



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# ”Konflikter... skitjobbigt”

---

En kvalitativ uppsats om konflikter och konflikthantering på en kvinnoanstalt

Socionomprogrammet

**C-uppsats**

Författare: Helen Liberg, Camilla Lindström och Hanna Ternström

Handledare: Harriet Yng

## Abstract

**Titel:** "Konflikter ... skitjobbigt" – En kvalitativ uppsats om konflikter och konflikthantering på en kvinnoanstalt.

**Författare:** Helen Liberg, Camilla Lindström och Hanna Ternström

**Nyckelord:** Konflikter, konflikthantering, kvinnoanstalt

Vår uppsats är en kvalitativ studie vars syfte är att belysa konfliktsituationer och hur dessa hanteras på den slutna avdelningen på Sagsjöanstalten. Då kriminalvårdens klienter har en begränsad möjlighet att dra sig undan och vara privata och inte har möjlighet att ta kontakt och kommunicera fritt med omvärlden tror vi att dessa speciella omständigheter kan göra det svårare att hantera konfliktsituationer samt att fler konfliktfyllda situationer kan uppstå.

Att hantera konflikter tillhör vardagen då konflikter uppstår i allt mänskligt samspel. Hanterar man konflikter på ett konstruktivt sätt kan detta fungera stärkande för individen då man bygger sin självkänsla. Utvecklas konflikten däremot till en destruktiv konflikt kan individen uppfatta det som ett personligt nederlag och det leder oftast till ett negativt handlande.

Studien bygger på 10 intervjuer som är utförda på klienter och personal. Urvalskriterierna var att informanterna skulle vara inskrivna, ha varit inskrivna eller att de arbetar på Sagsjöanstaltens slutna avdelning. För att få svar på våra frågeställningar använde vi en halvstrukturerad frågeguide som skilde sig något beroende på om vi intervjuade klient, vårdare eller säkerhetsansvarig.

Resultatet vi har fått fram är att det finns få konflikter på den slutna avdelningen, vilket beror på ett bra förebyggande arbete från personalens sida och även att klienterna i sitt förhållningssätt gentemot klienter och personal själva "arbetar" förebyggande. Samtidigt uppkom även att flera av de klienter vi intervjuat upplever konflikter som jobbiga vilket vi tror bidrar till att de även agerar undvikande i konfliktsituationer. Detta undvikande sätt att hantera konflikter kan ha en negativ inverkan på deras förutsättningar att hantera konflikter när de blir fria. Om klienterna får lära sig att möta konflikterna när de uppstår och hantera dem på ett konstruktivt sätt, får de bättre förutsättningar att klara av dem när de kommer ut från anstalten. Det anser vi är en väldigt viktig del i behandlingen, då Sagsjöanstalten är en behandlingsanstalt.

De teoretiska perspektiv vi valt för vår analys är socialpsykologiskt perspektiv med fokus på roller, kommunikation och samspel.

## Förord

Tack till alla som bidragit till denna uppsats, framförallt klienter och personal på anstalten Sagsjön som har delat med sig av sina kunskaper, erfarenheter och sin tid samt givit oss tillträde till själva anstalten. Vi vill även tacka Harriet, vår handledare, som med sin kunskap och positiva anda gett oss hopp om att få ihop vår uppsats.

Camilla, Hanna och Helen

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1 BAKGRUND OCH PROBLEMFORMULERING .....	1
<b>2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....</b>	<b>2</b>
<b>3 BAKGRUND .....</b>	<b>2</b>
3.1 BESKRIVNING AV ARENAN DÄR SAMSPelet ÄGER RUM.....	2
3.1.1 <i>Kvinnor och kriminalvård.....</i>	3
3.1.2 <i>Säkerhet.....</i>	3
3.1.3 <i>Sagsjön .....</i>	4
3.1.4 <i>En vanlig dag på anstalten Sagsjöns slutna avdelning.....</i>	5
<b>4 TIDIGARE FORSKNING .....</b>	<b>6</b>
<b>5 METOD .....</b>	<b>6</b>
5.1 VAL AV METOD .....	6
5.2 INSAMLING AV INFORMATION .....	7
5.3 URVAL .....	8
5.4 INTERVJUER .....	8
5.5 ETIK .....	9
5.6 VALIDITET OCH RELIABILITET .....	9
5.7 ANALYSMETOD .....	10
<b>6 TEORI.....</b>	<b>11</b>
6.1 SOCIALPSYKOLOGISKT PERSPEKTIV .....	11
6.2 BEHAVIORISM .....	12
6.3 ROLLTEORI.....	13
6.4 KOMMUNIKATIONSTEORI .....	14
<b>7 CENTRALA BEGREPP .....</b>	<b>15</b>
7.1 KONFLIKT .....	15
7.1.1 <i>Konstruktiv konflikt.....</i>	15
7.1.2 <i>Destruktiv konflikt.....</i>	16
7.1.3 <i>Konfliktens olika faser.....</i>	16
7.2 KONFLIKTHANTERING .....	17
7.3 KOMMUNIKATION .....	17
7.4 SAMSPEL .....	17
7.5 ROLLER .....	17
7.6 ANSTALT/FÄNGELSE .....	18
7.7 INTAGNA/INTERNER/KLIENTER.....	18
<b>8 RESULTAT .....</b>	<b>18</b>
8.1 KONFLIKTBEGREPPET.....	18
8.2 ORSAKER TILL KONFLIKTER .....	19
8.2.1 <i>Klienter emellan .....</i>	19
8.2.2 <i>Mellan klienter och personal.....</i>	22
8.3 HANTERING AV KONFLIKTER.....	23
8.4 FÖREBYGGANDE ARBETE .....	25
<b>9 ANALYS .....</b>	<b>26</b>
9.1 KONFLIKTBEGREPPET .....	26
9.2 ORSAKER TILL KONFLIKTER .....	27
9.2.1 <i>Klienter emellan .....</i>	27
9.2.2 <i>Mellan klienter och personal.....</i>	29
9.3 HANTERING AV KONFLIKTER.....	30
9.4 FÖREBYGGANDE ARBETE .....	31
<b>10 DISKUSSION.....</b>	<b>32</b>

10.1 FÖRSLAG PÅ FORTSATT FORSKNING .....	33
<b>KÄLLFÖRTECKNING .....</b>	<b>34</b>
<b>BILAGA 1.....</b>	<b>36</b>
<b>BILAGA 2.....</b>	<b>37</b>
<b>BILAGA 3.....</b>	<b>38</b>
<b>BILAGA 4.....</b>	<b>39</b>
<b>BILAGA 5.....</b>	<b>40</b>

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund och problemformulering

Konflikter uppstår dagligen i den sociala tillvaron. För att relationer skall bibehållas och nya upprättas behöver vi hantera dessa krävande situationer genom att samverka. Utifrån detta kan vardagen upplevas som konfliktfylld, men det gör den oftast inte eftersom alla har olika strategier för att hantera konflikter. I alla grupper skapas normer och arbetsformer. Man intar olika roller för att reglera behov och resurser för att samverka. Konflikter blir då bara resultatet av de situationer man inte lyckas lösa, de som växer vidare (Olsson, 1988). Faran med olösta konflikter är att de växer och fler personer blir inblandade, det blir svårare att finna lösningar där alla parter får sina behov tillfredställda. Hanteras konflikter rätt medverkar de istället till en god utveckling. Konflikter är därför inte alltid negativa även om det är det vi i första hand förknippar med ordet konflikt.

Konflikter stöter man på inom alla sociala arbeten, vi är därför intresserade av konflikthantering. Vi anser det är viktigt att man vågar och kan ta tag i konflikter och även att lära sig känna igen dem så att man kan förebygga destruktiva konfliktsituationer då dessa tenderar att ta mycket plats och energi från oss. Konflikter kan få oss att må hur dåligt som helst så det är inte konstigt att många försöker undvika dem, men att dra sig undan och isolera sig som är alternativet är ingen bra lösning tycker vi. En av oss gjorde sin praktik på anstalten Sagsjön och upplevde där att det var väldigt få konflikter, framför allt på den slutna avdelningen. En anstalt är ett samhälle där olika människor från alla samhällsklasser blandas, man har olika bakgrund, erfarenheter och är i olika åldrar. Klienterna har inte valt dem som de bor och delar vardagen med. Tiden som klienten skall vara på en anstalt varierar också mellan de olika klienterna. Den roll man har i en viss grupp i ett visst sammanhang måste skapas fort och kan förändras allteftersom nya individer kommer till och andra faller ifrån. Detta kan skapa förvirring och missförstånd vilket ofta har en tendens att leda till konflikter.

Under 2004 och efterföljande år var det stort fokus på säkerhetsarbete inom Kriminalvården. Massmedia och allmänheten skrek efter hårdare tag och mer bevakning efter flera uppmärksammade rymningar samt upplopp på flera anstalter. Sanktioner, fler och hårdare restriktioner infördes. Alla inom kriminalvården blev drabbade, även kvinnoanstalterna trots att de inte deltagit i upploppen eller visat sitt stöd för dessa. Charlotta Olsson (2005) gjorde en utredning (rapport 13) på uppdrag av kriminalvården efter upploppen på de anstalter som varit drabbade. Syftet blev att fokus i arbetet skulle ligga på att förebygga så att det inte skulle ske igen. Men har någon tittat på de anstalter där inte konflikter växer så att det blir upplopp? Varför/hur fungerar det på kvinnoanstalter? Vi är därför nyfikna på vilka konflikter som uppstår och hur de hanterar dessa konflikter och kommer därför att studera hur det fungerar på den slutna avdelningen på anstalten Sagsjön. Vårt resultat gäller därför endast denna anstalt

och endast den slutna avdelningen och gör inte anspråk på att säga hur det ser ut på den öppna avdelningen eller kvinnoanstalter generellt.

## 2 Syfte och frågeställningar

Vårt syfte var att studera konfliktsituationer på en sluten avdelning på anstalt, då detta förefaller vara en speciell miljö. Kriminalvårdens klienter har där en begränsad möjlighet att dra sig undan och vara privata. De är kontrollerade och har inte möjlighet att ta kontakt och kommunicera fritt med omvärlden. Dessa speciella omständigheter kan göra det svårare att hantera konfliktsituationer samt att fler konfliktfulla situationer kan uppstå.

- Vad är orsak till konflikter på den slutna avdelningen?
  - Mellan klienter.
  - Mellan klienter och personal.
- Hur hanteras konflikter på den slutna avdelningen?
  - Mellan klienter.
- På vilket sätt arbetar personalen förebyggande med konflikter?

## 3 Bakgrund

### 3.1 Beskrivning av arenan där samspelet äger rum

Fängelse är den mest ingripande påföljden i brottsbalken. Man döms till ett tidsbegränsat straff vilket kan vara från två veckor till tio år eller till ett livstidsstraff vilket innebär fängelse på obestämd tid. Den som dömts till livstid kan tidigast efter tio år få straffet omvandlat till ett tidsbestämt straff. Det sker i en domstolsprocess vid Örebro tingsrätt. Misskötsamhet under verkställigheten kan göra att den villkorliga verkställigheten skjuts upp med 15 dagar ([www.kriminalvarden.se/templates](http://www.kriminalvarden.se/templates), 2008-03-10). Fängelse är samhällets sätt att straffa den som begår ett allvarligt brott. Samtidigt är det en grundtanke i svensk kriminalpolitik att försöka undvika att låsa in människor eftersom inlåsning har skadliga effekter på den enskilda individen. Ett av kriminalvårdens viktigaste mål är att minska återfall i brott. Detta skall bland annat ske genom att den dömde erbjuds behandling under anstaltstiden. Christer Isaksson, säkerhetschef inom kriminalvården, kan se att det rent teoretiskt finns en motsättning mellan behandling och säkerhet ” *Säkerhet skapar konflikt ytor som inte gynnar behandlingsklimatet. Samtidigt måste vi ha kontroll. Det går inte att behandla enbart med medmänsklighet när majoriteten av de intagna är missbrukare. Grunden för bra behandling är att anstalterna är*

*fria från narkotika. Därför blir säkerheten och kontrollen en förutsättning för behandling mer än ett hinder”* (Hagberg, Socialpolitik 1, 2008, s 31).

### *3.1.1 Kvinnor och kriminalvård*

Kvinnor utgör i genomsnitt cirka 6 % av alla klienter på Sveriges anstalter, vilket är cirka 250 stycken. Kvinnor och män hålls skilda åt på anstalterna och det finns speciella anstalter för bara kvinnor. Det är placerarorganisationen som beslutar var den dömda skall placeras, de väger samman säkerhetsskäl och den dömdes behov av behandling och sysselsättning. Anstalterna har olika säkerhetsklasser från A som är den högsta till F vilken är den lägsta säkerhetsklassen. Hinseberg har säkerhetsklass D och är den anstalt som alla dömda kvinnor med straff från två år och uppåt först kommer till. Förutom Hinseberg är Ystad, Färingsö, Ljustadalen och Sagsjön anstalter för kvinnor. Totalt finns det 253 platser för kvinnor inom kriminalvården i Sverige. Kriminalvården försöker anpassa det befintliga systemet så att det även skall fungera för kvinnor, men det begränsade antalet platser för kvinnor och den nästan ständiga överbeläggningen minskar möjligheterna att välja placering eller att omplacera klienter. Ett annat problem med överbeläggningar är att kvinnor från olika brottkategorier blandas på ett annat sätt än hur det sker med männen. De vanligaste brotten för kvinnor är narkotikabrott/smuggling, tillgreppsbrott och trafikbrott. Hos männen kommer våldsbrott som ett vanligt brott efter narkotikabrott ([www.kriminalvarden.se/upload](http://www.kriminalvarden.se/upload), 2008-03-10). Kvinnors problematik skiljer sig också från männens. De är mer deprimerade och har mer ångest, självmordstankar och olika slags ätstörningar. Detta har en del i att dem med en missbruksproblematik har ett längre missbruk bakom sig innan de kommer till kriminalvården samt att kvinnor till större del utsatts för våld både psykiskt och fysiskt. Även antalet psykiskt sjuka har ökat efter nuvarande lagstiftning som infördes 1992 där gränsen för psykisk sjukdom höjdes. Mer än hälften av de intagna kvinnorna har aldrig tidigare suttit på anstalt och det är skrämmande att inte veta vad det är för miljö. Många är rädda och undrar hur det skall bli. Säkerhetsarbetet har fått hög prioritet inom kriminalvården på senare tid bland annat efter upploppen på Tidaholmsanstalten 2004 och efter en del uppmärksammade rymningar samma år. Detta är en direkt följd av det som hänt på mansanstalter, kvinnorna har inte deltagit men får ta konsekvenserna ändå. Rutiner ändras utan någon förklaring, fler restriktioner vid permissioner och vid besök är några exempel (Kordon/ Wetterqvist, 2006).

