Kontaktman 2" osv., istället för deras riktiga namn. Jag har inte namngett deras arbetsplats, istället benämner jag den för "Kriminalvårdsanstalten". Med anledning av att respondenterna lämnade uppgifter som kan uppfattas som etiskt känsliga för deras fortsatta arbete inom kriminalvården, valde jag att avidentifiera dem helt. Jag hade förståelsen att det kan kännas obehagligt för respondenterna att påvisa eventuella motsättningar i sin synsätt på organisationens mål och handlande. Utifrån detta valde jag att avidentifiera respondenter och skapa tryggare förutsättningar för deras åsikter i frågan. Det sista fjärde kravet handlar om *nyttjandekravet* som råder att alla uppgifter insamlade om enskilda personer endast får användas för studiens ändamål. Respondenterna i min studie fick veta att insamlad information ska användas bara för att uppnå uppsatsens syfte och att informationen som de lämnar inte ska spridas vidare. Intervjumaterialet ska sparas tills examinationen är avklarad och förstörs därefter (ibid.). Respondenterna har vidare erbjudits att få ta del av uppsatsens resultat, som ska lämnas till dem personligt eller skickas till deras e-post.

Jag anser att jag har gjort allt för att uppfylla etiska krav enligt Vetenskapsrådets etiska principer (2007) i min uppsats, när det gäller att skydda mina respondenter från negativa konsekvenser som min undersökning kan tillföra.

4. Analys av det empiriska materialet

Analysen är uppdelad i tre teman. Det första temat handlar om kriminalvården som människobehandlande organisation och hur den påverkar kontaktmäns handlingsutrymme. Det andra temat behandlar kontaktmäns yrkesidentitet och yrkesroll. Det tredje temat handlar om hur kontaktmannarollen uppfattas utifrån de arbetsuppgifterna som kriminalvårdare har på anstalten.

4. 1 Kriminalvården som människobehandlande organisation

4.1.1 Organisationens mål och utformning

Kriminalvårdsanstalten är en statlig organisation som utför socialt arbete och kan definieras som människobehandlande organisation. Utifrån Hasenfeld (1983) kan kriminalvårdsanstalten klassificeras som en förändrande människobehandlande organisation, då den strävar efter att öka möjligheterna för klienterna att klara sig utan kriminalitet på utsidan. Respondenterna säger att de vill förändra klienternas beteende under verkställighetstiden. Kontaktman 2 och Kontaktman 4 utgår från kriminalvårdens vision "Bättre ut" när de beskriver sina arbetsuppgifter som kontaktmän på anstalten (Kriminalvården, 2007). Kontaktman 2 och Kontaktman 4 formulerar målet för sitt arbete på följande sätt:

Kontaktmannaskapet - den spelar stödjande roll för klienten, samtidigt är det möjligt för organisationen att erbjuda ett strukturerat stöd. Men främst är det en stödjande funktion, så klienten kan komma in i utvecklingsfasen, om de vill det (Kontaktman 2).

(...) jag skulle vara behjälplig här inne, för att de ska ha en bättre chans när de kommer ut på utsidan, (...) vi är här för att stödja, hjälpa och vara behjälpliga i kontakt med både Socialtjänsten och Frivården, samtal, och deras planering för frigivningen (Kontaktman 4).

Citaten stämmer väl med kriminalvårdens vision, och syftar på att kriminalvården ska arbeta brottsförebyggande. De ger även exemplet på att kriminalvården är en människobehandlande organisation som tar hand om sina klienter samtidigt som den representerar staten (Hasenfeld, 1983).

Respondenterna nämner vidare samarbete med andra myndigheter t.ex. Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen, Frivården som en del av sitt arbete. De beskriver samarbetet som, en nödvändighet vilken inte alltid fungerar som man förväntar sig. Förmodligen krävs det mer arbete för alla inblandade organisationer för att kunna samarbeta kring klienternas utslussåtgärder. Kontaktman 2 och 4 uttrycker det på följande sätt:

Sen svårigheter med kontaktmannaskapet, då man ska samverka med andra myndigheter och de myndigheterna inte har riktigt klart för sig hur kriminalvården fungerar. Det senaste jag blev besviken på är Arbetsförmedlingen. De kunde inte leverera det som de har speglat innan för klienten och för mig, och det tycker jag är dåligt (Kontaktman 2).

När vi har skrivit till Socialtjänsten, det är bra exempel, att man inte liksom accepterar att de säger: 'Nej' kanske, att man vill ha en motivering och helst en paragraf som säger att han inte få den hjälpen, då är det betydligt lättare att jobba med det, men att inte alltid kunna ta ett 'Nej' som ett 'Nej', det är inte bra (Kontaktman 3).

Detta påvisar att nuvarande samarbetet med berörda myndigheter har många brister. Det leder till att planeringen av klienternas liv efter villkorlig frigivning inte alltid når målet som kriminalvården har.

Det framkommer vidare att respondenterna saknar större inflytande i organisatoriska beslut som tas inom kriminalvården. De besluten som handlar om riktlinjer och organisationens mål uppfattas av Kontaktman 6 och Kontaktman 4 som omöjliga att förändra eller diskutera igenom på ett öppet forum:

(...) det är en stor organisation och det fattas väldigt många beslut om alla möjliga saker som jag inte har något att säga till om, det klart att man påverkas, alltså vi förväntas att bara göra saker vi bli tillsagda (Kontaktman 6).

(...) det är väldigt sällan som man har någonting som man kan vara med om och påverka ett beslut och det som vi ska gå igenom. Ja visst, det var bättre förr, nu har vi inte så mycket att säga till dem, det har man inte (Kontaktman 4).

De citaten visar att respondenterna inte känner sig delaktiga i beslutsfattande processen. Även Kriminalvårdstyrelsen (2000) har uppmärksammat att kontaktmän inte har några möjligheter att påverka beslut som tas av ledningen om deras arbetssituation. Då kontaktmän känner att de inte bli lyssnad på, försöker de förändra arbetssituationen på ett annat sätt. På frågan om man tar beslut som går emot policy svarar alla respondenterna positivt. De uppger olika orsaker till att bryta riktlinjerna: från att man anser att det är bäst för klienterna, till att man tycker att vissa regler inte bör existera, till att man inte vet själv att man ha brutit mot reglerna. Det som alla var överens om, är att det händer inte så mycket om man går sin egen väg. Utan man handlar istället utifrån de erfarenheterna som man har. Respondenterna hittar sina egna lösningar i olika situationer. De lösningarna stämmer inte alltid med organisationens förväntningar. Ändå har respondenterna vilja att agera i organisationens intresse (Svensson, 2013). Kontaktman 3 säger att:

Därför vi har väldigt dålig uppföljning av beslut på detta ställe. Man är väldigt snabb att ta beslut, men man är usel på att göra en uppföljning av det beslutet, och då blir det samma sak här, om jag tagit ett dåligt beslut, eller emot policy det är ingen som följer upp detta, ingen som säger till en om någonting (Kontaktman 3).

