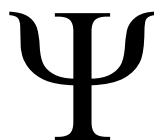




## DET PSYKOLOGISKE FAKULTET



### *Arbeidsmiljø i et toppsikret fengsel* Konfrontasjoner, utbrenthet og mestring

HOVEDOPPGAVE

*profesjonsstudiet i psykologi*

Siv Ommedal  
John Petter Wadseth

Høst 2001

## Forord

Arbeidet med en oppgave som denne er en langvarig prosess og innebærer en innsats fra flere enn forfatterne selv. Vi ønsker først og fremst å takke vår veileder, inspirator og i noen tilfeller også ”norsklærer”, førsteamanuensis Stig Berge Matthiesen. Dine innspill har vært uvurderlige for utformingen av oppgaven. Vi ønsker også å takke direktør ved Ullersmo fengsel, Ellen C. Bjercke, for å ha åpnet for at dette arbeidet kunne utføres. Uten hennes entusiasme og positive innstilling til alle våre forespørsler ville ikke denne oppgaven ha vært mulig å gjennomføre. Vi retter også en stor takk til de ansatte ved Ullersmo for at de var villige til å dele sine erfaringer med oss under vårt besøk i fengselet, og for utfylling av et stort spørreskjema.

Vi ønsker også å takke våre samboere og barn, Bjørn og Oda, Siv og Elin Maria, for å ha holdt ut med oss denne høsten. Dere har hjulpet oss å koble av når vi trengte en pause.

Bergen 16.11.01

Siv Ommedal

John Petter Wadseth

## Abstract

This study examined social and psychological factors at work, interpersonal contact including various types of confrontations with inmates, burnout, and coping strategies among correctional employees in one of the biggest correctional institutions in Norway, Ullersmo fengsel. The findings revealed that contact with inmates seems to be one of the work conditions most related to job stress in this correctional institution of the present study. The experience of confrontations (harassment, threats, violence) with inmates was found to be closely related to experienced work stress among correctional officers. Confrontations with inmates, especially violence, also seemed to be related to burnout. Consistent with previous research findings, an instrumentally focused coping strategy showed a significant negative association with burnout, emotion focused coping, on the other hand, was positively related to burnout scores. We also examined gender differences in relation to experience of confrontations, burnout, and coping. Women reported fewer confrontations with inmates than do men, and significantly fewer burnout symptoms. We found no significant differences between male and female correctional employees regarding coping strategies. The findings were discussed in light of previous research. Suggestions for future interventions are addressed.

## Sammendrag

Denne studien tar for seg generelt arbeidsmiljø i et av landets største fengsler, Ullersmo fengsel. De ansattes opplevelse av psykososialt arbeidsmiljø ble undersøkt i forhold til grad av kontakt med innsatte og rapporterte erfaringer med konfrontasjoner (trusler, vold, mobbing) med innsatte. Videre undersøkte vi hvorvidt det å ha opplevd konfrontasjoner med innsatte var relatert til rapportering av utbrenthet. Relasjonen mellom utbrenthet og bruk av mestrings og forsvarsstrategier ble også vurdert. Vi undersøkte videre kjønnsforskjeller sett i forhold til konfrontasjoner med de innsatte, grad av utbrenthet, og mestring.

Resultatene viser at kontakt med innsatte er en av arbeidsbetingelsene som er mest relatert til jobbstress for fengselsbetjentene. Betjenter som hadde opplevd konfrontasjoner med innsatte rapporterte større grad av psykososial arbeidsbelastning enn betjenter som ikke hadde opplevd konfrontasjoner. Å ha opplevd vold på arbeidsplassen så ut til å føre til de mest negative konsekvensene både i forhold til opplevd psykososial arbeidsbelastning og i forhold til utbrenthet. I tråd med tidligere studier, fant vi en signifikant negativ forbindelse mellom utbrenthet og instrumentell mestring, og en positiv relasjon mellom utbrenthet og emosjonsfokusert mestring. Kjønnsforskjeller med hensyn til arbeidsinnhold ble avdekket. Kvinner hadde opplevd færre konfrontasjoner med innsatte enn sine mannlige kolleger. De rapporterte også mindre grad av utbrenthet enn menn. Vi fant ingen signifikante forskjeller mellom kvinner og menn vedrørende bruk av forsvars og mestringsstrategier. Metodiske svakheter ved studien blir diskutert. Resultatene drøftes i forhold til tidligere forskning og eventuelle arbeidsmiljøintervensjoner.

## Innholdsfortegnelse

<i>FORORD</i> .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
<i>SAMMENDRAG</i> .....	iii
<i>INNHALDSFORTEGNELSE</i> .....	iv
<i>INNLEDNING</i> .....	1
Om fengselet.....	1
Fengselet som arbeidsplass.....	2
Generelt arbeidsmiljø.....	4
Stress.....	4
Sosial samhandling.....	6
Rollen som fangevokter.....	7
Kontroll i arbeidet.....	8
Helse og sikkerhetsrisiko.....	9
Mestring.....	11
Mestringsstrategier og utbrenthet.....	13
Utbrenthet.....	14
Utvikling av utbrenthet.....	15
Konsekvenser av utbrenthet.....	16
Utbrenthet i fengselet.....	17
Kjønnforskjeller i fengselet.....	17
Hypoteser.....	19
<i>METODE</i> .....	22
Utvalg.....	21
Prosedyre.....	23
Instrumenter.....	23
QPS Nordic.....	24
Konfrontasjoner med innsatte.....	26
MBI-GS.....	27
CODE.....	27
UCL.....	27
DMI.....	28
Faktorene i CODE.....	29
Statiseanalyser.....	29
<i>RESULTATER</i> .....	30
Det generelle arbeidsmiljø for ansatte ved Ullersmo fengsel.....	30
Konfrontasjoner og opplevelse av arbeidsmiljø.....	33
Utbrenthet blant ansatte utsatt for konfrontasjoner.....	35
Bruk av mestringsstrategier i forhold til utbrenthet.....	38
Kjønnforskjeller.....	41
<i>DISKUSJON</i> .....	44
Metodiske problemstillinger.....	45
Generelt arbeidsmiljø for ansatte ved Ullersmo fengsel.....	47
Konfrontasjoner og opplevelse av arbeidsmiljø.....	49
Mobbing og opplevelse av arbeidsbelastning.....	50
Trusler og opplevelse av arbeidsbelastning.....	50
Voldsutsattes opplevelse av arbeidsbelastning.....	51

Konfrontasjoner og utbrenthet.....	52
Mobbing og utbrenthet.....	52
Trusler og utbrenthet.....	53
Vold og utbrenthet.....	53
Mestringsstrategier og utbrenthet.....	54
Kjønnforskjeller.....	57
Konfrontasjoner.....	57
Utbrenthet.....	58
Mestring.....	58
Konklusjon.....	59
<i>REFERANSER</i> .....	60
<i>APPENDIKS</i>	
(A) <i>SPØRRESKJEMA</i> .....	
(B) <i>FIGURER</i> .....	
(C) <i>TABELLER</i> .....	

## Innledning

En kvinnelig fengselsbetjent ved Ila landsfengsel blir funnet voldtatt og drept i tjenestebilen etter å ha fulgt en mannlig sikringsfange på kino. Sikringsfangen innrømte senere overlagt drap på betjenten (NTB på nett, 05.03.89 og 07.03.89).

En kvinnelig fengselsbetjent ved Åna kretsfengsel blir angrepet av en innsatt som vil ut fra fengselet. Han slår henne først i ansiktet og presser senere en kniv mot halsen hennes. Den innsatte lar gisselet gå fri etter et par timer forhandling med andre fengselsbetjenter (Dagbladet på nett, 23.09.00).

To mannlige fengselsbetjenter blir slått ned bakfra av to innsatte som har planlagt rømning. Betjentene blir systematisk banket i hoderegionen med en biljardkule i strømpe og en jernstang, før de blir slept ned i kjelleren og låst inne. Andre innsatte klarer å varsle naboer som kontakter politiet (Avisa Glåmdalen på nett, 14.05.01).

*Figur 1* Utvalgte avisutklipp om fengselsansattes arbeidssituasjon

### *Om fengselet*

Dette arbeidet tar for seg en generell arbeidsmiljøundersøkelse som vi gjennomførte ved Ullersmo fengsel. Figur 1 gir eksempler på hvordan arbeidsmiljøet i fengsel presenteres i media. Fengselet som arbeidsplass vil bli sammenlignet med arbeidslivet generelt. I forbindelse med utarbeidelse av undersøkelsen, besøkte vi Ullersmo og fikk mulighet til å intervjuere flere av de ansatte. Vi hadde et to dager langt besøk i fengselet hvor vi fikk en mulighet til å gå rundt på de forskjellige postene. Dette ga oss et visst innblikk i hvordan arbeidshverdagen til de ansatte i et fengsel arter seg. Et av de første inntrykkene vi fikk, var lyden (og følelsen) av fengselsporten som slo igjen bak oss. Vi var nå innelåst sammen med innsatte som soner straffer for alt fra salg av narkotika til voldtekt og drap. Muren omga oss på alle kanter og så ugjennomtrengelig ut. Vi viste legitimasjon i ”vakta” og fikk utdelt id-kort som vi måtte ha synlige til enhver tid. Mobiltelefonene måtte vi legge fra oss i mottaket.

Ullersmo fengsel er delt inn i 3 poster som huser fanger med varierende kontakt med andre innsatte og betjenter. Fengselet består også av skole og verkstedsdrift samt en ”administrativ bygning”. Postene er plassert rundt en åpen plass, med avdelte områder for lufting av de innsatte på de respektive postene. I bakken under denne åpne plassen er det bygd lange korridorer (kulverter) som forbinder postene med hverandre. Disse gangene blir blant annet brukt til ”transport” av innsatte mellom postene.

Betjentene jobber stort sett i faste team som er i samme turnus. Hvert team består av åtte betjenter og en førstebetjent. På hver post er det en overordnet inspektør. Hver post består av 2-4 avdelinger. På hver avdeling er det et vaktrom strategisk plassert med glassvinduer ut mot avdelingen. Mellom oppgaver oppholder betjentene seg på vaktrommet med god oversikt over den avdelingen de har ansvar for. Cellene er små rom på seks kvadratmeter, og er plassert på begge sider av en bred gang. På ukedagene arbeider de innsatte vanlige arbeidsdager i verkstedsdriften eller går på skole. Etter kl. 21.00 låses de innsatte ut av cellene bare dersom de må på toalettet.

Det var en spesiell følelse å gå rundt i gangene på Ullersmo. Solide dører ble låst opp og igjen for at vi skulle komme oss rundt i fengselet. Veggene var av betong og gav fra seg en dump lyd som ekko til våre fottrinn. Vi hadde alltid følge av en eller flere betjenter når vi gikk mellom avdelingene. Betjentene snakket uanfektet om sine arbeidsoppgaver i fengselet og om hvordan en vanlig arbeidsdag arter seg. Vi, som bare var på besøk i to dager, satt igjen med en følelse av at dette er en arbeidsplass utenom det vanlige.

### *Fengselet som arbeidsplass*

Et sitat som kan illustrere arbeidet i kriminalomsorgen finner vi i ”Aktuelt for Kriminalomsorgen” nr. 5, 2000: ”Noen dager har blitt fullstendig brukt opp til å håndtere konkrete ”katastrofesaker” som den innsatte som hadde permisjon fra Ila og som ble pågrepet mistenkt for alvorlige overgrep mot sin egen sønn og som frisikringsklienten i Bergen som tok gissel og ble skutt på av politiet. Uten å fordele skyld eller andre ting – disse sakene representerer svikt i produksjonen vår” (Lund-Isaksen, 2000, s. 2). Svikt i ”produksjonen” for personer som arbeider i kriminalomsorgen vil ofte innebære fare for liv og helse. Å arbeide i et fengsel er både av fagfolk og av lekfolk sett på som å være i en stressende arbeidssituasjon (se f.eks. Schaufeli og Peeters, 2000, Dignam, Barrera og West, 1986, Whitehead, 1989). Fokuset i vår oppgave er å undersøke et slikt arbeidsmiljø, et av landets største fengsler.



Vår arbeidshypotese da vi startet arbeidet med denne oppgaven, var at det å arbeide i et fengsel er et belastende yrke. Dette viser seg blant annet gjennom en undersøkelse hvor det ble funnet at 40 betjenter i norske fengsler har sluttet i jobben på grunn av psykisk press i arbeidssituasjonen siste halvår (Fædrelandsvennen, 16/02- 2001). Den samme undersøkelsen fant at 30 prosent av fengselsbetjentene her i landet hadde vært utsatt for vold og trusler mot sin familie de siste par årene. Dette er tall det er grunn til å se med bekymring på med tanke på at fangebefolkningen i norske fengsler også er i endring. På nettsiden til Norsk fengsels- og friomsorgsforbund blir det poengtert at antallet innsatte som lider av psykiske lidelser stiger, at narkotikamisbruk i fengsler utgjør et stort problem, antallet domfelte som er dømt for alvorlig voldskriminalitet stiger, organisering av innsatte i gjenger som aktivt bruker vold er et stigende problem, og at terskelen for å begå straffbare handlinger mot personalet er blitt mindre. Denne utviklingen reflekteres ved at sykefraværet blant personalet stiger, det samme gjør antallet uføretrygninger. 40 prosent av norsk fengsels- og friomsorgsforbunds pensjonister er uførepensjonister (Fædrelandsvennen, 16/02- 2001). Norsk fengsels- og friomsorgsforbund informerer om at svært få tjenestemenn står i tjeneste frem til oppnådd pensjonsalder og mener at forklaringen på dette ligger i personalets arbeidsmiljø og belastende arbeidssituasjon.

Internasjonalt er det foretatt mange studier på fengselsbetjentes arbeidsmiljø og et fellestrekk for studiene ser ut til å være at fengselsbetjenter har en belastende arbeidshverdag (f. eks. Schaufeli og Peeters, 2000, Whitehead, 1989). Ansatte i fengsler møter problemer som ligner problemene til andre som jobber med menneskeorientert arbeid, men også problemer som er unike for fengselet. Blant annet jobber de i et system som mange har kritisert for å være ineffektivt (Whitehead, 1989). Dette henger sammen med at fengselet er et regelstyrt systembyråkrati. I tillegg til at det er mange regler for å sikre forutsigbar og rettferdig fangebehandling er det mange forhåndsregler knyttet til ivaretagelse av sikkerhet. Dette kan medføre at effektiviteten knyttet til utførelse av bestemte arbeidsoppgaver, eller det å improvisere i gitte situasjoner, er begrenset. Klientgruppen i fengselet, fangene, er også spesiell og forskjellig fra andre klientgrupper. De fengselsansatte arbeider med motvillige klienter som holdes innesperret mot sin vilje. Andre sørvisyrker kan velge sitt klientell, noe kriminalomsorgen ikke har mulighet til. Likeledes har heller ikke klientene noe valg, de må forholde seg til kriminalomsorgen (Whitehead, 1989). Dette kan føre til negative effekter for fengselsbetjentene som gjennom sin jobb må forholde seg til denne motvillige gruppen.

### *Generelt om arbeidsmiljø*

En stor del av menneskets våkne liv tilbringes i arbeid, noe som tilsier at arbeidet vi har vil påvirke oss i stor grad. Dollard & Winefield (1998) antyder at arbeidsmiljøet er med på å påvirke individers atferdsmessige og personlighetsmessige utvikling. De fant at personer som hadde jobbet lenge i yrker med store krav og hvor arbeidet medfører isolasjon, rapporterte større nivå av slitasje og av negativ affektivitet. Dette funnet har spesielt betydning i forbindelse med arbeidet i fengsler. Arbeidssituasjonen er preget av at det er et skarpt skille mellom fengselet og resten av samfunnet og de ansatte opplever store krav både fra samfunnet og fra oppgavene som skal utføres innenfor fengselets murer (Brodsky, 1982). Dollard og Winefields (1998) funn indikerer at det vil være vanskelig å gjøre et klart skille mellom arbeidsliv og privatliv, og at arbeidslivet i stor grad vil være med på å forme hvem vi er på fritiden. Funnene gjør det enda viktigere å forske på arbeid i organisasjoner for å legge til rette for et mest mulig positivt grunnlag for utviklingen til hver enkelt ansatt.

### Stress

En av faktorene som i størst grad er med på å forme vår opplevelse av arbeidssituasjonen er stress. Jobbstress defineres ut fra relasjonen mellom personen/den ansatte og arbeidsmiljøet han er i (Lazarus og Folkman, 1984). Dette betyr at dersom en person blir utsatt for belastninger som overgår hans eller hennes evner eller mulighet til å mestre, vil situasjonen bli opplevd som stressende. En enslig kvinnelig fengselsbetjent som prøver å få med seg en motvillig og aggressiv fange ut fra cellen, vil trolig oppleve stress i situasjonen. Miljømessige faktorer som er involvert i stressprosessen blir kalt jobbstressorer og individuelle reaksjoner på disse stressorene blir kalt stressreaksjoner eller "strains" (Schaufeli og Peeters, 2000). Overdrevne jobbkrav, rolleproblemer og liten grad av kontroll over egen arbeidssituasjon er nevnt som eksempler på miljømessige variabler som bidrar til alvorlig arbeidsbelastning (Schaufeli & Buunk, 1996). Alle disse miljømessige variablene er til stede i fengselsbetjentens arbeidshverdag. Jobbkravene kommer til uttrykk gjennom arbeidsoppgavene som skal utføres. Rolleproblemer oppstår når betjentene både skal opptre som voktere og som støtter for de innsatte. Liten grad av kontroll over arbeidssituasjonen viser seg ved den sterke graden av regelstyring som fengselet er preget av.

Dersom en blir utsatt for et uvanlig eksternt stimuli som overgår ens evner til å mestre eller som blir oppfattet som en trussel, vil det skje endringer i psykologiske, fysiologiske og

atferdsmessige responser. En slik hendelse blir referert til som akutt stress og reaksjoner på dette er ofte kjennetegnet ved en klassisk aktiveringsrespons (Ursin & Zahl Begnum, 1993). Dersom en mislykkes i å takle akutt korttidsstress, kan det føre til langtids kronisk stress (Matheny, Gfroerer & Harris, 2000). Eksempelvis vil en farlig arbeidsstiuasjon føre til at fengselsbetjentene befinner seg i kronisk spent beredskap. Kronisk stress kan være nedbrytende spesielt når individet opplever en manglende evne til å kontrollere eller redusere stresset til et håndterbart nivå (Talbot og Lumden, 2000). En kan da utvikle forskjellige typer stressreaksjoner som fysiologisk slitasje (for eksempel høyt blodtrykk), psykologisk slitasje (for eksempel utbrenthet) eller atferdsmessig slitasje ( for eksempel høyt fravær, alkohol og stoff misbruk, Schaufeli og Peeters, 2000).

Fysiologisk slitasje kan føre til en rekke helseplager som for eksempel infeksjoner, ryggsmertter og hodesmerter (Furnham, 1997). Psykologisk slitasje kan vise seg gjennom å redusere mental fungering, noe som fører til tregere og mindre nøyaktige avgjørelser. Utifra dette kan vi tenke oss at psykologisk slitasje blant betjentene kan føre til økt risiko i fengselet i og med at kritiske hendelser krever at betjenten må være i stand til å handle raskt. Psykologisk slitasje kan også føre til høyere forekomst av ubehagelige emosjoner som angst og depresjon, og tap av selvfølelse, selvsikkerhet og følelsen av å ha kontroll over sitt eget liv (Matheny, Gfroerer & Harris, 2000).

Gjennomgangstemaet i undersøkelser av fengselsbetjentes arbeidssituasjon, er at de opplever mye stress (arbeidsbelastninger) i sin arbeidshverdag, og at dette igjen fører til ulike stressreaksjoner. Cheek and Miller (1983) rapporterer i sin undersøkelse av fengselsansatte (USA) at deres stressnivå var like høyt som for politi, om ikke høyere. Inkludert i deres mål var hjertesykdommer, sykefravær og psykologiske problemer (ref i Rutter & Fielding, 1988). Dollard, Winefield og Mc Guirk (1993, ref i Dollard og Winefield, 1995) fant at fengselsbetjenter viste den høyeste raten av klager på stress sammenlignet med alle andre offentlig ansatte (Australia). Schaufeli og Peeters (2000) har foretatt et litteraturstudie på jobbstress og utbrenthet blant fengselsbetjenter og oppsummerer med at fengselsbetjenter befinner seg i et ekstremt stressende yrke. Dette er illustrert gjennom høyt ”gjennomtrekk”, høyt sykefravær og høy forekomst av uføretrygding sammenlignet med andre yrker. Fengselsansatte lider mer enn andre av psykosomatiske stressreaksjoner som feks. hypertensjon og forhøyet nivå av stresshormoner. Stressrelaterte kardiovaskulære sykdommer er også mer utbredt blant fengselsbetjenter og de opplever mer negative følelser og holdninger i forhold til mistriivsel i

jobben. Schaufeli og Peeters omtaler videre i sitt litteraturstudie fire typer stress reaksjoner som ser ut til å være mest vanlig blant fengselsbetjenter: tilbaketrekkings atferd, psykosomatisk sykdom, negative holdninger og utbrenthet.

Forskning indikerer at arbeidsmiljøet i fengselet, i større grad enn individuelle personlighetskarakteristika, bidrar til alvorlige stressreaksjoner blant fengselsansatte (Whitehead, 1989). I det følgende vil vi gå nærmere inn på arbeidsmiljøforhold som ser ut til å spille en rolle for opplevelse av stress og utvikling av stressreaksjoner hos fengselsbetjenter.

### Sosial samhandling

Den sosiale samhandlingen som finner sted på en arbeidsplass har vist seg å ha stor betydning for helsen og velværet til de ansatte (Dallner, 1997b). Et fremtredende aspekt ved den sosiale samhandlingen som fengselsbetjenter har i sitt arbeid, er intensiv og emosjonelt ladet kontakt med de innsatte (Schaufeli og Peeters, 2000). Dette er av flere fremhevet som en av faktorene som i størst grad ser ut til å virke negativt inn på fengselsbetjentes opplevelse av sin arbeidssituasjon. Blant annet fant Saylor & Wright (1992) at betjenter som hadde mest kontakt med innsatte og mest erfaring hadde mer negativ oppfatning av sitt arbeidsmiljø enn de med mindre kontakt og mindre erfaring. De ansatte med mye kontakt rapporterte videre lavere følelse av mestring og større grad av arbeidsrelatert stress. Videre fant Whitehead (1989) at antall timer direkte kontakt med de innsatte var positivt korrelert med utbrenthet. Dignam, Barrera og West (1986) understreker imidlertid at en må skille mellom positiv og negativ kontakt med innsatte. De fant at positiv kontakt er relatert til betjentes opplevelse av personlig mestring, mens negativ kontakt er relatert til utmattelse og kynisme /depersonalisering. Dette antyder at det ikke nødvendigvis er antall timer kontakt med innsatte som fører til opplevelsen av at arbeidsmiljøet fortoner seg som belastende, men det å oppleve negative situasjoner som for eksempel voldsepisoder eller det å bli utsatt for trusler.