### *3.1.2 Säkerhet*

Säkerhetsarbetet på landets anstalter har två huvudinriktningar:

- Att förebygga kritiska situationer såsom verka för att förhindra rymningar och undanröja risker för våld eller hot om våld samt förhindra att droger missbrukas under verkställigheten.
- Att skydda anställda och intagna om något händer.

Inom kriminalvården arbetar man utifrån ett dynamiskt säkerhetstänkande som bygger på fyra hörnstenar:



- En god fysisk säkerhetsmiljö där lokalerna är anpassade efter verksamheten.
- Tillgång till tekniska hjälpmedel som larm, kameror och visitationsutrustning.
- Goda kunskaper i lagar, regelverk och väl utformade instruktioner för hur personalen skall hantera olika säkerhetsproblem.
- Ett positivt förhållningssätt som bygger på respekt och förtroende skapar goda relationer mellan personal och klienter. Vilket gör att personalen kan uppmärksamma varningssignaler och minska risken för konflikter mellan intagna (www.kriminalvarden.se/templates, 2008-03-10).

### 3.1.3 Sagsjön

Sagsjön är en säkerhetsklass E anstalt och en behandlingsanstalt. Arbetet bedrivs miljöterapeutiskt vilket innebär att varje situation i vardagen används som ett redskap i behandlingen. Vårdkedjan är ordnad enligt följande:

- En sluten avdelning med 14 platser.
- En öppen avdelning med 18 platser.
- Ett utslussningshus med 6 platser. Detta är i första hand till för dem som är i behov av social träning, frigång eller som är i slutskedet av ett längre straff.

De intagna på Sagsjön är kvinnor från västra Sverige med någon form av missbruk, de är dömda till minst två månaders fängelse eller befinner sig i slutskedet av ett längre straff och är i behov av utslussning. På Sagsjön arbetar drygt 30 personer, varav två tredjedelar är kvinnor och en tredjedel män (www.kriminalvarden.se/templates, 2008-03-10). Den vanligaste befattningen inom kriminalvården är *kriminalvårdare*, det är denna kategori av personal som jobbar närmast klienterna. Kriminalvårdaren kan ha varierande arbetsuppgifter och kan både jobba med säkerhets- och tillsynsuppgifter men även med behandlande arbetsuppgifter så kallad programverksamhet. *Vakthavande befäl* fungerar som operativ chef eller arbetsledare, det är även denna person som har högsta befälet på landets slutna enheter under icke kontorstid. Vakthavande befäl har till uppgift att fatta beslut i klientfrågor, arbetsleda personalen, planera den dagliga verksamheten samt fungera som incidentledare. *Kriminalvårdsinspektör* är den person som är chef för en enhet (anstalt, häkte eller frivård). Kriminalvårdsinspektören har både ansvar för de intagna och för personalen. De jobbar även med verksamhetsplanering och organisationsfrågor för den enhet de är chef för. Kriminalvårdsinspektören kan även ha speciella arbetsuppgifter så som ansvarig för säkerheten vid en enhet. Kriminalvårdsinspektör förkortas kvinsp inom kriminalvården. Utöver de befattningar som nämnts så har anstalten även administrativ personal som klienthandläggare, ekonomiansvarig och personaladministratör. Det finns även kock, lärare, lokalvårdare, fastighetstekniker och en sköterska anställd på anstalten.

Personalen har regelbunden handledning och utbildning inom kriminalvården. En av de utbildningar man har är utbildning i MI metoden (motivational interviewing) vilken bygger på att förbättra sina färdigheter i kommunikation i svåra situationer. Detta är ett sätt att arbeta förebyggande för att minska risken till att konflikter växer.

Miljön på den slutna avdelningen på Sagsjön är relativt hemlik, det är ombonat men litet och trångt. Lokalerna är slitna och inte direkt anpassade för ändamålet. På den slutna avdelningen bor det totalt 14 intagna på tre avdelningar. Man bor i varsitt rum på cirka 7 kvm. Till varje avdelning finns ett kök med kombinerat allrum, ett duschrum med två toaletter, en dusch samt tvättmaskin och torktumlare. De intagna har alltså inte egen toalett på rummet. I lokalerna för övrigt finns monteringen (en av arbetsplatserna på slutna avdelningen), tre kontaktmannarum där vårdarna sitter och där man hämtar sin medicin, post och ringer sina samtal, en skolsal, ett träningsrum med några få gymmaskiner, boxesäck och pingisbord, en bastu och dusch, ett rum som kallas "NA-rummet" samt ett rum för fritt skapande där man kan måla, väva, sy eller arbeta med keramik. Hyllorna är fulla med böcker och tidningar. Anstalten har även ett besöksrum och en besökslägenhet kopplat till den slutna avdelningen där den intagne kan övernatta med sina barn och familj.

Det råder arbetsplikt på anstalten och alla är därför placerade i någon form av sysselsättning på dagtid. Sysselsättningen på slutna avdelningen består i att arbeta i monteringen, ansvara för städ på avdelningen och gemensamhetsutrymmen, matlagning, skapande verksamhet (till exempel vävning), grundläggande skolutbildning och deltagande i behandlingsprogram. Programmen som bedrivs i dagsläget är BSF (Beteende Samtal Förändring), VINN (ett motivationsprogram speciellt utformat för kvinnor) och ETS (Enhanced Thinking Skills). Lönen är 10.10 kronor i timmen och den skall räcka till permissioner och att handla i kiosken, vilken har öppet en halvtimme i veckan. På sin fritid finns det möjlighet att träna, sticka, handarbete, spela kort, spela sällskapsspel och vara med på yoga. Det är bingo på lördagar som är arrangerat av förtroenderådet (de intagnas egen förening). Även gruppaktiviteter som leds av frivilligorganisationer som Kris (Kriminellas revansch i samhället), Johanneskyrkan, RFS (riksförbundet frivilliga samhällsarbetare) och NA (Anonyma Narkomaner) finns.

### *3.1.4 En vanlig dag på anstalten Sagsjöns slutna avdelning*

- Väckning 7.00 vardagar, 8.00 på helger, frukost och morgontoalett.
- 8.10 samling för alla i monteringen där det hålls morgonmöte (endast vardagar). Vårdare informerar om vilka i personalen som jobbar den dagen samt om andra händelser som kommer att ske under dagen.
- Arbetsdagen börjar.
- 11.30 – 12.00 lunch på respektive avdelning.
- 12.00 – 13.00 promenad på promenad gården.
- Åter till arbetet fram till klockan 16.00. Efter det fritid.
- 20.00 inläsning. Det finns möjlighet till ett sista toalettbesök klockan 21.30 om man påtalat detta innan.

Varje dag är styrd och innefattar också moment av kontroll såsom visitationer av bostadsrum och allmänna ytor, man måste som intagen också vara beredd att på begäran lämna urinprov. Vid myndighetssamtal och vid postutdelning sitter alltid en vårdare med.

## 4 Tidigare forskning

Goffman (1961) har i sin bok *Totala institutioner* definierat en total institution som ett ställe att arbeta och bo på där man tillsammans med många andra individer under en längre period lever avskilda från samhället utanför. Enligt denna definition är Sagsjöanstalten en total institution, då anstaltens klienter lever instängda och skärmas av från resten av samhället under en viss tidperiod och tillsammans bildar ett specifikt socialt system. En social kontrollprocess finns i varje organiserat samhälle men är mer detaljerad och restriktiv på en total institution. När man ser Sagsjöanstalten som en total institution innebär detta att institutionen som sådan har en inverkan på de som vistas där. Enligt Goffman innebär en sådan institution att man manipulerar med de intagnas personligheter. När den intagna anländer till institutionen har hon med sig en viss sorts beteendekultur som hon blir berövad på vilket medverkar till att den intagnes personlighet undertrycks. Kommunikationen med yttvärlden försämrats och rätten till att fatta egna beslut minskar drastiskt. Goffman pekar på den skillnad i uppdelningen av arbete, fritid och sömn som finns i den totala institutionen. Utanför anstalten sker dessa företeelser utan någon större övergripande rationell plan. På anstalten genomförs alla dessa delar av vardagslivet på en plats. Dagliga rutiner utförs tillsammans med flera andra och dagens sysslor planeras enligt ett tidsschema.

David Wästerfors (2007) analyserar konflikter på anstalter ur ett interaktionistiskt perspektiv i sin bok *Fängelsebråk*. Hans syfte med boken är att genom interaktionistiska analyser förklara hur en given konflikt bildas av mänskligt samspel. Han har utfört intervjuer på sex olika anstalter och har intervjuat både kvinnor och män bland intagna och personal. De intagna har befunnit sig både på den öppna och slutna avdelningen. Wästerfors vill genom sin bok visa på att både bråk och behärskning är något som ständigt växlar på en anstalt och som kräver ett samspel mellan de inblandade.

Odd Lindberg har skrivit en rapport (2005) om *Kvinnorna på Hinseberg* som undersöker kvinnornas erfarenheter av att vara frihetsberövade och att leva på en anstalt. I rapporten lyfter Lindberg fram kvinnornas egna erfarenheter och bedömningar om livet på anstalten. Han tar inte specifikt upp ämnet konflikter som vi gör i vår uppsats.

## 5 Metod

### 5.1 Val av metod

Vår uppsats är kvalitativ och ansatsen är både explorativ (undersökande) och deskriptiv (beskrivande). För att besvara undersökningens syfte har olika metoder använts, såsom litteratur samt intervjuer med både klienter, vårdare, vakthavande befäl, kriminalvårdsinspektören och klienthandläggare på anstalten Sagsjön. Vi har valt att intervjua flera yrkesgrupper, vilka har olika roller på den arena vi studerar. Detta för att belysa vår

frågeställning ur flera olika dimensioner och även från olika nivåer såväl strukturellt som från en mikro- eller mesonivå.

Genom intervjuer kan både den som intervjuar och informanten lära sig och upptäcka nya saker. Informanten kan genom att få möjlighet att reflektera över något som tidigare framstått som självklart få en ny syn på saken och upptäcka nya dimensioner (Kvale, 1997). Att göra enkäter och dela ut till alla intagna på den slutna avdelningen hade givetvis givit oss fler svar, men vårt syfte med denna uppsats är att få en mer beskrivande bild av konflikter och dess hantering, därför var enkäter aldrig ett alternativ för oss.

Vardagskonflikter som man ständigt stöter på och löser är ingenting man grubblar över. Det är först när en konflikt växt som man undrar vad som hände och hur det blev så. Att vi valde intervju som metod beror på att vi ville få mer djupgående svar från informanterna och få en bild av hur de själva uppfattar konflikter och konfliktsituationer och utifrån det hur de sedan hanterar dessa. Halvstrukturerade intervjuer med sin utgångspunkt från en intervjuguide är en metod vars syfte är att få en bild av informantens livsvärld. Därefter tolkar man det beskrivna fenomenets mening (Kvale, 1997). Det faktum att de som intervjuades de intagna aldrig varit på anstalten Sagsjön, inte träffat informanterna tidigare och inte heller visste något om dem som personer gjorde att de gick in med öppna ögon för att själva lära sig. Informanten fick själv med egna ord beskriva sin vardag för den som utförde intervjuerna. Detta menar vi är en fördel för trovärdigheten i intervjuerna. Då man som tolkare av en intervju alltid påverkas av sin egen föreställning och tidigare erfarenhet har vi försökt att göra allt vi kan för att så lite som möjligt påverka de svar vi fått. När det gäller intervjuerna av vårdare var situationen annorlunda då en av oss som intervjuade själv praktiserat på anstalten och därför har en annan förförståelse. Vi försökte dock även här ställa frågorna på ett sådant sätt och att återkoppla med frågan ”Är det rätt om jag tolkar det du säger så här” så att det är informantens egna tolkningar och beskrivningar av olika situationer som framkommer.

## 5.2 Insamling av information

Vi har sökt på kriminalvårdens hemsida bland deras rapporter. Sedan har vi även sökt på Universitetsbibliotekets hemsida samt på Libris där vi använt oss av sökorden *konflikter* och *kvinnostalt* och andra synonymer i olika kombinationer. Genom att endast söka på ordet konflikter har vi funnit ett stort antal böcker skrivna inom området. Däremot har vi inte funnit material som handlat specifikt om *konflikter på kvinnostalt* dock konflikter på anstalt. Vi har främst valt att använda oss utav svensk forskning och litteratur då vi har ansett att det varit mest relevant för vår uppsats. Vi har även i så stor mån som möjligt försökt att använda oss av nyare forskning och litteratur.

### 5.3 Urval

Då vi begränsat vår forskning till Sagsjöanstaltens slutna avdelning är informanterna inskrivna på avdelningen, har varit inskrivna eller är anställda där. Klienterna fick information om C-uppsatsen och att vi önskade informanter genom att en av oss gjorde ett besök på anstalten och delade ut ett informationsblad och samtyckesbrev, se bilaga 1-2. De som var intresserade fick sedan fylla i och lämna in brevet. Inga brev kom in men både klienter och personal anmälde sitt intresse muntligt till Helen som var den av oss som lämnade informationen, några efter en direkt fråga om deltagande. Vi sökte fyra till åtta klienter, två vårdare samt klienthandläggare, vakthavande befäl och kriminalvårdsinspektören på anstalten.