Som citatet ovan visar kan risken i den situationen vara att den lojaliteten som krävs hos kontaktmännen i sitt handlande mot organisationen tunnas ut, då kontaktmän inte involveras i beslutsfattande (Levin, 2013). Vad som är intressant att nämna är att flera av respondenterna berättar om dålig beslutsuppföljning inom kriminalvårdsanstalten. De beskriver vidare ett svagt och otydligt ledarskap som en av orsakerna till svårigheterna i beslutsfattande. Här ser man koppling till SEKO (2000) som i sitt handlingsprogram kommer fram till att starkt ledarskap kan vara en av lösningarna på dålig arbetsmiljö inom kriminalvården. Kontaktman 4 menar till exempel att:

(...) det är alldeles för många chefer, alldeles för många. Om de cheferna inte eniga där uppe, vad det är för signaler det blir för oss här på golvet. Det funkar inte. (...) så funkar inte styrningen uppifrån, så funkar inte den nere på golvet heller och de som känner av det, det är killarna, eller klienterna. Det är så tyvärr (Kontaktman 4).

Vad Kontaktman 4 uttrycker är att det finns en inbyggd konflikt mellan ledningen och personalen, när det gäller beslutsfattande processen. Man ser vidare hur implementering av rutiner varierar bland respondenterna. Kontaktmännen gör individuella anpassningar när det gäller varje enskild klient utifrån de specifika kunskaperna som kontaktmän har samt de resurserna som finns i organisationen (Lipsky, 1980). Det är möjligt på grund av det stora handlingsutrymme som de har i sin yrkesutövning.

4.1.2 Handlingsutrymme inom Kriminalvårdsanstalten

Varje organisation har yttre ramar som skapas utifrån de handlingskrafter som finns i organisationen. Personalen på kriminalvårdsanstalt har ett handlingsutrymme som formas av egna uppfattningar och styrs av lagar och föreskrifter (Svensson, et al. 2008). Det handlingsutrymme är ganska fritt när det gäller val av metoder som ska genomföra organisationens mål. Respondenterna är överens om att de själva kan planera sitt dagliga arbete, med ett varierande resultat. Däremot de är tveksamma om insatserna skulle bli genomförda i enlighet med de planerna som gjorts upp. Kontaktman 1 säger:

(...) jag kan planera dagen till ganska stor mån hur jag vill ha det, och hur jag lägger upp det, i alla fall i mitt kontaktmannaskap. Sedan så händer det alltid andra saker runt omkring, som man inte kan styra över, allt från tandläkare resan till problem i verkstaden, så de behöver extra personal. Men det huvudsakliga kontaktmannaarbetet kan du styra väl, för att då har du marginal och tid att planera och justera (Kontaktman 1).

Som citatet visar är det inte bara val av metoder som kontaktmannen upplever att hen kan välja. Det är också val av vilka insatser som man ska sätta in för varje enskild klient. De två respondenterna som har jobbat minst tid inom kriminalvården uppfattar emellertid det handlingsutrymme som finns i organisationen som svårt att hantera. Både kontaktman 1 och 6 upplever brist på erfarenhet och kunskap som mycket förvirrande:

(...) det handlar om att desto mer kunskaper man suger i sig för varje dag som man är här, desto mer lär man sig något nytt, då får man också större spelrum, större helhetsbild, (- - -) har du varit här i två år så känner man att man får lite koll på det som är inte statiskt, rätt så flyttande, (...) (Kontaktman 1).

(...) nu har jag varit här så pass länge att det börjar kännas att oftast vet jag vad jag ska göra, (- - -) i början, första halva året kändes som jag saknade allt, saknade erfarenhet, jag saknade kunskap, (...) (Kontaktman 6).

I respondenternas resonemang om sitt handlingsutrymme som ska hanteras utan en trygg kunskapsbas ser man paralleller med Lipsky (2010) som utvecklade diskussionen om gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme. Han menar att handlingsutrymme som inte alltid tillför bara fördelar i deras arbete. Respondenterna uppger att de har svårigheter att hantera detta handlingsutrymme på grund av otillräckliga kunskaper i kontaktmannaarbetet. Evans och Haris (2004) påpekar vikten av kompetens och professionella kunskaper när man pratar om bedömningar och tolkningar inom handlingsutrymme för socialarbetare. Genom att öka kunskapen kan kontaktmän förändra sitt objektiva handlingsutrymme. Det ser man exempelvis i deras möjligheter att skriva mer utförliga yttrande i utslussplaneringen (Aronsson, 1990).

Det som framkommer tydligt av intervjuerna är att oerfarna kontaktmän ofta vänder sig till mer erfarna kolleger och tar efter kollegernas sätt att lösa problemen. Kontaktman 6 säger:

"Ganska ofta, när jag inte vet hur jag ska göra, (...) så jag behöver liksom handledning (Kontaktman 6)."

Det visar att oerfarna kontaktmän saknar kontinuerligt handledning i sitt vardagliga arbete. Även att de skaffar handledningen på eget hand dvs. med hjälp av sina kolleger (Svensson, et al. 2008).

På frågan om när man tar hjälp av en kollega svarar de mer erfarna respondenterna, att de gör det främst för att få en annan synvinkel och åsikter på lösningen. Till skillnad från de som är nya uppger de respondenterna som har arbetat länge inom kriminalvårdsanstalt att de är säkra i besluten som de tar i sitt arbete. Samtidigt kan de tolkas som att de upplever att de befinner sig i lägsta nivån i organisationens hierarki. Kontaktman 4 menar att:

(...) då känner jag ibland, väldigt ofta, att man känner sig otillräcklig, att man inte hinner med, att man går härifrån och tänker: ' Det skulle man gjort, och det skulle man gjort.' Man räcker inte till, så känns det. Och det vill man inte, man vill alltså vara där för alla, men det går inte (Kontaktman 4).

Det citatet ger exempel på hur kontaktmannaarbete påverkas av ökat kravtryck uppifrån som leder till en otillräcklighetskänsla hos respondenterna. Vidare utpekas administrativt krav som ett av kraven som ökar otillräcklighetskänslan hos respondenter.

4.1.3 Administrativt krav inom Kriminalvårdsanstalten

De flesta respondenterna uttrycker att pappersarbetet och administrationen växer drastisk inom kriminalvården. De uppger att tidsresurser inte längre räcker till för att kunna utföra ett kvalitetsstarkt arbete med klienterna. De uttrycker att de är tvungna att lägga mer och mer resurser för att dokumentera alla händelser i klienternas vardag. Respondenterna beskriver hur relationen till klienten blir bristfällig på grund av allt fler administrativa krav från organisationen. Kontaktman 6 säger till exempel att dokumentation är viktigt, men det kräver extra resurser som man inte har:

(...) när vi har det här dokumentationskravet, ringer du telefonsamtal och sedan måste du åt en dator, pratar du med en klient, nästan oavsett vad du pratar med honom om måste du dokumentera det, hela, hela, hela tiden (- - -) det är lite mitt mål att om jag skulle bli sjuk och någon kollega ska

ta över efter mig då vill inte jag sätta denna person i skiten. Jag vill att det ska gå att gå in och läsa. Jag är lite kluven när det gäller dokumentationen, ofta frågar man: 'För vem man gör det.' Det blir världens största arkiv (Kontaktman 6).