En annen dimensjon ved det sosiale samspillet på arbeidsplassen er sosial støtte. Sosial støtte i arbeidet refererer til nivået av hjelpende sosial samhandling som er tilgjengelig på jobb, og som kan komme både fra medarbeidere og overordnede (Karasek & Theorell, 1990). Karasek og Theorell hevder at støtte fra medarbeidere og overordnede er en av de viktigste faktorene som modererer stress i arbeidsmiljøet. Dette antyder at sosial støtte er en positiv, hjelpende dimensjon ved sosiale interaksjoner. Når det gjelder sosial støtte og helse, viser de fleste studier positive sammenhenger. Et eksempel på dette er Dollard og Winefields (1995) studie av

fengselsbetjenter. De fant at sosial støtte fra kolleger og overordnede reduserer stress hos fengselsbetjenter, spesielt de med høy angst. Mange studier har imidlertid gjort motstridende funn ifølge Dallner (1997 b). For fengselsbetjenter kan det virke som om sosial støtte i noen tilfeller virker negativt inn på opplevelsen av arbeidsmiljøet. Et nederlandsk studie (Peeters, Buunk og Schaufeli, 1995) fant resultater som støtter dette. Funnene i denne undersøkelsen antydte at fengselsbetjenter vurderte sosial støtte som en begrensning av sin personlige frihet, noe som førte til følelser av underlegenhet i forhold til personen som gav støtten. Schaufeli og Peeters (2000) gjør forsøk på å forklare dette ved at fengselsbetjenter lider av ”John Wayne” syndromet der de opptrer som en ”ensom cowboy” som er emosjonelt upåvirket av arbeidet og som kan utføre sitt arbeid uten hjelp fra andre. Sosial støtte kan i slike miljøer virke mer som en stressor enn som en buffer mot stress (Peeters, Buunk og Schaufeli, 1995).

En har også funnet at mange fengselsbetjenter har negativt syn på sine overordnede. Dollard et al. (1993) rapporterer at de vanligste kommentarene betjentene ga på spørsmål om hva som kunne gjøres for å redusere presset betjentene opplever på arbeid, var relatert til manglende støtte fra overordnede. For eksempel sa en betjent: ”*overordnede bør støtte betjentene mer, de overordnede velger ofte de innsattes side og tar mindre hensyn til hva betjentene sier*” ( Dollard et al. 1993, ref i Dollard og Winefield, 1995 s. 32). Dersom det er slik at mange fengselsbetjenter ikke opplever støtte fra overordnede, gir dette grunn til bekymring. Sosial støtte fra overordnede ser ut til å være mer effektivt i å redusere stress enn støtte fra kolleger (Dallner, 1997b). En slik støtte er spesielt viktig i et yrke der det for mange fengselsansatte ser ut til å være uklare rundt hvilken rolle de ansatte innehar i sin stilling (nøkkelbærer eller omsorgsgiver).

### Rollen som fangevokter

Rolleproblemer er en faktor ved fengselsansattes arbeidsmiljø som ser ut til å ha stor betydning for opplevelsen av stress i arbeidet (Schaufeli og Peeters, 2000). Fengselsbetjentene står fanget mellom de innsatte og administrasjonen og må også forholde seg til de to målene oppbevaring og behandling (Saylor & Wright, 1992). To typer rolleproblemer synes å være utbredt hos fengselsbetjenter: rollekonflikter som oppstår når rollekrav kolliderer, og rolleklarhet som refererer til en opplevelse av at rollekravene er uklare eller ukjente. Rollekonflikter viser seg ved at fengselsbetjentene skal innta en rolle som voktere, og samtidig fungere som veiledere og støtte for de innsatte mens de soner straffen. Whitehead (1989) fant at 63 prosent av betjentene opplevde rollekonflikt knyttet til det å både opptre som støtte og som

kontrollinstans. Han fant videre at denne rollekonflikten var nært relatert til utbrenthet. Problemene i forhold til rollekonflikter blir forsterket av det faktum at betjentenes rehabiliterende rolle ofte er relativt dårlig beskrevet, slik at rolleklarhet oppstår (Schaufeli og Peeters, 2000). I tillegg har fengselsvesenet endret seg mye de senere årene både i forhold til generell filosofi og institusjonelle retningslinjer som omhandler hvordan en skal behandle de innsatte. Disse endringene involverer blant annet økende populasjon av innsatte og annen sammensetning av populasjonen av innsatte, nye programmer for rehabilitering, liberalisering av de innsattes rettigheter og rekruttering av nye yrkesgrupper i fengselet (Stalgaitis, Meyers & Krisak, 1982, ref i Schaufeli og Peeters, 2000). Poole og Regoli (1980a, ref i Schaufeli og Peeters, 2000) fant at disse endringene førte til stress blant de fengselsansatte fordi de er assosiert med motstridende roller som er vanskelige å forene.

#### Kontroll i arbeidet

Kontroll er også en sentral variabel i forhold til opplevelsen av stress i arbeidet (Dallner og Knardahl, 1997). Kontrollbegrepet refererer til den yrkesaktive sin objektive eller opplevde frihet eller mulighet til å utøve kontroll, regulere, styre og ta avgjørelser vedrørende sitt arbeid. Opplevelsen av å ha kontroll er viktig innen organisasjoner på grunn av betydningen det har for personens velvære, helse og jobbutførelse ifølge Dallner og Knardahl. Spector (1986) fant tilsvarende at mye kontroll var assosiert med høyt nivå av jobbtidfredshet, forpliktelse, involvering, prestasjoner og motivasjon, og lave nivåer av fysiske symptomer, emosjonelle bekymringer, rollestress, intensjon om å skifte jobb og å faktisk skifte jobb (turnover).

Kontroll kan virke både som en buffer, dvs at den virker direkte gjennom å bidra positivt til arbeiderens psykologiske helse, og som en modererende variabel, dvs at den virker indirekte gjennom at arbeideren bruker sin kontroll til å endre sin arbeidssituasjon (Dallner og Knardahl, 1997). I følge Schaufeli og Peeters (2000) har flere studier påvist at manglende kontroll over egen arbeidssituasjon hos fengselsbetjenter henger sammen med jobbstress. Saylor & Wright (1992) har tilsvarende funnet at betjentene med overordnet ansvar rapporterte mindre grad av jobbrelatert stress og at de var mer fornøyd med jobben enn betjenter uten slikt ansvar. Dette er i tråd med Whithead (1989) sine funn. Han fant at overordnede betjenter rapporterer mindre utbrenthet enn underordnede. Kontrolldimensjonen kan også virke inn på de ansattes helse i kombinasjon med andre psykososiale faktorer, for eksempel jobbkrav. Jobbkrav er alle de hendelsene, omstendighetene og betingelsene i arbeidet som legger et visst press på individet

(Dallner, 1997a). Karaseks (1976) krav-kontroll modell har blitt brukt for å forklare et individs opplevelse av jobbsituasjonen. I henhold til denne modellen blir personens velvære i jobben bestemt ut ifra relasjonen mellom jobbkrav og kontroll. Jobbkrav kan defineres som krav om å arbeide raskt og hardt, å ikke ha nok tid og å oppleve motstridende krav (Dallner, 1997a). Grad av opplevd kontroll vil bestemmes ut ifra i hvor stor grad den ansatte er med på å bestemme over sin egen arbeidssituasjon. I krav- kontroll modellen blir det fremhevet at opplevelsen av stress vil være høy dersom individet opplever høye krav og lite kontroll. Senere i utvikling av modellen, har en tatt med arbeidsrelatert sosial støtte (Karasek og Theorell, 1990). En tenker seg at sosial støtte vil komme inn og modifisere virkningen av krav og kontroll på den ansattes helse og opplevelse av stress. Modellen har fått mye støtte i forskningen. Blant annet hevder Dollard & Winefield (1998) at modellen klart viser forbindelsen mellom psykososialt arbeidsmiljø og helsen og produktiviteten for fengselsansatte. De utførte en test av Karasek & Theorells (1990) jobbkrav-kontroll-støtte modell på Australske fengselsbetjenter. Funnene viste at betjenter som opplevde høye krav, lite kontroll og mangel på sosial støtte rapporterte flere psykiske bekymringer, større grad av mistriivsel i jobben og flere problemer med fysisk helse.

#### Helse og sikkerhetsrisiko

Selv i de best styrte fengsler er slåsskamper mellom de innsatte vanlig (Zimmer, 1987). I tilfeller med vold mellom innsatte er det fengselsbetjentenes oppgave å få situasjonen under kontroll. Ifølge Schaufeli og Peeters (2000) er vold og trusler en viktig stressor for fengselsbetjenter. Dette kan illustreres ved følgende tabell (tabell 1).

*Tabell 1: Innrapporterte tilfeller av vold og trusler mot ansatte 1994 - 2000*

	Fysisk Vold	Verbal trussel	Trussel med gjenstand	Sum hendelser
1994	13	43	-	56
1995	35	78	10	123
1996	30	59	3	92
1997	29	62	10	101
1998	68	104	27	199
1999	77	124	23	224
2000	63	109	31	203

Tabellen viser innrapporterte tilfeller av vold mot ansatte innenfor kriminalomsorgen i anstalt (KIA)  
Kilde: Justisdepartementet

Tallene på volds- og trusselsepisoder i kriminalomsorgen viser at ansatte innenfor kriminalomsorg i anstalt er mer utsatt for vold enn det vi kan forvente for andre grupper yrkesaktive. Det blir også hevdet at volden som fengselsansatte blir utsatt for kan være mer alvorlig enn tilfellet er for andre yrkesgrupper (Dignam og Fagan, 1996). En av grunnene til at volden kan være mer alvorlig er at innsatte som gruppe er mer tilbøyelige til å ha en personlig historie som voldsutøvere sammenlignet med andre klientgrupper som betjenes av sørvis personell. At de innsatte i tillegg er innesperret mot sin vilje kan være med på å øke sannsynligheten for at voldsepisoder oppstår.

I tråd med dette fant Rutter & Fielding (1988) at den viktigste faktoren når det gjaldt jobbstress blant fengselsbetjenter var konfrontasjoner med de innsatte. Voldsepisoder kan gi alvorlige konsekvenser for individets psykiske helse dersom den det gjelder ikke blir fulgt opp i etterkant av episoden. Som nevnt tidligere i oppgaven blir det ofte hevdet at fengselet som arbeidsplass er kjennetegnet ved en "macho"- eller "John Wayne" kultur. Denne holdningen er til stede i mange organisasjoner der de ansatte ofte blir utsatt for vold eller andre kritiske hendelser (politi, brannmenn, sikkerhetspersonell osv., se Kleber & van der Velden, 1996). Kommentarer som: "Dersom du ikke klarer å mestre det, skulle du ikke ha tatt denne jobben." er vanlige i denne typen arbeidskultur. Ifølge Kleber og van der Velden kan kolleger som viser følelsene sine etter å ha opplevd vold, bli kalt pyser, noe som fører til at terskelen for å snakke om hendelsen blir høy.

Brodsky (1982) viser til en betjent som etter å ha sluttet å arbeide i fengsel, beskrev arbeidsmiljøet som "macho". Ifølge betjenten viste dette seg gjennom at det bare var visse temaer det var lov til å klage over. En kunne klage over visse strukturelle aspekter ved jobben, men ikke over temaer som avslørte spesiell sårbarhet fra betjentenes side. Han fortalte at en ikke kunne klage over sin frykt med mindre den var knyttet til spesifikke episoder, han kunne ikke klage over at han var redd hele tiden eller over depresjon. "*Om en skjelver, er det best at en skjuler det*" (Brodsky, 1982 s. 79). I organisasjoner med en slik type kultur, er det spesielt viktig at intervensjonsprogrammer etter kritiske hendelser er støttet av ledelsen for på denne måten å gjøre det "lovlig" å innrømme at en har vært utsatt for en hendelse som har blitt opplevd som stressende og vanskelig.

I vår forberedelse til denne undersøkelsen intervjuet vi ansatte på forskjellige avdelinger og i forskjellige stillinger ved Ullersmo. Det kom fram av disse intervjuene at det ikke bare var



det å bli utsatt for vold eller direkte trusler som var problemet, men også små episoder som et blikk fra en innsatt eller en slengbemerkning. Episoder som dette kunne være slitsomme å forholde seg til i det lange løp. Dette er eksempler på kronisk stress som kan være vanskelig å forholde seg til i og med at det ikke er en uttalt aggressiv handling, men en mer subtil og ofte uuttalt holdning fra de innsatte som kan oppleves som en form for mobbing. Vartia og Hyyti (2001) fant at verbal trakassering fra innsatte predikerte en opplevelse av å ha blitt mobbet blant betjentene i deres utvalg. Dette kan være en kronisk arbeidsbelastning for de ansatte som kan virke negativt inn på deres helse og trivsel i arbeidet.

### Mestring

Ikke alle som opplever stress over en lengre periode utvikler en stressreaksjon. Personer som opplever stress, men som har ressurser til å mestre det, har vist seg å være bedre i stand til å sette pris på både sitt private liv og sitt arbeidsliv enn personer som ikke opplever stress (Talbot og Lumden, 2000). Den beste tilnærmingen til å redusere psykologiske og atferdsmessige reaksjoner på opplevd stress er gjennom bruk av effektive mestringsstrategier. Bruk av mestringsstrategier som ikke er tilpasset situasjonen vil ofte bidra til å heve intensiteten på opplevd stress og har ødeleggende effekter på den totale jobbtilfredsheten og humøret (Lazarus, 1990). Utifra dette ser en at den ansattes måte å mestre situasjoner på vil påvirke konsekvensene stress fører til for den enkelte. Ifølge Olff et al. (1995) er mestring et relativt stabilt personlighetsaspekt. Dette personlighetsaspektet kan påvirke et individs opplevelse av arbeidssituasjonen i positiv eller negativ retning.

En ser ofte forskjeller i personers reaksjoner på hendelser som objektivt sett kan betegnes som stressende. Denne manglende sammenhengen mellom det som skjer i miljøet og personens reaksjon skyldes blant annet at det som skjer i miljøet blir evaluert eller filtrert før det blir bearbeidet av den enkelte. De viktigste filtrene er i følge Ursin og Olff (1993) evalueringen av den potensielle trusselen (stimulus forventninger) og evaluering av effektiviteten til mulige responser (respons forventninger). Både aktiveringen i personen og reaksjonen er avhengig av hvordan individet tolker den spesielle situasjonen og hvilke mål, forsvarsmekanismer og responsforventninger personen har (Ursin, 1998). Påvirkningen som stressorer har på et den enkelte er dermed bestemt av interaksjonen mellom situasjonen og psykologiske ressurser i personen (Olff et al. 1991). Dette er noe av forklaringsgrunnlaget for hvorfor det er forskjeller i stressreaksjoner mellom personer som tilsynelatende befinner seg i identiske situasjoner.

Mestring er en av de psykologiske variablene som fungerer som et filter i evalueringen av en situasjon. Mestring blir definert som en respons (Miller, 1980, ref. i Sandal, 1996) eller strategi (Lazarus & Folkman, 1991) brukt for å takle stressende situasjoner, eller som en forventning om at strategiene er effektive (Ursin og Olff, 1993). Når en situasjon blir oppfattet som truende, blir mestringsstrategier hentet fram for å redusere eller fjerne trusselen. Et eksempel på dette kan være fengselsbetjenten som står overfor en voldelig innsatt. Fengselsbetjenten vil da vurdere situasjonen og sine egne muligheter til å takle den på en best mulig måte. Resultatet av denne vurderingen kan igjen bli evaluert av kognitive prosesser. Ifølge Ursin (1980) er mestring ikke utførelsen av reaksjonen i seg selv, men et resultat av personens selvevaluering. Resultatet av denne evalueringen fører til responsforventninger.

Positiv responsforventning er et resultat av en læreprosess som predikerer redusert stress i individet (Ursin, 1980). For å etablere denne forventningen må individet være i stand til å kontrollere situasjonen og å oppleve kontroll. Ender responsene i positivt resultat, vil personen etablere positiv respons forventning. Etablert positiv responsforventning legger til rette for at individet skal forvente positive resultater også neste gang det møter en utfordrende situasjon. Personer som har positive forventninger av denne typen vil dermed oppleve mindre grad av stress i sin hverdag. For fengselsansatte vil et eksempel på dette være taklingen av en truende situasjon. Dersom situasjonen ender godt, vil betjenten i neste omgang ha en positiv forventning i forhold til egen evne til å takle slike situasjoner. Manglende evne til å mestre resulterer i høyere stressnivå. Når personer føler at tilgjengelige mestringsstrategier virker, vil de oppleve mestring (Ursin og Olff, 1993).

Forsvar er en strategi mennesker bruker for å sile bort informasjon som er uvesentlig eller ubehagelig. En forsvarsstrategi som endrer vurderingen av en trussel kan virke som en effektiv strategi for å redusere stressnivået til personen. Ursin (1980) hevder likevel at forsvar kan være et handicap ved oppgaver som involverer alvorlig fare. Et eksempel på dette kan være en fengselsbetjent som gjennom sin bruk av forsvar, siler ut viktig informasjon i sin kontakt med innsatte. Han vil da være mindre forberedt i farlige situasjoner og er dermed i fare for å bli skadet. Forsvar kan imidlertid også virke positivt inn for personer som arbeider i et potensielt farlig yrke, gjennom at forsvaret kan forhindre at personen går rundt i konstant frykt. Dette vil kunne forhindre de skadelige konsekvensene som følger kronisk aktivering. For eksempel fant Ursin (1998) at forsvar kan redusere stressresponsen på et truende stimulus.

I denne oppgaven ser vi på ulike mestringsstrategiers betydning i forbindelse med utbrenthet hos fengselsbetjenter. Vi ser på fire forskjellige strategier der to av dem er mestringsstrategier, mens de andre to blir definert som forsvar. Mestringsstrategiene består av *instrumentell mestringsstrategi* som er en aktiv og målrettet mestringsstrategi. Personen forholder seg til oppgaven som han står overfor og vurderer sin egen evne til å takle den på en best mulig måte. Mennesker som tror de kan kontrollere aspekter av sin livssituasjon, dvs at de har etablert positiv respons forventning, er mest tilbøyelige til å bruke instrumentell, problemfokuseret mestringsstrategi, noe som reflekterer deres generelle forventning om at slik atferd er effektiv. *Emosjonsfokuseret mestringsstrategi* har som mål å redusere negative følelser i situasjonen og viser seg gjennom distraksjon, kommunikasjon av ubehag, undertrykking av negative følelser eller vansker med å huske. Forsvarsstrategiene består av *fiendtlig mestringsstrategi* som er en utadrettet defensiv mestringsstrategi som inneholder elementer av sinne, fiendtlighet og utagering. *Kognitivt forsvar* er et internalisert forsvar som gir en forandret oppfattelse av virkeligheten og påvirker vurderingen av situasjonen. Bruk av kognitivt forsvar fører til at en ofte ignorerer vanskelighetene i situasjonen og at en dermed unngår erfaringer som kunne være problematiske å akseptere.

Både forsvar og mestringsstrategier må ses på som relativt stabile karakteristika ved en person, hvor begge responstypene er adaptive og avhengig av hvilken type stressende situasjon personen står opppe i (Olf et al., 1995). Individet har alle mestringsstrategier tilgjengelige, men vil bruke dem i forskjellig grad i ulike situasjoner. Selv mindre forandringer i miljøet krever nye strategier, ifølge Olf et al..

#### *Mestringsstrategier og utbrenthet:*

Et viktig aspekt å ta hensyn til i vurderingen av hvor nyttig en mestringsstrategi er, er hvor effektiv den er i å redusere stress (Leiter 1991). Lazarus og Folkman (1984) hevder at forskjeller i stressnivå til en viss grad reflekterer forskjeller i vurderingsprosessen som individer benytter seg av når de står overfor en situasjon som kan oppleves som en trussel eller en utfordring. Leiter (1991) fant at informasjon om en persons mestringsmønster bidrar til prediksjon av utbrenthet. Spesielt gjelder dette utbrenthetsdimensjonene emosjonell utmattelse og personlig mestringsstrategi. Cherniss (1980) tar med bruk av en defensiv mestringsstrategi i sin definisjon av utbrenthet. Han hevder at utbrenthet er en følge av overdrevne jobbkrav kombinert med bruk av en defensiv mestringsstrategi som er karakterisert ved unngåelse og tilbaketrekking.

Problemorientert og emosjonsorientert mestring er mestringsstrategier som er belyst av Lazarus og Folkman (1984). Ved bruk av en *problemorientert mestringsstrategi* forholder individet seg til stressoren og søker mulige måter å bekjempe den på. Personen henter fram sine mestringsressurser og takler utfordringen på en aktiv måte. Dette står i motsetning til *emosjonsfokuserte mestringsstrategier* der både handlinger og kognitive vurderinger ser ut til å være preget av unngåelse eller flukt fra problemet. Det er gjort flere funn på kombinasjonen mestringsstrategi og utbrenthet. De fleste funn går i retning av at en aktiv målrettet mestringsstrategi er den mest hensiktsmessige å bruke for å takle stress og redusere langtidskonsekvensene av kronisk stress. For eksempel fant Chwalisz, Altmaier og Russel (1992) at emosjonsfokuseret mestring i motsetning til problemorientert mestring var forbundet med økte nivåer av utbrenthet. Leiter (1991) fant at kontrollorienterte mestringsstrategier var relatert til lavere nivåer av utbrenthet, denne kontrollorienterte mestringsstrategien tilsvarer Lazarus og Folkmans (1984) problemorienterte mestringsstrategi. Etzion og Pines (1986) fant at aktive mestringsstrategier var relatert til lavere nivåer av utbrenthet og at inaktive mestringsstrategier var relatert til høyere nivåer av utbrenthet. Etzion og Pines fant også kjønnsforskjeller med hensyn til hvordan personer mestret stress. Kvinner brukte inaktive mestringsstrategier i større grad enn menn og viste seg også å rapportere flere symptomer på utbrenthet.

I forbindelse med arbeidet i et fengsel og med tanke på de funn som tidligere er gjort på fengsel som arbeidsplass (jfr. Brodsky, 1982, Dignam, Barrera og West, 1986) kan en tenke seg at det vil være spesielt viktig å ta i bruk en aktiv, målrettet mestringsstrategi, siden denne har vist seg å være negativt relatert til utvikling av stressreaksjoner generelt og utbrenthet spesielt.