Alla som anmälde sitt intresse blev intervjuade, vilket var fyra klienter och fem anställda, därav två vårdare, vakthavande befäl, klienthandläggare och kriminalvårdsinspektören. Vi valde att intervju både klienter och personal, därav fyra olika personalkategorier, för att få ett bredare perspektiv på konflikter och konflikthantering på Sagsjöanstalten. Åldrarna på klienterna som blev intervjuade var mellan 27 och 45 år och samtliga var givetvis kvinnor eftersom Sagsjöanstalten är en kvinnoanstalt. De har vistats på den slutna avdelningen i allt från en månad till 11 månader. Personalen som vi intervjuade var både kvinnor och män med åldrar mellan 35 och 44 år. Deras anställningstid inom kriminalvården var 1 ½ år-15 år.

### 5.4 Intervjuer

Vi utgick från en intervjuguide för att belysa syfte och frågeställning. När vi utformat intervjuguiden gjorde vi en pilotintervju med en kvinna på Kris (Kriminellas revansch i samhället). Efter det gjordes mindre justeringar i intervjuguiden. Vi valde sedan att ta med vår pilotintervju i uppsatsen då det visade sig att hon haft tidigare erfarenheter av att ha suttit på Sagsjöanstaltens slutna avdelning, vilket även var kriteriet för de andra intervjuade klienterna. Detta var inget vi planerat från början, men då det passade så bra in i vår uppsats valde vi att ta med pilotintervjun med godkännande från vår informant. För att på bästa sätt behålla hennes anonymitet valde vi att ta med hennes svar tillsammans med de andra klienterna. Ingen pilotintervju gjordes med personal utan efter den första intervjun med personal gjordes justeringar inför nästa intervju. Innehållet i frågorna ändrades dock inte så resultatet blev likvärdigt.

Vi valde att dela upp intervjuerna mellan oss. Dels för att Helen som gjort sin praktik på Sagsjön inte skulle intervju klienterna, detta för att informanterna skulle få tala fritt med någon de inte känner utan att påverkas av att den som intervjuar har en annan roll än student då hon tillhört vårdarna. Helen utförde endast intervjuer med de anställda. Vi funderade också på om vi skulle vara två vid intervjuerna, men för att bland annat spara tid valde vi att intervju ensamma. Det finns både fördelar och nackdelar med att intervju ensam. Nackdelen är att man inte direkt efter intervjun kan dela de frågor och tankar som uppkommit i anslutning till den. En positiv aspekt är att risken för att intervjupersonen ska känna sig i underläge minskar med en intervjuare i stället för två, vilket var den avgörande faktorn i vårt

fall. Vid utformning av intervjuerna togs hänsyn till olika saker. Det första var att alla intervjufrågor har sin grund i våra frågeställningar och syfte. På grund av vår förståelse om att konflikter ofta uppstår i vardagliga situationer ställde vi styrda frågor om hur klienternas samarbete i vardagen ser ut vid måltider, arbetspass, städ, tvätt, och i sällskapsrummet. Vidare har hänsyn tagits till de olika informanternas arbetsområde varför vi ställde lite olika frågor till dem. Vi försökte ändå ge en så likartad karaktär på frågorna som möjligt. Se bilaga 3-5. Intervjun startade vi med att fråga alla informanterna vad hon eller han anser att en konflikt är. Detta för att bättre förstå de svar som sedan kommer fram under intervjun.

Vi använde oss av bandspelare för att spela in samtliga intervjuer, dessa inspelningar transkriberades sedan av den som utfört intervjun. Man kan välja att låta någon annan som inte varit närvarande under intervjun transkribera intervjuerna för att på så sätt inte tolka in sin egen uppfattning. Men vi ville även här ta hänsyn till de intervjuade klienterna och låta det som sades under intervjun stanna mellan den som intervjuade och informanten, i de fall där uppgifterna inte var av vikt för vår uppsats.

Alla intervjuer gjordes på anstalten, klienterna intervjuades i besöksrummen och de anställda i besöksrum samt olika personalutrymmen. Tiden för intervjuerna varierade, vi hade dock avsatt 1 timma för varje intervju, vilket räckte. När vi uppfattade att intervjun kändes färdig var vi noga med att informanten inte hade något att tillägga utan också kände sig nöjd. Vi informerade återigen att de har möjlighet att se utskriften och godkänna citaten innan uppsatsen är färdig.

## 5.5 Etik

Vi har följt Forskningsrådets etiska regler om informerat samtycke, se bilaga 1-2. Informanterna fick skriftlig information om syftet med studien, att det är frivilligt att delta och att de när som helst kan avbryta deltagandet samt att all information ska avidentifieras. Vi har även vid intervjutillfället frågat om de är fortsatt intresserade av att delta. Vi har redogjort för hur materialet redovisas och att informanterna i redovisningen avidentifieras för att förhindra att de kommer till skada. Utskrifter och inspelade band har förvarats under säkra former och har efter transkriberingen förstörts. Materialet kommer heller inte att användas i andra sammanhang än i denna studie. Då vi har rört oss inom ett område med stor sekretess har vi själva fått skriva på att vi är införstådda med den sekretess som gäller oss som besökare på anstalt. Då de intervjuade klienterna inte själva kan ta kontakt med oss har vi vid intervjutillfället varit noga med att lämna information om deltagandet och att vi kommer att återkoppla till dem för godkännande innan vår C-uppsats lämnas vidare för granskning.

## 5.6 Validitet och reliabilitet

En undersöknings validitet är beroende av att man verkligen studerar det man haft för avsikt att undersöka. Detta betyder att man måste formulera intervjufrågor utifrån det syfte och frågeställningar man har valt, samt att respondenterna utgörs av de personer som är mest

lämpade att bidra med relevant datamaterial (Kvale, 1997). Detta är något vi har tagit hänsyn till i undersökningen. Intervjufrågorna är formulerade efter uppsatsens syfte och frågeställningar. Informanterna är representativa för den yrkesgrupp de tillhör på anstalten och klienterna har erfarenhet av att vistas på den slutna avdelningen på anstalten, vilket var vårt urvalskrav. I dessa avseenden anser vi att det är hög validitet i undersökningen. Vad som kan minska validiteten är själva intervjutillfället samt utskriften.

Utskriften av en intervju för med sig olika metodiska och teoretiska problem. När utskriften är gjord betraktas den som ett pålitligt empiriskt datamaterial i intervjuprojektet, vilken är en konstruktion av en muntlig kommunikationsform som har blivit skriftlig. Då vi har skrivit ut den bandinspelade intervjun till en skriftlig text har vi tagit den från ett sammanhang till ett annat. Detta betyder att den skriftliga utskriften har fört med sig en rad bedömningar och avgöranden, vilket vi uppmärksammar genom att belysa forskningens validitet och reliabilitet (Kvale, 1997).

Reliabilitet innebär att resultaten ska vara tillförlitliga. För att få en hög reliabilitet kan man göra en reliabilitetskontroll. Det innebär att två personer, oberoende av varandra, skriver ut samma bandade intervju och sedan med hjälp av ett dataprogram registreras de ord som skiljer sig från varandra i de båda utskrifterna (Kvale, 1997). Detta har vi övervägt att göra men då vi insåg att tiden inte skulle räcka till avstod vi. Vi har dock varit medvetna om egna tolkningar, bedömningar och avgöranden, och därför skrivit ut intervjuerna så ordagrant som möjligt.

Då vi ställt följdfrågor som inte alltid varit lika under intervjuerna menar vi att reliabiliteten är låg. Det skulle inte bli exakt samma svar från informanterna om intervjuerna genomfördes igen. Bandspelarna som vi använt vid intervjuerna har varit av bra kvalitet, det har därför varit lätt att höra och skriva ner exakt vad informanterna har sagt. Tystnad, skratt och annan kommunikation som inte är verbal har vi valt att bortse ifrån då det endast hade varit våra egna tolkningar. Hade vi tolkat tystnad, skratt, späd röst och så vidare kunde utskriftens intersubjektiva reliabilitet utvecklas till ett eget forskningsprojekt. Syftet med uppsatsen är dock att exemplifiera inte att generalisera vi är därför väl medvetna om de risker som Kvale (1997) nämner som finns i samband med intervjuer som metod.

## 5.7 Analysmetod

Vi gick igenom de transkriberade texterna från våra intervjuer och delade in olika svar under de frågeställningsområden vi hade i vår intervjuguide. På så sätt fick vi fram likheter och olikheter i svaren. Vi använde oss sedan av olika teorier, vilka vi redogör för i kapitel 6 för att analysera de svar vi fått. Vi använder oss av citat från intervjuerna för att redovisa svaren. Klienternas svar redovisas för sig och personalens för sig. Därefter analyserar och jämför vi svaren i analysdelen.

Då en konflikt kan uppstå under inverkan av flera olika faktorer på olika nivåer kan det lättast förstås och förklaras genom att man använder en multidimensionell analysmetod. Denna

analysmetod kan bidra till att konflikter och konflikthantering blir mer allsidigt belyst, risken är dock att analysens tydlighet kan bli sämre då man studerar fenomenet ur ett både strukturellt perspektiv som ur ett individperspektiv (Larsson, 2005).

För att öka trovärdigheten i vår analys har vi som Larsson (2005) beskriver använt oss av olika former av triangulering. Dels genom teoritriangulering då vi i vår analys använder oss av tre olika teorier, dels genom triangulering av datakällor då vi intervjuade olika personer med olika rollpositioner på den studerade arenan. De citat vi använder när vi redovisar resultatet visar även på att våra informanter var medvetna om att konflikter kan uppstå och lösas såväl strukturellt som individuellt varför vi blandar dessa nivåer.

## 6 Teori

### 6.1 Socialpsykologiskt perspektiv

George Herbert Mead var med sin symboliska interaktionism en gestalt i socialpsykologins historia, liksom Erving Goffman med sitt dramaturgiska perspektiv. Socialpsykologi handlar om förhållandet mellan individ och samhället. Mer preciserat kan socialpsykologin sägas syfta till att förstå och förklara samspelet mellan individers tankar, känslor och beteende och det omgivande samhället. Man studerar alltså samspelet mellan samhället och människornas beteende. Samhället påverkas av dess enskilda medlemmar och individerna påverkas av samhället. För att förstå samspelet mellan individen och den sociala omgivningen, är det viktigt att ha ett grepp om det sociala livet, till exempel hur interaktionen mellan människor utspelas, hur de kommunicerar, hur roller lärs och utövas, hur värderingar och normer påverkar uppträdandet. Samtidigt kan inte dessa processer studeras helt fristående utan måste förstås mot bakgrund av olika samhällsförhållanden. Samspelet mellan individer äger alltid rum i ett större socialt sammanhang (Nilsson, 1996). Socialpsykologiska analyser anses traditionellt gälla skeenden på samhällets mikronivå, det vill säga människomöten till vardags.

#### *Interpersonell nivå*

På den interpersonella nivån koncentrerar man sig på att studera relationer och samspel mellan gruppens medlemmar. Begrepp som kommunikation, roller och konflikter är centrala. G.H Mead var filosofprofessor i Chicago. Han intresserade sig för hur människan utvecklar en medvetenhet om sig själv, ett jagmedvetande. Han menar att människan och djuren skiljer åt så till vida att människan har utvecklat ett Jag och är ett objekt för sig själv. Medvetandet är som ett samspel med sig själv, en inre dialog där den personliga och sociala utvecklingen sker i samspel med omgivningen. Mead menar att medvetandet är en process som rymmer tolkning och reflektioner. Beroende på hur stor betydelse en annan människa har för oss agerar vi därefter och när en signal har en gemensam mening för två personer blir den en signifikant symbol. Den signifikanta symbolen gör det möjligt för oss att inta en roll. Man får lättare att sätta sig in i vad den andre tänker och tycker samt att uppskatta den innebörd handlingen



representerar. Kommunikationen bygger på ett rolltagande där vi upplever oss som individer endast genom att ta andras roller i förhållande till oss själva, vi internaliserar och identifierar oss med de andras attityder och förhållningssätt om oss själva (Nilsson, 1990).

### *Individuell nivå*

I detta perspektiv ses en grupp som antingen ett individuellt eller intrapsykiskt fenomen. Enligt *behaviorismen* liknas gruppen vid en marknad där individen söker positiva förstärkningar (Nilsson, 1990). En grupp kan studeras som ett system som genomgår olika utvecklingsfaser precis som individen gör. Gruppens utvecklingsfaser börjar med en formandefas, sedan kommer en konfliktfas och slutligen en normerandefas. När gruppmedlemmarna efter en tid börjar känna sig tryggare i sina positioner kan konfliktfasen komma till stånd. En individ som fått en bättre position i gruppen är vanligen den som kan dra uppmärksamheten till konflikten. Desto högre position en individ har i en grupp ju större avvikelse kan individen tillåta sig från de normer som gruppen har format. När någon gruppmedlem lämnar gruppen så återgår gruppen till första fasen och en ny konfliktfas kan komma att uppstå igen. Under den normerande fasen kan gruppens medlemmar göra sig fria från orealistiska eller outtalade förväntningar, fördomar eller ideologier (Esbjörnsdotter, 1994).