Som citatet visar beskrivs kravet på dokumentation av respondenten som överflödigt och störande i det vardagliga klientarbetet. Den respondenten även uttrycker att dokumentationen utgör en strukturerad information som kan underlätta kontaktmannaarbetet. Det kan tolkas som att denna respondent upplever att dokumentationen har ett administrativt syfte och sorterar både behov och möjligheter för klienterna, samt kategoriserar informationen för lättare beslutsfattande (ibid.). De andra respondenterna anser däremot att det är framförallt beslutsfattandet som behöver mycket underlag och dokumentation. De uttrycker även att en del av dokumentationen hade kunnat slopas, om beslutsfattarna skulle vara närmare den vardagliga verksamheten:

(...) nu man förändrade organisationen så att flera beslut ska fattas på den andra nivå, (...) och det har fått konsekvenser att man måste dokumentera väldigt, väldigt mycket, för att överhuvudtaget hålla igång processen för de längre upp i systemet, (...) beslutsfattande har flyttats för långt bort upp i huset, det är inte bra (Kontaktman 2).

Kontaktman 2 beskriver ovan dokumentationskrav som en variant av organisationskontroll. Kontrollen uppstår på grund av svårigheter för beslutsfattare att ta beslut utan kunskaper om klienten i en enskild situation (Johansson, 1992). Det som respondenterna anser vidare som en form av organisationens kontroll är instruktionerna som ger riktlinjer för varje beslutsunderlag som skapas av kontaktmän. Det kallas för byråkratiskt makt enligt organisations teori (Johansson, 2007). Den kontrollen beskrivs som nödvändig och positiv av respondenterna. De uppger att riktlinjer underlättar deras vardag och utgör en trygg bas för beslutsfattande. Däremot saknar de uppföljning av besluten som kan ge respondenterna tydligt bekräftelse på deras insatser.

För att summera det: kontaktmännen strävar efter byråkratiidealet vilken skulle garantera att organisationen är rättvis och följer de uppsatta reglerna som finns. Den variationen av beslut som framkommer i organisationen ska inte påverka klienternas rättigheter, uttrycker respondenterna (Svensson, et al. 2008). I nuläget händer det emellertid ofta att både personal och klienter få olika beslut om samma saker, trots att vardagen dokumenteras noggrant.

Respondenterna menar att de breda variationerna av besluten skapar osäkerheten i deras yrkesroll.

4.2 Yrkesrollen

4.2.1 Yrkesidentitet

Yrkesidentiteten består av personliga erfarenheter och utvecklas utifrån den utbildningen och yrkeserfarenheten som varje organisationsmedarbetare har. Det som präglar kontaktmannskapet i kriminalvården är att man får arbeta som kontaktman från början av sin anställning inom kriminalvården. De flesta respondenterna har bara en gymnasial utbildning inom ett väldigt brett område. Alla respondenterna uppger att de har saknat kriminalvårdsutbildning i början av sin karriär. En av respondenterna har fortfarande ingen grundläggande kriminalvårdsutbildning. Kontaktman 6 beskriver att det var svårt att börja arbeta utan relevanta kunskaper:

(---) så nu är det inte lika påtagligt att jag saknar kunskap, men samtidigt jag saknar grundutbildning (...) nu ska jag gå KUVen och då hoppas jag att, liksom största hålen täpps igen (Kontaktman 6).

Brist på en grundläggande kriminalvårdsutbildning uppfattas av Kontaktman 6 som ett störande moment i utvecklingen av yrkesrollen. Den kunskapsbasen som i organisationsteorin ska vara grunden till yrkesrollsutveckling, erbjuds av kriminalvårdsorganisationen med stor fördröjning. Det leder till en ökning av osäkerheten, i synnerhet bland den nya personalen (Levin, 2013).

Det som förenar alla respondenterna i deras yrkesidentitet är att de ville arbeta med människor eller att de har arbetat med människor innan de kom till kriminalvården. Kontaktman 4 och 3 beskriver det så här:

Jag alltid jobbat med människor, det har jag alltid gjort, jag började jobba när jag var 17 år (...) om jag inte hade gillat att jobba med människor skulle jag inte varit här idag (...) (Kontaktman 4).

(...) man har jobbat på olika ställen, har träffat så mycket människor. Det betyder jättemycket att man är van att handskas med människor, det går inte komma från skolbänken och sätta sig in i (...) (Kontaktman 3).

Detta kan tolkas som att respondenternas personliga motiv för kontaktmannaarbetet var en vilja att arbeta med människor. Däremot för att yrkesrollen ska utvecklas krävs även integrering av de personliga egenskaperna med yrkeskunskaper (Svensson, et al. 2008). Kontaktman 3 har arbetat i kriminalvården ca.10 år och han säger om sin kontaktmannautbildning följande:

"Det var så länge sedan så man ha glömt det mesta, men man vidareutbildas efterhand, (...) (Kontaktman 3)."

Kontaktman 5 har arbetat inom kriminalvården i 11 år berättar om sin kontaktmannautbildning:

Nej, jag hade fått den på sådant sätt, när jag blev kontaktman så fick jag viss handledning av dåvarande klienthandläggare, det gick alltid att fråga den och så, (...) vi pratade då att jag skulle få lite en dag eller så men det blev aldrig av,(...) (Kontaktman 5).

Citaten ovan kan tolkas som att både Kontaktman 3 och Kontaktman 5 uppfattar kriminalvårdens utbildningsprocess som bristfällig och inte tillräcklig för yrkesrollsutveckling. Eftersom kontaktmän är professionella hjälpare använder de sig själva som ett instrument i arbetet med människor. Kontaktmän ska utvecklas hela tiden i sin profession utifrån de nya kunskaper som kommer in på området (Skau, 2001). Respondenterna är enade om vikten av både utbildningen och personliga uppfattningarna hos kriminalvårdarna. Kontaktmännen på kriminalvårdsanstalten vill utveckla sina kunskaper med hjälp av egna och andras yrkeserfarenheter för att kunna använda sitt handlingsutrymme på bästa sätt (ibid.).

4.2.2 Påverkan på handlingsutrymme utifrån yrkesroll/yrkesidentitet inom Kriminalvårdsanstalten

Respondenterna är ganska överens att under arbetsdagen finns vissa uppgifter som är bundna till säkerheten. De kan man inte styra själv. Resten av tiden kan kontaktmännen planera fritt. Kontaktman 1 menar till exempel:

Jag kan styra ganska mycket, men det som jag inte kan styra det är antal timmar man har här. Och ibland så är det andra saker som kommer i vägen, så ändras planer och då kan jag inte styra över det, (...) (Kontaktman 1).