### Utbrenthet

I denne undersøkelsen fokuserer vi spesielt på den psykologiske betydningen jobbstress har for individet. Utbrenthet er en følge av kronisk stress som har pågått over lang tid (Schaufeli & Buunk, 1996). Reaksjonen oppstår når mestringsressursene er oppbrukt. Utbrenthet kjennetegnes ved fysisk utslitthet, følelser av håpløshet og hjelpeløshet. Ofte utvikler den ansatte et negativt selvbilde og negative holdninger til arbeidet, andre mennesker og livet generelt (Etzion & Pines, 1986). Begrepet utbrenthet ble først brukt av Freudenberg (1974), en psykiater som la merke til at hans en gang så idealistiske og motiverte medarbeidere led under et gradvis tap av energi, manglende motivasjon og forpliktelse og mental og fysisk utslitthet, i tillegg til andre fysiske og emosjonelle symptomer. Den tidlige bruken av begrepet ble møtt med

motstand, dels fordi forskningen rundt det var basert på klinisk observasjon heller enn empirisk forskning og fordi definisjonene av begrepet varierte (Maslach, Schaufeli og Leiter, 2001). I 1981 publiserte Maslach og Jackson det første i en serie av studier som skulle klargjøre betydningen og målingen av begrepet utbrenthet. I starten ble utbrenthet ikke studert som en individuell stressrespons, men mer i form av et individs relasjonelle transaksjoner på arbeidsplassen (Maslach et al., 2001). Maslach & Jackson (1981) begrenset bruken av begrepet til å gjelde personer som arbeider innenfor omsorgsyrkene (lærere, sykepleiere, sosialarbeidere osv.). Senere har begrepet også blitt brukt om andre yrkesgrupper (Maslach et al., 2001).

Utbrenthet blir beskrevet som et psykologisk syndrom som består av emosjonell utmattelse, depersonalisering/ kynisme og redusert personlig mestringsopplevelse (Maslach og Leiter, 1997). Emosjonell utmattelse blir omtalt som den sentrale individuelle stresskomponenten i utbrenthet (Maslach et al., 2001, Matthiesen, 2002). Denne dimensjonen refererer til en følelse av å være følelsesmessig oppbrukt og at ens emosjonelle ressurser er uttømt. Depersonalisering representerer den mellommenneskelige dimensjonen av utbrenthet og refererer til negative eller overdrevent uengasjerte reaksjoner på ulike soder ved jobben (Maslach et al., 2001). Depersonalisering er et forsøk på å skape avstand mellom seg selv og de som mottar ens tjenester gjennom å aktivt ignorere kvalitetene som gjør dem til unike mennesker.

Innenfor andre yrker enn omsorgsyrkene, utvikler arbeidstakerne en kynisk innstilling til arbeidet som en form for mental distansering når de er utmattet. Depersonalisering/ kynisme og utmattelse er nært relaterte i de fleste studier på utbrenthet (Maslach et al., 2001). Redusert personlig mestring representerer den selvevaluerende komponenten av utbrenthet. Den refererer til en nedgang i ens følelse av kompetanse og vellykkethet i arbeidet (Schaufeli og Peeters, 2000).

#### *Utvikling av utbrenthet*

Utbrenthet er noe annet og mer alvorlig enn det å være emosjonelt sliten eller trøtt (Matthiesen, 2002). Tilstanden har bygget seg opp over tid, ofte over en periode på flere år, og er så omfattende at vanlig hvile eller avkobling ikke er nok til å bedre tilstanden. Personen klarer ikke å restituere seg hverken fysisk eller psykisk, noe som fører til at han eller hun gradvis tømmes for krefter. Schaufeli og Buunk (1996) tar dette med i sin definisjon av utbrenthet, der de beskriver utbrenthet som sluttstadiet i en nedbrytende tilpasning, etter langvarig ubalanse mellom krav og ressurser.

Det blir hevdet at for å bli utbrent, må en ha vært i fyr og flamme ( Whitehead, 1989), og at ubrenthet ikke kan forekomme uten at individet i utgangspunktet har vært entusiastisk og dedikert i forhold til arbeidet. Utbrenthet kan da bli sett på som at en person i stigende grad blir desillusjonert (Schaufeli & Peeters, 2000). Dette er kanskje spesielt fremtredende i yrker der arbeidstakerne er preget av idealisme når de starter sitt arbeidsliv, eksempelvis en fengselsbetjent som trer inn i arbeidet med en forventning og et håp om å være en god støtte for de innsatte i deres rehabilitering samtidig som han/hun skal overholde de regler og retningslinjer som er pålagt. En slik idealisme legger forholdene til rette for at en opplever frustrasjon i utførelsen av sitt arbeid. Faren for å bli utbrent er dermed stor, ifølge Schaufeli og Peeters (2000).

Maslach & Leiter (1997) hevder at utbrenthet er en prosess som utvikler seg gradvis og i stadier. Det første stadiet er karakterisert av en manglende balanse mellom ressurser og krav, noe som fører til at personen føler seg utmattet. Deretter utvikles negative hodninger og atferd utviklet i forhold til arbeidsplassen (kynisme/depersonalisering). Som et resultat av dette blir personen mindre effektiv i å nå sine mål, personlig oppnåelse minker og en følelse av inkompetanse og manglende tro på seg selv kan utvikles. Forskning ser ut til å støtte den sekvensielle sammenhengen mellom utmattelse og depersonalisering mens relasjonen til redusert personlig mestring er mindre klar. Nyere data tyder på at denne dimensjonen oppstår parallellt med heller enn sekvensielt i forhold til de to andre dimensjonene (Lee og Ashforth, 1996).

#### *Konsekvenser av utbrenthet*

Utbrenthet er assosiert med forskjellige former for tilbaketrekking fra jobben (Maslach et al., 2001). Dette viser seg gjennom fravær, intensjoner om å slutte og å faktisk slutte i jobben. For de som blir værende i jobben fører utbrenthet til lavere produktivitet og effektivitet i arbeidet. Utbrenthet er som en konsekvens av dette assosiert med lavere jobb tilfredshet og redusert engasjement i arbeidet eller organisasjonen, ifølge Maslach et al.. Personer som er utbrente kan ha negativ påvirkning på kollegene, både gjennom å føre til større konflikter og gjennom å påvirke effektivitet i arbeidsoppgavene som skal utføres (Maslach et al., 2001). Videre ser utbrenthet ut til å være korrelert med forskjellige selvrapporterte symptomer på personlige bekymringer, deriblant fysisk utslitthet, søvnløshet, økt bruk av alkohol og stoff og problemer i ekteskapet eller i familien (Maslach & Jackson, 1981).

### *Utbrenthet i fengselet*

Utbrenthet er en kontinuerlig variabel, noe som gjør det vanskelig å si hvor mange fengselsbetjenter som er utbrente. Likevel kan en si noe om hvordan utbrenthet opptrer hos fengselsbetjenter, altså symptombildet. Demerouti et al. (2001) har funnet at det er forskjellige aspekter ved forskjellige yrker som fører til utbrenthet og nedsatt engasjement. En vil dermed ikke finne de samme ”utbrenthetsprofilene” hos fabrikkarbeidere som hos fengselsbetjenter. Schaufeli, Van den Eijnden og Brouwers (1994, ref i Schaufeli og Peeters, 2000) fant at utbrenthet blant fengselsbetjenter var karakterisert ved følelser av depersonalisering og redusert personlig mestring. Dette stemmer overens med andre funn (Philiber, 1987, ref. i Schaufeli og Peeters, 2000) som antyder at fengselsbetjenter viser mer følelse av fremmedgjøring, kynisme, pessimisme, skepsis og maktesløshet sammenlignet med andre yrkesgrupper.

Dignam, Barrera og West (1986) fant at utmattelse og depersonalisering var svært høyt korrelert blant fengselsbetjenter og forklarer dette med at fengselsbetjenter er i en mer sårbar posisjon enn ansatte i andre menneskeorienterte yrker. Dette viste seg spesielt i forhold til kynisme/depresonalisering. Ifølge Dignam et al., er fengselsbetjenter satt til å betjene en spesiell gruppe av mennesker og terskelen for å utvikle en kynisk innstilling i forhold til de innsatte er muligens lavere. Det er også gjort funn på at kynisme er mer vanlig blant fengselsbetjenter som er i midten av sin karriere. Dette kan forklares med at de yngre betjentene fremdeles er preget av idealisme, mens de betjentene som har holdt ut i sitt yrke i lang tid, har funnet mestringsstrategier som gjør at de er i stand til å takle jobben (Schaufeli & Peeters, 2000). Ifølge Whitehead (1989) rapporterte ca. en av fem betjenter om hyppige følelser av emosjonell utmattelse, færre enn ti prosent rapporterte en følelse av depersonalisering og minoriteten rapporterte lavere grad av personlig mestring. Disse funnene indikerer at en relativt stor minoritet av betjentene opplever stress-symptomer nært forbundet med utbrenthet (Whitehead, 1989). Når det gjelder faktorer som fører til utbrenthet for fengselsbetjenter, har en funnet at rolleklarhet, arbeidsmengde, negativ kontakt med insatte og liten kontroll over beslutninger ser ut til å spille en viktig rolle (Whitehead, 1989, Dignam, Barrera og West, 1986).

#### Kjønnsforskjeller i fengselet:

Arbeid i fengsel har tradisjonelt vært et yrke som har vært besatt av menn. Der er også funn som tyder på at menn er motstandere av kvinnelige fengselsbetjenter i fengsler med mannlige innsatte (Jurik,1985). Brodsky (1982) fant at selv om mannlige betjenter ikke var imot

ansettelsen av kvinner i fengselsvesenet, uttrykte de usikkerhet i forhold til hvorvidt en kvinne ville være i stand til å beskytte seg selv eller medarbeiderne. Hurst & Hurst (1997) fant imidlertid at både menn og kvinner rapporterte å ha en positiv holdning til sine kolleger av motsatt kjønn.

En femtedel av fengselsbetjentene ved Ullersmo er kvinner. Noe som viser at kvinneandelen fortsatt er lav i dette yrket. Forventninger til kvinner i yrkeslivet har endret seg de siste tiår, men ikke så mye at kvinners evne til å utføre jobber som tradisjonelt er blitt utført av menn ikke blir problematisert, spesielt når jobben inneholder bruk av makt og autoritet (Zimmer, 1987). I årsrapporten fra det sentrale likestillingsutvalget for kriminalomsorgen, blir det poengtert at under aksjoner blir menn i de aller fleste tilfeller foretrukket (Five, 2001). Dette kan føre til at kvinnene ikke får en mulighet til å opprettholde sine kunnskaper om hvordan en opptrer under aksjoner. Dette kan igjen føre til negative holdninger fra de mannlige kollegene i forhold til om kvinnene er i stand til å fylle rollen som betjent. Når det gjelder arbeidet i et fengsel er fysisk styrke og et bilde av maskulinitet og dominans viktige karakteristika ved den tradisjonelle vokterrollen. Dette er karakteristika som kvinner som trer inn i dette yrket vanligvis ikke har. På tross av dette har det ifølge Zimmer (1987) ikke vært rapportert om noen reduksjon av sikkerhet i fengsler etter at kvinner begynte å gå inn i arbeidet som fengselsbetjenter. Kvinnene som arbeider i fengselsvesenet ser ut til å benytte seg av andre strategier som kan kompensere for deres fysiske underlegenhet i forhold til mannen. Zimmer (1987) hevder at kvinnelige fengselsbetjenter som ser ut til å klare seg bra i yrket har utviklet strategier som sjelden blir brukt av menn. En av disse strategiene er å utvikle vennlige relasjoner med de innsatte, en strategi som de innsatte ser ut til å respondere positivt på.

Ifølge Etzion & Pines (1986) har en gått utifra at kvinner vil rapportere mer stress i arbeidet enn menn. De fant blant annet kjønnsforskjeller i forhold til utbrenthet. Kvinnene i deres utvalg rapporterte mer utbrenthet enn menn. En av forklaringene på dette har vært at kvinner fremdeles ser ut til å ha det meste av ansvaret i hjemmet og at de dermed har to fulltids karrierer Etzion og Pines (1986) hevder videre at kvinnene dermed opplever skyldfølelse både i forhold til hjemmet og i forhold til kvaliteten på arbeidet de utfører i jobbsituasjonen. Hurst & Hurst (1997) har studert kjønnsforskjeller blant fengselsbetjenter og rapporterer at de fant få forskjeller mellom menn og kvinner i forhold til opplevelse av stress i arbeidet. De fant heller ingen forskjeller i forhold til utbrenthet. Dette står i motsetning til tidligere funn på utbrenthet der menn gjennomgående har rapportert høyere grad av kynisme enn kvinner (Maslach et al.,



2001, Greenglass, 1991). Hurst og Hurst (1997) fant imidlertid forskjell mellom mannlige og kvinnelige betjenter i forhold til å søke sosial støtte i forbindelse med stressende hendelser i arbeidet.

Hurst og Hursts (1997) funn på at kvinner i større grad ser ut til å søke sosial støtte når de opplever stressende hendelser kan henge sammen med kvinners bruk av mestringsstrategier. Etzion og Pines (1986) gikk i sin forskning utifra at de ville finne at kvinner og menn brukte forskjellige mestringsstrategier. Dette var blant annet basert på tradisjonelle kjønnsroller og antagelsen om at oppdragelse er med på å legge til rette for at kvinner og menn vil bruke forskjellige tilnærminger til problemer. De fant at kvinner i større grad benytter seg av inaktive og indirekte mestringsstrategier enn menn. Kvinnenes mestringsstrategier var i større grad rettet mot å bearbeide følelsene som den stressende situasjonen skapte. Mennenes mestringsstrategier var i større grad rettet mot kilden for stresset (Etzion og Pines, 1986). Disse funnene legger til rette for at det vil være interessant å undersøke om en vil finne lignende forskjeller mellom kjønnene i vårt utvalg.

### Hypoteser

Som vi tidligere har nevnt har forskning på fengselsansattes arbeidsmiljø vist at denne yrkesgruppen er svært belastet (Schaufeli og Peeters 2000). Utgangspunktet for vår undersøkelse var å gjøre en vurdering av opplevd arbeidsbelastning i et norsk fengsel, sammenlignet med opplevd arbeidsbelastning generelt i arbeidslivet. Sammenligning av arbeidsmiljø vil gjennomføres ved hjelp av mål på generelt arbeidsmiljø, og mål på utbrenthet. Vi ønsker også å undersøke de fengselsansatte sin bruk av mestrings og forsvarsstrategier.

Et aspekt som er blitt fremhevet som belastende ved arbeid i et fengsel er krevende sosial kontakt (Schaufeli & Peeters 2000). Dette er blant annet knyttet opp imot kontakt med innsatte. Første hypotese i foreliggende arbeid blir dermed som følger:

#### *Hypotese 1*

*Ansatte som oppgir å ha jevnlig kontakt med innsatte vil rapportere større grad av psykososial arbeidsbelastning enn fengselsansatte knyttet til administrasjon og drift.*

I vår sammenligning av generelt arbeidsmiljø mellom ansatte ved Ullersmo fengsel og arbeidslivet ellers, tar vi utgangspunkt i normdata fra utarbeidelsen av QPS (n=2010), et spørreskjema på det psykososiale arbeidsmiljø som er utviklet som et nordisk samarbeidsprosjekt (Lindstrøm et al., 1997).

I de videre analysene ønsker vi å fokusere på ansatte med jevnlig kontakt med innsatte. Vi ønsker videre å fokusere på det som er antatt å være mest belastende innenfor arbeidet i kriminalomsorgen, konfrontasjoner med innsatte (f.eks. Dignam, Barrera & West, 1986). Konfrontasjoner defineres her som eksponering for mobbing trusler og vold. Vår antagelse er at de som har opplevd konfrontasjoner med innsatte vil rapportere mer negativt i forhold til det psykososiale arbeidsmiljøet enn kolleger som har gått fri for slike episoder.

#### *Hypotese 2:*

*Ansatte som har opplevd konfrontasjoner med innsatte vil rapportere om et mer belastende psykososialt arbeidsmiljø, enn ansatte som ikke har opplevd de respektive konfrontasjonene.*

Whitehead (1989) hevder at utbrenthet for fengselsbetjenter kan predikeres gjennom manglende kontroll over arbeidssituasjonen og grad av krevende sosial kontakt. I tråd med dette er vår tredje hypotese at omfanget av konfrontasjoner med innsatte også vil predikere utbrenthet blant fengselsansatte (Dignam, Barrera og West, 1986).

#### *Hypotese 3:*

*Ansatte som har opplevd ulike former for konfrontasjoner (mobbing, trusler og vold) med innsatte vil rapportere mer symptomer på utbrenthet enn ansatte som ikke har opplevd de respektive formene for konfrontasjoner.*

I følge Leiter (1991), vil de kortsiktige og langsiktige konsekvensene av stress i stor grad avhenge av den enkeltes tilgjengelige mestringsstrategier og effektiv bruk av disse. En aktiv og problem fokusert mestringsstrategi er assosiert med lavere nivåer av utbrenthet (Leiter, 1991). Videre har en funnet at emosjonsfokuserede mestringsstrategier er positivt korrelert med utbrenthet (Chwalisz, Altmayer og Russel, 1992). Vi ønsket derfor å vurdere i hvilken grad

personer i fengselsutvalget som er utbrente skiller seg fra de som ikke er rammet av utbrenthet med hensyn til mestrings og forsvars-strategier. Den fjerde hypotesen blir dermed:

*Hypotese 4:*

*Ansatte som skårer høyt på utbrenthet vil i større grad benytte en emosjonsfokusert mestringsstrategi og i mindre grad en instrumentell mestringsstrategi, sammenlignet med de som rapporterer lav grad av utbrenthet.*

Kvinner er sagt å utforme sin rolle i kriminalomsorgen på en annen måte enn menn (Zimmer, 1987). For å kunne vurdere dette vil vi belyse forskjellen mellom mannlige og kvinnelige fengselsbetjenter med hensyn til konfrontasjoner med fangene, utbrenthet og hvilken type mestring som er mest benyttet. Siste hypotese i denne undersøkelsen blir dermed som følger.

*Hypotese 5:*

*Kvinnelige fengselsansatte vil være mindre utsatt for konfrontasjoner enn sine mannlige kolleger (del A). Kvinnene i utvalget er også mindre utbrente enn mennene (del B). Videre vil kvinnelige fengselsansatte systematisk bruke andre mestrings og forsvarsstrategier enn sine mannlige kolleger (del C).*

## Metode

### *Utvalg*

Utvalget i undersøkelsen er ansatte ved Ullersmo fengsel (n=125). Av disse er 87 menn (69,6 %) og 36 kvinner (28,8%), to personer hadde ikke krysset av for kjønn i spørreskjemaet. Gjennomsnittsalderen er 42 år med et spenn fra 22 til 66 år. Tjenestetid i bedriften strekker seg fra nyansatte til ansatte med en fartstid på 35 år. Gjennomsnittlig tjenestetid er 11,5 år. Vi har ikke oversikt over om enkelte avdelinger har stort gjennomtrekk, men ut ifra våre tall fremstår Ullersmo fengsel som en arbeidsplass med erfarne medarbeidere. Yrkesmessig fordeler utvalget seg på 68 fengselsbetjenter, 8 førstebetjenter, 3 inspektører, 17 kontoransatte, 18 verkstedsansatte, og 10 ansatte i selve driften av fengselet. En person hadde ikke krysset av for yrke. Med hensyn til utdanning fordeler de ansatte seg slik: 13 har grunnskole, 82 har videregående eller yrkesskole, og 27 har høyskole eller universitet. Fordelingen på arbeidstidsordning er 49 på dagtid, 4 med to-skift arbeid og 66 med tre-skift arbeid.

I kategorien av ansatte som i vår undersøkelse blir vurdert til å ha jevnlig kontakt med innsatte, valgte vi å inkludere alle fengselsbetjenter, førstebetjenter og inspektører. I tillegg tok vi også med de verkstedsansatte som oppga å ha personlig kontakt med innsatte. De aller fleste innsatte går enten på skole eller jobber i et av verkstedene i løpet av dagen. Verkstedsansatte er derfor den gruppen av ansatte som i sitt daglige virke har mest kontakt med innsatte. Gruppen som har jevnlig kontakt med innsatte utgjør 97 ansatte, av disse var 76 menn (78,4%) og 19 kvinner (19,6%). De to som ikke hadde krysset av for kjønn befant seg i denne gruppen. Som vi ser utgjør kvinner bare en femtedel av arbeidsstokken i denne gruppen. Gjennomsnittsalderen for den totalt gruppen med fangekontakt er 40 år, med et spenn fra 22 til 61 år. Tjenestetiden strekker seg fra nyansatte til 28 års fartstid, med en gjennomsnittlig tjenestetid på 11 år. Utdanningsmessig fordeler gruppen seg på 10 ansatte med grunnskole, 62 med videregående eller yrkesskole og 23 med høyskole eller universitet. To av de ansatte hadde ikke krysset av for utdanning. Arbeidstidsordninger fordeler seg med 25 ansatte på dagtid, 4 på to-skift arbeid, 64 på tre-skift arbeid, 1 på regelmessig nattskift og 2 med andre ordninger. De fleste fengselsbetjenter og førstebetjenter jobber tre-skift arbeid, mens de aller fleste verkstedsansatte jobber på dagtid. En person hadde ikke krysset av på dette spørsmålet.

Ansatte som ikke ble definert til å ha jevnlig kontakt med innsatte utgjorde 28 personer. I denne gruppen er der 11 menn (39,2%) og 17 kvinner (60,8%), altså kvinnene i

flertall. Aldersfordelingen i denne gruppen går fra 29 til 66 år med et gjennomsnitt på 50 år. Gjennomsnittlig tjenestetid er 13,5 år og tjenestetiden strekker seg fra 1,5 år til 35 år. Utdanningsmessig fordelte de kontoransatte seg på 3 med grunnskole, 20 med videregående eller yrkesskole og 4 med høyskole eller universitet. En person hadde ikke krysset av i denne kategorien. Alle ansatte i denne gruppen var enten knyttet til kontor eller drift, en person i denne gruppen hadde ikke krysset av for yrke. 24 personer jobbet på dagtid og 2 personer jobbet i en tre-skifts ordning, en person hadde ikke krysset av for arbeidstidsordning.

### *Prosedyre*

Datainnsamlingen ble foretatt ved hjelp av spørreskjema. Skjemaene ble oversendt Ullersmo fengsel, hvor de ble distribuert avdelingsvis. Av 200 utsendte skjema ble 125 returnert noe som gir en svarprosent på 62,5%.

### *Instrumenter*

Spørreskjemaet som ble sendt ut bestod av:

- 1) En bearbeidet versjon av QPS nordic (Lindström et al. 2001).
- 2) En oversatt og bearbeidet versjon av "The negative acts questionnaire" (Einarsen et al. 1994).
- 3) En modul som gikk på fengselsansattes forhold til innsatte og deres opplevelse av sikkerhet basert på et dansk spørreskjema utarbeidet av Annie Høgh (upub.).
- 4) Spørreskjemaet SHQ-6, skjema for undersøkelse av holdning til humor (Svebak 1996).
- 5) Maslach Burnout Inventory – General scale; MBI-GS (Maslach, Jackson og Leiter 1996)
- 6) CODE, som består av en forkortet versjon av "The Defence Mechanisme Inventory" (DMI) og "Utrecht Coping List" (UCL), (Eriksen, Olff og Ursin 1997).