## 6.2 Behaviorism

Behaviorism kommer från engelskans behavior som betyder beteende, uppförande och sätt att reagera på (Nordesteds Förlag, 1994). Det är en skolbildning inom psykologin som lanserades av John B. Watson (1878-1908) i början av 1900-talet. Behavioristerna studerade de stimuli som påverkar människan och bortsåg därmed från de psykiska processerna. Arvet är betydelselöst, miljö och uppfostran är de viktiga bakomliggande krafterna i människans beteende. Tankar, känslor och upplevelser skulle inte undersökas på ett vetenskapligt sätt utan fokus skulle ligga på det mätbara, yttre beteendet som människan visade upp. Dess vetenskapliga validitet medförde en ökad kritik av den psykodynamiska teorin, vilket i sin tur påverkade socialt arbete eftersom man i förhållandevis stor utsträckning förlit sig på det perspektivet. Men empiriska studier av socialt arbete och dess insatser i USA och Europa visade att dessa inte var effektiva. Under 1970-talet utvecklades den Amerikanska praxisskolan där man inriktade sig på att använda forskningsmetoden för att få fram den mest effektiva praxis (Meeuwisse/Sunesson/Swärd, 2000).

Behaviorismen är en positivistisk vetenskap. Den utvecklades som teori genom neurologisk forskning. Målet för utförandet av socialt arbete enligt den behavioristiska teorin är fler önskade beteenden och färre oönskade. Teorin står för att den mänskliga naturen är formbar. Genom att belöna eller straffa en handling kan man påverka människan. Avvikande beteenden kan läras om och ifall man en gång lärt fel kan man också lära rätt igen och detta med hjälp av beteendeterapi. Behaviorismen menar att allt beteende är inlärt och då främst genom:

### *Respondent betingning*

Respondent betingning betyder att man reagerar på en stimulus som man lär efter, vilket i sin tur leder till ett beteende. Man skiljer på betingad och obetingad respons och stimulus. En betingad respons är ett inlärt beteende i samband med en betingad stimulus, en obetingad respons är en automatisk reaktion på en obetingad stimulus.

### *Operant betingning*

Operant betingning fungerar på så vis att man reagerar på en händelse där det sedan uppstår en konsekvens och man lär efter det. Detta har större inverkan på hur man beter sig (Payne, 2002).

## 6.3 Rollteori

Socialpsykologisk rollteori ser samhället som organiska enheter där de olika delarna fyller olika funktioner och därmed bidrar till systemets funktionalitet. Viktiga begrepp är roll, position, status, rollkrav och rollkonflikt. Under 1980- och 1990-talet förenades rollteorin och en inriktning av den symboliska interaktionismen i det som kallas strukturell symbolisk interaktionism. Detta för att få till stånd en tydligare koppling mellan makro och mikronivåerna. Det interaktionistiska perspektivet menar att människor agerar utifrån den mening deras och andras handlingar har. Interaktionisterna fokuserar på samspel, identitet, kommunikation, relationer och symboler. Vi blir människor först då vi ingår i sociala relationer och blir anpassade i en social värld. Det är först då vi lär oss innebörden i roller, relationer, ting och händelser (Nilsson, 1996).

Payne (2002) förklarar att rollteori handlar om människors interaktion med varandra och utgörs av de förväntningar som riktas mot en persons position i en grupp. En intra rollkonflikt handlar om att olika individers uppfattning om en och samma roll skiljer sig åt. Då vi är osäkra på vad en roll kräver av oss uppstår något som kallas för rollambiguitet. Omgivningens förväntningar påverkar hur individen agerar och handlar. Så som du uppfattas av andra uppfattar du också dig själv till en viss del. Men roller kan även vara tillskrivna utifrån individens sexualitet, kön, etnicitet osv. eller vara förvärvad genom något individen själv åstadkommit, till exempel utbildning, utövande av sport eller annat intresse. Roller är kopplade till regler och normer och skiljer sig åt i fråga om makt, prestige och status. Förmågan att hantera förändringar påverkas av hur vi uppfattar våra positioner.

Rollteorin kan erbjuda en social förklaring som komplement till psykologiska synsätt på personligheten. Rollteorin rymmer inte några tekniker för förändring av beteendet eller för hantering av emotionella och personliga reaktioner på konflikter, men den hjälper däremot till att förklara hur sociala mönster bidrar till att påverka enskilda människor. Erving Goffman hade ett synsätt som han skrev om år 1968 då han menade att vi i vårt dagliga liv befinner oss på en social scen och där vi genom vårt agerande styr den uppfattning vi vill att andra ska få av oss (Payne, 2002). Goffman (1961) anser att den institutionaliserade individen utsätts för en mortifikationsprocess vilket innebär att den intagna blir förödmjukad då hon blir fråntagen

sina roller som hon hade i samhället. Detta sker då den intagne är tvungen att anpassa sig till rutiner och regler som är bestämda av anstaltens ledning eller genom lagstiftning och då hon måste lämna ifrån sig privata tillhörigheter. Den intagne måste även anpassa sig till det belönings- och bestraffningssystem som existerar på anstalten. Denna förnedringsprocess bidrar till att personen upplever känslor av rollförluster då intagna får vänta länge innan de får besök eller permission avtar drastiskt individens rollrepertoar. Då gränsen mellan de intagna och personalgruppen är skarp tar Goffman upp att synen på varandra ofta är stereotyp och bidrar till att det skapas två världar som grundar sig på olika kulturella och sociala värden. Det är vanligt att de intagna stödjer ett Vi (intagna) och Dom (personalen) förhållningssätt när de är i sällskap med andra intagna. Däremot kan de intagna när de vistas ensamma med personal uppvisa mer relationsinriktade roller och rättar sig efter de formella reglerna vilket de sedan döljer för de andra intagna.

## 6.4 Kommunikationsteori

Kommunikation är en ständigt pågående process som är grundvalen för identiteten och möten med andra människor. Genom kommunikation får man sin identitet bekräftad och man visar hur man upplever den andra som man kommunicerar med. Kommunikation är en social samspelesprocess där man är mottagare och sändare samtidigt. Samspelet inträffar via flera kanaler på en gång: tal och språk, mimik och ögonkontakt, kroppsrörelser och gester, avstånd och lukter (Nilsson 1990). Det är vanligt att individer inte helt och hållet uppfattar den fullständiga betydelsen i det som kommuniceras. Normalt sett behöver detta inte orsaka några större olägenheter för oss i umgänget med andra, men i vissa fall kan konsekvensen resultera i att en onödig och destruktiv konflikt uppstår (Ekstam, 2004).

Kommunikation är en väsentlig del av vår vardag. Vi kommunicerar dagligen med varandra genom kroppsspråket, det verbala och även genom tystnaden. När vi kommer i kontakt med nya människor så använder vi oss omedvetet av kommunikationsteorin. Den handlar i första hand om att individen vill ha kontroll i sina relationer till andra människor. Kommunikationsteorin består av bland annat ett antal psykologiska studier och är något som kan utgöra en användbar koppling mellan många teorier, till exempel teorier om personligheten. Dessa är inriktade på hur en individ bearbetar verkligheten och är något som också bygger på kommunikation. Utgångspunkten för kommunikationsteorin är att varje handling är en reaktion på någon form av information vi tagit in. Det kan vara allt ifrån känslor och minnen till fakta som vi själva har tagit in och sedan gjort en bedömning av (Payne, 2002).

## 7 Centrala begrepp

### 7.1 Konflikt

Ordet konflikt kommer från latinets *conflictus* som betyder sammanstötning, motsättning eller en kamp mellan olika krafter. En konflikt är en intresse motsättning som kan vara stor eller liten och viktig eller oviktig. I begreppet konflikt finns det alltid en personlig del. Hur begreppet definieras beror på hur konfliktkänslig individen är. Konflikt kan ses som problem i allmänhet då de flesta konflikter utgör ett hinder. Men alla problem är inte konfliktladdade. Beroende på hur man definierar begreppet konflikt kan man syfta på olika delar av konfliktens process. De två huvudsakliga delarna är innehållsdefinitioner och konsekvensdefinitioner. I vardagstal associerar man ordet konflikt oftast med bråk, något negativt (Lennéer Axelson/Thylefors, 2006).

Esbjörnsdotter (1994) tar upp att det finns flera grundläggande faktorer som kan bidra till att konflikter uppstår. Några av dessa faktorer kan vara att vi har olika behov, värderingar, erfarenheter och mentala kartor som bidrar till att vi lättare hamnar i konflikt. Andra omständigheter som skapar konflikter kan vara rädsla, okunskap, brister i kommunikationen, strukturer runt omkring som stör möjligheter till samarbete eller då vi tror att våra emotioner är fakta. Ekstam (2004) uppger att konflikter kan uppstå även ur skilda åsikter eller hur vi uppfattar ett problem. Skillnader angående hur vi uppfattar ett problem kan bero på att vi alla har "färgade glasögon" vilket kommer sig av att vi har olika uppfostran, livserfarenheter, behov, arv och utbildningar. När en konflikt har blivit upptrappad är parterna ofta mycket känsliga för allt som kan tolkas som onda avsikter från den andra parten. På samma gång kan individen vara omdömeslös när det gäller det egna sättet att närma sig den andra parten i konflikten trots att individen uppfattar sina egna motiv som välmenande. I en grupp kan det uppstå konflikter om gruppens roller, regler och normer är otydliga. Det blir då en grogrund för olika tolkningar, uppfattningar och konflikter. En avsaknad av ledare kan i gruppen även bidra till att konflikter uppstår. Stora olikheter i gruppens sammansättning kan också öka antalet konflikter. Homogena grupper är dock inte att föredra då olikheter i en grupp kan skapa en kreativ dynamik om eventuella konflikter hanteras på ett konstruktivt sätt.

Ekstam (2004) beskriver två olika sätt en konflikt kan utvecklas på:

#### 7.1.1 Konstruktiv konflikt

Då konflikter hanteras med respekt för varandras åsikter kan konflikten bli konstruktiv och leda till att deltagarna växer och får ett vidgat synfält. Vid en konstruktiv konflikt definierar man problemet och analyserar och diskuterar möjliga lösningsalternativ tillsammans med alla berörda parter. I det sista steget tar man gemensamt den lösningen som på bästa sätt tillfredställer de behov som framkommit tidigare. Genom dessa steg finns förutsättningen att bättre idéer kommer upp och att människor söker nya vägar att lösa sina problem. Detta konflikthanterande möjliggör att alla får redogöra för sina åsikter och på så sätt frigörs aktivitet och energi. I grupper som har karaktären av ett understödande klimat möjliggör

detta för deltagarna att hantera sina konflikter på ett konstruktivt sätt. Det understödjande klimatet karakteriseras av inlevelse, lyhördhet och acceptans av varandra och av olikheter. Konstruktiva konflikter är alltid koncentrerade på sakfrågan men kan mycket väl innehålla höjda röster, starkt engagemang och ibland till och med gräl.

### *7.1.2 Destruktiv konflikt*

En konflikt blir destruktiv då man lämnar sakfrågan och oenigheten istället går över till personangrepp där man ger sig på varandra som individer. Till slut kan dessa konflikter gå över till någon slags maktkamp där samarbetsnivån lämnas och man till varje pris ska "vinna" över den andre. Detta innebär att känslorna i allt större mån tar över individens förnuft. I slutändan leder detta till att individerna blir kränkta och tappar förtroendet för varandra vilket i sin tur leder till ett större distanstagande. Fiendskap och misstro uppstår och kan öka vid nya konflikter som fortsätter på samma känslomässiga nivå som tidigare. De grupper som kännetecknas av ett försvarsklimat har större risk för att destruktiva konflikter ska uppstå. Klimatet kännetecknas då av försvar, kontroll, övertalande och hot om straff vilket kan leda till minskat synfält och ett underskott av acceptans och inlevelse.

### *7.1.3 Konfliktens olika faser*

Ekstam (2004) tar också upp konfliktens olika faser i sin bok, vilka beskrivs enligt följande:

#### *Fas 1: Störningsfasen*

Första tecknet i denna fas består av att de inblandade börjar polarisera sina ståndpunkter. De berörda parterna generaliserar sina egna synpunkter och blir alltmer ovilliga att lyssna till den andres åsikter. När konfliktparterna kommit in en bit på denna nivå börjar de allteftersom gå ifrån en samarbetsnivå och glida in på motsatsförhållanden.

#### *Fas 2: Svårighetsfasen*

Denna fas kännetecknas av att de inblandades egna bilder av konfliktområdet blir ännu mera olikartade. Känslorna tar över mer och mer samtidigt som logik och förnuft försvinner. Fler och fler runtomkring blir medvetna om konflikten vilket även bidrar till att stämningen påverkas. De som är grundare till ursprungskonflikten vänder sig utåt i gruppen för att hitta anhängare och en laggruppering tar form. Detta kan resultera i att parterna börjar gräla med varandra liknande medlemmar i två olika supportergrupperna då de försöker intala varandra om det egna lagets suveränitet.

#### *Fas 3: Den offentliga fasen*

Den här fasen kännetecknas av kamp då det handlar om att vinna eller förlora för de inblandade. Här har känslorna tagit över och konflikten har blivit personlig. Samtliga i gruppen börjar känna sig mer och mer otrygga och illamående.

#### *Fas 4: Krav på lösningsfasen*

Situationen blir ohållbar och det råder öppen strid där det kan förekomma fysisk aggressivitet riktad mot personer eller tillhörigheter. Under denna fas sårar man varandra medvetet och

förnuftet är som bortblåst. Alla i gruppen mår psykiskt dåligt och medlemmarna rapporterar sömnsvårigheter, mardrömmar och allmän ångest. Utöver den ursprungliga konflikten har även ett antal sekundära konflikter uppkommit som nu övergått från sekundära till primära.

## 7.2 Konflikthantering

Konflikthantering är en bestående lösning av problem som ger ett resultat där alla inblandade får sina behov tillgodosedda. Att komma fram till lösningar där alla behov kan tillgodoses är tyvärr sällsynt. Vi beaktar relativt tillfredsställande resultaten som goda kompromisser som lösningar. Konflikthantering handlar även mycket om förebyggande arbete. Om det finns en förståelse för konfliktens orsaker och dynamik löses många konflikter innan de blir stora. Självkännedom är en viktig förutsättning för en tillfredsställande konflikthantering. Kommunikation är en viktig komponent inom konflikthantering. Konflikthantering handlar om en balansgång och ett inkännande samt att tolka kroppsspråk och den verbala kommunikationen (Lennéer Axelson/Thylefors, 2006).