Detta kan tolkas som att förutsättningarna varierar till hur mycket man kan styra i sitt arbete. Det beror på vilka arbetsuppgifter som man har i sin tjänst. De kontaktmän som primärt arbetar med kontaktmannaskapet och säkerheten under dagen har tidsbestämda uppgifter som de är bundna till. Kontaktman 6 uttrycker sig om sina arbetsuppgifter på följande sätt:

Ganska mycket, eftersom vi är frånplockade ganska många av de tidsbundna rutinerna, vi ska inte t.ex. vara på promenad eller gå stängselrunda och det med matsalsvakten. Det är egentligen de rutinerna som håller oss, och sedan då, om det fattas folk på bottnarna måste vi vara där, annars kan vi styra rätt mycket själva (Kontaktman 6).

Det kan tolkas att respondenterna som arbetar med andra arbetsuppgifter som t.ex. mottagningsteamet eller säkerhetshandläggare har möjligheten att spendera sin tid lite friare på de administrativa uppgifterna än kontaktmän som har kontaktmannaskapet som sin primära uppgift.

Det som alla respondenterna märker är att det finns en god vilja från kriminalvårdens sida att förbättra yrkesrollen, men det fattas resurser att genomföra det. Kontaktman 1 beskriver det:

(...) kriminalvården är ganska duktig på att planera i alla fall utbildningar, att man hela tiden ökar sin kunskapsnivå, sen så ibland faller de planerna av olika anledningar, så det blir inte som man planerade. (...) men man har i alla fall god intention att hela tiden utveckla sin personal (Kontaktman 1).

Utifrån citatet ovan kan man tolka det som Kontaktman 1 ser det som en brist av resursernas fördelning, när det gäller yrkesrollsutveckling. Då yrkesrollen förändras med tiden utifrån de erfarenheterna som tillkommer hos kontaktmän och de förändringarna som sker i organisationen (Svensson, et al. 2008).

Respondenterna uttrycker att organisationen skulle kunna förbättra sin kontinuitet vad gäller utbildningar och vidareutbildningar. Som det ser ut i nuläget vet respondenterna inte om de utbildningarna blir av. Det skapar onödiga förväntningar som lätt övergår till besvikelse och

irritation hos kontaktmän på organisationen, utifrån vad som kan tolkas från respondenternas utsagor. Den irritationen försvagar kontaktmännens yrkesidentitet som byggs på egna uppfattningar om sig själv och sin yrkesroll (ibid.).

Den yrkes- och livserfarenheten som respondenterna får under åren inom kriminalvården, gör dock samtidigt att de upplever större trygghet i sin yrkesroll. Deras handlingsutrymme blir en tillgång och respondenterna upplever att de trots allt kan göra ett bra arbete för sina klienter. Respondenterna uppger vidare att egna värderingar går samman med kriminalvårdens värderingar. Det leder till en stabilitet i yrkesrollen. Kontaktman 4 uttrycker det så här:

(--) min grundtanke i den här är att det är människor vi jobbar med. Jag känner mig väldigt säker idag när jag jobbar. Jag har fått lång erfarenhet utav Kriminalvården, så jag känner mig som sagt väldigt säker i det (Kontaktman 4).

Som citatet ovan visar det läggs ett stort ansvar på kontaktmän inom kriminalvården. Det ansvaret har respondenterna lättare att hantera, om de har yrkeslivserfarenhet. Risken finns att bristen på grundläggande kompetens, leder till ständigt behov av andras uttalande i frågan. Respondenterna upplever att det kan tillföra en osäkerhet i deras yrkesroll och fördröjer de insatser som klienterna behöver. Däremot om det finns en förståelse för sin osäkerhet, kan det bidra till ständiga reflektioner och ett aktivt ställningstagande i varje enskilt fall. Då leder det istället till en utveckling av yrkesrollen (Ponnert, 2013).

4.2.3 Klientrelationer

Respondenterna berättade även om sina dubbla roller inom kriminalvården (Linde och Svensson, 2013). De beskrev först att de inte upplever några större svårigheter att både representera organisationen och sig själv i sitt arbete. De uttryckte dock att nya medarbetare skulle vara uppmärksamma på sina rolluppfattningar. Kontaktman 1 säger:

(...) jag försöker ändå släppa mina egna värderingar i stort sätt helt, när jag går till jobbet. För då representerar jag inte mig själv, jag representerar kriminalvården. Då får jag stå för kriminalvårdens värderingar (...) (Kontaktman 1).

Kontaktman 1 menar att det är viktigt för kriminalvårdarna att representera organisationen och att lägga sitt privatliv åt sidan. Respondenterna beskrev samtidigt hur relationerna med klienterna har en inbyggd konflikt, då de utför både kontrollerande och behandlande uppgifter

i sin tjänsteutövning. (Svensson, et al. 2008). Alla kontaktmän beskrev att det är viktigt för behandlingsarbetet att ha en bra relation med sina klienter. Kontaktman 2 beskriver det:

Det varierar, målsättningen är att ha en professionell relation, jag brukar säga om man lyckas bra med kontaktmannaskapet, då har man en dialog (Kontaktman 2).

Det påvisar hur viktigt det är att ha en handlingsfrihet i det vardagliga kontaktmannaarbetet. Respondenterna uppfattar sina relationer med klienter som givande, men påpekar resursbristen som nackdel i sitt arbete. Kontaktman 5 beskriver det:

Det som jag kan säga är att kontaktmannaskapet har för lite tid, de joggade för att få en stund att sätta sig ner och dokumentera och fundera (- -) nu blir det ofta att en hel del klienter liksom det körs samma på de, men kanske ibland skulle man verkligen stannat upp och tänka efter (...) så man sätter rätt insats (...) (Kontaktman 5).

Citaten ovan exemplifierar att respondenterna känner att de inte har tillräcklig tid för att utföra sitt återfallsförebyggande arbete. Organisationen prioriterar säkerhetsuppgifter framför behandling. Även flera studier i kriminalvården påvisar att säkerhetsarbete kräver för mycket tid från behandlingsarbete och att resurserna inte är tillräckliga för de uppgifterna som finns i organisationen (Börnfelt, P-O., 2006).

4.3 Kontaktmannarollen inom Kriminalvården

4.3.1. Resurser inom Kriminalvården

Kriminalvården som är en människobehandlande organisation har begränsade resurser till sitt förfogande för att uppnå fastställda mål (Hasenfeld, 1983). Respondenterna beskrev tidsbristen att utföra arbetsuppgifter som ett av de största hindren för deras yrkesutövande. Kontaktman 4 säger att:

" (...) man känner att man inte riktigt har den tiden man skulle behöva ha, med var och en (Kontaktman 4)."