I forbindelse med omlegging av fengselsstrukturen i Norge, ønsket ledelsen ved Ullersmo å foreta en bred kartlegging av arbeidsmiljøet i fengselet. Vår oppgave inngår som en del av en denne kartleggingen. Til å belyse problemstillingene i vår studie benyttet vi mål på generelt arbeidsmiljø (QPS), enkeltspørsmål med fokus på konfrontasjoner med innsatte (selvkonstruerte), mål på

utbrenthet (MBI-GS) og mål på forsvars og mestringsstrategier (CODE). Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av de instrumenter som ble benyttet i vår datainnsamling.

### QPS nordic

Spørreskjemaet QPS (Generelt spørreskjema om psykologiske og sosiale faktorer i arbeidet) er konstruert for å frembringe omfattende data som tar for seg psykologiske og sosiale faktorer ved arbeidet og slik få et solid grunnlag for intervensjoner og endringer i organisasjonen. I tillegg skal skjemaet gi omfattende data til vitenskapelige studier på relasjoner mellom arbeid og helse (Lindström, 1997). Gjennom sine 123 spørsmål tar skjemaet for seg fjorten faktorer som har innvirkning på de ansattes opplevelse av de psykologiske og sosiale aspektene ved sin arbeidssituasjon. De fjorten faktorene består av 27 underskalaer pluss enkeltspørsmål. For en nærmere beskrivelse av QPS og skalene det inneholder se brukerveiledningen (Lindström et al. 2001). Svarkategorier for spørsmålene i ulike skalaer i QPS: Spørsmålene på skalaene kvantitative krav, beslutningskrav, krav til læring, rolleklarhet, rollekonflikter, positive utfordringer i jobben, kontroll over avgjørelser, kontroll over arbeidsintensitet, forutsigbarhet i den kommende måneden, opplevelse av mestring, støtte fra ledelsen, støtte fra kolleger, støtte fra familie og venner, bemyndigende lederskap, rettferdig lederskap, innovasjonskultur og opplevelse av gruppearbeid blir kodet ut ifra en fempunktsskala (1 = Meget sjelden eller aldri, 2 = Nokså sjelden, 3 = Av og til, 4 = Nokså ofte, 5 = Meget ofte eller alltid). Skalaene forutsigbarhet de neste to år, preferanse for utfordringer, sosialt klima og ulikheter besvares på en fempunktsskala med andre svarkategorier (1 = Svært lite eller ikke i det hele tatt, 2 = Nokså lite, 3 = Noe, 4 = Nokså meget, 5 = Svært meget). I tillegg besvares skalaen engasjement i organisasjonen på en fempunktsskala som går fra helt uenig til helt enig (1 = Helt uenig, 2 = Delvis uenig, 3 = Verken enig eller uenig, 4 = Delvis enig, 5 = Helt enig). De to skalaene for arbeidsmotivasjon har også egne svarkategorier som går fra, ikke viktig i det hele tatt til helt nødvendig (1 = Ikke viktig i det hele tatt, 2 = Nokså uviktig, 3 = Ganske viktig, 4 = Veldig viktig, 5 = Helt nødvendig).

Vi valgte å ta bort skalaene i QPS som gikk på mobbing, arbeidets viktighet og vektlegging av menneskelige ressurser, i alt 11 spørsmål. Problematikk rundt mobbing på arbeidsplassen blir grundig belyst gjennom en annen modul i spørreskjemaet. Arbeidets viktighet og vektlegging av menneskelige ressurser fant vi ikke relevant i forhold til vår undersøkelse. Vi valgte også å legge til

4 spørsmål som gikk på tillit til ledelse. Disse inngår ikke i noen skala, men ble tatt med på forespørsel fra fengselet. QPS benyttet i denne undersøkelsen, ble slik bestående av 116 spørsmål. Av de opprinnelige 27 skalaene stod vi igjen med 24 pluss enkeltspørsmål. Spørreskjemaet vi har brukt er i sin helhet gjengitt i Appendiks A. I det følgende vil vi gi en kort gjennomgang av de ulike faktorene i QPS og de ulike skalaene som inngår i disse.

Jobbkraft måles gjennom skalaene kvantitative krav, beslutningskrav og krav til læring. Under skalaen kvantitative krav (4 delled  $\alpha = ,66$ ) er der spørsmål som går på – om du har for mye å gjøre? Skalaen beslutningskrav (3 delled  $\alpha = ,58$ ) går på i hvilken grad du må foreta vanskelige avgjørelser. Den siste skalaen under jobbkraft, krav til læring (3 delled  $\alpha = ,55$ ), omhandler i hvilken grad du må gjøre oppgaver som oppfattes som for vanskelige for deg.

Under rolleforventinger finner vi skalaene rolleklarhet (3 delled  $\alpha = ,78$ ) som går på om den ansatte vet hva som forventes av ham/henne, og potensielle rollekonflikter som inneholder spørsmål som – "må du gjøre ting som du mener burde vært gjort annerledes"? (3 delled  $\alpha = ,65$ ).

Videre måles kontroll i arbeidet ut ifra skalene positive utfordringer i jobben (5 delled  $\alpha = ,73$ ), kontroll over avgjørelser (3 delled  $\alpha = ,72$ ) og kontroll over arbeidsintensitet (4 delled  $\alpha = ,79$ ). Positive utfordringer i jobben inneholder spørsmål som "er arbeidet ditt utfordrende på en positiv måte?". Skalaen kontroll over avgjørelser går på om du kan påvirke beslutninger som er viktige i ditt arbeid. Den siste skalaen for denne faktoren, kontroll over arbeidsintensitet, dreier seg om i hvilken grad du kan påvirke ditt arbeidstempo.

Arbeidets forutsigbarhet vurderes gjennom skalaene forutsigbarhet i den kommende måneden (3 delled  $\alpha = ,57$ ), om den ansatte har kunnskap om sin egen arbeidssituasjon en måned frem i tid, og forutsigbarhet i de neste to år (2 delled  $\alpha = ,88$ ), om den ansatte vet hva som kreves om to år. Faktoren inneholder også skalaen preferanse for utfordringer (2 delled  $\alpha = ,58$ ). Denne har bl. annet spørsmål som går på om den ansatte foretrekker utfordringer ved å jobbe med nye kolleger.

Faktoren mestring i jobben består av en skala, opplevelse av mestring (4 delled  $\alpha = ,69$ ). Spørsmålene går på i hvilken grad den ansatte er fornøyd med kvaliteten på egen jobbutførelse.

Sosial interaksjon måles gjennom tre skalaer, støtte fra ledelsen (3 delled  $\alpha = ,82$ ), støtte fra kolleger (2 delled  $\alpha = ,57$ ) og støtte fra venner og familie (3 delled  $\alpha = ,71$ ). Spørsmålene går på om den ansatte opplever at medarbeidere og familie støtter og lytter når han/hun trenger det.

Ledelse vurderes på skalaene bemyndigende lederskap (3 delled  $\alpha = ,89$ ) og rettferdig lederskap (3 delled  $\alpha = ,75$ ). Bemyndigende lederskap går på i hvilken grad ledelsen oppmuntrer den ansatte til å komme med innspill, og i hvilken grad den ansatte blir hjulpet til å utvikle egne ferdigheter. Rettferdig lederskap går på om den ansatte opplever sin leder som upartisk og rettferdig og i hvilken grad forholdet til ledelsen er en kilde til stress.

Organisasjonsklima og kultur vurderes gjennom skalaene sosialt klima (3 delled  $\alpha = ,61$ ), innovasjonskultur (3 delled  $\alpha = ,59$ ) og ulikheter (2 delled  $\alpha = ,72$ ). Sosialt klima går på om en opplever klimaet i organisasjonen som oppmuntrende og støttende eller mistroisk og mistenksomt. Skalaen innovasjonskultur dreier seg om egne initiativ, oppmuntring fra ledelsen til den ansatte om å komme med forbedringsforslag og kommunikasjonen på avdelingen. Ulikheter måles gjennom spørsmål som "blir unge og eldre behandlet ulikt i din avdeling?".

Faktorene engasjement i organisasjonen (3 delled ;  $\alpha = ,84$ ) og opplevelse av gruppearbeid (3 delled  $\alpha = ,85$ ) består av en skala hver. Engasjement i organisasjonen omfatter spørsmål som går på synet på organisasjonen i sin helhet. Opplevelse av gruppearbeid dreier seg om hvordan en ser på arbeidet i gruppen en jobber innenfor.

Til slutt i QPS måles faktoren arbeidsmotivasjon gjennom skalaer på indre (3 delled  $\alpha = ,70$ ) og ytre arbeidsmotivasjon (3 delled  $\alpha = ,61$ ). Spørsmålene som går på arbeidsmotivasjon dreier seg om hva en ser på som den ideelle arbeidsplass. Spørsmålene på Indre arbeidsmotivasjon dreier seg om i hvilken grad en ønsker å få utvikle seg, gjøre noe kreativt eller få opplevelsen av å gjøre noe verdifullt. Ytre arbeidsmotivasjon måles gjennom spørsmål som går på behovet for å ha sikker inntekt, konfliktfrihet og trygghet på arbeidsplassen.

#### Konfrontasjoner med innsatte

For å måle konfrontasjoner med innsatte valgte vi å bruke enkeltspørsmål og ikke skalaer. Disse ble konstruert av undertegnede og bestod av : Har du vært utsatt for mobbing fra innsatte? (delled 175). Har du noen sinne vært utsatt for trusler fra en innsatt? (delled 179). Har du vært utsatt for vold på arbeidsplassen? (delled 181).

Vi antar at å bli utsatt for mobbing fra innsatte er den mildeste formen for konfrontasjoner. Dette kan dreie seg om negative kommentaer, truende blick eller en generell motstand mot å gjennomføre pålegg fra personalet. Det kan tenkes at mobbing som begrep ikke føles naturlig å bruke på småepisoder mellom innsatte og ansatte, vi mener imidlertid at mobbing som fenomen kan



være med på å beskrive noen av de lettere konfrontasjonene som ansatte opplever i forhold til innsatte i sitt daglige arbeid.

Trusler anser vi som en mer alvorlig form for konfrontasjon mellom innsatte og ansatte. I følge flere av de vi snakket med, var trusler forholdsvis vanlig. Vi ønsket å vurdere i hvilken grad dette påvirket de ansattes arbeidssituasjon.

Vold er på mange måter manifesteringen av trusler. Flere avisoppslag har fokusert på at ansatte innenfor fengselsvesenet er blitt overfalt av de som de er satt til å behandle. Undersøkelser har også vektlagt miljøets voldelige natur som å være en av hovedbelastningene ved å jobbe i et fengsel (Dignam, Barrera & West, 1986).

### MBI-GS

Utbrenthet ble målt ved hjelp av Maslach Burnout Inventory (MBI-GS). Instrumentet gir skårer på tre underskalaer: Emosjonell utmattelse (5 delledd  $\alpha = ,89$ ), Kynisme (5 delledd  $\alpha ,76$ ) og Opplevelse av personlig mestring (6 delledd  $\alpha = ,79$ ). Hvert av spørsmålene i underskalaene besvares på en syvpunkts skala fra 1(aldri) til 7(daglig). MBI-GS gir ikke en totalskåre på utbrenthet, men skåren på de tre skalaene gir en indikasjon på grad av utbrenthet.

### CODE

CODE er et forkortet testbatteri sammensatt av "Utrecht coping list" (UCL) og deler av "Defense Mechanisms Inventory" (DMI). Testbatteriet er utarbeidet for å måle tilbøyelighet til å bruke ulike mestrings og forsvarsstrategier i større populasjoner (Eriksen, Olf og Ursin 1997). Under gir vi en nærmere gjennomgang spørreskjemaene som CODE er bygget på.

#### *The Utrecht Coping List:*

Mestringsstrategier ble målt ved den norske versjonen av UCL. Spørreskjemaet inneholder 47 uttalelser om hvordan en vil takle problemer. Skjemaet ble utviklet i Nederland av Schreurs et al. (1988, 1993), og revidert av Eriksen, Olf og Ursin (1997). Hver uttalelse blir gradert på en firepunktsskala (1 = sjelden eller aldri, 2 = noen ganger, 3 = ofte, 4 = veldig ofte). Testen består av syv undergrupper som måler ulike mestringsstrategier: (1) Aktivproblemløsning (Active problem solving), (7 delledd  $\alpha = ,71$ ) : Personen finner ut alt om det aktuelle problemområdet, ser på problemet som en utfordring, vurderer flere løsninger og legger alternative planer. (2) Distraksjon (Palliative responses), (8 delledd  $\alpha = ,64$ ): En bruker andre aktiviteter for å redusere spenningen og

holde tankene borte fra problemet, søker underholdende selskap og prøver å gjøre situasjonen lettere ved å f.eks. drikke, røyke spise og trene. (3) Unngåelse (Avoidance and passive expectancy), (8 delledd  $\alpha=,67$ ): Viser til personer som er passive og resignerte i forhold til situasjonen og problemet i håp om at det vil løse seg selv. (4) Støttesøkende (Seeking Social Support), (6 delledd  $\alpha=,76$ ): I denne kategorien faller de som vektlegger å diskutere problemer, spørre om hjelp, vise følelser og søke støtte og forståelse hos andre. (5) Depressive reaksjoner (Depressive Reaction Patterns), (7 delledd  $\alpha=,59$ ): Personen blir overveldet av problemet, er pessimistisk i forhold til en mulig løsning og er preget av en generell følelse av hjelpeløshet. (6) Uttrykking av følelser (Expressing Emotions), (3 delledd  $\alpha=,42$ ): Man viser emosjonelle reaksjoner i forhold til problemet og de som er ansvarlige for det. (7) Trøstende tanker (Comforting Cognitions), (5 delledd  $\alpha=,65$ ): Personen oppmuntrer seg selv ved å se problemet i relasjon til andre ting og forsøker å se det positive i situasjonen.

#### *The Defense Mechanisms Inventory*

(DMI, Gleser og Ihilevich 1969): DMI søker å måle bruken av fem forsvarsstrategier. Den forkortede versjonen inneholder tre historier valgt ut fra innholdet (Eriksen, Olff og Ursin, 1997). Skåringen skjer gjennom bruk av en fempunktsskala (1 = helt sikkert, 2 = sannsynligvis, 3 = kanskje, 4 = sannsynligvis ikke og 5 = helt sikkert ikke). (1) Utadrettet frustrasjon (Turning Against Object), (12 delledd  $\alpha=,65$ ): Man takler konflikter gjennom å gå til angrep på reelle eller antatte eksterne frustrasjonsskapende objekter. Forsvarsmekanismer som å identifisere seg med den angripende part eller fortrenghing kan plasseres i denne kategorien. (2) Projeksjon (Projection), (12 delledd  $\alpha=,74$ ): Forsvar som rettferdiggjør aggresjon mot eksterne objekter. personen attribuerer årsakssammenhenger til objektet uten å ha entydige beviser. (3) Prinsippfasthet (Principialization), (12 delledd  $\alpha=,35$ ): Konflikter takles gjennom bruk av generelle prinsipper som skiller følelser fra innhold (intellektualisering, isolering og rasjonalisering). (4) Innadrettet frustrasjon (Turning Against Self), (12 delledd  $\alpha=,70$ ): Denne måten å takle vansker på, vektlegger en styring av aggresjon innover (f.eks. masochisme). (5) Reversering (Reversal), (12 delledd  $\alpha=,74$ ): Forsvar som går på å reagere positivt eller nøytralt i forhold til et objekt som en på forhånd ville forvente skapte negative reaksjoner. Her finner vi blant annet undertrykking og benekting.

### *Faktorene i CODE:*

Fiendtlig forsvar (Defensive Hostility), ( $\alpha=,84$ ) en utadrettet defensiv forsvarsstrategi som inneholder elementer av sinne, fiendtlighet og utagering. Faktoren er bygget opp av DMI's "Turning Against Object" og "Projection".

Instrumentell mestring (Instrumental Mastery Oriented Coping), ( $\alpha=,54$ ) er en instrumentell aktiv og målrettet mestringsstrategi. Faktoren består av UCL skalaens "Depressive Reaction Patterns", "Avoidance and Passive Expectancy" og "Active problem solving".

Kognitivt forsvar (Cognitive Defense), ( $\alpha=,54$ ) representerer et internalisert kognitivt forsvar som gir en forstyrret oppfattelse av virkeligheten og påvirker vurderingen av situasjonen. En ignorerer ofte vanskelighetene i situasjonen og unngår dermed erfaringer som kunne være problematiske å akseptere. Faktoren er basert på DMI's "Principalization", "Reversal", og UCL kategorien "Comforting Cognition".

Emosjonsfokuset mestring (Emotion Focused Coping), ( $\alpha=,43$ ) har som mål å redusere negative følelser i situasjonen og viser seg gjennom distraksjon, kommunikasjon av ubehag, undertrykking av negative følelser eller vansker med å huske. Faktoren bygger på UCL skalaens "Seeking Social Support", "Expressing Emotions" og "Palliative Responses".

### *Statistiske analyser*

SPSS 10.0 ble anvendt for statistiske analyser. One-sample t-test ble benyttet for testing av forskjeller i gruppegjennomsnitt i skårer på skalaene i QPS, mellom ulike grupper av fengselsansatte og QPS populasjonen. Nullhypotesene hevdet at det ikke var forskjell i gjennomsnittlig skåre på QPS skalaene mellom fengselsutvalget og QPS populasjonen. Nullhypotesene ble forkastet ved tohalede tester for  $p < 0,05$ . For sammenligning av gjennomsnitt på QPS skalaer mellom grupper innen fengselsutvalget ble independent samples t-test benyttet. Nullhypotesen og forkastningskriteriene var som for one-sample t-test. Analysene ble utført uten forutsetning om lik varians i gruppene. For variabler på intervall- og forholdstallsnivå ble Pearson korrelasjonsanalyse benyttet. Nullhypotesene for disse analysene hevdet at der ikke var noen sammenheng mellom de ulike variablene. Nullhypotesene ble forkastet for  $p < 0,05$ . med enhalede tester.

Ved antagelse om spuriøse sammenhenger ble multivariat lineær regresjonsanalyse benyttet. I disse analysene ble resultatene av bivariate modeller sammenlignet med multivariate.

Kontrollvariablene inkludert i de multivariate modellene var variabler som av teoretiske årsaker var tenkt å forårsake spuriøsitet. I vår undersøkelse gjelder dette hypotese 3 og 4 hvor vi ser på i hvilken grad ulike former for konfrontasjoner påvirker mål på utbredthet, og i hvilken grad ulike former for mestrings og forsvarsstrategier påvirker mål på utbredthet. Nullhypotesene og forkastningskriteriene var de samme som for pearson korrelasjonsanalyse. Rapportering av endringer i effekter med versus uten kontroll for variabler som mistenkes å skape spuriøsitet ble basert på standardiserte regresjonskoeffisienter  $\beta$  (beta).

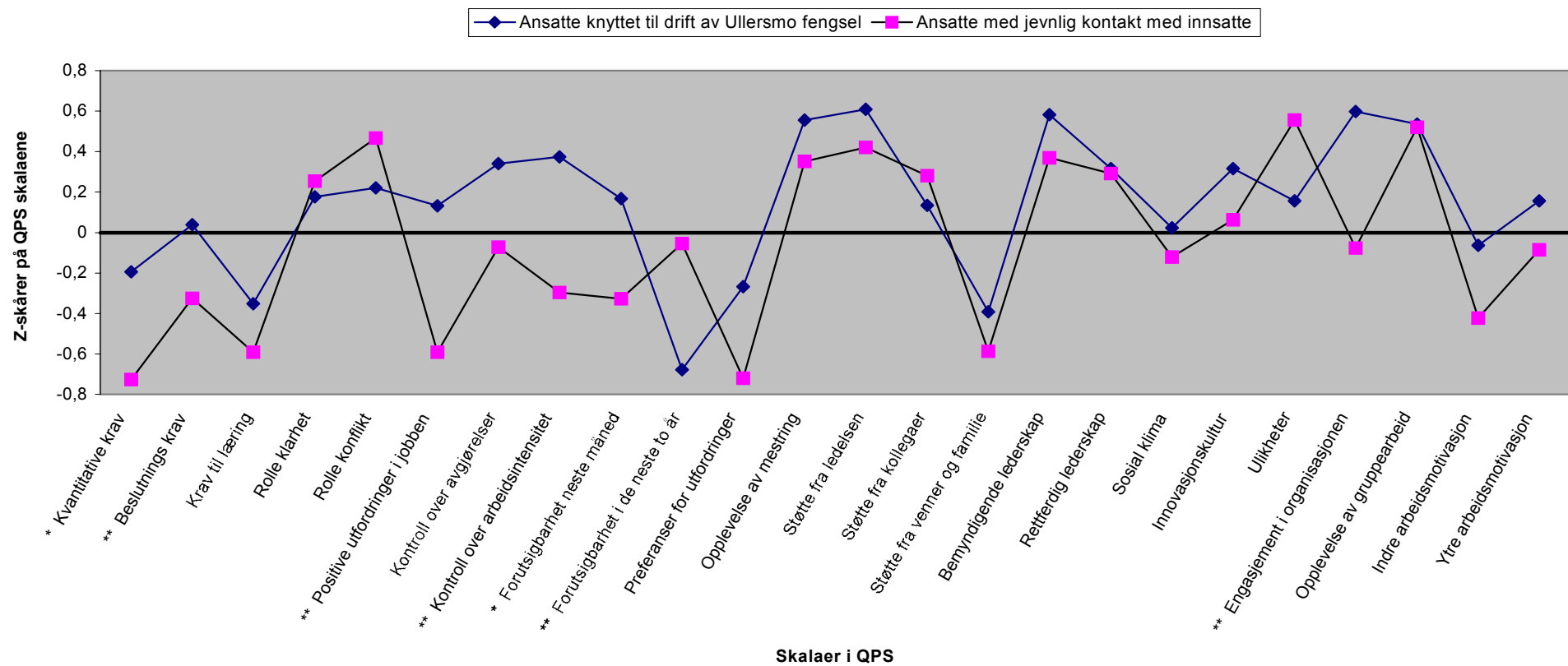
Z-skårer ble benyttet for grafisk framstilling av resultater på alle hypoteser. Denne framstillingsmåten illustrerer på hvilke skalaer avvikene mellom gruppene er størst. Z-skårer er standardiserte skårer hvor 0 er gjennomsnitt i hovedpopulasjonen og 1 er standardavviket. Referansematerialets standardavvik benyttes i kalkulasjonen av z-skårene. Z-skårer gir mulighet for sammenligning av skalaer med ulik range. I forhold til hypotese 1 og 2 brukes QPS normene som populasjonens gjennomsnitt (nullpunkt på y-aksen). For hypotese 3, 4 og 5 brukes den totale gruppen av ansatte som jevnlig har kontakt med innsatte som populasjonens gjennomsnitt (nullpunkt på y-aksen). Cronbachs alpha ble brukt for å vurdere intern konsistens på summariske skalaer av metriske ledd. Resultatene er rapportert i metodedelene. Formuleringen "hypotesen ble bekreftet" vil i resultatdelen bli benyttet i betydningen at den komplementære nullhypotesen er forkastet.