## 7.3 Kommunikation

Begreppet kommunikation kan definieras som *utbyte av budskap*, samspel mellan sändare och mottagare. Sändaren kodar sitt budskap innan det sänds. Mottagaren avkodar eller tolkar budskapet han eller hon tar emot. Kodningen påverkas av sändarens tidigare erfarenheter, upplevelser, sinnesstämning eller hur hon/han ser på sig själv, attityder, fördomar mot motparten samt förväntningar. Avkodningen av mottagaren är beroende av liknande egenskaper. Kommunikation kan ske via ord såväl som med kroppsspråk (Maltén, 1998). Kommunikation är viktig för att förstå hur samspelet mellan olika individer ser ut.

## 7.4 Samspel

Interaktion är ett annat ord för samspel. I denna uppsats visar vi på interaktionen mellan de olika rollinnehavarna på arenan vi studerar. Vi använder även samspel för att visa på orsaker till konflikter, likväl hur man använder samspel till att lösa konflikter. Interaktion på den arena vi studerar är omöjlig att undgå då man vistas tillsammans såväl med andra intagna som med personal, från upplåsning till inlåsning. Att dra sig undan är svårt.

## 7.5 Roller

Människor antar olika roller i sociala sammanhang, dessa roller skapas i interaktion med andra. Hur vi hanterar och uppfattar olika situationer beror på hur vi ser på vår roll och vilka förväntningar den medför. Rollkonflikter uppstår då vår egen bild inte överensstämmer med omgivningens bild eller förväntan på den egna rollen.

## 7.6 Anstalt/Fängelse

Vi använder i vår beskrivning av arenan för samspel både begreppet *fängelse* och *anstalt*. Detta gör vi för att enligt lagen döms man till påföljden fängelse men fängelse i meningen en plats/byggnad bytte namn och kallas nu för anstalt i stället. Anstalt på engelska heter institution och på svenska förknippas institution med vård/behandling, vilket också är ett syfte med en fängelsepåföljd (www.domstol.se 2008-03-25).

## 7.7 Intagna/interner/klienter

Vi använder oss av begreppet klient när vi talar om de intagna informanterna då detta är den senaste benämningen på intagna inom kriminalvården. Men synonymt med detta begrepp används också interner och intagna då vi refererar till kriminalvårdens äldre texter och även till den litteratur vi studerat samt refererar informanterna.

# 8 Resultat

De frågeställningar vi har ligger till grund för hur vi strukturerat temaindelningen i resultatet.

## 8.1 Konfliktbegreppet

Alla våra informanter fick frågan om vad konflikt innebar för dem. Vi redovisar samtliga citat nedan. Vår bakomliggande tanke med denna fråga var att ta reda på informanternas egen syn och förklaring på begreppet konflikt, vilket har betydelse när vi analyserar resultatet. De flesta av våra informanter beskriver konflikt som någonting negativt och jobbigt. Någon beskriver det som bråk som kan börja verbalt men sedan övergå i handling:

*”För mig så är väl konflikter lite jobbigt... För jag är kanske lite rädd för konflikter för jag är rädd för vad följderna ska bli. Som ja, jag har ju stängt in väldigt mycket känslor och mycket som hänt och grejer under den här tiden då, så jag är väl kanske lite rädd att en konflikt ska göra att allting bara kommer ur mig.”*

*”Konflikt är bråk... kan man väl säga. Eh... konflikt... ja nåt slags bråk, muntligt, skrikande, asså jag menar det är nåt som övergår till handlingar... ehh... ja, det är så jag ser det.”*

*”Bråk ... I mitt huvud blir det slagsmål helt enkelt. Det är sällan i det livet jag har levt att man har konflikter på ett normalt sätt.”*

Två klienter beskriver begreppet konflikt som olika viljor:

*”Konflikt blir det ju när det är så mycket viljor, alltså det är ju många viljor under samma tak och det blir ju väldigt lätt konflikter. En vill ju en sak och en annan vill en annan sak och väldigt många starka personer kan ju orsaka väldigt stora konflikter, som egentligen är bagateller på utsidan.”*

*”Motsättningar, det är mycket olika viljor och så. Vissa har ju kommit längre i sitt sätt att kunna hantera konflikter och lösa konflikter. Konflikter... skit jobbigt.”*

Personalens beskrivning av konflikt begreppet både skiljer sig från hur klienterna beskriver det men överensstämmer också i flera fall. I och med att alla upplever konflikter på olika sätt finns det också många olika sätt att definiera konflikt på, och hur ordet konflikt definieras beskriver hur man upplever konflikter:

*”Bråk mellan två personer, och bråk... ja det är inget bra, när man hör ordet konflikt så tänker man att det är negativt, jag tänker inte att konflikter är något positivt”*

*”Konflikt något lösbart, något man kan lösa. Jag ser det som första stadiet på något som kan eskalera.”*

*”Tjafs, bråk... ja oense.”*

*”Då tänker jag på människor och att det uppstår när man har människor tillsammans i grupp eller umgås tillsammans i grupp och det känns inte som något som är avvikande eller så, snarare nått som ingår i den mänskliga tillvaron.”*

*”Det är en situation när man inte är överens... på gott och ont.”*

## 8.2 Orsaker till konflikter

### 8.2.1 Klienter emellan

De orsaker till konflikter som vi funnit som återkommande i våra intervjuer är till exempel strukturella orsaker som placering av ”långtidare” och ”korttidare” på samma avdelning. Det vill säga att man blandar de som ska sitta av ett längre straff på anstalten med klienter som blivit dömda till kortare straff på samma avdelning. Det är flera av klienterna som nämner att de som kommer in som nya och ska avtjäna ett kortare straff inte bryr sig lika mycket om att anpassa sig till de regler som redan finns. En klient beskriver det på det här viset:

*”i och med att folk kommer och går hela tiden, vilket har varit väldigt, väldigt jobbigt där inne för att det kommer in folk och så ställer dom till det och så går dom igen och så kommer det en ny och så är det då vi som kanske varit lite längre då. Man är ju kvar i det hela tiden och får liksom städa upp efter det på nåt sätt. ”*



*”Många som kommer in och har knarkat så mycket så att när dom tänder av så äter dom väldigt mycket och det skapar väldigt mycket konflikter. Det är liksom köket, maten och städning, det är det som allting, i stort sett nästan bara det som det blir konflikter utav, som jag har erfarenhet utav i alla fall, för det är ett kommande problem hela tiden.”*

Konflikterna mellan klienterna uppstår oftast i vardagliga situationer och rör sig då om vardagliga saker som mat, hygien och städning:

*”typ att någon kanske spiller kaffebläckor när man har städet och så torkar de inte upp efter sig och sånt kan man gå och reta sig på, fan tror dom att man är någon jävla städtjej som ska torka upp efter andra, liksom såna där små grejer egentligen...”*

*”Så det blev ju en hel del skrikande va om man säger så mellan varven. När avdelning bakade mycket, a då gick det åt för mycket margarin eller mjöl, du vet sådana grejer, aha e det slut nu igen då måste vi beställa det igen åsså ja, men hallå liksom.”*

*”vi är femton tjejer och du kan inte tänka bara på dig utan du måste tänka på fjorton andra, men det är ju vissa som inte tänker så, utan dom tänker bara på sig själva och det är ju sånt som skapar konflikter. Och folk som inte diskar efter sig, det är sådana saker. För det är ju trots allt vårt hem liksom och dom flesta vill ju ha rent och snyggt runt omkring sig.”*

Strukturella orsaker till konflikter som uppkommit är de små ytor som finns att röra sig på i den slutna avdelningen. Det är flera som upprepar detta under intervjun som en orsak till både varför det uppstår konflikter men även som ett skäl för att undvika dem då man måste leva så tätt ihop med den man har en konflikt med:

*”Det räcker att det är en person som inte kommer överens med dem andra liksom, en felplacering liksom, så kan det bli världens liv, just bara för att det är såhär kompakt.”*

*”Alltså därinne är det ju mer påfrestande, för därinne har man ju så små ytor och röra sig på, därinne är det ju allting under samma tak, du har din avdelning, du går till jobbet, du går till skolan, allt det gör du under samma tak.”*

En annan orsak som nämns där miljön inverkar till att konflikter uppstår är personalens förhållningssätt till de intagna vilken kan skapa irritation och motsättningar klienter emellan. Detta förklaras av en klient med tidigare erfarenhet från andra anstalter:

*”Det beror väldigt mycket på vad för slags människor som sitter också. Personalen här ser på ett annat sätt. Eftersom det är mer respekt mellan personal och intagna blir det inte så stora motsättningar i gruppen intagna, medans på andra ställen jag var fanns det ingen som helst respekt och förståelse och där blev det liksom att våran irritation när personalen såg*

*ner på oss och spottade på oss nästan och det blev ännu större motsättningar i gruppen. Vi kände oss väldigt ensamma liksom.”*

Personalen nämner också miljöns inverkan och den ojämna maktbalansen som får klienterna att känna sig frustrerade:

*”en del intagna reagerar starkt på situationen att vara inlåst och att vi utövar makt och det är ju också nått sunt i och reagera på det, men att vi får hjälpa dom att hantera det för det är ju den situationen dom lever i.”*

I konfliktsituationer mellan klienter upplever också personalen att det är vanligt att det rör sig om vardagliga saker kring mat och städ. I ett av citaten tar personalen upp ett bananmöte:

*”Jag tror det är om städning och saker, tillhörigheter jag vet ju att det blir en massa tjafs om, saker när de försvinner, och även om mat och städning och så. Vissa tycker inte att någon gör i ordning och plockar upp efter sig och så, plockar undan.”*

*”Att inte plocka undan efter sig, uppträda okänsligt...”*

*”Matfrågan är stor ja. Ja, mm, det är den på slutna. Ja dom hade för några år sedan, bananmöte. Det var någon som hade tagit en banan för mycket och det var jättestort.”*

Det är heller inte ovanligt att de har en konflikt från utsidan som sedan byggs på inne på anstalten. Det här nämns utav en personal:

*”oftast är det ju så att dom har med sig något som har hänt på utsidan och så möts dom här inne.”*

*”något gammalt som har hänt, någon har gjort inbrott hos någon, hos någons kille eller någonting.”*

Personalen nämner även dem svårigheter i samband med att det kommer nya tjejer till avdelningarna som en orsak till konflikter:

*”När det kommer nya skall dom finna sin plats snabbt, kan vara svårt, vissa har svårt att pejla av och det skapar konflikter.”*

*”Någon har blivit knallad och skall hit. Våra tjejer vet oftast om det och kan ha skapat sig en bild utifrån vad de andra säger på den anstalt hon kommer ifrån. Då blir den nya utfrys redan ifrån början och utfrysning är fruktansvärt på en så liten yta med så få, det funkar inte.”*

*”Tror mycket att det beror på constellationerna. Nya kommer gamla går. De nya kan både bidra till att det blir bättre som att det blir sämre.”*

### 8.2.2 Mellan klienter och personal

Flera av klienterna anser att skälen till varför det uppstår konflikter mellan dem och personalen beror på en otydlighet från personalens sida vid frågor från klienterna. Klienterna nämner saker som att de inte får några raka svar, att personalen pratar runt varandra samt att personalen inte har någon koll på saker och ting:

*”frågar man någon i personalen här nånting, ”a jag vet inte”, ”jag kan inte just nu” och såhär liksom, ”kanske”. Det är mycket sådana svar liksom, istället för att ge en ett rakt svar, ja eller nej, så kan man ta det. Så kan ju jag tycka någonstans.”*

*”...men det är ju mycket frustration mot personal, det är det ju. För jag menar allt tar tid, det händer ingenting och man får inga svar. Utan det är ”jag vet inte”, ”fråga någon annan”, ”skriv en anhållan” eller ”vi får se”. Nej alltså det är väldigt mycket vet inte på det här stället, så att det är väldigt stor frustration från många vet jag, och mot personal, att dem är slöa helt enkelt, eller att allting tar sån jävla tid, så att det är ett stort problem som kommer upp hela tiden på varje möte vi har.”*

Att klienterna ser på personalen som att det är ett Vi och Dom är också en anledning till konflikter. På frågan: Hur upplever du att det är mellan klienter och personal? svarade klienterna så här:

*”Det där är ju en balansgång då va. Om du är ganska social av dig och har lätt att prata med människor, alla människor då va, så får du ändå inte vara för vänlig mot personalen för då kan de intagna tycka att du har infiltrerat eller du försöker ställa dig in och få förmåner som inte andra får. Så att det gäller och hålla tungan rätt i mun.”*

*”jag fick lära mig på förra stället att det var dom mot oss att man skulle hata all personal och när jag kom hit då tänkte jag liksom... gud vad dom pratar med personalen, men då började det komma tillbaka så som också jag var innan jag blev förstörd i tanken hur man skulle vara mot personalen så att säga.”*

Även personal nämner Vi och Dom situationer som en anledning till konflikt:

*”...märker också att alla vårdare inte är lika populär. Säger en opopulär vårdare en viss sak blir de tjafs men säger någon annan samma sak händer inget... sen finns dom som har den åsikten att det är vi och dom, vi skall inte sitta i ”deras” soffa och så vidare, vill inte prata med oss om de inte absolut måste.”*

Mellan klienter och personal upplevs konfliktsituationerna mer komplicerade. Det är svårare att få exempel av klienterna då de verkar hålla konflikten inom sig.