Respondentens svar kan tolkas som att kriminalvården inte lägger tillräckliga resurser på kontaktmannaarbetet, varken vad gäller tid eller bemanning. För att kontaktmannaskapet ska fungera i praktiken måste arbetsledarna på mellannivå, ha förståelse för kontaktmännens

behov samt respekt till deras arbetsuppgifter. Utan den förståelsen finns risk att kontaktmannaskapet inte kan uppnå målet som organisationen satt upp. I detta fall kan det leda till att återfallsförebyggande arbete inom kriminalvårdsanstalten inte ger de resultat som förväntas (Crafoord, 1991). De flesta respondenterna i den här studien, uttryckte även att de behöver färre klienter och mer tid för att kunna utföra ett bra arbete. Kontaktman 6 och Kontaktman 1 formulerar det:

(...) jag upplever att vi har för lite tid för vårt kontaktmannaarbete, (...) så blir det ibland att det är svårt att hinna med, (...) när man har en specifik uppgift då tar man sig tid till den, men det här vardagliga, att bara: ' Hur mår du? Hur tänker du? Hur går det med din programverksamhet?' det är väldigt svårt att ha tid till (...) (Kontaktman 6).

Jag skulle vilja haft färre klienter och lägga mer tid per klient, för vissa klienter kräver inte mycket tid och i vissa fall har du flera klienter som kräver mycket tid, då har du svårt att hinna med dem(...) (Kontaktman 1).

Kontaktmännens svar belyser de otillräckliga resurser inom kriminalvårdsorganisationen framförallt inom återfallsförebyggande arbetet. Kontaktman 6 upplever även den fysiska miljön på anstalten som en bristande resurs inom kriminalvården:

Det kanske låter fånigt men det finns en praktisk sak på den här anstalten, som försvårar vårt arbete enormt och det är när man jobbar på A- botten, där vi har de flesta klienterna, så har man ingenstans att sitta och föra sitt kontaktmannaarbete (---) (Kontaktman 6).

Utifrån de här citaten kan man utläsa att organisationen har olika sorts resurser. Det kan vara både materiella resurser och resurser av personal och kunskaper (Weber, 1983).

Respondenterna upplever att resurserna i kriminalvården inte räcker för alla arbetsuppgifterna. Det gör att kontaktmannaskapet inte prioriteras lika mycket, när det gäller resursfördelningen. Det leder till att kontaktmannarollen försvagas i organisationen (SEKO, 2000).

4.3.2 Splittringen i kriminalvårdsrollen

Utifrån intervjuerna ser man tydligt att de olika arbetsuppgifterna är kopplade till de två rollerna som kriminalvårdare har (Linde och Svensson, 2013). Den första rollen är kontaktmannarollen där arbetsuppgifterna främst består av behandling och rehabilitering av klienterna. Den andra rollen är kriminalvårdsrollen som präglas av säkerhetsuppgifter, dagliga

rutiner och förtroendeuppdrag. Respondenterna upplever att de ha svårt att hinna med dubbla roller i sin yrkesutövning. Det ställs stora krav på säkerhetsuppgifterna inom kriminalvården, samtidigt som rehabiliteringsrollen kräver både tid och engagemang från personalen. En slutsats som kan dras utifrån detta är att det pågår en splittring inom kriminalvården, eftersom personalen inte klarar av att hantera de dubbla rollerna.

På frågan om vilka uppgifter de har som kontaktmän, svarade alla respondenterna utom en att klientrelationer och planering för villkorlig frigivning var deras primära uppgifter.

Kontaktman 4 formulerar det på följande sätt:

Det är att vara behjälplig med det som klienten behöver inför frigivning och planering om det ska vara någon vårdvistelse eller något annat utsluss. Det är min skyldighet att vara behjälplig i detta här och planera anstaltsvistelse och efter VF i den mån det går och de själva vill (Kontaktman 4).

Däremot Kontaktman 3 kunde inte urskilja några speciella arbetsuppgifter för kontaktmannaskapet:

Som kontaktman har jag ju inga speciella arbetsuppgifter egentligen, utan det blandas upp med alla andra arbetsuppgifter. Så det är inte punktat med några speciella arbetsuppgifter (Kontaktman 3).

Det som man utläser av citaten är att de flesta respondenter definierade kontaktmannarollen inom kriminalvården, utifrån definitionen som Kriminalvårdsstyrelsen ger i sina föreskrifter (Kriminalvårdsstyrelsen, 2000). Den beskriver kontaktmannarollen som en arbetsordning inom kriminalvården, som präglas av kontaktmännens personliga ansvar för flera klienter. Kontaktmännen förväntas att ha löpande kontakt med sina klienter och även skapa en säker miljö på anstalten. Att alla respondenterna inte vet vad som ingår i kontaktmannaskapet är ett exempel på en otydlighet som kan förekomma i arbetsordningen i människobehandlande organisationen. Den otydligheten kan ge en oklarhet och en osäkerhet i yrkesrollen (Holmberg, 2010).

På frågan om vilka arbetsuppgifter de har som kriminalvårdare, svarade alla respondenterna nästan likadant. Fokus i deras arbete som kriminalvårdare ligger på dagliga rutiner och säkerhetsuppgifter som finns på anstalten. Kontaktman 4 menar att:

Det är springa och öppna brev med intagna, det är att vi ska stå matvakt. Vi ska vara på promenader och vi ska gå stängselronder, allt sådant. Springa med klienter till sjukvården osv. (Kontaktman 4).

Utifrån citatet kan man tolka det som att kontaktmannarollen splittras av obalans mellan de dagliga arbetsuppgifter som är strängt reglerade och de behandlingsuppgifter som är väldigt otydligt formulerade (SEKO, 2006).

Det har också kommit fram att alla respondenter har flera sidouppdrag som inte har någon avsett tid varken i deras schema eller i deras tjänstgöring. Kontaktman 6 säger att:

Det är mina förtroendeuppdrag, jag är brandskyddsombud, anläggningsskötare för brandlarmet, jag vikarierar för IT samordnare, jag ska hjälpa till med nycklar, larm, radioapparater (...) och så har jag besöksbokningen (Kontaktman 6).

I detta resonemang ser man paralleller där tidigare studier inom kriminalvården kommer till slutsatsen att säkerhetsuppgifterna och andra organisationsuppgifter tar alldeles för mycket plats i det vardagliga kontaktmannarbetet (Nylander, 2006).

Alla respondenterna utom en är eniga i sina uppfattningar om att man måste skilja kontaktmannarollen från kriminalvårdsrollen om man vill uppnå behandlingsmålet inom kriminalvården (Schaufeli och Peeters, 2000). Kontaktman 3 uttrycker det:

Jag tycker att man skulle renodla kontaktmannskapet, då tror jag att man får bättre kvalitet på det. Om man skulle ha ex antal vårdare som håller på bara med kontaktmannskapet, då har man fått bättre kvalitet på allting, absolut.(...) (Kontaktman3).

Det kan man tolka som att respondenten anser att kontaktmannarollen utvecklas mer om den blir fristående från säkerhetsuppgifterna på anstalten. Respondenterna uttrycker att den separationen gynnar både kontaktmannarollen och relationen med klienterna. De flesta av respondenterna framför att det krävs mycket tids- och personalresurser för att uppnå behandlingsmålet. Det är oftast personalrelationen med klienterna som avgör hur bra insatserna blir (Hasenfeld, 1983).