## Resultat

### *Det generelle arbeidsmiljø for ansatte ved Ullersmo fengsel*

Den første hypotesen i vår undersøkelse postulerer at ansatte som har jevnlig kontakt med innsatte vil rapportere større grad av psykososial arbeidsbelastning enn ansatte knyttet til administrasjon og drift. Figur 2 illustrerer QPS-profilen for to grupper av ansatte (med versus uten kontakt med innsatte) i forhold til QPS-populasjonen som referansegruppe. Resultatene er gjengitt som z-skårer i figur 2 og som eksakte skårer i tabell 2 i Appendiks C. Tabellen viser gjennomsnitt, standardavvik, frihetsgrader, t - verdier og signifikansnivå på forskjellene mellom de tre gruppene. Nullhypotesen som hevder at det ikke er forskjell mellom de respektive gruppene av fengselsansatte og QPS populasjonen er testet med bruk av one-sample t-test. Signifikansnivå på forskjellene mellom de respektive gruppene og normgrunnet er markert i tabell 2 i Appendiks C. Figur 2 viser også forholdet mellom de to gruppene av fengselsansatte. For å teste forskjeller i gruppegjennomsnitt mellom de to gruppene av ansatte ved Ullersmo ble independent samples t-test

benyttet (Tabell 2; Appendiks C). Stjerner på skalanavnene i figur 2, markerer signifikansnivå på forskjeller mellom de to gruppene av ansatte ved Ullersmo fengsel (\*\*  $p < .01$  \*  $p < .05$ ).



Figur 2.

Generelt arbeidsmiljø for ansatte knyttet til drift og administrasjon målt på skalaene i QPS.

Z-skårene er basert på referansegruppen (QPS-populasjon) N=2010. QPS-populasjonens gjennomsnitt er satt lik 0 (Y-aksens nullpunkt) og standardavik lik 1.

Stjerner (\*) foran skalanavnene markerer signifikante forskjeller mellom de to gruppen av ansatte ved Ullersmo. Signifikante forskjeller mellom de to gruppene av fengselsansatte og QPS-populasjonen er gjengitt i tabell 2 i Appendiks.

\*\*  $p > ,01$  \*  $p > ,05$

Ut ifra figur 2 ser vi at profilen for gruppen av ansatte med jevnlig kontakt med innsatte ligger generelt lavt i forhold til QPS populasjonen, mens profilen for gruppen av ansatte knyttet til drift og administrasjon ligger i overkant i forhold til QPS populasjonen. Avstanden mellom profilene til de to utvalgene er også markant, noe som gir et bilde på at den psykososiale arbeidsbelastningen er større for gruppen med fangekontakt. Bruk av statistiske analyser (Tabell 2 Appendiks C) viser at gruppen av ansatte knyttet til drift og administrasjon sammenlignet med QPS populasjonen, opplever å ha større kontroll over arbeidsintensitet ( $p < ,05$ ), større opplevelse av mestring ( $p < ,01$ ), større opplevelse av støtte fra ledelsen ( $p < ,01$ ), større opplevelse av bemyndigende lederskap ( $p < ,01$ ), høyere engasjement i organisasjonen ( $p < ,01$ ) og større opplevelse av gruppearbeid ( $p < ,05$ ). Den eneste skalaen hvor denne gruppen skårer signifikant lavere enn QPS populasjonen var på skalaen forutsigbarhet i de neste to år ( $p < ,01$ ).

Sammenlignet med QPS populasjonen, fant vi for gruppen av ansatte med jevnlig kontakt med innsatte, lavere skåre på skalaene kvantitative krav ( $p < ,01$ ), beslutningskrav ( $p < ,01$ ), krav til læring ( $p < ,01$ ), positive utfordringer i jobben ( $p < ,01$ ), kontroll over arbeidsintensitet ( $p < ,01$ ), forutsigbarhet neste måned ( $p < ,01$ ), preferanse for utfordringer ( $p < ,01$ ), støtte fra venner og familie ( $p < ,01$ ) og indre arbeidsmotivasjon ( $p < ,01$ ). Samtidig var skårene høyere på skalaene for rolleklarhet ( $p < ,01$ ), rollekonflikter ( $p < ,01$ ), opplevelse av mestring ( $p < ,01$ ), støtte fra ledelsen ( $p < ,01$ ), støtte fra kolleger ( $p < ,01$ ), bemyndigende lederskap ( $p < ,01$ ), rettferdig lederskap ( $p < ,01$ ), ulikheter ( $p < ,01$ ) og opplevelse av gruppearbeid ( $p < ,01$ ).

Ut ifra en innbyrdes sammenligning (Tabell 2 Appendiks C) opplever gruppen av ansatte med jevnlig kontakt med innsatte, lavere kvantitative krav ( $p < ,05$ ), lavere beslutningskrav ( $p < ,01$ ), mindre positive utfordringer i jobben ( $p < ,01$ ), mindre kontroll over arbeidsintensitet ( $p < ,01$ ), mindre forutsigbarhet for neste måned ( $p < ,05$ ) og lavere engasjement i organisasjonen ( $p < ,01$ ). Den eneste skala som denne gruppen skårer høyere på enn gruppen av ansatte knyttet til drift er forutsigbarhet i de neste to år ( $p < ,01$ ).

Resultatene bekrefter vår hypotese om at ansatte med jevnlig kontakt med innsatte har et mer belastet arbeidsmiljø enn ansatte knyttet til drift og administrasjon, målt på skalaene i QPS. Det er også tydelig at gruppen av ansatte som ikke er knyttet opp imot fangebefolkningen har et arbeidsmiljø mer likt det vi finner ellers i arbeidslivet.

### *Konfrontasjoner og opplevelse av arbeidsmiljø*

I de videre analysene velger vi å fokusere på ansatte med jevnlig kontakt med innsatte (n = 97). Vi ønsker å vurdere hvilke faktorer som kan bidra til å forklare det mer negative arbeidsmiljøet for ansatte med fangekontakt. Forskningen på arbeidsmiljø i fengsel viser at det er den krevende sosiale kontakten med innsatte som er mest belastende (Dignam, Barrera og West, 1986). I vår undersøkelse valgte vi å fokusere på konfrontasjoner mellom ansatte og innsatte. I denne forbindelse var det naturlig å ikke sammenligne med en gruppe av ansatte knyttet til drift og administrasjon, da det er mindre sannsynlig at denne gruppen vil oppleve konfrontasjoner med innsatte.

Vår andre hypotese postulerer at ansatte som har opplevd konfrontasjoner med innsatte vil rapportere om et mer belastende arbeidsmiljø sammenlignet med ansatte som ikke har opplevd de respektive konfrontasjonene.

For å belyse denne hypotesen benyttet vi independent samples t-test (Tabell 3 Appendiks C). Figur 3, 4 og 5 (Appendiks B) viser en sammenligning av gruppene av ansatte som har opplevd konfrontasjoner med innsatte og ansatte som ikke rapporterer om å ha vært utsatt for de respektive typene av konfrontasjoner. Resultatene er gjengitt som z-skårer i figurene og som eksakte skårer i tabell 3 i Appendiks C. Av ansatte med fangekontakt, rapporterte 21 personer at de hadde vært utsatt for mobbing fra innsatte (21,9%), 66 personer rapporterte at de hadde vært utsatt for trusler (69,1%), mens 28 personer rapporterte at de hadde vært utsatt for vold (30,2%). Det er viktig å presisere at sammenligningsgruppene i forhold til å ha blitt utsatt for ulike typer av konfrontasjoner er forskjellige. I gruppen av ansatte med jevnlig kontakt med innsatte har alle som hadde vært utsatt for mobbing eller vold også vært utsatt for trusler. Sammenligningsgrunnlaget for gruppen av ansatte som har vært utsatt for mobbing vil derfor også inneholde ansatte som har vært utsatt for trusler og vold. For gruppen av voldsutsatte innebærer det at sammenlignings-gruppen også vil bestå av personer som har vært utsatt for mobbing og trusler. Gruppen av ansatte utsatt for trusler er den eneste gruppen som får en sammenlignings-gruppe som ikke har vært utsatt for konfrontasjoner. Samtidig er der også betydelig overlapp mellom gruppene ved at mange har vært utsatt for flere typer av konfrontasjoner. Dette er viktig å ta i betraktning når en tolker resultatene.

Figur 3 (Appendiks B) viser profilen for ansatte som har vært utsatt for mobbing og for ansatte som ikke har vært utsatt for mobbing. Test av gruppeforskjeller (Tabell 3 App. C) viser at gruppen av ansatte som har vært utsatt for mobbing fra innsatte, sammenlignet med ansatte



som ikke har vært utsatt for mobbing, skårer høyere på skalaen for kvantitative krav ( $p < ,01$ ), har større preferanse for utfordringer ( $p < ,05$ ), har høyere indre arbeidsmotivasjon ( $p < ,05$ ) og har høyere ytre arbeidsmotivasjon ( $p < ,05$ ). Samtidig skårer denne gruppen lavere på skalaene for sosialt klima ( $p < ,01$ ). Vi finner det også riktig å nevne tendensen til at denne gruppen opplever mindre støtte fra kolleger ( $p < ,051$ ).

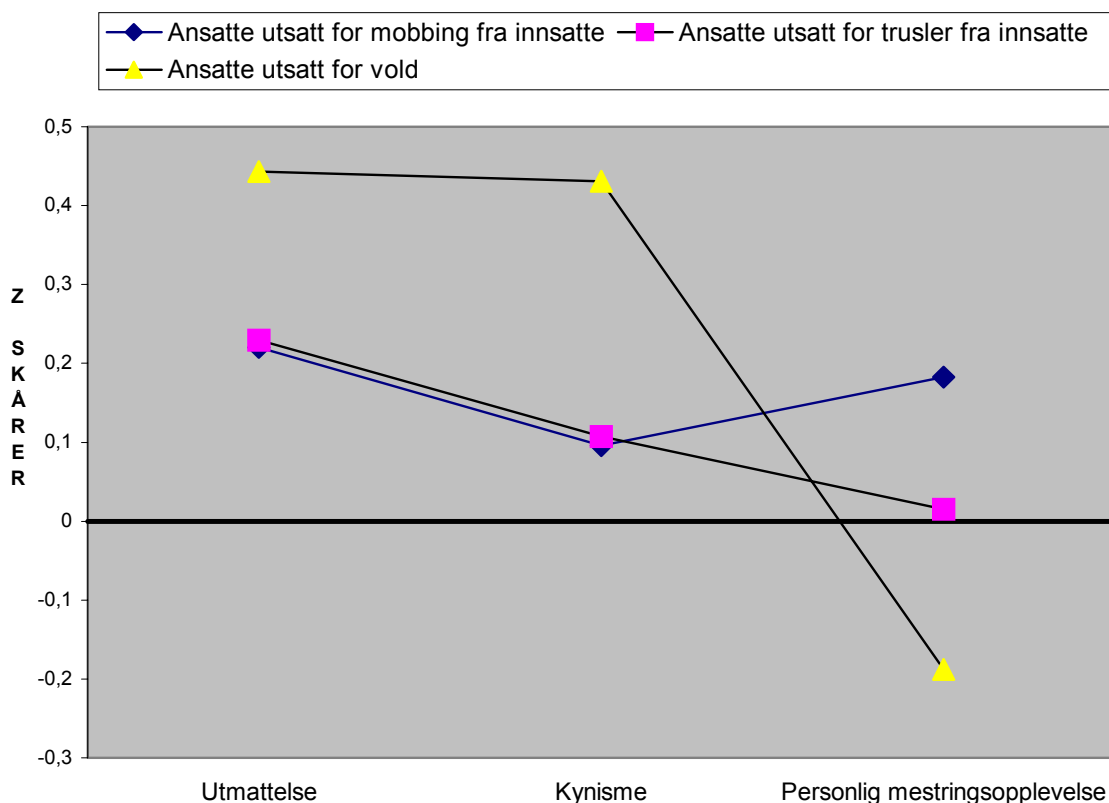
Figur 4 (Appendiks B) viser profilen for ansatte som har vært utsatt for trusler og for ansatte som oppgir at de ikke har vært utsatt for trusler. Analysene (Tabell 3 Appendiks C) viser at gruppen av ansatte som har vært utsatt for trusler, i forhold til sammenligningsgruppen, skårer høyere på skalaene kvantitative krav ( $p < ,05$ ), rollekonflikter ( $p < ,05$ ) og ulikheter ( $p < ,01$ ), mens de skårer lavere på skalaene for positive utfordringer i jobben ( $p < ,05$ ), innovasjonskultur ( $p < ,05$ ), engasjement i organisasjonen ( $p < ,05$ ) og opplevelse av gruppearbeid ( $p < ,05$ ).

Figur 5 (Appendiks B) viser profilen for gruppen av ansatte som har vært utsatt for vold i arbeidet og for gruppen av ansatte som ikke har vært utsatt for vold. Analysene (Tabell 3 Appendiks C) viser at gruppen av ansatte som har vært utsatt for vold, sammenlignet med gruppen av ansatte som ikke har vært utsatt for vold, skårer høyere på skalaene for rollekonflikter ( $p < ,01$ ), mens de skårer lavere på skalaene, støtte fra ledelsen ( $p < ,05$ ), støtte fra kolleger ( $p < ,05$ ), bemyndigende lederskap ( $p < ,05$ ), sosialt klima ( $p < ,01$ ) og engasjement i organisasjonen ( $p < ,01$ ).

En samlet vurdering av resultatene viser at vår hypotese i forhold til opplevelsen av det generelle arbeidsmiljø kan bekreftes. Ansatte som har hatt konfrontasjoner med innsatte opplever sitt arbeidsmiljø som dårligere enn sammenligningsgruppene, spesielt i forhold til sosiale faktorer. Det er også klart at ansatte som har vært utsatt for de respektive konfrontasjonene ikke har en lik oppfattelse av sitt arbeidsmiljø. I vårt utvalg er det gruppen av ansatte som har vært utsatt for vold som fremstår som mest belastet i forhold til mål på generelt arbeidsmiljø.

*Utbrenthet blant ansatte utsatt for konfrontasjoner*

Vår tredje hypotese postulerer at ansatte som har opplevd konfrontasjoner (mobbing, trusler og vold), vil skåre høyere på mål på utbrenthet (dvs. høyere på skalaene for emosjonell utmattelse og kynisme og lavere på skalaen for personlig mestring. For å belyse hypotesen brukte vi korrelasjonsanalyser (Pearson produkt moment korrelasjon), test av gruppegjennomsnitt (independent samples t-test) og multippel regresjonsanalyse.



Figur 6. Utbrenthet.

Z-skårene for figuren er basert på gjennomsnittsskåre og standardavvik på MBI-GS for utvalget av ansatte som jevnlig har kontakt med innsatte. Nullpunktet på Y-aksen viser gjennomsnittsskåre for hele utvalget (n = 97).

**Tabell 4: Konfrontasjoner i forhold til mål på utbrenthet**

Mål	1	2	3	4	5
1) Mobbing fra innsatte	--				
2) Trusler fra innsatte	,302**	--			
3) Vold fra innsatte	,323**	,444**	--		
4) Utmattelse	,117	,343**	,285**	--	
5) Kynisme	,051	,159	,280**	,617**	--
6) Personlig mestringsopplevelse	,098	,001	-,142	-,222*	-,325**

Pearsons produkt moment korrelasjon (En-halet test).

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05

**Tabell 5: Utbredthet blant ansatte utsatt for konfrontasjoner**

	Mobbet av innsatte		Ikke mobbet		DF	t
	M	SD	M	SD		
Skalaene fra MBI-GS						
Utmattelse	2,49	,97	2,20	1,06	34	1,19
Kynisme	2,42	1,15	2,28	1,14	32	,49
Personlig mestringsopplevelse	5,47	1,22	5,19	1,19	31	,93

	Utsatt for trusler fra innsatte		Ikke utsatt for trusler fra innsatte		DF	t
	M	SD	M	SD		
Skalaene fra MBI-GS						
Utmattelse	2,50	1,11	1,73	,59	91	4,37**
Kynisme	2,44	1,20	2,05	,96	69	1,68
Personlig mestringsopplevelse	5,27	1,19	5,22	1,21	55	,20

	Utsatt for vold		Ikke utsatt for vold		DF	t
	M	SD	M	SD		
Skalaene fra MBI-GS						
Utmattelse	2,72	1,15	2,07	,94	43	2,64*
Kynisme	2,81	1,29	2,11	1,01	41	2,53*
Personlig mestringsopplevelse	5,03	1,17	5,39	1,15	50	1,36

t verdiene angir forholdet mellom å ha vært utsatt for konfrontasjon og å ikke ha vært utsatt for konfrontasjon sett i forhold til målene på utbredthet. Range på skalaene for utbredthet går fra 1 – 7 (1 = aldri, 7 = daglig).

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05

Figur 6 viser profilene for de ulike typene av konfrontasjoner i forhold til mål på utbredthet. I figuren ser vi at ansatte som har vært utsatt for konfrontasjoner ligger over gjennomsnittet i utvalget når det gjelder skåre på skalaene emosjonell utmattelse og kynismefor. På skalaen personlig mestring ser vi imidlertid at ansatte som har vært utsatt for vold skårer lavere enn gjennomsnittet. Analysene (Tabell 4) viser at det å ha vært utsatt for mobbing ikke er korrelert med målene på utbredthet. Trusler fremstår imidlertid som positivt korrelert med mål på emosjonell utmattelse ( $p < ,01$ ). I vårt utvalg har det å ha vært utsatt for vold den sterkeste sammenhengen med utbredthet. For gruppen som har vært utsatt for vold fant vi positive korrelasjoner med utmattelse ( $p < ,01$ ) og med mål på kynisme ( $p < ,01$ ). De ulike formene for konfrontasjoner samvarierer også i stor grad ( $p < ,01$ ).

Test av forskjeller i gruppegjennomsnitt (Tabell 5) viser ikke signifikante forskjeller mellom ansatte som har vært utsatt for mobbing og ansatte som ikke har vært utsatt for mobbing. Med hensyn til trusler ser vi at denne gruppen skårer signifikant høyere på skalaen for emosjonell utmattelse ( $p < ,01$ ), mens vi ikke finner signifikante forskjeller når det gjelder kynisme og opplevelse av personlig mestring. Ansatte som har vært utsatt for vold skårer imidlertid høyere enn sammenligningsgruppen både på skalaen for emosjonell utmattelse ( $p < ,05$ ) og på for skalaen kynisme ( $p < ,05$ ). Analysene bekrefter i hovedsak vår tredje hypotese som postulerer at ansatte utsatt for konfrontasjoner vil være mer utbredte. Unntaket er at mobbing

ikke fungerer som prediktor i denne sammenheng. For trusler og vold ser imidlertid klare sammenhenger med målene på utbredthet.

For å undersøke i hvilken grad trusler og vold kan predikere variasjonen i mål på emosjonell utmattelse og kynisme blant fengselsansatte ble multipl regressjon benyttet.

**Tabell 6: Utmattelse i forhold til trusler og vold (Multipl regressjon)**

Modell	Variabler	R	R <sup>2</sup>	Df	F	Beta
1	Utsatt for trusler					,343**
		,343	,117	93	12,59**	
2	Utsatt for trusler					,273*
	Utsatt for vold					,165
		,376	,123	92	2,35	

F-verdene indikerer endring i R<sup>2</sup> fra forrige modell, og signifikansangivelsen angir om endringen i forklart variasjon er statistisk signifikant.

\*\* p < ,01 \* p < ,05

Regressjonsanalysen (Tabell 6) viser at trusler og vold til sammen forklarer 12,3 prosent av variansen på skalaen for emosjonell utmattelse (R<sup>2</sup> = ,123). Det å ha vært utsatt for vold er bivariat en selvstendig prediktor på utmattelse (tabell 4), men kontrollert for å ha vært utsatt for trusler faller denne effekten bort. Trusler bidrar imidlertid signifikant også når vi kontrollerer for vold (p < ,05; tabell 6). Tillegget av vold som prediktor i tillegg til trusler gir ikke en signifikant økning i forklaringen av variasjonen i målet på utmattelse (F-test i tabell 6).

**Tabell 7: Kynisme i forhold til trusler og vold (Multipl regressjon)**

Modell	Variabler	R	R <sup>2</sup>	Df	F	Beta
1	Utsatt for trusler					,160
		,159	,025	92	2,42	
2	Utsatt for trusler					,044
	Utsatt for vold					,261*
		,283	,080	91	5,37*	

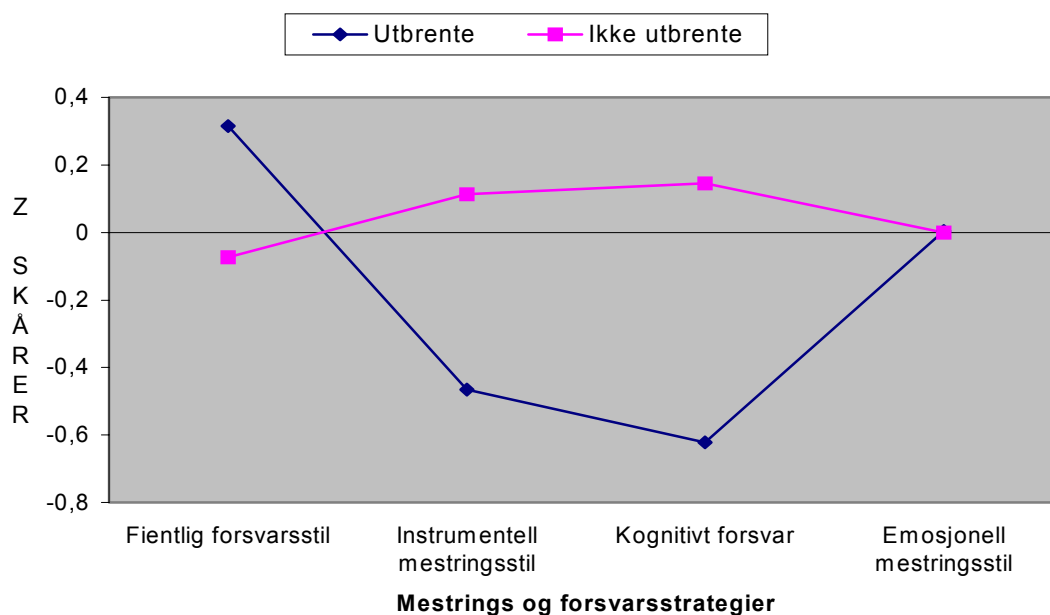
F-verdene indikerer endring i R<sup>2</sup> fra forrige modell, og signifikansangivelsen angir om endringen i forklart variasjon er statistisk signifikant.

\*\* p < ,01 \* p < ,05

Analysene viser også at trusler, bivariat, ikke gir et signifikant bidrag til forklaringen av variasjonen på målet på kynisme. Imidlertid ser vi at vold, kontrollert for effekten av trusler, gir et signifikant bidrag til forklart variasjon (p < ,05; tabell 7). Forklart varians i den avhengige variabelen, kynisme, utgjør totalt 8 prosent (R<sup>2</sup> = ,08; tabell 7). Regressjonsanalysene bidrar til å bekrefte hypotese tre ved å vise hvor mye av variasjonen i de to målene på utbredthet kan forklares ut ifra de ansatte konfrontasjoner med de innsatte.