*”Men... jag kan ju tycka det liksom att många gånger som man kanske behövde prata med någon såhär liksom och behövde hjälp och ringa något*

*telefonsamtal, då fanns ingen där tillhands. Ehh, och så ringer man då på den här stetoskopen då liksom, personal, nej det finns ingen just nu och hit och dit... man känner sig åsidosatt liksom. Och då blir det ju ännu mer att man trissas upp liksom, det blir det ju.”*

Även personal har svårt att lämna exempel på konflikter mellan klienter och personal.

*”Hmm...oftast missförstånd tycker jag, och även att man tar ut sin frustration över något annat, så tar man ut den på någon annan och skapar konflikter mot vårdare eller mot två personer som egentligen inte är inblandade, det måste få utlopp i något.”*

*”Nja inga bråk direkt, kan bli irritation när en (personal) följer reglerna och andra inte gjort det innan, då blir de klart förvirrade och irriterade, säger ett och annat, bara ord alltså, brukar gå över sen eller i varje fall så visar de inget.”*

### 8.3 Hantering av konflikter

När det gäller hantering av konflikter klienter emellan uppger de flesta att de ligger lågt och går in på sitt rum för att slippa konflikter och undvika dess konsekvenser.

*”man är ganska mån om att inte kliva över gränserna, man vet att man ska leva 15 tjejer i hermetisk tillslutna korridorerna i månader, man försöker å hålla en ganska låg nivå ...”*

*”Hellre att gå in på sitt rum än att starta en konflikt. För dels så blir det ju att du själv kommer att bli förflyttad där ifrån om det är du som får skulden och det finns inga alternativ till Sagsjön. Och det vill man ju inte, starta slagsmål eller någonting och kanske få påbackning på straffet. Nej, så man försöker allt och sen ska man ju ändå leva ihop med dem här.”*

*”När det blivit konflikter och så, jag har, jag brukar gå in på mitt rum då, min cell. Eller så går jag ner och träna eller någonting för du vet, man kan bli så man tänder liksom på alla, man blir jätte arg och då brukar jag bara försöka lugna mig själv, ringa hem till min mamma eller någonting och liksom prata av mig, gråta och skrika och gapa på henne eller liksom förklara vad det är jag är arg för och sådär, och så känns det bra sen. Så jag har liksom hittat såna grejer som, som liksom jag kan göra istället för att bråka med människan då.”*

En klients uppfattning av konflikthantering visar på att det kan fungera bättre att hantera konflikter utan personalen:

*”bra konfliktlösning som vi skulle kunna ha som intagna i förtroenderådsmöte, då är det ingen personal med. Då kan vi ta upp liksom, då är alla interner samlade vi sitter enskilt alltså i ett rum och då kan man*

*ta upp liksom, om det är konflikter eller grupperingar och det är nog bättre på kvinnoanstalter tror jag, att vi kan prata och så.”*

En klient berättar att hon hanterar konflikter på ett annat sätt på anstalten än utanför. Detta för att hon inte känner att hon har ork att lägga energi på konflikter i den miljön hon nu vistas i.

*”Man måste lära sig att låta saker och ting rinna av som vatten på en gås, det är oerhört viktigt här inne och det har tagit mig över ett år att kunna göra det.”*

Klienternas syn på hur anstalten och personalen hanterar konflikter:

*”Ja det har hänt att dom har kallat till extramöte för att dom märkt att det vart lite oroligt och de kanske har hört att det varit lite tugg och kanske kallat till ett avdelningsmöte och sagt ”hur är det?” och sen så har det kanske kommit upp lite på avdelningsmötet men inte egentligen grunden till vad det är, men det är klart dom hör ju och ser ju.”*

*”Ja... att dom brukar ha krismöte, dom har haft krismöten och så här och så var det någon som flyttade till en annan avdelning. Sen har dom även förflyttat personer härifrån.”*

I de följande citaten tar personalen upp hur de arbetar med konflikter som uppstår mellan klienter på avdelningen:

*”vi har ju en policy att vi använder oss utav samtal på olika nivåer, individuellt, i grupp eller det mest fruktsamma sättet som vi bedömer just då, i situationen. Försöker stävja det, konflikten i ett tidigt läge.”*

*”Det hanteras genom att man pratar och står kvar och är tålmodig och tydlig och följsam.”*

*”Bubbla kan det göra och då får man dämpa det, tala med intagna eller möten avdelningsvis. Otroligt ändå att tjejerna klarar det så bra på så liten yta.”*

Personalen ser positivt på klienternas sätt att hantera konflikter, men uttrycker också en medvetenhet om att de inte vet allt om vad som sker klienter emellan:

*”Sinsemellan löser de det mesta men de söker mycket oftare hjälp här jämfört med på manliga anstalter. På manliga anstalter blir vi nästan aldrig inblandade men här säger de till... det tycker jag är väldigt bra för då är det mycket lättare att lösa problemet.”*

*”jag tycker att de är duktiga på att försöka lösa saker själva, kallar till möten och har säkert diskussioner sinsemellan som vi inte vet om också.”*

*”Jättestor del... de löser det mesta själva direkt, just nu har vi tjejer som vill något med sin planering och behandling, nya som kommer får veta sin plats och att det är inte ok att ställa till det.”*

*”Det är svårt att säga att man vet, men dom guidar ju varandra och det handlar ju ibland om vänskap och ibland om makt, det är väl olika. Så det kan ju också vara, även det vi inte ser kan ju vara väldigt destruktivt, att alltså dom utsätter varandra för väldigt stark press eller att någon blir nertryckt.”*

#### 8.4 Förebyggande arbete

Frågor om förebyggande arbete ställdes endast till personalen på Sagsjöanstalten. På frågan hur anstalten och personalen arbetar förebyggande med konflikter fick vi lite olika svar. Några utav personalen tog upp handledning som en del av ett förebyggande arbete:

*”jo vi har ju handledning här en gång i veckan och då kan man få jobba mer med konflikthantering och sådana saker så det är ju bra, alla tar ett stort ansvar ändå.”*

*”Vi har handledning... pratar mycket med varandra har nära till klienthandläggare och vakthavande... man (klienthandläggare, kvinsp, vakthavande) försöker nog förbereda innan någon ny skall komma så att man vet om något som kan orsaka problem försöker man placera den på en avdelning där det skapar minst problem. Försöker så att klient och kontaktperson passar ihop, men det är ju svårt om man inte vet så mycket om den som skall komma.”*

Kriminalvården styrs av lagar och regler där säkerhetstänkande är en viktig aspekt, detta framkommer i citatet nedan:

*”När jag tänker på övergripande tänker jag på regelverk som finns, lagar eller föreskrifter i så fall. Men, då finns det ju många medel att använda för att förebygga konflikter i och med att placera intagna på rätt plats. Rätt klient på rätt plats ungefär.”*

Flera ur personalen pratar om bemötande och förhållningssätt som ett viktigt tillvägagångssätt i att förebygga konflikter:

*”Det är ju vårt förhållningssätt, personalens förhållningssätt avspeglar sig givetvis på hur dom intagna hanterar situationen, om dom är trygga eller inte. Är dom trygga i vårt agerande, så som vi handlar så begränsar ju det konflikterna och sen beror det ju också på hur många intagna vi har inne, åt gången.”*

*”Kreativitet och respekt framförallt, det var någonting som vi pratade ofta om att ha respekt för varandra och hur man bemöter varandra och... trots att man kanske inte tycker om varandra och så vidare då. Det pratade vi faktiskt om på mötet igår och de tog själva upp detta, att det borde man prata mer om, därför att det har vi gjort tidigare men vi har gjort uppehåll under en period här. Så att ha en dialog igång kring de här viktiga... ”*

*”Hur vi jobbar är att möta och lyssna på klienten. Bekräfta klientens berättelse ta tag i det, inte bara springa förbi. Vi har skyldighet att utreda vad som händer och sker. Vårdarna gör ett bra jobb genom att lyssna och ta hjälp av mig och varandra, MI är ett bra redskap som alla har utbildning i.”*

På frågan om personalen anser att de lyckas med det förebyggande arbetet fick vi de här positiva svaren:

*”Ja i stort sett, det är ju inte ofta konflikter faktiskt, på slutna i varje fall, mer på öppna då, men det är klart jag tror att de intagna tycker att vi inte gör något och att det tar tid men de har ju all tid i värden att engagera sig i en sak vi har ju alla att ta hänsyn till och vi har ju våran sekretess som gör att vi inte kan berätta allt som görs. Det är svårt när de inte säger något eller i varje fall inte allt till oss, vi är ju inga övermänniskor som har alla rätta svar när vi inte får alla fakta utan att lirka å sådär.”*

*”Ja, det vill jag nog säga om jag jämför med många andra anstalter så som vi har det här, så lyckas vi rätt så bra. Om man säger att kvinnor kan inte umgås osv. men det fungerar, det kan dom, absolut. Så det kan jag nog tycka, det är ju vår förtjänst också, såklart. Att få med det här med delaktigheten också, att man får med sig kvinnorna. Så som vi arbetar här med bland annat självförvaltning så som det kallas. Det handlar ju mycket om att ta ansvar och få ansvar också då. När man ger ansvar, så tar man ansvar och det är utvecklande.”*

I detta citatet kan man även se ett förebyggande förhållningssätt hos en av de intervjuade klienterna:

*”dömer ingen innan jag själv ser det om man säger så. Så jag har liksom inte haft dem problemen utan jag kan komma överens med dem flesta människorna och har gjort det också under den här tiden. Sen får man ju liksom säga ifrån om det blir för mycket, det måste man ju liksom, annars blir man ju helt överkörd, det har jag gjort också.”*

## 9 Analys

### 9.1 Konfliktbegreppet

Då konflikter är en ofrånkomlig del av ens vardag kan det vara bra att öka självkännedomen när det gäller förhållningssättet till konflikthantering. Det kan man göra genom att fundera över hur man förklarar ordet konflikt. Vi fick i vår undersökning flest negativa beskrivningar av begreppet konflikt. Alla klienter beskrev det som något jobbigt, de fick stöd av två i personalen. Tre ur personalen såg det dock som både positivt och negativt. Om man inkluderar alla typer av definitioner, även de som motsäger varandra, blir det lättare att se alla goda konflikthanteringsmetoder och lära av dem, annars kan begreppet konflikt få en negativ

och destruktiv känsla. Det kan vara påfrestande att tvingas leva med konflikter på en liten yta och med de människor du har konflikter med, utan möjlighet att dra sig undan och få perspektiv och tid att reflektera vilket krävs för att kunna se det positiva i konflikter. Detta tror vi är en orsak till att det upplevs mer negativt av klienterna än av personalen. Då konflikter vare sig definieras som onda eller goda är det lättare att se konflikten utan att den förstoras upp, förminskas eller förvrängs. Om konflikt definieras som aggressiv uppmärksammas oftast de bakomliggande faktorerna istället för själva kärnan. Detta uppmuntrar till att leta efter motiv som till exempel svartsjuka och onda avsikter, vilket leder till att det skapas förväntningar på dåliga utfall i form av stress, oro och aggression. Dessa förväntningar skapar ett försvarsbeteende som ökar den känslomässiga laddningen i konflikten. En annan orsak att definitionen av konflikt ofta är negativ kan bero på att de konflikter som löses på ett bra sätt inte längre uppfattas som en konflikt (Lennéer Axelson/Thylefors, 2006).

Ordet konflikträdd har dykt upp i många utav intervjuerna. Det är en rädsla om vad som kommer att hända om man sätter sig emot någon annans vilja och går sin egen väg (Lennéer Axelson/Thylefors, 2006). Konflikträdsan kan man enligt behaviorismen tolka som ett inlärt beteende vilket kan ha uppkommit under tidigare situationer då klienten har varit inblandad i konflikter som varit obehagliga. Klienten kanske inte har upplevt konflikter på ett konstruktivt sätt där man visar en respekt för varandras åsikter och diskuterar lösningsalternativ tillsammans med alla berörda parterna. Konstruktiva konflikter baserar sig på ett understödande klimat där man visar en acceptans för varandras olikheter. Klienten kanske endast har upplevt destruktiva konflikter där man ger sig på varandra som individer. I destruktiva konflikter är det vanligt att man går till personangrepp vilket kan vara väldigt obehagligt och kränkande för den utsatta individen och i sin tur bidra till att utveckla en konflikträdsan hos klienten (Ekstam, 2004).

## 9.2 Orsaker till konflikter

### 9.2.1 Klienter emellan

I alla grupper skapas olika roller. Roller skapas i samspel och detta sker i olika faser. Utifrån denna förklaringsmodell är det lätt att se att det kan uppstå konflikter då gruppen utsätts för förändringar och återgår till första fasen, som är formande fasen, varje gång en ny gruppmedlem tillkommer och en gammal försvinner. De som är kvar har redan funnit sig tillrätta och har skapat en fungerande vardag där man vet vad som förväntas av den roll man har i gruppen och vilka krav man kan ställa på de övriga. Detta upplevs som en trygghet och man löser de konflikter som uppstår på ett bra sätt. Det är därför både svårt att komma som ny likväl som att vara "gammal" i gruppen. Flera av de klienter vi intervjuat tar upp detta och önskar någon form av uppdelning avdelningsvis med "korttidare" på en avdelning och långtidare på en annan. Detta skulle säkert underlätta för "långtidarna" samtidigt som det skulle bli mer konflikter på de avdelningarna med "korttidarna" då de som tillbringat längre



tid tillsammans kan hjälpa de nya att snabbare finna sin roll och samtidigt göra de förändringar man känner nödvändiga för sin egen roll i samspelet.

Konfliktfaserna som vi tagit upp tidigare i uppsatsen anser vi inte framkommer på samma sätt och lika tydligt på anstaltens slutna avdelning då flera av de intervjuade klienterna beskriver sig som konfliktundvikande och då vi inte gått in på djupet och specifikt ställt frågor kring själva konfliktförloppet.