Däremot Kontaktman 2 var inte positiv till den förändringen i yrkesrollen. Den menar att konsekvenserna av den separationen kan leda till att arbetsvillkor för hela personalgruppen försämras:

Den allra viktigaste frågan för oss som jobbar inom kriminalvården, att man inte överger den breda yrkesrollen som vårdare. Ju mer man smalnar in den, desto mer man specialiserar den, då blir det flera människor som jobbar på dagtid, då blir det färre som ska dela på kvällsarbete eller helgarbete och då blir det inte ett attraktivt yrke på lång sikt. Jag tror inte att kriminalvården är beredd att skaffa fram de resurserna som behövs (...) (Kontaktman 2).

Att respondenterna inte är eniga i frågan om specialisering påvisar att ökat tryck på kontaktmannarollen kan skapa svårigheter i framtiden att hålla personalgruppen samman. De flesta respondenter har föreslagit ändå genomförandet av en specialisering av kontaktmannarollen. På det viset vill de frigöra resurser som krävs för att uppnå målet. Bildandet av en speciell enhet med egen formulering av arbetsuppgifter och egna resurser, kan vara nödvändigt i kriminalvårdsorganisation som har för omfattande ansvar och uppgifter (Crafoord, 1991).

5. Slutsatser och diskussion

Syftet med den studien har varit att förstå kontaktmäns syn på sin egen yrkesroll/yrkesidentitet, och det enskilda handlingsutrymmet inom en Kriminalvårdsanstalt som organisation. För att uppnå syftet ställde jag tre frågor: 1. Hur påverkar kriminalvårdsorganisationen det individuella kontaktmannaskapet och dess handlingsutrymme utifrån ett professionellt perspektiv? 2. Hur uppfattar kontaktmän sin yrkesroll och yrkesidentitet? 3. Vilka hinder och möjligheter finns i kontaktmannaskapet inom kriminalvårdsanstalten? Jag valde att använda kvalitativa semistrukturerade intervjuer i min studie för att samla det empiriska materialet. Jag genomförde sex intervjuer av kontaktmän på en kriminalvårdsanstalt. Det som jag har kommit fram till är att kontaktmannaskapet är en viktig del av kriminalvårdsarbetet. Det är mycket krävande både resursmässigt och utrymmesmässigt. Säkerhetsuppgifterna tar för mycket tid från kontaktmannaarbetet. Detta leder till en splittring i arbetsgruppen och i organisationen, då vissa av personalen vill ha specialiseringen av kontaktmannarollen.

Min studie visar även att kontaktmän har ett stort handlingsutrymme i sitt arbete. Å ena sidan gör handlingsutrymme möjligt att hitta individuella lösningar på klienternas problem, och å andra sidan leder det till osäkerhet i deras yrkesroll, då kunskapsbasen inte är tillräcklig. Det föreligger en viss osäkerhet i kontaktmännens beslutsfattande. Även föreligger en viss osäkerhet i kontaktmännens möjlighet att agera mellan reglerna utifrån sina egna bedömningar (Evans och Harris, 2004).

Av resultatet framgår att kontaktmän på kriminalvårdsanstalt definierar sina arbetsuppgifter utifrån organisationens mål och visionen. De är överens om att ett övergripande mål för kontaktmannskapet är återfallsförebyggande arbete med klienterna och deras återanpassning till samhället (Kriminalvården, 2007). Det som kan uppfattas som problematiskt är att vissa av kontaktmän tycker att målsättningen för deras vardagliga arbete är ganska otydligt. Det kan leda till oklarheter angående vilka uppgifter som bör prioriteras under dagen.

Det kommer fram att de erfarna kontaktmännen hittar ofta sina egna lösningar på problemen i saknaden av en tydlig reglering i frågan. Dessa lösningar stämmer inte alltid med organisationens förväntningar. Däremot har respondenterna en vilja att agera i organisationens intresse (Svensson, 2013). Den byråkratiska makt som finns i organisationen uppfattas av respondenterna som svag och rörig. Det finns inte enhetlighet i beslutsfattandet och det saknas både tydlighet i rutiner och uppföljning av rutiner i organisationen.

Eftersom syftet med min uppsats har varit att ta fram kontaktmäns syn på problemet, har jag inte tagit hänsyn till mellanledningens och ledningens syn i frågan. Det kan utgöra vissa begränsningar i de slutsatserna som jag har kommit fram till, då de enbart representerar kontaktmännens synvinkel.

Alla respondenter har förutsättningar att bli professionella i sin yrkesroll som kontaktmän. De använder sig själva, sina erfarenheter och sin empati för att hjälpa klienterna (Skau, 2001). Studien visade att kontaktmännen har svårigheter att utveckla sin yrkesroll och sin yrkesidentitet inom kriminalvården. Respondenterna lyfte fram att de saknar en enhetlig kunskapsbas inom kriminalvården. De tycker att de inte har tillräcklig utbildning och vidareutbildning för att kunna hantera sin handlingsfrihet effektivt i yrkesutövningen (Skau, 2001). Den grundutbildningen som kriminalvården har, är inte tillräcklig för nya medarbetare och det dröjer alldeles för lång tid innan de nyanställda får den (Kriminalvårdsstyrelsen,

2000). Studien har visat att viljan att utbilda sin personal finns inom kriminalvården, men den fungerar inte alltid av olika praktiska skäl, t.ex. personalbrist, tidsbrist eller resursbrist. Det framgår även i tidigare studier inom kriminalvården (Kriminalvårdsstyrelsen, 2000, Nylander, 2006, SEKO, 2006). Om man tittar utifrån ett tidsperspektiv kan man ifrågasätta, om den viljan är så stark som det borde vara. Då det inte har skett några förändringar sedan kriminalvården utgav en rapport år 2000. Rapporten har innehållit liknande resultat som jag har kommit fram i min studie.

Jag fann i studien att kontaktmännens främsta redskap är deras livs- och yrkeserfarenhet. Respondenterna är överens om att man bli säkrare i sin yrkesroll och man kan använda sitt handlingsutrymme på ett effektivare och mer professionellt sätt, när man har arbetat ett antal år inom kriminalvården. I litteraturen betonar man yrkesrollens komplexitet som består av organisationens uppdrag, professionella förväntningar, klienternas behov och personliga erfarenheter (Svensson, Johnsson och Laanemets, 2008). I Kriminalvårdsorganisationen ser man att personalens erfarenheter styr över den professionella delen i kontaktmannaskapet. Det kan vara en intressant fråga som det behövs mer forskning om.

Om man ser tillbaka historiskt, infördes kontaktmannaskapet för att utveckla ett mer humant och effektivt sätt att arbeta med klienterna inom kriminalvården. Kriminalvårdsrollen förändrades från att personalen hade en tillsynsfunktion till att de blev kontaktmän med behandlings- och rehabiliteringsuppdrag. Det är viktigt för kriminalvårdsorganisationen att komma ihåg vilken stor roll kontaktmannaskapet spelar i det återfallsförebyggande arbete som kriminalvården har i sitt uppdrag. De möjligheterna som skapas i varje enskilt möte med klienten, får inte hindras av organisatoriska glapp och strukturella brister som råder inom kriminalvården i nuläget (Hjelm 2002, P-O Börnfelt, 2006).