### Bruk av mestringsstrategier i forhold til utbrenthet

Vår fjerde hypotese postulerer at ansatte som skårer høyt på skalaene for utbrenthet vil benytte emosjonsfokusede mestringsstrategier og i mindre grad gjøre bruk av instrumentelle mestringsstrategier. For å belyse denne hypotesen benyttet vi korrelasjoner (Pearson produkt moment korrelasjon) og multippel regresjonsanalyse med to blokker.



Figur 7.

Z-skårene for figuren er basert på gjennomsnittsskårer og standardavvik for utvalget av ansatte som jevnlig har kontakt med innsatte (n=97). Nullpunktet på Y-aksen viser gjennomsnittsskåre for hele utvalget på skalaene i CODE.

Figur 7 viser forholdet mellom gruppen av ansatte definert som utbrente og mål på bruk av mestrings og forsvarsstrategier. Basert på cut-off skårer fra MBI-GS manualen (Maslach, Jackson og Leiter 1996), kategoriserte vi de fengselsansattes skårer i høy, middels og lav. Ansatte blir definert som utbrente dersom de skårer middels til høyt på skalaene for emosjonell utmattelse og kynisme og middels til lavt på skalaen personlig mestrings. Figuren fremstiller ansatte definert som utbrente (n = 19) i forhold til ansatte som ikke defineres som utbrente (n = 78) ut ifra denne inndelingen.. Figuren viser at ansatte som er utbrente skårer lavere på bruk av instrumentell mestringsstrategi og kognitivt forsvar og høyere på fientlig forsvar. I forhold til emosjonell mestringsstil skårer gruppen av utbrente på gjennomsnittet.

**Tabell 8: Utbrenthet i forhold til bruk av mestringsstrategier**

Mål	1	2	3	4	5	6
1) Utmattelse	--					
2) Kynisme	,617**	--				
3) Personlig mestringsopplevelse	-,222*	-,325**	--			
4) Defensive hostility	,045	,202*	-,122	--		
5) Instrumental mastery - oriented coping	-,352**	-,273**	,368**	-,056	--	
6) Cognitive defence	-,230*	-,219*	,305**	-,216*	,261**	--
7) Emotion - focused coping	,209*	,212*	-,057	,275**	-,140	,039

Pearsons produkt moment korrelasjon (En-halet test)

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05

De

statistiske analysene viser videre at der er sterke sammenhenger mellom mål på utbrenthet og bruk av ulike forsvars og mestringsstrategier (Tabell 8). Emosjonell utmattelse korrelerer negativt med instrumentell mestringsstrategi ( $p < ,01$ ) og kognitivt forsvar ( $p < ,05$ ), mens sammenhengen i forhold til emosjonsfokusert mestringsstrategi er positiv ( $p < ,05$ ). Kynisme er positivt korrelert med fiendtlig forsvar ( $p < ,05$ ) og emosjonsfokusert mestringsstrategi ( $p < ,05$ ), mens det er en negativ korrelasjon mellom kynisme og instrumentell mestringsstrategi ( $p < ,01$ ) og mellom kynisme og kognitivt forsvar ( $p < ,05$ ). Personlig mestringsopplevelse er positivt korrelert med instrumentell mestringsstrategi ( $p < ,01$ ) og kognitivt forsvar ( $p < ,01$ ).

Basert på analysene (Tabell 8) blir hypotese fire bekreftet ut ifra at utbrenthet er relatert til manglende bruk av instrumentell mestringsstrategi og bruk av emosjonsfokuserte mestringsstrategi. I vårt utvalg ser vi at sammenhengen er sterkest mellom bruk av instrumentelle mestringsstrategi og utmattelse, men at sammenhengen også er signifikant i forhold til emosjonsfokusert mestringsstrategi. I tillegg ser vi at bruk av kognitivt forsvar reduserer grad av utbrenthet gjennom en negativ sammenheng med utmattelse og kynisme og en positiv sammenheng med personlig mestringsopplevelse. Vi ser også at fiendtlig forsvar korrelerer positivt med mål på kynisme.

Gjennom bruk av multippel regresjonsanalyse ønsket vi å undersøke i hvilken grad kognitivt forsvar og instrumentell mestringsstrategi kan predikere variansjonen i mål på emosjonell utmattelse og kynisme blant fengselsansatte.

**Tabell 9: Utmattelse i forhold til bruk av mestringsstil (Multippel regresjon)**

Modell	Variabler	R	R <sup>2</sup>	Df	F	Beta
1	Kognitivt forsvar					-,230*
		,230	,053	82	4,59*	
2	Kognitivt forsvar					-,134
	Instrumentell mestringsstil					-,368**
		,423	,179	81	12,41**	

F-verdene indikerer endring i R<sup>2</sup> fra forrige modell, og signifikansangivelsen angir om endringen i forklart variasjon er statistisk signifikant.

\*\* p < ,01 \* p < ,05

**Tabell 10: Kynisme i forhold til bruk av mestringsstil (Multippel regresjon)**

Modell	Variabler	R	R <sup>2</sup>	Df	F	Beta
1	Kognitivt forsvar					-,219*
		,219	,048	81	4,061*	
2	Kognitivt forsvar					-,142
	Instrumentell mestringsstil					-,286**
		,352	,124	80	6,951**	

F-verdene indikerer endring i R<sup>2</sup> fra forrige modell, og signifikansangivelsen angir om endringen i forklart variasjon er statistisk signifikant.

\*\* p < ,01 \* p < ,05

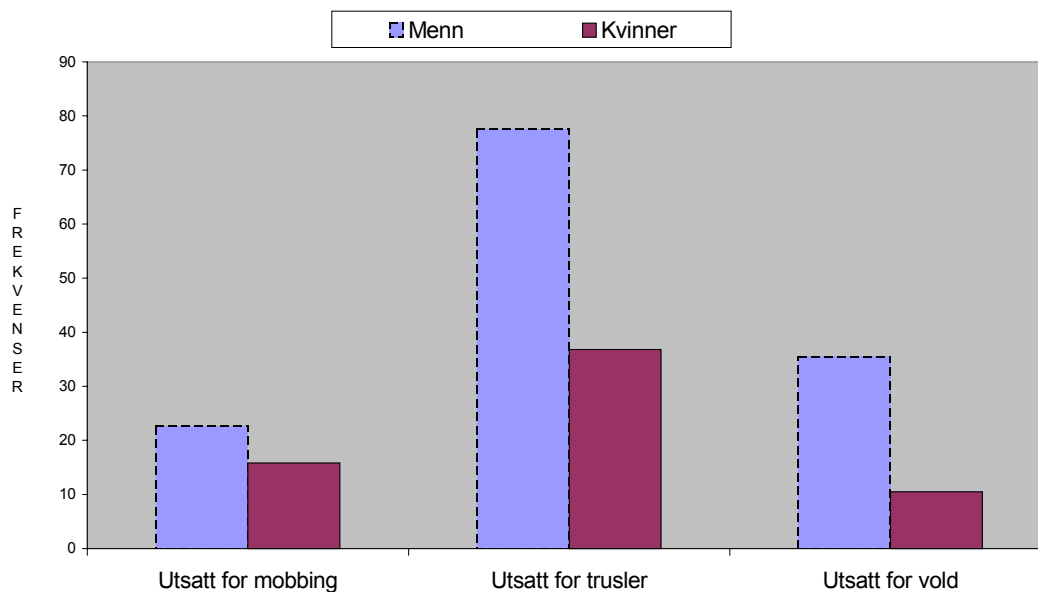
De multiple regresjonsanalysene viser at kognitivt forsvar kontrollert for bruk av instrumentell mestring ikke gir signifikante bidrag til forklart variasjon i forhold til mål på emosjonell utmattelse. Samlet forklarer kognitivt forsvar og instrumentell mestring 17,9 prosent av variasjonen (R<sup>2</sup> = ,0179; Tabell 9).. I forhold til mål på kynisme forklarer kognitivt forsvar og instrumentell mestringsstrategi 12,4 prosent av variasjonen i skårene på dette målet (R<sup>2</sup> = ,124; Tabell 10). Kognitivt forsvar, kontrollert for bruk av instrumentell mestringsstrategi, bidrar ikke signifikant til prediksjon av skåre på skalaen kynisme. I vårt materiale er det bruk av instrumentell mestringsstrategi som bidrar mest til å forklare grad av utbrenthet.

### *Kjønnsforskjeller*

Vår femte hypotese postulerer at (A) kvinnelige ansatte, sammenlignet med menn, i mindre grad vil være utsatt for konfrontasjoner med innsatte. (B) Kvinnelige ansatte vil være mindre utbrente og (C) kvinnelige ansatte vil systematisk bruke andre mestrings og forsvarsstrategier sammenlignet med sine mannlige kolleger.

For å belyse hypotesene valgte vi å bruke test av gruppegjennomsnitt (independent samples t-test).

Vi valgte også å vise figurer basert på frekvenser og z-skårer for å vise tendenser i materiale.



Figur 8.  
Y-aksen i figuren viser frekvensen av de ulike konfrontasjonene sett i forhold til de respektive gruppene.

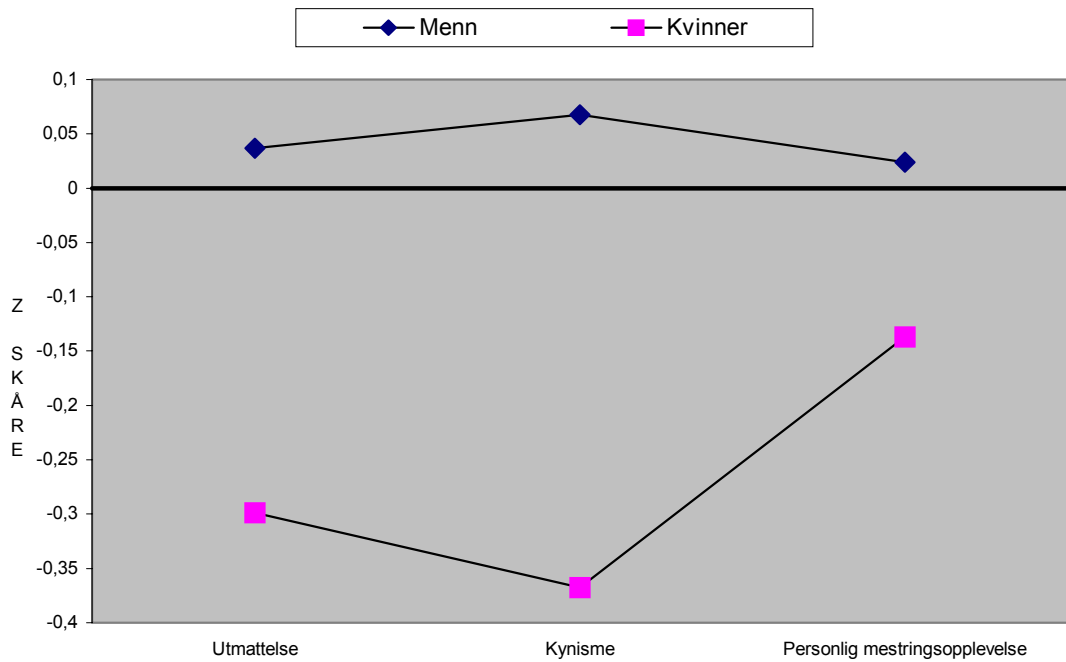
Figur 8 viser frekvenser for menn og kvinners utsettelse for ulike typer av konfrontasjoner. Kvinner er underrepresentert i alle grupper av konfrontasjoner (Tabell 11). Vår hypotese (A) med hensyn til at kvinner opplever færre konfrontasjoner enn menn er derfor bekreftet. Der er minst forskjell når det gjelder mobbing. I forhold til trusler ser vi at menn rapporterer mer enn dobbelt så mange slike episoder. Den største forskjellen finner vi på spørsmålet om den ansatte har vært utsatt for vold. Bare hver tiende kvinner rapporterer om slike episoder, mens hver tredje mann har vært utsatt for vold.

**Tabell 11: Konfrontasjoner med innsatte for menn og kvinner**

Blant ansatte med kontakt med innsatte Konfrontasjoner	Menn			Kvinner		
	Totalt	Utsatt	Prosent	Totalt	Utsatt	Prosent
Utsatt for mobbing	75	17	22,7	19	3	15,8%
Utsatt for trusler	76	59	77,6	19	7	36,8%
Utsatt for vold	75	27	35,5	19	2	10,5%

Kolonnene for prosent viser frekvenser i forhold til de respektive gruppene.

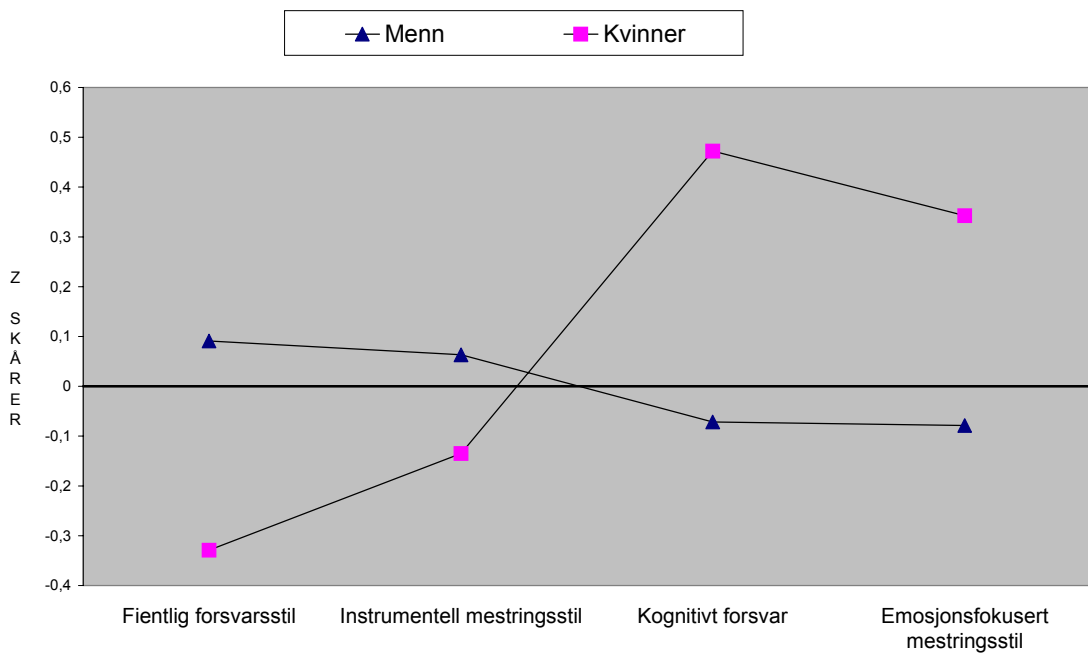




F

figur 9.

Z-skårene i Figur 9 og 10 er basert på gjennomsnittsskåre og standardavvik for utvalget av ansatte som jevnlig har kontakt med innsatte (n=97). Nullpunktet på Y-aksen viser gjennomsnittsskåre for hele utvalget på skalaene i MBI-GS og i CODE.



Figur

r 10

Figur 9 og 10 viser kjønnsforskjeller når det gjelder mål på utbrenthet og mål på bruk av mestrings og forsvarsstrategier. Når det gjelder utbrenthet ser vi av profilene at kvinner ligger langt under sine mannlige kolleger når det gjelder skåre på skalaene for emosjonell utmattelse og kynisme. Den største forskjellen ser vi på skalaen for kynisme, mens de to gruppene fremstår som like på når det gjelder personlig mestringsopplevelse.

**Tabell 12: Kjønnsforskjeller – Utbrenthet – Mestrings og forsvarsstrategier**

	Menn		Kvinner		DF	t	p
	M	SD	M	SD			
Skalaene fra MBI-GS							
Utmattelse	2,30	0,98	1,95	1,01	27	1,34	,001
Kynisme	2,39	1,17	1,90	0,80	36	2,13	,029
Personlig mestringsopplevelse	5,28	1,20	5,09	1,22	25	,60	,587
Skalaene i CODE							
Forsvarsstil basert på "fiendtlighet".	,77	,37	,62	,24	30	1,93	,062
Instrumentell mestringsstil	3,20	,25	3,15	,20	33	,89	,378
Mestringsstil basert på kognitivt forsvar	1,77	,25	1,92	,24	20	-2,00	,058
Emosjonsfokustert mestringsstil	1,93	,30	2,06	,22	35	-1,98	,055

Våre analyser bekrefter trendene i figurene (Tabell 12). Hypotesen om at kvinner er mindre utbrente enn menn (B) blir derfor bekreftet. Kvinner skårer lavere på skalaene for emosjonell utmattelse ( $p < ,01$ ) og kynisme ( $p < ,05$ ). Når det gjelder personlig mestringsopplevelse fant vi ingen signifikante kjønnsforskjeller. I forhold til siste del av hypotesen som postulerer at kvinnelige ansatte, sammenlignet med sine mannlige kolleger, gjennomgående vil gjøre bruk av andre forsvars og mestringsstrategier, fant vi imidlertid ikke signifikante resultater (Tabell 12). Imidlertid finner vi så klare tendenser ( $p < ,10$ ) at vi likevel velger å rapportere disse gruppeforskjellene. Ikke-signifikante tendensene i vårt materiale indikerer at kvinner bruker mindre fiendtlig forsvar ( $p < ,062$ ), samtidig som de bruker mer kognitivt forsvar ( $p < ,058$ ) og mer emosjonsfokustert mestrings ( $p < ,055$ ) enn mennene.

## Diskusjon

Vår undersøkelse omhandler arbeidsmiljøet til ansatte ved Ullersmo fengsel. Miljøet vi en arbeider i er vist å påvirke vårt liv i utstrakt grad (Dollard og Winefield, 1998). Målet var derfor å undersøke hvordan arbeidsmiljøet i fengselet skilte seg fra arbeidsmiljø andre steder og eventuelt hvilke faktorer ved fengselets arbeidsmiljø som kunne forklare den belastning som fengselsansatte opplever. Gjennom vårt besøk ved Ullersmo fengsel fikk vi et lite innblikk i

hvordan det ytre miljøet artet seg. Spørreskjemaet ble brukt for å gi oss informasjon om hvordan miljøet oppleves av de ansatte.

### *Metodiske problemstillinger*

I vår undersøkelse ble data samlet inn ved hjelp av spørreskjema. Spørreskjemaet er svært omfattende, i alt 331 spørsmål. Lengden på skjemaet kan ha påvirket de ansattes besvarelser, spesielt mot slutten av skjemaet, siden respondentene da kan ha vært lei av eller slitne av utfyllingen. Spørsmålene kan da ha blitt besvart på en tilfeldig eller lite gjennomtenkt måte. For å motivere informantene fikk de derfor mulighet til å fylle ut skjemaet i arbeidstiden. Da vi var på besøk ved Ullersmo som en del av forarbeidet til undersøkelsen, uttrykte noen av de ansatte overraskelse da vi informerte om at undersøkelsen skulle omhandle de ansatte og ikke de innsatte i fengselet. En av betjentene sa at det var ”Godt at noen fokuserer på vår situasjon”. På betjentenes reaksjoner kunne det virke som om de ansattes arbeidsmiljø i mange tilfeller har kommet i bakgrunnen for de innsattes situasjon. Basert på dette og på svarprosenten (62,5%), går vi utifra at motivasjonen blant betjentene for å delta i undersøkelsen var relativt høy. Det må også nevnes at ledelsen ved fengselet var svært positive til at undersøkelsen skulle gjennomføres, og at de også gjorde en solid innsats i forhold til å motivere de ansatte til utfylling av skjemaene.

Anonymiteten til den enkelte ble ivaretatt ved at skjemaene ble returnert til administrasjonen i lukket konvolutt. Informantene ble gjort oppmerksomme på at besvarelsene ville bli behandlet konfidensielt, og at det heller ikke skulle fylles ut personlige opplysninger på skjemaene. Vi kan likevel ikke utelukke at svarene til enkelte kan ha blitt farget av frykten for å bli identifisert ut fra besvarelsen.

Bruken av spørreskjema har flere metodiske svakheter. Blant annet kan informantene ha ulik oppfatning av hva som er ment med spørsmålene. Besvarelsene kan derfor til en viss grad være preget av at spørsmålene er oppfattet ulikt. Videre er det mulig at svarene gir uttrykk for sosial ønskerdighet. Informantene kan ha prøvd å danne et godt bilde av seg selv gjennom å svare på en måte som en oppfatter som akseptabel eller beundringsverdig.

Tidligere undersøkelser har påpekt at arbeidsmiljø i fengsler er preget av en "John Wayne" kultur (Kleber og van der Velden, 1996, Schaufeli og Peeters, 2000), der det spesielt blir lagt vekt på at betjenten skal være i stand til å takle det faktum at en befinner

seg i et belastende arbeidsmiljø. Dersom denne kulturen også preger vårt utvalg, kan den være med på å farge besvarelsene gjennom at betjentene i mindre grad vil være villige til å innrømme at de opplever sin situasjon som vanskelig. Det kan også være begrensninger for hva den enkelte kan være villig til å dele av informasjon i og med at dette er en undersøkelse som til en viss grad dekker personlige områder av betjentenes liv. Det ser imidlertid ut til at de ansatte har vært villige til å svare på de spørsmål som er blitt stilt.

Et annet aspekt som bør nevnes er måten spørsmålene er stilt på og hva det kan føre til av mulig feilinformasjon fra informantens side. MBI har blitt kritisert for å stille alle spørsmålene i hver av de tre subskalaene i samme retning. Alle leddene på skalaen for emosjonell utmattelse og på skalaen for kynisme er negativt formulert, mens alle leddene på skalaen for personlig mestringsopplevelse er positivt formulert. Dette gjør instrumentet sårbart for at informanten gjennomgående krysser av for sine svar i den ene enden av skalaen, noe som kan påvirke reliabiliteten i resultatene (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Mye av forskningslitteraturen vi har referert til omhandler arbeidsmiljøet i utenlandske fengsler. Fengselsstruktur og kriminalpolitikk vil variere mellom ulike land, noe som vil kunne påvirke sammenlignbarheten av resultater. Fengslene i USA har ofte 4-5 ganger så mange innsatte som i Norge, det er ofte også færre betjenter per innsatt i USA enn det er i Norge (Schaufeli og Peeters, 2000). Også betjentenes personlighetskarakteristika kan være forskjellig mellom landene siden rekruttering til yrket og utvelgespolitikk varierer fra land til land. På tross av disse feilkildene mener vi at finnes tilstrekkelige likhetstrekk mellom fengselsbetjentes rolle i ulike land til at det er mulig å sammenligne resultater over landegrensler. Det kan imidlertid være kulturforskjeller som vi ikke kan kontrollere for når vi sammenligner resultatene. Et eksempel på slike kulturforskjeller kan være forskjeller i maktdistanse (power distance) (Hofstede, 1980, ref. i Einarsen, 2000). Hofstede nevner Norge, Sverige og Finland som eksempler på kulturer med relativt små forskjeller i makt og status i formelle og uformelle posisjoner. Hofstede hevder at forskjeller mellom disse landene og land som har større maktdistanse (f.eks. Frankrike og Spania) kan vise seg ved at det er mindre mobbing på arbeidsplassen i de skandinaviske landene.