Lokalerna skall enligt kriminalvårdens dynamiska säkerhetstänkande vara verksamhetsanpassade vilket de inte är på Sagsjön. En av klienterna beskriver till exempel att förutom trånga och dåligt planerade ytor inne på slutna avdelningen så är den också olämpligt placerad i förhållande till den öppna avdelningen, då man kan se rakt in i bostadsrummen från den öppna avdelningen. Men att det inte är helt verksamhetsanpassat kan också vara en anledning till att det upplevs som att det fungerar bättre och är färre konflikter än på andra anstalter, då det inte upplevs som så institutionslikt. Detta framkom i de flesta intervjuer vi gjorde med intagna.

Klienterna är heller ingen homogen grupp, de är alla individer med olika bakgrunder och olika förståelseramar. Detta sätter stor press på att skapa nya roller för att få ett fungerande samspel. Detta försvåras av att kriminalvården är organiserad på ett sätt där alla skall behandlas lika och omfattas av samma säkerhetsregler vilket kan upplevas som begränsande och frustrerande för individen då den egna synen på sig själv som individ skall passa samman med kriminalvårdens syn på dig som klient. Enligt Goffmans (1961) beskrivning av mortifikationsprocessen blir klienten förödmjukad då hon blir fråntagen den roll som hon tidigare haft i samhället. Klientens tidigare roller försvinner då hon vanligen får vänta en längre tid innan hon får besök eller permission. Rollen förändras även då klienten institutionaliseras och blir tvungen att anpassa sig till de regler och rutiner som finns på anstalten.

I ett citat från en klient som redogör för sin uppfattning av konfliktbegreppet framkommer det att konflikter inne på anstalten är något som kan vara bagateller på utsidan. Vi har uppfattat att konflikter är något som kan förstöras upp inne på anstalten. Vi tror det beror på att man som betraktare fokuserar på sakfrågan, vilken konflikten utspelar sig runt, exempelvis någon har tagit en banan för mycket så att någon annan blir utan. Man försöker få någon att erkänna vilket ingen gör och konflikten eskalerar. När detta sker tillkallas ett möte med de berörda parterna. Samspelet mellan individer äger alltid rum i ett större socialt sammanhang och utifrån det tror vi att det egentligen är ett sätt att visa på att man kan sköta de åtaganden och förpliktelser man får. Alla de stora frågorna man måste hantera utanför anstalten har tagits ifrån en och det är endast vardagliga frågor inom den avdelning man bor på som man får och kan fatta beslut om. Där skapas regler och normer som man vill ska skötas. Det här är det enda sättet att visa för sig själv och omgivningen att man kan och vill göra rätt. När någon bryter mot dessa regler genom att ta något som är någon annans, även om det ”bara” är en banan uppfattas detta kränkande för den som har ansvaret för beställningen av mat och de andra på avdelningen som blir misstänkta.

### 9.2.2 Mellan klienter och personal

Ekstam (2004) nämner brister i kommunikationen som en vanlig orsak till konflikter vilket vi tycker oss ha stöd för utifrån våra intervjuer. Missförstånd då sändare och mottagare inte uppfattar situationen på samma sätt är tydlig i våra intervjuer och vi tror att detta kan ha ett samband i att personal och klienter har väldigt skilda roller. Klienterna har redan från början en känsla av underlägsenhet och är beroende av att personalen hjälper till och styr. Personalen känner en press på sin roll som professionell att ha alla svar och veta allt samtidigt som man är styrd av lagar och regler för vad man kan säga och inte. Dessa olika förväntningar skapar konflikter och kan visa sig i att personalen upplevs som otydliga samtidigt som klienten känner sig missförstådd och nonchalerad då hon inte får förståelse för sin situation.

Kommunikationen kan vara bristande även på grund av att klienterna håller en viss distans till personalen. Det kommer fram i flera av intervjuerna att klienterna blir upprörda om någon har för bra kontakt med personalen, alltså håller de en viss distans på grund av grupptricket. När en klient kommer från en annan anstalt där normen har varit att inte prata med personalen är det lätt hänt att de fortsätter på samma sätt även på Sagsjöanstalten. En klient berättade att hon fick lära sig att hålla distans till personalen från den anstalten hon var på innan hon kom till Sagsjöanstalten men att det här var ett bättre klimat och att hon pratade med personalen på Sagsjön.

Behaviorismens tanke är att ett beteende är inlärt och då man förflyttats från en anstalt till en annan eller då man kommer utifrån som ny till en anstalt har ett inlärt beteende. En utav våra intervjuade klienter ändrade sitt beteende på grund av omgivningen trots att hon inte tyckte att deras beteende var korrekt. Hon ansåg att det krävdes för att kunna uthärda sin situation. Detta är enligt Behaviorismen en respondent betingning som går ut på att man reagerar på en stimulus som man lär efter, vilket i sin tur leder till ett beteende. Även vårdare med erfarenhet från andra anstalter upplever det som att klienterna tar kontakt och pratar med personalen i större utsträckning på Sagsjön än på andra anstalter. De ser det som väldigt positivt och att det förenklar arbetet med konflikter då klienterna ber om hjälp.

Enligt Goffman (1961) så är det vanligt att synen mellan klienter och personal på anstalt är stereotyp. Han säger vidare att detta oftast bidrar till ett Vi och Dom förhållningsätt från klienternas sida då de är i sällskap med andra klienter.

Något som Goffman även tar upp är att det är vanligt att klienterna, när det umgås själva med personalen, kan uppvisa mer relationsinriktade roller vilket vi tycker har framgått speciellt i våra intervjuer med personalen. Om en klient har för bra kontakt med personalen finns det risk att de andra klienterna inte accepterar det. Under intervjuerna tog klienterna upp olika berättelser om hur den så kallade goolaren (tjallaren) blivit behandlad och hur det kunde gå till om någon skulle gå till personalen:

*”Säg att någon har varit taskig mot någon annan så går man till personalen och så får den här människan en rapport eller samtal, då kan inte denna människa vara kvar, då blir det utfrysning, det tillåts inte.”*

### 9.3 Hantering av konflikter

Miljön och situationen har stor betydelse för hur konflikter hanteras. På anstalten blir de intagna beroende av varandra och det krävs ett visst samarbete. De anpassar sig till de gemensamma normer och spelregler som finns för att vardagen ska fungera. Enligt behaviorismen är människan formbar, miljön och de normer som finns på anstalten formar den intagna till att anpassa sig. Sättet på vilket man hanterar konflikter på utsidan gäller inte längre. Kriminalvården bygger också på en behavioristisk tanke då det är ett betingat system. Att skapa en konflikt kan leda till repressalier och får oönskade konsekvenser för den egna personen då man kan bli förflyttad eller få en förlängd strafftid. Utfrysning som straff av de medintagna beskrivs av några informanter som något fruktansvärt och detta vill man givetvis undvika. Vi fann i våra intervjuer att klienterna till stor del hanterar konflikter genom att undvika dem, dra sig undan och bära dem inom sig. Detta kväver konfliktförloppet. Genom att kväva konfliktförloppet får de heller inte heller träning i att hantera konflikter och känslan av tillfredsställelse av en löst konflikt. Att bära konflikter inom sig var mest framträdande i konfliktsituationer mellan klienter och personal då klienterna upplevde en maktlöshet. En konsekvens av detta kan då bli att personalen inte upplever att det finns några konflikter dem emellan.

Som vi tidigare nämnt så upplevs lokalerna inte vara verksamhetsanpassade. Det är trångt och de boende på de två första avdelningarna har ett ständigt ”spring” genom sina avdelningar, då dessa är en ”genomfartsled” till övriga avdelningar och lokaler. Men detta innebär inte bara negativa saker utan kan också vara en anledning till att det är färre konflikter på Sagsjön än på andra anstalter. Att det är litet ger större möjligheter till interaktion. Närheten till varandra framkommer även som något positivt i våra intervjuer då både klienter och personal tycker att det underlättar till samarbete. Genom att personalen är nära kan de lättare uppfatta förändringar i interaktionen mellan klienter och då på ett smidigare sätt underlätta till lösningar. Något annat vi uppmärksammade i intervjuerna var att klienterna arbetar förebyggande mot att konflikter skall växa och utvecklas till något negativt utan att de själva är medvetna om det. Detta gör de genom att sätta upp regler för hur det skall se ut på avdelningen, hur man skall bemöta och respektera varandra. Genom att visa hänsyn till det privata rummet minskar konfliktsituationer och man skapar en atmosfär som alla uppfattar som trevlig och värd att bevara. Detta förs sedan vidare till nyintagna. Även individens egna förhållningssätt fungerar förebyggande vilket beskrivs bra genom ett citat vi valt ut:

*”dömer ingen innan jag själv ser det om man säger så. Så jag har liksom inte haft de problemen utan jag kan komma överens med dem flesta människorna och har gjort det också under den här tiden. Sen får man ju*

*liksom säga ifrån om det blir för mycket, det måste man ju liksom, annars blir man ju helt överkörd, det har jag gjort också.”*

Det finns en form av gemensam konflikthantering mellan vårdare och klienter för de konflikter som vuxit i dimension. Båda parter nämner detta i intervjuerna som anstaltens sätt att lösa konflikter mellan klienter. Detta gör man genom avdelningsmöten och krismöten där de inblandade samlas tillsammans med personal. Syftet med dessa möten är att lösa konflikterna på ett konstruktivt sätt och att gemensamt finna den bästa lösningen för att kunna tillfredsställa var och ens behov. Klienterna tycker dock inte alltid att det är en fungerande form. Vi drar slutsatsen att det finns bristande förutsättningar för att detta skall kunna fungera fullt ut på en plats som en anstalt är organiserad på, då det finns en uttalad distans och maktobalans som präglar parternas relationer. Skillnaden på konflikthantering mellan personalen och klienterna kan också bero på att personalen har gått utbildning för att kunna hantera konflikter och arbetar efter MI metoden. Men det kan även bero på att klienternas och personalens situation ser så olika ut och att de klienterna är beroende av personalen och personalen har makt över klienterna.

Då man socialiseras in i en roll som intagen lämnar man flera av de roller man hade på utsidan. Goffman (1961) beskriver detta som en rollförlust. Man kan utifrån detta förstå den klient som uttrycker rädsla för att hantera konflikter på utsidan då hon endast lärt sig hantera det på insidan. Vi ser dock i vårt material att klienterna även har flera bra sätt att hantera konflikter på och detta får också stöd av personalen. Tillsammans med anstaltens sätt att se på konflikter och dess sätt att arbeta förebyggande på förekommer det få konflikter som växer och utvecklas negativt.

#### 9.4 Förebyggande arbete

Personalen på Sagsjöanstalten uppger bland annat att de arbetar förebyggande genom deras förhållningssätt till klienterna. Detta är något vi tror är mycket viktigt speciellt då vi i våra intervjuer funnit att klienter som suttit på andra anstalter har upplevt en stor skillnad i personalens förhållningssätt mot klienterna vilket verkar ha påverkat stämningen och konflikternas utveckling på ett negativt sätt. Vid en förflyttning till Sagsjöanstalten medverkar det till en rollkonflikt hos klienten då man haft med sig tidigare förväntningar på hur rollerna mellan personal och klienter sett ut. Vi anser att ett gott förhållningssätt och bemötande till klienterna är a och o för att skapa en god stämning och ett gott klimat för att lösa konflikter på ett konstruktivt sätt. Speciellt när personalens roll på anstalten är förknippad med makt är det mycket viktigt att de inte missbrukar den.

Regelverket som styr anstaltens arbete underlättar till att placera klienterna på rätt ställe. Om man ser detta genom rollteorin så tittar man på klientens tidigare roll som kriminell för att förebygga klientens eventuella utsatthet på anstalten. Detta är dock något som är svårt i dagsläget då det inte finns så många olika kvinnoanstalter att välja mellan, samtidigt som det finns relativt ont om platser.

Några av personalen nämner MI-metoden som en förebyggande metod mot konflikter. MI-metoden är en samtalsmetod som i det här fallet går ut på förbättra personalens samtals teknik i svåra situationer. Detta är med andra ord en metod som ska bidra till att personalen ska få bättre verktyg att förebygga konflikter hos klienterna. Enligt kommunikationsteorin får man sin identitet bekräftad genom kommunikationen vilket är något som är viktigt hos alla individer. Genom att klienterna blir bekräftade som individer tror vi att chanserna ökar för ett konstruktivt konflikthanteringsklimat på anstalten. Missförstånd i kommunikationen kan också bidra till att konflikter uppstår, varför det är viktigt att vara uppmärksam och även lära sig att lyssna till varandra när man kommunicerar (Ekstam, 2004). Då varje handling vi utför beror på den kommunikation vi tar in tror vi att det är viktigt att personalen får utbildning i MI-metoden för att förebygga att destruktiva konflikter uppstår mellan klienterna.

Personalen anser att de lyckas ganska bra med sitt förebyggande arbete vilket vi kan förstå i och med att personalens förhållningssätt och attityder verkar skilja sig en del åt från andra kvinnoanstalter. Enligt behaviorismen så påverkar miljön individens beteende vilket verkar vara fallet på Sagsjöanstalten. En klient som blivit förflyttad från en annan anstalt har ändrat sitt beteende mot andra klienter och personal då hon funnit att den nya miljön inte varit densamma som den tidigare varit. Detta innebär att individen är formbar och påverkas till stor del av den miljö hon befinner sig i (Payne, 2002).