Undersökning visar att respondenterna tycker att kriminalvården ger dubbla budskap till sin personal. Å ena sidan betonar man vikten av kontaktmannaskapet inom kriminalvården och å andra sidan minskar man resurserna för att utföra detta arbete (Kriminalvården, 2007, Regleringsbrev, 2014, 1:11). Vidare forskning kan ge mer kunskap om detta dilemma och visa om specialiseringen av kontaktmannarollen skulle kunna ge ett bättre resultat i kriminalvårdsarbetet. De flesta kontaktmän på anstalten är positiva till en specialisering av kontaktmannaskapet, då de kan frigöras från säkerhetsuppgifter och få mer tid och resurser till

sina kontaktmannauppgifter. Den specialiseringen kan tolkas som en möjlighet i att vidareutveckla kontaktmannarollen och förbättra den nära kontakten till klienterna (Crafoord, 1991). Alla kontaktmän i studien var dock inte positiva till specialiseringen. En respondent var emot en rollsuppdelning inom kriminalvården. Den respondenten menade att separationen av kontaktmannarollen från kriminalvårdsrollen kan leda till försämrade arbetsvillkor för hela arbetsgruppen. Då min studie enbart omfattar sex respondenter, går det inte att dra några generella slutsatser hur personalgruppen i helhet ställer sig till frågan om rollspecialisering inom kriminalvårdsanstalten. Studien kan ändå ge en inblick i hur kontaktmän ser på frågan.

Ett förslag på vidare forskning kan vara att man undersöker behovet av specialiseringen inom kriminalvården. Det skulle även vara intressant att i en större utvärderande undersökning gå igenom den kunskapsbas som personalen inom kriminalvården har, med tanke på att den första kriminalvårdsutbildningen uppfattas som icke tillräcklig. Ytterligare kunde man undersöka möjligheter till förändring och behov inom kriminalvårdsutbildningarna, med hjälp av en kvantitativ studie kombinerad med kvalitativa intervjuer som uppföljning.

Det skulle dessutom vara vetenskapligt intressant att genomföra kvalitativa eller kvantitativa studie ur ett genusperspektiv med utgångspunkten i kontaktmannskapet inom kriminalvården. Finns det några skillnader mellan kvinnliga och manliga kontaktmän? Slutligen kan det vara intressant att se genusperspektivet i kontaktmannskapet utifrån klienternas syn.

6. Referenslista

Ahrne, G. (2004). "Meningen med föreningen." i: Boström, M. och Forsell, A. (red). (2004). *Den organiserade frivilligheten*. Malmö: Liber.

Allen, F. A. (1981). "The Decline of the Rehabilitative Ideal. Penal Policy and Social Purpose." i: Nilsson, R. (2013). *Från cellfängelse till beteendeterapi. Fängelse, kriminalpolitik och vetande 1930-1980*. Århus, Danmark: Scandinavian Book.

Aronsson, G., Berling, H. (red.). (1990). *Handling och handlingsutrymme*. Författarna och studentlitteratur, Lund

Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder. Att förstå och förklara samtidigt*. Malmö: Liber AB.

Billquist, L., Skärner, A. (2009). *En påtvingat relation - kontaktmannaskapets utövande och villkor inom LVM- vården*. SiS. Forskningsrapport nr. 4. Stockholm: Edita.

Berglind, H. (1995). *Handlingsteori och mänskliga relationer*. Borås: Natur och Kultur.

Björkgren, P. (1999). *Kontaktmannaskap - en betraktelse*. Göteborg: Göteborgs universitet. Institution för socialt arbete.

Börnfeldt, P-O. (2006). *Utvärdering inom Kriminalvården kontaktmannens arbetsuppgifter vid behandlingsanstalterna Högsbo och Sagsjön*. Göteborg: Göteborgs universitet.

Crafoord, C. (1991). *Utvecklande förtrolighet. Tankar om kontaktmannaskap*. Lund: Natur och Kultur.

Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. översättning av Bo och Ethel Kärnekull. Malmö: Gleerups utbildningar.

Elvingsson, E. (1997). *Kontaktmannaskap i kriminalvården. Grundnorm för kontaktmannaskapet och kontaktmannautbildning*. Norrköping: Kriminalvårdstyrelsen.

Evans, T. & Harris, J. (2004). Street- level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34, 6, 871-895.

Falk, H., Gustavsson, L., Richt, B. (2001). *Kontaktmannaskap en väg till bättre äldrevård*. Stockholm: Liber AB.

Fook, J. (2002). "Social work. Critical theory and practice." i: Svensson, K., Johansson, E., Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Hasenfeld, Y. (1983). "Human Service Organization." i: Svensson, K., Johansson, E., Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Hertzberg, F. (2003:7). *Gräsrotsbyråkrati och normativ svenskhet. Hur arbetsförmedlare förstår en etniskt segregerad arbetsmarknad*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet & författare.

Holmberg, R. (2010). "Organisationsperspektiv på implementering av brotts- och missbruksrelaterade program." i: Berman, A.H. & Farbring, C.Å. (red.). (2010). *Kriminalvård i praktiken*. Lund: Författarna och Studentlitteratur.

Johansson, R. (1992). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Arkiv avhandlingsserie 39. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, S. (2003). *Socialtjänsten som organisation, en forsknings översikt*. Socialstyrelse, Linköping: Linköpings Tryckeri AB.

Kjörstad, M. (2005). Between professional ethics and bureaucratic rationality: the challenging position of social workers who are faced with a workfare policy. *European Journal of Social Work*, 8, 4, 381-398

Kriminalvårdsstyrelsen. (2000). *Kontaktmannaskap: en beskrivning av utvecklingen av kontaktmannaskap inom kriminalvården åren 1994-1999 : rapport framtagen av en partsammansatt arbetsgrupp*. Norrköping: Kriminalvårdsstyrelsen.

Kriminalvården, (2007). "Bättre ut" Kriminalvårdens vision och värdegrund. Norrköping.

Kvale, S. & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Körner, S., Wahlgren, L. (2005). *Statistiska metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Linde, S. & Svensson, K. (red.) (2013). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Författarna och Liber AB.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. USA: Russel Sage Foundation.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual- in public services*. USA: Russel Sage Foundation.

Levin, C. (2013). "Socialt arbete som moralisk praktik." i: Linde, S. & Svensson, K. (red.) (2013). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Författarna och Liber AB.

May, R. (2005). *Den omätbara människan. Om människosynen i existentiell psykologi och terapi*. Stockholm: Natur & Kultur.

Merton, R. K. (1957). "Social theory and social structure." i: Svensson, K., Johansson, E., Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Nilsson, R. (2013). *Från cellfängelse till beteendeterapi. Fängelse, kriminalpolitik och vetande 1930-1980*. Århus, Danmark: Scandinavian Book.