### *Generelt arbeidsmiljø for ansatte ved Ullersmo*

Hypotese en postulerte at de ansatte som har kontakt med innsatte ville rapportere større grad av psykososial arbeidsbelastning sammenlignet med normgruppen i QPS enn ansatte uten kontakt med innsatte. Som forventet, hadde ansatte knyttet til drift og administrasjon av fengselet en oppfattelse av sitt arbeidsmiljø som var lik andre yrkesgrupper i samfunnet. I vår undersøkelse fant vi få forskjeller i forhold til sammenligningsgrunnlaget. De forskjeller vi fant gikk i positiv retning. Dette kan henge sammen med at denne gruppen muligens sammenligner sin situasjon med gruppen som har kontakt med de innsatte, noe som kan føre til en opplevelse av at de befinner seg i en arbeidssituasjon som er mindre belastende enn sammenligningsgruppens.

For ansatte som jevnlig hadde kontakt med innsatte fant vi imidlertid langt større variasjon. Totalt sett gikk forskjellen i fengselsansattes disfavør. Som gruppe opplevde disse ansatte mindre krav i jobben. Opplevelsen av mindre jobbkrav kan for enkelte være positivt, men samtidig kan for lite krav i jobbsituasjonen være et tegn på at den ansatte ikke får brukt seg selv og sine ressurser i jobben. Dårlig utnyttelse av de ansattes kunnskap og evner er blitt funnet å ha sammenheng med fengselsansattes opplevelse av en stressende arbeidssituasjon ( Härenstam, Palm, & Theorell, 1988, ref. i Schaufeli og Peeters, 2000). Ansatte som er i jevnlig kontakt med innsatte opplever også å ha mindre kontroll over arbeidsintensiteten samtidig som de gir uttrykk for å ha mindre positive utfordringer i jobben. Funnene på disse skalaene peker altså i retning av et mindre tilfredstillende arbeidsmiljø. Under opplevelsen av kontroll er det også sentralt å trekke inn at denne gruppen oppgir mindre forutsigbarhet for den neste måneden og mindre preferanse for utfordringer.

Ser en ovennevnte funn i sammenheng dannes et bilde av en yrkesgruppe som i stor grad ser ut til å være styrt ovenfra. Fengselet har en paramilitær struktur og er svært regelstyrt. Av sikkerhetsmessige grunner er det etablert rutiner for det meste. Disse rammebetingelsene kan være med på å hemme den enkeltes utfoldelse i arbeidet.

Gruppen skårer også lavere enn normgruppen på skalaen for indre arbeidsmotivasjon. Skalaen inneholder spørsmål som i hvilken grad det er viktig å få bruke fantasi og kreativitet i arbeidet. Muligens er personer som søker seg til yrket som fengselsbetjent klar over at dette yrket for en stor grad er regelstyrt og i liten grad legger til rette for kreativ utfoldelse i arbeidet. Vi kan tenke oss at fengselsbetjentene nettopp søker denne

regelstyringen og trives med denne arbeidsformen. At gruppen skårer lavt på denne skalaen kan også antyde at de ikke lenger vurderer indre arbeidsmotivasjon som viktig i sin utførelse av arbeidet. De kan ha hatt opplevelser som har ført til at de vurderer klare rammer og høy sikkerhet som viktigere enn muligheten til kreativ utfoldelse i arbeidet.

Gruppen med kontakt med innsatte skårer signifikant høyere enn QPS-normgruppen på skalaen for rolleklarhet. Det å være fengselsbetjent synes altså å være en velavgrenset jobb. Schaufeli og Peeters (2000) hevder imidlertid at fengselsbetjenters rehabiliterende rolle ofte er dårlig beskrevet og at betjentene knapt vet hva som blir krevd av dem når det gjelder deres rehabiliterende rolle. Våre funn antyder imidlertid at fengselsbetjentene opplever at det er klare retningslinjer for hvordan de skal opptre i jobbsituasjonen. Når det gjelder rollekonflikter, skårer gruppen med kontakt høyere enn normgruppen. Dette stemmer overens med tidligere funn som viser at rollekonflikter er en fremtredende faktor i fengselsbetjenters beskrivelse av sin arbeidssituasjon (Whitehead, 1989, Dignam, Barrera & West, 1986). Fengselsbetjenter skal fylle en rolle som vokter for de innsatte, der deres hovedoppgave er å passe på at de innsatte følger regler i fengselet og at de holder seg innenfor fengselets murer. Samtidig skal de fungere i en rehabiliterende rolle der hovedoppgaven er å sørge for at den innsatte blir i stand til å fungere i samfunnet utenfor murene etter endt soning. Det faktum at fengselsbetjenter ser ut til å skåre konsekvent høyt på skalaen for rollekonflikter viser at kravet om at fengselsbetjentene skal fylle de to rollene samtidig er uforenlige og vanskelige å leve opp til.

Der er også en større opplevelse av ulikheter innenfor gruppen av ansatte med kontakt med innsatte. Skalaen inneholder to spørsmål. Det første spørsmålet går på om en opplever at kvinner og menn behandles ulikt på arbeidsplassen og det andre går på om eldre og yngre arbeidstakere behandles ulikt. Denne opplevelsen av ulikheter kan være grunnlag for konflikter mellom ansatte. Vi fant imidlertid at gruppen med kontakt skårer høyere enn normgruppen når det gjelder støtte fra kolleger og opplevelse av gruppearbeid. Disse funnene gjenspeiler muligens avhengigheten som denne gruppen er preget av. Fengselet er en arbeidsplass der en er avhengig av å stole på de en jobber sammen med. Det kan oppstå situasjoner med de innsatte som kan være farlige. Det er derfor nødvendig å vurdere forholdet til kolleger i større grad enn ellers i arbeidslivet. Fengselet har vektlagt å dele de innsatte inn i team som arbeider på samme avdeling og som følger samme turnusordning. Dette kan forklare gruppens positive skåre på denne faktoren og være med på

å gi betjentene en opplevelse av trygghet i arbeidssituasjonen. Vår antagelse er at det sikkerhetsmessige aspektet er med på å knytte denne gruppen av ansatte tettere sammen. Imidlertid har Peeters, Buunk og Schaufeli (1995) funnet at sosial støtte kan oppleves som belastende og føre til en følelse av underlegenhet i forhold til personen som ga støtten. Utifra disse funnene kan en også tenke seg at sosial støtte ikke nødvendigvis virker stressdempende for denne gruppen.

Fengselsansatte med kontakt med innsatte skiller seg også ut ved en mer positiv opplevelse av ledelsen enn normgruppen. På skalaene for støtte fra ledelsen, rettferdig ledelse og bemyndigende lederskap skårer denne gruppen høyere enn normpopulasjonen. At vårt utvalg skårer høyere enn normgruppen på disse skalaene, kan gjenspeile hvordan fengselsbetjentene som gruppe er sammensatt. De er inndelt i grupper på åtte betjenter der hver gruppe blir ledet av en førstebetjent. Disse gruppene jobber alltid på samme avdeling og følger hverandres turnus. Dette legger til rette for at hver betjent har et relativt nært forhold til sin nærmeste sjef, noe som kan forklare de positive skårene. Funnene går imot tidligere funn der negativt syn på overordnede er fremhevet som en viktig stressor for fengselsbetjenter (Dollard et al., 1993, ref. i Dollard og Winefield, 1995) Det ser ut til at Ullersmo har klart å bygge opp en struktur som unngår problemet med dårlige relasjoner mellom overordnede og underordnede.

Whitehead (1989) fant at kontakt med de innsatte er et aspekt ved arbeidssituasjonen til fengselsbetjenter som er svært belastende. Våre funn bekrefter dette. Ansatte som er knyttet til drift skiller seg ikke vesentlig fra normgrunnlaget, og der de skiller seg er det ofte i positiv retning. Ansatte med kontakt med innsatte fremstår derimot som mer belastet enn normgrunnlaget.

### *Konfrontasjoner og opplevelse av arbeidsmiljø*

I vår undersøkelse har vi valgt å fokusere på det vi har definert som konfrontasjoner med innsatte. Hypotese to postulerer at innsatte som har opplevd konfrontasjoner vil rapportere om et mer belastende psykososialt arbeidsmiljø enn ansatte som ikke har opplevd konfrontasjoner. Undersøkelser har vist at det nettopp er dette som oppleves som det vanskeligste aspektet ved arbeidssituasjonen til fengselsbetjenter (Dignam, Barrera og West, 1986). Vi har delt konfrontasjoner i tre kategorier: mobbing, trusler og vold. I det følgende

vil vi drøfte funnene på disse kategoriene. Alle ansatte som har vært utsatt for vold, oppgir å ha vært utsatt for trusler. Bare en av de som har vært mobbet av innsatte har ikke vært utsatt for trusler.

#### Mobbing og opplevelse av arbeidsbelastning

Mobbing av ansatte utført av innsatte fremstår i vårt materiale som et utbredt fenomen (22%). Denne gruppen opplever større krav i jobben, og har høyere krav til hva en ideell jobb skal gi. Dette viser seg gjennom at de skårer høyere på skalaene for indre og ytre arbeidsmotivasjon. Samtidig opplever de mindre støtte fra kolleger og et dårligere sosialt klima. Gruppens høyere krav til en ideell jobb er vanskelig å tolke, men kan være et uttrykk for at gruppen er mer misfornøyd med sin jobb enn sammenligningsgruppen. Vartia og Hytti (2001) fant at mobbing på arbeidsplassen var relatert til en opplevelse av stress og nedsatt jobbtilfredshet blant fengselsbetjenter i Finland. De fant videre at mobbing var nært relatert til opplevelsen av et dårlig sosialt klima på arbeidsplassen, noe som stemmer overens med våre funn.

I forståelsen av resultatene for denne gruppen, er det nødvendig å ta med at gruppen av ansatte som rapporterer at de blir mobbet av innsatte står i en spesiell situasjon. Sammenligningsgruppen består av betjenter som har vært utsatt for trusler og vold og betjenter som ikke har vært utsatt for konfrontasjoner. I et miljø hvor mobbing fra innsatte muligens vurderes som det minste av flere onder kan en tenke seg at det å føle seg mobbet oppleves som mindre belastende enn det ville oppleves i andre miljøer. Gruppens lavere opplevelse av støtte fra kolleger sammenlignet med kontrollgruppen, og deres opplevelse av et dårlig sosialt klima, kan muligens forklares med den negative effekten det å bli utsatt for mobbing kan ha på den ansattes selvtillit (Brotsky, 1976, ref. i Einarsen, 2000). Som en følge av dette kan personer som blir utsatt for mobbing bli mer opptatt av å få støtte, noe som kan føre til at et arbeidsmiljø som i utgangspunktet ser ut til å være støttende ikke blir støttende nok.

#### Trusler og opplevelse av arbeidsbelastning

Ansatte som har vært utsatt for trusler omfatter også ansatte som opplever seg mobbet eller som har vært utsatt for vold. Deres opplevelse av høyere kvantitative krav kan forstås gjennom at belastningen som helhet synes å være større for denne gruppen. Trusselutsatte



opplever også større rollekonflikter. Det er mulig at dette er et uttrykk for at behandlerrollen og vokterrollen i større grad blir vanskelig å forene for disse ansatte. Det kan være vanskelig å være innstilt på å hjelpe personer som utsetter en for trusler. Gruppen oppgir også å oppleve større ulikheter, mindre grad av positive utfordringer, mindre innovasjonskultur, lavere engasjement i organisasjonen og mindre grad av gruppearbeid. Disse funnene peker i retning av at denne gruppen opplever sin arbeidsdag som mer belastende enn andre betjenter i samme rolle. En kan anta at de som blir utsatt for trusler vil føle seg engstelige i arbeidssituasjonen, noe som kan føre til at arbeidssituasjonen som helhet blir oppfattet som mer stressende for denne gruppen enn for betjentene som ikke har opplevd konfrontasjoner.

#### Voldsutsattes opplevelse av arbeidsbelastning

Når vi sammenligner voldsutsatte med ansatte som ikke har vært utsatt for vold, kan det være nødvendig å understreke at alle ansatte som oppgir å ha vært utsatt for vold, også har vært utsatt for trusler. Resultatene som fremkommer må også sees i lys av at store deler av sammenligningsgruppen også har opplevd konfrontasjoner med innsatte i form av enten mobbing eller trusler. Gruppen av voldsutsatte opplever rollekonflikter i større grad enn sammenligningsgruppen. De føler blant annet oftere enn andre at de må gjøre ting som de mener burde vært gjort annerledes. Vi kan ikke uttale oss om kausale sammenhenger ut ifra våre data, men det kan være nærliggende å tro at voldsutsatte endrer sitt syn på arbeid innenfor kriminalomsorgen i negativ retning etter å ha blitt utsatt for vold. Gruppen som helhet opplever også det sosiale miljøet på arbeidsplassen som dårligere og har mindre engasjement i organisasjonen.

Den opplevde manglende støtten fra ledelse og kolleger må sees i lys av de hendelser gruppen av voldsutsatte har opplevd. Flere av de ansatte som vi snakket med ga uttrykk for at fengselet som organisasjon hadde gode oppfølgingsrutiner i forbindelse med voldsepisoder. Støtte fra ledelse og kolleger er kanskje de ting som kan være med på å hjelpe en person til å takle denne typen episoder. Våre funn viser at gruppen som har vært utsatt for vold i mindre grad opplever denne støtten. Muligens kan dette skyldes den tidligere omtalte "John Wayne" kulturen som det blir hevdet at en ser tendenser til i arbeidsmiljøet i fengsler (Kleber og van der Velden, 1996). Brodsky (1982) refererer blant annet til en betjent som hevder at det er visse ting en ikke kan ta opp når en arbeider

i fengselet. En av disse tingene er innrømmelse av egen svakhet, eksempelvis å innrømme at en er konstant engstelig på jobb, noe som ville være en naturlig følge av å ha blitt utsatt for vold fra innsatte. Under vårt besøk på Ullersmo sa en av betjentene at: ”Det er enklere å skylde på en dårlig rygg enn å si at du har psykiske problemer”. En følelse av å ikke finne støtte eller anledning til å ta opp slike temaer, kan være en mulig forklaring på hvorfor betjentene som har vært utsatt for vold opplever den sosiale støtten på arbeidsplassen som utilstrekkelig. En tolkning kan være at støtten er tilstrekkelig så lenge en ikke har opplevd vanskelige episoder. Videre kan betjentene også ha opplevd at kolleger ikke var i stand til å beskytte vedkommende når episoden faktisk fant sted, noe som også vil kunne resultere i en opplevelse av at arbeidsmiljøet ikke er støttende i stor nok grad. Fengselsbetjenter er avhengige av å kunne stole på at kollegene stiller opp for en dersom en truende situasjon skulle oppstå. Det sviktende engasjementet i organisasjonen kan være et resultat av at den ansattes opplevelse av arbeidsmiljøet generelt er preget av voldsepisodene.

Det kan også være et visst element av kynisk distansering blant fengselsbetjentene som har vært utsatt for vold. En kan tenke seg at disse betjentene ikke lenger er i stand til å engasjere seg i en organisasjon som de føler har sviktet (Maslach et al., 2001). Engasjement er av enkelte blitt omtalt som det motsatte av utbrenthet (Richardsen, 2002). Dersom personene som har vært utsatt for trusler også i større grad rammes av utbrenthet, vil en forvente at engasjementet i organisasjonen går ned.

### *Konfrontasjoner og utbrenthet*

Hypotese tre postulerer at de ansatte som har vært utsatt for konfrontasjoner vil rapportere flere symptomer på utbrenthet enn ansatte som ikke har opplevd de respektive konfrontasjonene.

#### *Mobbing og utbrenthet*

Gruppen av ansatte som har vært utsatt for mobbing skiller seg ikke ut i forhold til de som ikke har blitt mobbet når det gjelder utbrenthet. Grunnen til dette kan være at sammenligningsgruppen består av ansatte som har vært utsatt for trusler og vold i tillegg til ansatte som ikke har opplevd konfrontasjoner med innsatte. Det er også mulig at ansatte som rapporterer om mobbing fra innsatte anser dette som en ”naturlig” del av jobben.

Resultatene for ansatte som opplever seg mobbet må også sees i sammenheng med at denne gruppen sammenlignes med en gruppe ansatte der en stor andel har vært utsatt for trusler og vold, noe som i de fleste tilfeller vil oppleves som mer alvorlig enn det å bli mobbet.

#### Trusler og utbrenthet

Ansatte som har vært utsatt for trusler skårer høyere på skalaen for emosjonell utmattelse enn resten av utvalget. Vi fant videre at korrelasjonen mellom trusler og utmattelse er signifikant og at det å ha vært utsatt for trusler forklarer en signifikant del av variansen i emosjonell utmattelse. Samtidig ser vi en tendens til at ansatte som har vært utsatt for trusler også skiller seg ut i negativ retning på skalaen for kynisme. Trusler er signifikant korrelert med kynisme, men bidrar ikke signifikant i forklaring av variansen på målet på kynisme. Resultatene antyder at det å ha vært utsatt for trusler oppleves som mer belastende enn opplevelsen av å ha vært mobbet av innsatte. Sett i forhold til at en stor andel av de ansatte har vært utsatt for faktisk vold, vil det å bli truet oftere bli assosiert med større grad av fare for fengselsbetjenter enn tilfellet er for andre yrkesgrupper. Utmattelse er som nevnt tidligere omtalt som kjernekrateriet i utbrenthet og er et resultat av langvarig ubalanse mellom krav og ressurser (Maslach et al., 2001). Når et av kravene en møter i arbeidssituasjonen er å måtte forholde seg til å bli utsatt for trusler fra klienter som en har all grunn til å oppfatte som farlige, sier det seg selv at dette for mange vil være et krav som overgår ens ressurser til å mestre situasjonen.

#### Vold og utbrenthet

Ansatte som har vært utsatt for vold fremstår som mer kyniske enn resten av utvalget. Vi ser også en tendens til at det å ha vært utsatt for vold spiller en rolle i forhold til redusert personlig mestringsopplevelse. Korrelasjonen mellom voldsutsatte og mål på utbrenthet er sterkest i forhold til utmattelse, men er også signifikant i forhold til mål på kynisme og personlig mestringsopplevelse. Når det gjelder forklart varians, ser vi at vold er en signifikant prediktor for kynisme når vi kontrollerer for det å ha vært utsatt for trusler.

Kynisme er et forsøk på å moderere sin involvering i klienter eller i jobben gjennom å distansere seg emosjonelt. Dette er en måte å beskytte seg mot emosjonell aktivering som ser ut til å føre til utmattelse (Maslach et al., 2001). Å utvikle en kynisk innstilling til jobben blir slik en måte å beskytte seg selv mot belastninger som tømmer en for krefter i arbeidet. Når vi ser at de ansatte som har vært utsatt for vold har utviklet en kynisk innstilling til arbeidet i større grad

enn de som ikke har vært utsatt for vold, kan en tenke seg at dette er en naturlig følge av situasjonen som disse personene befinner seg i. De har opplevd voldelige episoder og har behov for å skape en distanse mellom seg selv og situasjonen de må møte hver dag på jobb.

At personene som har vært utsatt for vold også rapporterer lavere grad av personlig mestring, kan forklares ved at betjentene som har vært utsatt for vold har en opplevelse av at de ikke har taklet situasjonen på en korrekt måte. Ofte vil det å møte en aggressiv fange innebære å måtte forholde seg passiv i situasjonen (Loo, 1984). En kan tenke seg at de som har vært utsatt for vold føler at de har handlet feilaktig eller brukt en uriktig tilnærming til problemet. Opplevelsen av å ha taklet situasjonen på en lite hensiktsmessig måte kan føre til en opplevelse av redusert personlig mestring. Det å ha vært utsatt for vold, kan også føre til

at en i større grad vil være engstelig når en er i jobbsituasjonen. Dette kan føre til en endring av atferd i jobbsituasjonen, noe som også kan føre til at betjenten føler at han ikke er i stand til å utføre jobben på samme måte som før (Kleber og van der Velden, 1996). En følelse av redusert personlig mestring kan oppstå som en følge av dette.

#### *Mestringsstrategier og utbrenthet*

Hypotese fire postulerer at ansatte som skårer høyt på utbrenthet i større grad vil benytte en emosjonsfokuset mestringsstrategi og i mindre grad en instrumentell mestringsstrategi, sammenlignet med de som rapporterer lav grad av utbrenthet. Våre resultater bekreftet tidligere funn (f. eks. Leiter, 1991) om forholdet mellom utbrenthet og instrumentell og emosjonsfokuset mestring. Vi fant at instrumentell mestring var negativt relatert til utbrenthet, mens emosjonsfokuset mestring var positivt relatert til utbrenthet. Utbrenthetsdimensjonen personlig mestringsopplevelse er imidlertid ikke signifikant relatert til emosjonsfokuset mestringsstil i vårt utvalg. Tidligere funn har vist at problemfokuset mestring er negativt korrelert med utbrenthet, mens emosjonsfokuset mestring er positivt korrelert med utbrenthet (Leiter, 1991, Etzion og Pines, 1986). Problemfokuset og emosjonsfokuset mestring er mestringsstrategier som er belyst av Lazarus og Folkman (1984). Våre funn indikerer at vi kan gå utifra at mestringsstrategiene målt ved CODE og Lazarus og Folkmans mestringsstrategier måler noen av de samme aspektene ved mestring.

Den instrumentelle mestringsstrategien som er negativt relatert til utbrenthet i vårt utvalg representerer en aktiv og målrettet mestringsstil som også henger sammen med det å forvente at ens responser vil gi et positivt resultat. Denne mestringsstrategien er tidligere funnet å moderere

effekten av negative konsekvenser av stress (Olf, Brosschot, & Godaert, 1993) noe som blir bekreftet i vårt utvalg. Vi sammenligner denne mestringsstrategien med Lazarus og Folkmans (1984) problemfokuserte mestring som også er rettet mot å forholde seg aktivt til problemet en står overfor. En mulig grunn til at denne mestringsstrategien virker positivt inn på betjentenes opplevde belastninger, kan være at situasjonen i fengselet er preget av at det er mange situasjoner som krever at en er i stand til å forholde seg direkte til problemet. Det hjelper ikke å fokusere på emosjonene en situasjon vekker i en når en står ansikt til ansikt med en voldelig innsatt. Det viktige i situasjonen er å foreta handlinger som i størst mulig grad legger til rette for at situasjonen kan løses på en måte som ikke medfører fysisk skade. I en slik situasjon er det også viktig at individet har en forventning om at det han/hun gjør vil føre til et positivt resultat, noe som er et viktig aspekt av instrumentell mestring.