## 10 Diskussion

Konflikter ser olika ut beroende på vilken anstalt eller avdelning man befinner sig på och i förhållande till livet utanför anstalten. De som kommer från en annan anstalt kan ha med sig en negativ syn på personalen. De kan till exempel ha uppfattningen att det inte är okej att prata med personalen. Flertalet av våra intervjuade klienter har beskrivit vistelsen på Sagsjöanstaltens slutna avdelning som relativt lugn och konfliktfri i alla fall i jämförelse med andra anstalter. En av klienterna berättar varför hon tror att det varit så lugnt under tiden hon vistades på den slutna avdelningen:

*”Nu har det väl varit relativt, om man säger åldersmässigt lite äldre också här, och det gör kanske sitt, alltså som sitter inne då liksom. Om man säger från 30 och uppåt, som kanske är lite mognare, i sättet just, kring allting.”*

Att de yngre är de som ”stör” är även något som en intervjuad klient i Wästerfors (2007) bok uttalar sig om. Denna klient anser att de yngre inte bör vara i majoritet på en avdelning då de saknar vana av att vistas på anstalt och har svårare att hantera den nya situationen. Detta är givetvis svårt, speciellt på kvinnoanstalter då det finns ett begränsat antal platser. Men vi lärde oss av intervjuerna att denna planering ingår i det förebyggande arbetet på anstalten.

Våra förväntningar var att det skulle finnas mer konflikter än vad det gör på Sagsjöanstalten. I intervjuerna framkommer att det förekommer fler konflikter på andra anstalter och att Sagsjön

är en relativt ”lugn” anstalt. Vi blev positivt överraskade över att informanterna tyckte att det uppkommer få konflikter på den slutna avdelningen trots att det är så pass små utrymmen. Vi tror att det kan ha att göra med att personalen och klienterna trots allt har en fungerande kommunikation och ett effektivt förebyggande arbete.

Sättet de hanterar konflikter på är positivt för stämningen på anstalten då individen behöver vistas i en lugn miljö. Men att den enskilda individen flyr undan och bär konflikten inom sig samt att de individuella behoven får stå till sidan är inte bra. Om personalen tänker på detta och fortsätter att arbeta både med förebyggande konflikthantering och konflikter som dyker upp kan klienternas psykiska hälsa förbättras. Klienterna borde få träning i att hantera konflikter på ett sådant sätt att de sedan även kan klara av konfliktfyllda situationer utanför anstalten. Därför är det viktigt att de inte hanterar konflikter undvikande utan lär sig att uttrycka sina känslor och behov på ett eftertänksamt och konstruktivt sätt.

Avslutningsvis tar vi med ett citat från en av våra informanter som precis som vi, fast ur sitt perspektiv, uttrycker vikten av konflikthantering.

*”och det där tror jag nog är oerhört viktigt, att det måste läggas mer fokus på konflikthantering alltså på anstalter överhuvudtaget tror jag. Här märks det inte men på förra stället var det såhär mycket rangordning var det verkligen och sånt måste bort. Det är ett oerhört stort problem. Vi är ju redan straffade och vi ska avtjäna vårt straff och liksom sitta någonstans där man blir trakasserad och hotad, man går runt och är livrädd hela dagarna och tittar sig över axeln och man informerar personalen om det här och dom gör ingenting. Då vet man inte vad man ska göra till slut och jag tror att många självmord inne på anstalter beror på det här. Viktigt att veta hur man ska hantera konflikter och så. Är det så att man blir utsedd till hackkyckling så eller skulle frysas ut, den människan finns inte, det är fruktansvärt är det. Och sen också är det nåt sånt program där man lär sig just konflikthantering och tankar och hur man bemöter folk på ett annat sätt och får människor att lyssna på en och så och det tycker jag att det är något som ska finnas på alla anstalter, det ska verkligen ingå och även bland personalen också. Det tror jag skulle vara jättebra verkligen.”*

## 10.1 Förslag på fortsatt forskning

Vi stötte i våra intervjuer på tecken på att man uppfattade att kommunikationen mellan vårdare och mellan vårdare och klienter inte fungerade tillfredställande. Det uppfattades som om de talade ”förbi” varandra. Vi har tagit upp lite av detta i vår uppsats men tycker att fenomenet vore intressant att studera närmare för att se om det går att hantera på ett annorlunda sätt inom ramen för de två olika grupper det handlar om.

Givetvis är det också intressant att se på konflikter och konflikthantering ur ett genusperspektiv om man jämför några mansanstalter och några kvinnoanstalter. Detta förefaller dock vara ett mycket större projekt än vad som är möjligt att genomföra under den tid man har för att skriva C-uppsats.

# Källförteckning

## Litteratur:

Ekstam, Kjell (2004): *Handbok i konflikthantering*. Malmö: Liber

Esbjörnsdotter, Barbro (1994): *Lär dig förstå och lösa konflikter*. Västerås: ICA Förlaget

Goffman, Erving (1961): *Totala Institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. Stockholm: Rabén och Sjögren

Kordon, Suzanne/Wetterqvist, Anna (2006): *Gärningsmannen är en kvinna- en bok om kvinnlig brottslighet*. Stockholm: Bokförlaget DN

Kvale, Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Larsson, Sam/Lilja, John/Mannheimer, Katarina (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Lennér Axelson, Barbro/Thylefors, Ingela (2006): *Om konflikter Hemma och på jobbet*. Stockholm: Natur och kultur

Lindberg, Odd (2005): *Kvinnorna på Hinseberg. En studie av kvinnors villkor i fängelse*. Norrköping: Kriminalvårdens forskningskommitté, rapport 14

Malten, Arne (1998): *Kommunikation och konflikthantering en introduktion*. Lund: Studentlitteratur

Meeuwisse, Anna/Sunesson, Sune/Swärd, Hans (2000) *Socialt Arbete, En Grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

Nilsson, Björn (1996): *Socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur

Nilsson, Björn (1990): *Kommunikation – samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur

Olsson, Charlotta (2005): *Bärsärkarna*. Norrköping: Kriminalvårdens forskningskommitté, rapport 13

Olsson, Eric (1988): *Förändring och konflikt- om mellanmänskliga processer i en vårdorganisation*. Lund: Studentlitteratur

Payne, Malcolm (2002): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Vetenskapsrådet (1990): *Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*

Wästerfors, David (2007): *Fängelsebråk- analyser av konflikter på anstalt*. Lund: Studentlitteratur

## Ordlista:

*Engelsk-svensk/Svensk-engelsk ordbok*. (1994). Norge: Nordstedts Förlag AB

**Internet:**

[http://kriminalvarden.se/upload/statistik/kos/2006/KOSrapport\\_2006.pdf](http://kriminalvarden.se/upload/statistik/kos/2006/KOSrapport_2006.pdf) 2008-03-10

[http://kriminalvarden.se/templates/KVV\\_InfopageGeneral\\_\\_\\_\\_4459.aspx](http://kriminalvarden.se/templates/KVV_InfopageGeneral____4459.aspx). 2008-03-10

[http:// http://kriminalvarden.se/templates/KVV\\_InfopageGeneral\\_\\_\\_\\_4459.aspx?id=2167](http://kriminalvarden.se/templates/KVV_InfopageGeneral____4459.aspx?id=2167)  
2008-03-10

<http://domstol.se/Publikationer/Ordlista.pdf> 2008-03-25

**Tidsskrift:**

Hagberg, Mattias: *Säkerhet först och främst - Vad försvinner i kriminalvårdens nya satsning?*  
Socialpolitik nr.1, Mars 2008: s.30-32.



### Information om studien

Vi är tre socionomstudenter som går sista terminen, socionomprogrammet på Göteborgs Universitet. Utbildningen avslutas med att alla studenter skriver en uppsats i ämnet socialt arbete.

### Syftet med studien

Vi har i vår uppsats valt att skriva om konflikthantering. Hur löser kvinnorna/klienterna på en sluten avdelning, de situationer som uppkommer då de tvingas bo tillsammans på en liten yta med begränsad möjlighet att dra sig undan och vara privat. Varför uppstår konflikter och hur gör man för att lösa dem.

### Intervjuer

För att samla material till uppsatsen har vi tänkt intervjua 4-8 intagna som vistas eller har vistats på en sluten avdelning på anstalten Sagsjön. Vi har även planerat intervjua två vårdare, vakthavande befäl, klienthandläggare och kriminalvårdsinspektör.

Varje intervju beräknas ta cirka en timma och deltagandet är helt frivilligt. Intervjun bandas för att vi skall komma ihåg det som sägs. Vill du inte att intervjun med dig ska spelas in så säger du bara till. Intervjuerna kommer sedan att skrivas ut som text. Vill du ha en kopia så får du givetvis det. Det inspelade och utskrivna materialet kommer bara vi och vår handledare på Göteborgs Universitet att ha tillgång till. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan att behöva ange något skäl till detta.

### Anonymitet och sekretess

Den information som kommer fram i intervjuerna kommer att användas som citat i uppsatsen. Allt material kommer att avidentifieras för att läsaren av uppsatsen inte skall kunna identifiera vem som lämnat det insamlade materialet. Dock finns alltid risken att närstående personer kan identifiera dig.

Vi hoppas att ni vill ställa upp och ger ert svar senast 18/3-08. Så kontaktar vi er för att bestämma tid för intervju.

Vänliga Hälsningar

Hanna, Camilla och Helen

Jag har tagit del av informationen ovan och ger mitt samtycke till att delta i studien enligt ovanstående villkor.

Ort och datum: \_\_\_\_\_

Underskrift: \_\_\_\_\_

Namnförtydligande: \_\_\_\_\_

### Information om studien

Vi är tre socionomstudenter som går sista terminen, socionomprogrammet på Göteborgs Universitet. Utbildningen avslutas med att alla studenter skriver en uppsats i ämnet socialt arbete.

### Syftet med studien

Vi har i vår uppsats valt att skriva om konflikthantering. Hur löser kvinnorna/klienterna på en sluten avdelning, de situationer som uppkommer då de tvingas bo tillsammans på en liten yta med begränsad möjlighet att dra sig undan och vara privat. Varför uppstår konflikter och hur gör man för att lösa dem.

### Intervjuer

För att samla material till uppsatsen har vi tänkt intervjua 4-8 intagna som vistas eller har vistats på en sluten avdelning på anstalten Sagsjön. Vi kommer också att göra intervjuer med personal.

Varje intervju beräknas ta cirka en timma och deltagandet är helt frivilligt. Intervjun bandas för att vi skall komma ihåg det som sägs. Vill du inte att intervjun med dig ska spelas in så säger du bara till. Intervjuerna kommer sedan att skrivas ut som text. Vill du ha en kopia så får du givetvis det. Det inspelade och utskrivna materialet kommer bara vi och vår handledare på Göteborgs Universitet att ha tillgång till. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan att behöva ange något skäl till detta.

### Anonymitet och sekretess

Den information som kommer fram i intervjuerna kommer att användas som citat i uppsatsen. Allt material kommer att avidentifieras för att läsaren av uppsatsen inte skall kunna identifiera vem som lämnat det insamlade materialet.

Vi hoppas att ni vill ställa upp och ger ert svar senast 18/3-08. Så kontaktar vi er för att bestämma tid för intervju.

Vänliga Hälsningar

Hanna, Camilla och Helen

Jag har tagit del av informationen ovan och ger mitt samtycke till att delta i studien enligt ovanstående villkor.

Ort och datum: \_\_\_\_\_

Underskrift: \_\_\_\_\_

Namnförtydligande \_\_\_\_\_

## Intervjuguide

### Klient

En liten introduktion om uppsatsen.

### Bakgrundsinformation:

Intagna:

Vistelsetid på anstalten.

Har du suttit inne förut.

På någon annan anstalt.

Ålder.

### Frågor:

Vad tänker du på när du hör ordet konflikt?

1. Hur fungerar samarbetet i vardagen, som till exempel vid måltider, arbetspass, städ, tvätt, sällskapsrummet?
  - Hur hanterar du konflikter?
  - Intagna emellan
  - Mellan er och personalen
  
2. Vilka konfliktsituationer uppstår vid till exempel vid måltider, arbetspass, städ, tvätt, sällskapsrummet?
  - (Om inte) Hur kommer det sig att ni inte har konflikter på anstalten?
  
3. Vad gör du om någon inte håller med dig om något som du tycker är viktigt?
  - Förekommer våld eller hot om våld? (mellan er samt mellan er – personal)
  - Kommunikation
  
4. Får ni stöd från personalen om det uppkommer konflikter? (mellan er samt mellan er och personalen)
  - Hur hjälper personalen till?
  - Fungerar kommunikationen mellan dig och personalen?

## Intervjuguide

### Vårdare

En liten introduktion om uppsatsen.

#### Bakgrundsinformation:

Kön

Ålder

Befattning/utbildning

Anställningstid inom kriminalvården och på anstalten

#### Frågor:

Vad tänker du på när du hör ordet konflikt?

1. Hur ofta är det konflikter på den slutna avdelningen som du som vårdare blir inblandad i?
  - Mellan klienter?
  - klienter och vårdare?
2. Vilka situationer handlar det oftast om?
  - Vilken sorts konflikt är mest vanlig tycker du?
  - Vad är ditt ansvar när det gäller konflikter?
3. Hur arbetar anstalten för att förebygga konflikt situationer?
  - Anser du att ni lyckas med att arbeta förebyggande?
4. Hur stor del har klienterna i att konflikter löses?

## Intervjuguide

### Vakthavandebefäl, Kriminalvårdsinspektör, klienthandläggare

En liten introduktion om uppsatsen.

#### Bakgrundsinformation:

Kön

Ålder

Befattning/utbildning

Anställningstid inom kriminalvården och på anstalten

#### Frågor:

Vad tänker du på när du hör ordet konflikt?

1. Vilket är ditt ansvarsområde när det gäller konflikter?
  - Mellan klienter?
  - Mellan klienter och personal?
2. Vilka övergripande bestämmelser finns när det gäller att förebygga konflikter på anstalten?
  - Är den anpassad till arbetet här på anstalten?
3. Hur arbetar anstalten för att förebygga konflikter?
  - Anser du att ni lyckas med det förebyggande arbetet?
4. I vilken omfattning finns konflikter på den slutna avdelningen?
  - I vilka situationer uppstår konflikter vanligast?
  - När det uppstår konflikter hur hanteras dem?
  - Vem kontaktar dig vid konfliktsituationer?
  - Hur stor del har klienterna i att konflikter löses anser du?