Nylander, P. Å. (2006). *Kriminalvårdarens vardagsarbete - handlingar, emotioner och föreställningar. En intervjustudie med vårdare vid svenska anstalter*. Örebro: Örebro universitet, Kriminalvårdsstyrelse, rapport nr 21.

Petersson Hjelm, A-C. (2002). *Fängelset som välfärdsbygge. Tre studier om behandlingstanken i svensk fångvård*. Uppsala: Universitetsstryckeriet.

Ponnert, L. (2013). "Osäkerhet - ett nödvändigt uttryck för professionalitet eller ett tecken på okunskap?" i: Linde, S. & Svensson, K. (red.) (2013). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Författarna och Liber AB.

Schaufeli, W. B. & Peeters, C.W. (2000). "Job stress and burnout among correctional officers: a literature review." i: Holmberg, R. (2010). "Organisationsperspektiv på implementering av brotts- och missbruksrelaterade program." i: Berman, A.H. & Farbring, C.Å. (red.). (2010). *Kriminalvård i praktiken*. Lund: Författarna och Studentlitteratur.

SEKO, (2006:11). Att arbeta inom kriminalvården en handlings program från SEKO. Stockholm: SEKO.

Skau, G. M. (2001). *Mellan Makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

Svensson, K., Johansson, E., Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Svensson, K., Persson, A. (2010:181). *Verkställighetsplanering i praktiken och retorik*. Norrköping: Kriminalvårdens utvecklingsenhet.

Svensson, K. (2013). "Varför fungerar det? Om betydelsen av förväntningar, institutioner och aktörer." i: Linde, S. & Svensson, K. (red.) (2013). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Författarna och Liber AB.

Vetenskapsrådet, (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tryck: Elanders Gotab.

Weber, M. (1983). Ekonomi och samhälle. Förståelsesociologins grunder. Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper. i: Svensson, K., Johansson, E., Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

www.kriminalvarden.se (2014).

Offentliga tryck

Bodström, T. (2000). Riksdagens svar på skriftlig fråga 2000/01:563 om ordningen inom Kriminalvården. Stockholm: Riksdagen. <http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Fragor-och-anmalningar/Svar-pa-skriftliga-fragor/ordningen-inom-kriminalvarden_GO12563/> (2014-12-10).

KVAF, (Ao), 2011:3. Kriminalvårdens administrativa föreskrifter. Arbetsordning för Kriminalvården. < www.kriminalvarden.se> (2014-12-10).

KVFS, 2007:1. Kriminalvårdens föreskrifter och allmänna råd för behandlingen i häkte. Elisabeth Lager. < www.yumpu.com/sv/document/view/20315009/kvfs-20071-kriminalvarden/5> (2014-12-10).

Regleringsbrev för budgetåret 2014, 1:11. Kriminalvården. Regeringen. Stockholm: Justitiedepartementet. <<http://www.esv.se/Verktyg--stod/Statsliggaren/Regleringsbrev/?RBID=15755>> (2015-01-20).

SOU, 1971:74. Kriminalvård i anstalt. Betänkande angivet av kommittén för anstaltsbehandling inom kriminalvården. Stockholm: Justitiedepartementet. < weburn.kb.se/metadata/155/SOU_21155.htm> (2015-01-21).

SOU, 1972:64. Kriminalvård. Betänkande angivet av kriminalvårdsberedningen, Stockholm: Justitiedepartementet.< weburn.kb.se/metadata/441/SOU_7257441.htm> (2015-01-21).

7. Bilagor

Bilaga 1: Introduktionsbrev



LUNDS UNIVERSITET

Introduktionsbrev

Halmstad 2014-10-01

Jag heter Anna Eriksson och jag ska skriva min C- uppsats vid Socialhögskolan - Lunds universitet. Min studie handlar om kontaktmannaskapet inom Kriminalvården och de möjligheter och svårigheter som kan uppstå i det dagliga arbetet med klienterna.

Jag tror att ni kan bidra med värdefull information och jag ser fram emot att få möjligheten att intervjua er som jobbar dagligen med kontaktmannaskap på kriminalvårdsanstalten.

Deltagandet i studien är helt frivilligt. Intervjuerna beräknas ta en timme, och om samtycke ges, kommer vårt samtal att spelas in på en ljudfil som förstörs då arbetet har examinerats.

De uppgifter som samlas in genom intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt och informationen kommer att hanteras varsamt. Jag har valt att avidentifiera alla personer som ska ingå i intervjuerna, samt vilken arbetsplats de arbetar på. Ni kommer självklart att få ta del av sammanställningen, som jag antingen lämnar till anstalten eller skickar till era e-postadresser när uppsatsen är klar.

Min handledare på Socialhögskolan heter Gabriella Scaramuzzino.

E-post: x

Om något är oklart, så får ni gärna ringa mig på telefonnummer: x
eller skicka e-post på: x

Med vänliga hälsningar Anna Eriksson

Bilaga 2: Intervjuguide



LUNDS UNIVERSITET

Intervjuguide

Intervjun inleds med presentation av mig, var jag kommer ifrån och vilken syfte jag har med min uppsats, samt ta upp etiska frågor angående anonymitet och bandinspelning av intervju.

Bakgrund

Vilken bakgrund har du i yrkeslivet?

Hur länge har du jobbat inom Kriminalvården? Var?

Hur längre har du jobbat som kontaktman på Kriminalvårdsanstalt?

Vilken utbildning har du?

Har du fått kontaktmannautbildningen inom kriminalvården? Hur upplever du den?

Hur många klienter har du i snitt per år?

Kontaktmannaskapet

Hur definierar du kontaktmannaskapet inom kriminalvården?

Om du får berätta fritt: vilka tankar har du om ditt kontaktmannaarbete?

Vilka relationer har du med dina klienter? Berätta fritt och motivera.

Vad saknar du i ditt kontaktmannaskap?

Handlingsutrymme

Hur ser en dag ut på jobbet? Vilka uppgifter har du som kontaktman på anstalten? Vilka andra uppgifter har du som kriminalvårdare på anstalten?

Hur mycket kan du själv styra i ditt arbete? På vilket sätt?

Vad skulle du vilja ändra i ditt kontaktmannaarbete?

Vad gör du om du stöter på ett problem? Kan du ge exempel på en sådan situation?

Hur löste du det då?

När tar du hjälp av en kollega? Kan du ge exempel?

När går du till chefen? Kan du ge exempel på en sådan situation?

Händer det att du ibland tar beslut som du vet är emot policyn? Vad hände då? Varför?

Hur mycket kan du påverka vilka beslut som tas? Har det förändrats under tiden som du ha jobbat på anstalten?

Yrkesrollen

Hur påverkar organisationen inom kriminalvårdsanstalten dig och din yrkesroll?

Hur upplever du att faktorer som egna värderingar och erfarenheter påverkar dig i din yrkesroll?

Hur känner du att din tidigare utbildning påverkar dig i din yrkesroll?

Avslutning

Är det någonting som du vill tillägga, som jag missat att ta upp?