Emosjonsfokuseret mestring målt ved hjelp av CODE er en mestringsstil som har som mål å redusere negative følelser ved hjelp av undertrykking. Den emosjonsfokuserte mestringsstilen viser seg å være relatert til utmattelse og kynisme. Funnene i vårt studie ser ut til å bekrefte forskning basert på Lazarus og Folkmans (1984) emosjonsfokuserte mestringsstrategi som er en strategi som er preget av unngåelse eller flukt fra problemene. Ansatte som bruker denne strategien, reduserer negative følelser i situasjonen gjennom distraksjon, kommunikasjon av ubehag og undertrykking av negative følelser eller vansker med å huske. Resultatene antyder at denne formen for mestring passer dårlig i et fengsel. Det kan tenkes at de belastninger som de ansatte utsettes for er for store til å kunne takles gjennom denne tilnærmingen. I fengselet er der kanskje lite rom for å snakke om de vansker en kommer opp i (jf ”John Wayne-kulturen” nevnt tidligere), samtidig som at en hele tiden blir minnet om hvor belastende arbeidssituasjonen faktisk er.

Bruk av kognitivt forsvar har også betydning for hvordan en skårer på målene for utbrenthet. Denne forsvarsstrategien følger mønsteret for bruk av instrumentell mestringsstrategi ved at den er negativt korrelert med både utmattelse og kynisme, samtidig som den er positivt korrelert med personlig mestringsopplevelse. Denne forsvarsstrategien har i likhet med instrumentell mestring vist seg å moderere de negative konsekvensene av stress (Olf et al., 1993). Korrelasjonen mellom disse strategiene er signifikant og en kan derfor tenke seg at strategiene muligens brukes i kombinasjon. Vi fant imidlertid at kognitivt forsvar i seg selv predikerte både utmattelse og kynisme. Samtidig fant vi at instrumentell mestring også kunne predikere utmattelse og kynisme selv når vi kontrollerte for bidraget til kognitivt forsvar.

En mulig grunn til at kognitivt forsvar har en positiv innvirkning på personens opplevelse av situasjonen er at individet ikke tillater seg å se vanskelighetene i situasjonen og dermed blir forskånet for å oppleve situasjonen som stressende. En kan videre tenke seg at personer som tar i bruk denne forsvarsstrategien heller ikke vil ha en opplevelse av å være utbrent.

Problemet med bruk av kognitivt forsvar er imidlertid at forsvaret påvirker den ansattes vurdering av situasjonen, en ignorerer ofte vanskeligheter i situasjonen og unngår dermed erfaringer som kunne være vanskelige å akseptere. En slik forsvarsstil kan være problematisk å forene med sikkerhetsfokuset i et fengsel. Forsvaret kan hjelpe den ansatte i her og nå situasjonen, men vil kunne representere en risikofaktor. Samtidig kan det også være en nødvendighet for denne gruppen yrkesutøvere å få lov til å "trekke seg vekk" fra en skremmende situasjon.

Den andre forsvarsstrategien som blir målt gjennom vårt instrument er fiendtlig forsvar. Vi fant at denne strategien er relatert til kynismedimensjonen av utbrenthet. Den fiendtlige forsvarsstilens positive korrelasjon med kynisme kan forstås på bakgrunn av innholdet i denne typen forsvar. En kan tenke seg at sinne, fiendtlighet og utagering er lite forenlig med det å skulle opptre i en behandlerrolle i forhold til de innsatte. Dette kan henge sammen med kynisme. Spørsmålene på kynismeskalaen fokuserer på en manglende opplevelse av at det arbeidet en gjør er viktig. Det kriminalpolitiske fokus på rehabilitering av innsatte er noe som vil kunne gi ansatte med denne fiendtlige forsvarsstilen en opplevelse av at fengselspolitikken er på feil kurs og at en heller burde fokusere på sikkerhet. På bakgrunn av at kynisme målt gjennom MBI har blitt omtalt som en form for forsvarsstrategi som oppstår for å forsvare seg mot en overveldende arbeidssituasjon (Maslach et al., 2001), tenker vi oss at kynisme og fiendtlig forsvar muligens tar opp i seg noe av den samme tilnærmingen til arbeidssituasjonen. Her kan en se for seg at stress i arbeidet fører til en mer kynisk og fiendtlig innstilling til arbeidet, eller at det å i utgangspunktet benytte seg av en fiendtlig forsvarsstil kan føre til en kynisk innstilling til arbeidet.

Når det gjelder våre resultater vedrørende mestringsstrategier og utbrenthet kan en også tenke seg at utbrenthet fører til en bestemt måte å mestre på og ikke omvendt. Dette betyr at dersom en opplever liten grad av utbrenthet, vil en være i stand til å mestre stresset på en aktiv, problemorientert måte, mens høy grad av utbrenthet kan gjøre individet ute av stand til å forholde seg aktivt til problemer. Cherniss (1980) hevder at individet vil falle tilbake på mer

primitive, forsvarsbaserte måter å mestre på når det er utsatt for en svært belastende arbeidssituasjon.

### *Kjønnsforskjeller*

Hypotese nummer fem postulerer at kvinnelige ansatte vil være mindre utsatt for konfrontasjoner enn menn (del A), og at de kvinnelige betjentene også vil være mindre utbrente enn de mannlige fengselsbetjentene (del B). Hypotesen postulerer videre at kvinner systematisk bruker andre mestrings- og forsvarsstrategier enn menn (del C).

Kvinner utgjør 20 prosent av betjentene i vårt utvalg. Litteraturen har fokusert på at kvinner utformer sin rolle i fengselet på en annen måte enn menn (Zimmer, 1987). Det er videre funnet at menn har problemer med å godta kvinner i fengselsvesenet og at de anses som mindre skikket til å jobbe i fengsler. I følge Likestillingsrapporten innenfor kriminalomsorgen benyttes kvinner i mindre grad enn menn når det forekommer episoder innenfor fengselet (Five, 2001). Vår undersøkelse har fokusert på hvordan konfrontasjoner virker inn på mål på utbrenthet og hvilke mestringsstrategier som brukes i arbeidet i et fengsel. I forhold til om kvinner utformer sin rolle annerledes enn menn, er det derfor hensiktsmessig å se på forskjellene mellom kvinnelige og mannlige fengselsbetjenter.

### Konfrontasjoner

Det første vi undersøkte i forbindelse med kjønnsforskjeller, var i hvilken grad kvinner utsettes for konfrontasjoner på lik linje med menn. Våre tall viste at kvinner opplever færre konfrontasjoner enn menn. At kvinner i mindre grad enn menn blir brukt når det forekommer kritiske episoder i fengselet (Five, 2001), kan være noe av forklaringen på at kvinner har opplevd færre konfrontasjoner enn menn. Zimmer (1987) hevder at kvinner ser ut til å nærme seg de innsatte gjennom å danne vennlige relasjoner med dem, noe som kan føre til at de innsatte i mindre grad vil være tilbøyelige til å angripe kvinnelige betjenter. Tradisjonelle kjønnsrollemønstre tilsier også at det vil være mindre sannsynlighet for at en mann skal angripe en kvinne. Til tross for at kravet om likestilling har stått sterkt de siste 30 årene, lever vi fremdeles i et samfunn der ”kvinner og barn først” er en uformell regel. Selv om det er snakk om innsatte som tidligere har begått lovbrudd, må en kunne gå ut ifra at disse normene også gjelder for dem, og at dette gjør at de innsatte har en høyere terskel i forhold til å angripe kvinnelige betjenter.

## Utbrenthet

Tallene på mål på utbrenthet viser at kvinner skårer lavere enn menn på skalaene for utmattelse og kynisme, mens skåren på personlig mestringsopplevelse er lik. Dette funnet stemmer ikke overens med tidligere studier, med unntak av at kvinner er funnet å skåre lavere enn menn på kynisme (Maslach et al., 2001). Tar en utgangspunkt i forklaringen om at kvinner ikke i like stor grad som menn utsettes for konfrontasjoner, delvis p.g.a. at de ikke benyttes i like stor grad i vanskelige situasjoner, gir dette resultatet mening. Funnene i denne undersøkelsen har gitt relativt klare resultater i forhold til at det å oppleve konfrontasjoner er noe av det vanskeligste ved fengselsbetjentenes arbeid. En naturlig følge av disse resultatene vil være at de som opplever mindre konfrontasjoner også i mindre grad vil være utbrente.

## Mestring

Vi ønsket også å vurdere hvorvidt kvinner benyttet andre former for forsvars og mestringsstrategier enn menn. Resultatene vi fant var ikke signifikante, men vi valgte likevel å vise til det vi mente var klare tendenser. Våre resultater pekte i retning av at kvinner i mindre grad bruker fiendtlig forsvar, og at de viste en tendens til å bruke kognitivt forsvar og emosjonsfokusert mestring i større grad enn sine mannlige kolleger. Disse tendensene stemmer overens med tidligere funn. For eksempel fant Etzion og Pines (1986) at kvinner i mindre grad benytter seg av aktive mestringsstrategier og i større grad benytter seg av det hun kaller indirekte/inaktive mestringsstrategier. Disse strategiene er preget av å håndtere sine følelser i forbindelse med en stressende situasjon i motsetning til å forholde seg til den eksterne kilden til stresset. Etzion og Pines (1986) hevder videre at forskjellen i bruk av mestringsstrategier som blir funnet mellom kvinner og menn til en viss grad kan skyldes kjønnsrollemønster og oppdragelse. Jenter er oppdradd til å være mer ettergivende, avhengige og konforme enn gutter. Dette vil også vise seg i den typen mestringsstrategi kvinner vil være mer tilbøyelige til å bruke. Dette kan muligens være med på å forklare de tendensene til forskjeller i bruk av mestringsstrategier vi fant i vårt utvalg.

At vi ikke fant en større forskjell mellom kjønnene kan forklares med at kulturen i Norge i større grad vektlegger mer feminine verdier enn for eksempel USA der Etzion og Pines funn stammer fra (Hofstede, 1980, ref i Einarsen, 2000). Feminine kulturer foreskriver at dens medlemmer ikke fremstår som aggressive, dominerende og selvhevdende i sosiale



sammenhenger. De verdsetter videre mer flytende kjønnsroller og likestilling mellom kjønnene (Einarsen, 2000), noe som kan forklare at våre funn tyder på mindre forskjeller i bruk av mestringsstrategier mellom kjønnene enn Etzion og Pines (1986) fant i sitt israelske og amerikanske utvalg. Vi fant ingen forskjeller mellom kjønnene når det gjaldt bruk av instrumentell mestring.

Selv om kvinnene til en viss grad bruker større andel av emosjonsfokusert mestring, noe som er funnet å være positivt relatert til utbrenthet, ser de også ut til å være mindre utbrente enn mennene. Selv om kvinnene som nevnt blir utsatt for mindre konfrontasjoner enn menn, kan våre resultater også antyde at kvinnene muligens tilnærmer seg rollen som ansatt i kriminalomsorgen på en annen måte enn menn, for eksempel gjennom å danne relasjoner med innsatte som har en annen kvalitet enn mennenes tilnærming. Denne tilnærmingen kan gjøre kvinnene i vårt utvalg mindre utsatt for utbrenthet. Kvinnelige ansatte bruker mer kognitivt forsvar enn menn, samtidig som de søker å få ut vansker med å uttrykke det som er vanskelig (emosjonsfokusert mestringsstil). Muligens er de ikke i samme grad som mennene påvirket av den før omtalte "John Wayne"-kulturen som ser ut til å oppstå i fengsler (f.eks. Schaufeli og Peeters, 2000). Det at kvinner er flinkere til å "snakke om det", kan være med på å hjelpe dem å overleve i denne typen yrker.

### *Konklusjon*

Våre funn viser at fengselsansatte med hyppig kontakt med innsatte opplever høy grad av arbeidsbelastning. Vi fant videre at konfrontasjoner i form av trusler og vold blir opplevd som en svært belastende del av det å arbeide i et fengsel. Både trusler og vold er relatert til utbrenthet i vårt utvalg. Blant de ansatte var også bruk av enkelte typer mestrings- og forsvarsstrategier nært assosiert med utbrenthet. I tråd med tidligere forskning ser bruk av en instrumentell tilnærming til problemer ut til å være den mest effektive strategien med hensyn til å redusere negative konsekvenser av stress.

Kanskje er det sånn at betjenter som bruker en instrumentell tilnærming til jobbsituasjonen vil bli utsatt for vold og trusler i mindre grad enn personer som benytter andre strategier, eller at bruken av en instrumentell tilnærming gjør det lettere å takle de konfrontasjoner en blir utsatt for. Det er også mulig at utbrenthet fører til at den ansatte ikke er i stand til å ha en aktiv tilnærming til problemer.

Bruk av mestringsstrategier er hevdet å være en funksjon av grad av

arbeidsbelastning. Ved for stor arbeidsbelastning vil ansatte kunne falle tilbake på en mer primitiv form for mestring. Det blir da viktig at arbeidsmiljøet legger til rette for at betjenter kan bruke de former for mestring som er optimale i ulike situasjoner i fengselshverdagen.

For å tilrettelegge for bruk av en aktiv tilnærming til problemene som betjenter møter i arbeidssituasjonen er det viktig at støttefunksjonene fungerer som de skal. Våre funn viser at ansatte som har vært utsatt for konfrontasjoner skårer signifikant lavere på flere av skalaene relatert til sosial støtte. I forhold til de som har opplevd konfrontasjoner er det derfor viktig at denne støtten forsterkes. Fengselet har etablert en kollegastøttefunksjon som skal fange opp betjenter som sliter i arbeidet. Spørsmålet er om ansatte benytter seg av denne funksjonen i tilstrekkelig grad.

I følge nyhetene på NRK (20.11.01) vil programvirksomheten ved Ullersmo fengsel bli redusert neste år. Programvirksomheten er tiltak rettet mot de innsattes rehabilitering (f.eks stressmestringsprogrammer). Tillitsvalgt ved Ullersmo hevder at fengselsbetjentene er glade i jobben sin og er innstilte på å gjøre en så god jobb som mulig, noe de ikke vil få mulighet til dersom programvirksomheten ved Ullersmo reduseres. Bruken av en instrumentell mestringsstrategi henger nært sammen med forventningen om positive resultater. Dersom de ansattes mulighet til å oppleve positive resultater av sitt arbeid reduseres (f.eks gjennom en reduksjon i programvirksomheten) vil bruken av instrumentell mestring også kunne reduseres. En kan også tenke seg at forholdet mellom de innsatte og betjenter vil forverres ved reduisering av programvirksomheten i fengselet, gjennom at fengselsbetjentene blir "nøkkelbærere" i større grad enn støtter for de innsatte i deres rehabilitering. Forverringen av forholdet mellom de innsatte og ansatte i fengselet kan føre til flere konfrontasjoner. Reduksjon i programvirksomheten vil slik kunne føre til større grad av utbrenthet blant de ansatte.

## Referanseliste

- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto, Ontario, Canada: Lexington Books, DC Heath.
- Brodsky, C., M. (1982). Work stress in correctional institutions. *Journal of Prison and Jail Health, 2*,(2), 74-102.
- Chwalisz, K., Altmaier, E. M., & Russel, D. W. (1992). Causal attributions, self efficacy cognitions and coping with stress. *Journal of Social and Clinical Psychology, 11*, (4), 377-400.
- Cheek, F. E., and Miller, M. (1983). The experience of stress of prison officers: a double-bind theory of correctional stress. *Journal of Criminal justice, 11*, 105-120.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. Praeger, New York.
- Dallner, M. (1997a). Job demands. I K. Lindström, M. Dallner, A. L. Elo, F. Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad, E. Ørhede (Eds.), *Review of Psychological and Social Factors at Work and Suggestions for the General Nordic Questionnaire (QPS Nordic)* (pp 31-35). Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Dallner, M. (1997 b) Social interactions. I K. Lindström, M. Dallner, A. L. Elo, F. Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad, E. Ørhede (Eds.), *Review of Psychological and Social Factors at Work and Suggestions for the General Nordic Questionnaire (QPS Nordic)* (pp 56-59). Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Dallner, M., & Knardahl, S. (1997). Control at work. I K. Lindström, M. Dallner, A. L. Elo, F. Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad, E. Ørhede (Eds.), *Review of Psychological and Social Factors at Work and Suggestions for the General Nordic Questionnaire (QPS Nordic)* (pp 39-42). Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 449-512.
- Dignam, J., T. & Fagan, T., J. (1996). Workplace Violence in Correctional Settings: A comprehensive Approach to Critical Incident Stress Management. I G. R. VandenBos, & E. Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the job: identifying risks and developing solutions* (pp 367-382). Washington DC: American Psychological Association.
- Dignam, J., T., Barrera, M., Jr., & West, S., G. (1986). Occupational Stress, Social Support,

- and Burnout Among Correctional Officers. *American Journal of Community Psychology*, 14, 177-193.
- Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (1995). Trait anxiety, work demands, social support and psychological distress in correctional officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 8, 25-35.
- Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (1998). A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 243-264.
- Dollard, M. F., Winefield, A. H., & Mc Guirk, T. (1993). *Job stress in correctional officers*. Report prepared for South Australian Department of Correctional Services.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12 (3), 247 - 263.
- Eriksen, H. R., Oloff, M., & Ursin, H. (1997). The CODE: A revised battery for coping and defense and its relations to subjective health. *Scandinavian Journal of Psychology*, 38, 175-182.
- Etzion, D., & Pines, A (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals: A social psychological perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17, 191-209.
- Five, S. (2001). Årsrapport 2000. Det sentrale likestillingsutvalget for kriminalomsorgen.
- Furnham, A. (1998). *The Psychology of Behavior at Work. The individual in the Organization*. Hove East Sussex: Taylor and Francis.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Greenglass, E. (1991). Burnout and gender: Theoretical and organizational implications. *Canadian Psychology*, 32, 562-574.
- Härenstam, A., Palm, U-B., & Theorell, T. (1988). Stress, health and the working environment of Swedish prison staff. *Work & Stress*, 2, 281-290.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work related values*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hurst, T. E., & Hurst, M. M. (1997). Gender differences in mediation of severe occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 22, (1), 121-137.

- Jurik, N. (1985). An officer and a lady: Organizational barriers to women working as correctional officers in men's prisons. *Social Problems*, 32, 375-388.
- Karasek, R. A. (1976). *The impact of the work environment on life outside the job*. University of Stockholm, Stockholm.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kleber, R. J., & van der Velden, P. G. (1996). Acute stress at work. I M. J. Shabracq, J. A.M., Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology*. New York: John Wiley.
- Lazarus, R.S. (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1, 3-13.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1991). The concept of coping. In A. Monat & R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: An anthology* (3rd ed., pp. 189-206). New York: Columbia University.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology* 81,( 2), 123-133.
- Leiter, M. P. (1990). The impact of family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout: A longitudinal study. *Human Relations*, 43, 1067-1083.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational behavior*, 12, 123-144.
- Lindström, K. (1997). Introduction. I K. Lindström, M. Dallner, A. L. Elo, F. Gamberale, S. Knardahl, A. Skogstad, E. Ørhede (Eds.), *Review of Psychological and Social Factors at Work and Suggestions for the General Nordic Questionnaire ( QPS Nordic)* (pp 15-17). Nordic Council of Ministers, Copenhagen.
- Lindström, K., Dallner, M., Elo, A. L., Gamberale, F., Knardahl, S., Skogstad, A., Ørhede, E. (2001). Brukerveiledning. Generelt Spørreskjema om Psykologiske og Sosiale Faktorer i Arbeidet. *STAMI-rapport*, volum 2 nr 1, 1-57.
- Loo, R. (1984). Occupational stress in the law enforcement profession. *Canada's Mental Health*, 31, 10-13.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

- Maslach, C., & Jackson, S. E., (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.) Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Matheny, K. B., Gfroerer, C. A., & Harris, K. (2000). Work Stress, Burnout, and Coping at the Turn of the Century: An Individual Psychology Perspective. *Journal of Individual Psychology*, 56, 74-87.
- Matthiesen, S. B. (2002). Utbrenthet i det moderne- en oversikt. I A. Roness, & S. B. Matthiesen, (red.) *Utbrent! Når jobben tømmer deg for krefter- veien tilbake*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Oloff, M., Brosschot, J. F., & Godaert, G. (1993). Coping styles and health. *Personality and Individual Differences*, 15(1), 81-90.
- Oloff, M., Brosschot, J. F., Benschop, R. J., Ballieux, R. E., Heijnen, C. J., and Ursin, H. (1991). Defence and Coping: Effects on Hormones and Immunology in a Laboratory Stress Situation. In Oloff, M., *Defence and Coping: Self Reported Health and Psychobiological Correlates*, (pp. 151-169). ISOR. Utrecht.
- Oloff, M., Brosschot, J. F., Godaert, G., Benschop, R. J., Ballieux, R. E., Heijnen, C. J., de Smet, M. B. M., & Ursin, H. (1995). Modulatory effects og defense and coping on stress-induced changes in endocrine and immune parameters. *International Journal of Behavioral Medicine*, 2 (2), 85-103.
- Peeters, M. C. W., Buunk, A. P., & Schaufeli, W. B. (1995). Sosial interaction processes and negative affect among correctional officers: A daily-event recording approach. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 1073-1089.
- Philiber, S. (1987). Thy brothers keeper: A review of the litterature on correctional officers. *Justice Quarterly*, 4, 9-37.
- Poole, E. D., & Regoli, R. M. (1980). Work relations and cynicism among prison guards. *Criminal Justice and Behavior*, 7. 303-314.
- Richardsen, A. M. (2002). Fra utbrenthet til jobb-engasjement: Hvordan oppnå økt vitalitet,entusiasme og fordypelse i arbeidet. I A. Roness, & S. B Matthiesen, (red.) *Utbrent! Når jobben tømmer deg for krefter- veien tilbake*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Rutter, D., R. and Fielding, P., J. (1988). Sources of occupational stress: an examination of British prison officers. *Work and stress*: 1988 Vol: 2, No. 4 pp. 291-299.
- Sandal, G. M. (1996). *Coping in Extreme Environments: The Role of Personality*. Department of Biological and Medical Psychology, Faculty of Psychology, University of Bergen, Norway.
- Saylor, W., & Wright, K. (1992). Status, longevity, and perceptions of the work environment among federal prison employees. *Journal of Offender Rehabilitation*, 17, 133-160.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. I M. J. Shabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology*. New York: John Wiley.
- Schaufeli, W. B., Van den Eijnde, R. J. J. M., & Brouwers, H. M. G. (1994). Stress en burnout bij penitentiaire inrichtingswerkers ( Stress and burnout among COs). *Gedrag & Organisatie*, 7, 216-224.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job Stress and Burnout Among Correctional Officers: A Litterature Review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39, 1005-1016.
- Stalgaitis, S. J., Meyers, A. W., & Krisak, J. (1982). A social learning theory model for reduction of correctional officer stress. *Federal Probation*, 46, 33-41.
- Talbot, L. A., & Lumden, D. B. (2000). On the association between humor and burnout. *International Journal of Humor Research*, 13, 419-428.
- Ursin, H. (1980). Personality, activation, and somatic health. A new psychosomatic theory. I S. Levine, & H. Ursin (Eds), *Coping and Health* (pp. 259-279). New York: Plenum S. Press.
- Ursin, H. (1998). *The Psychology in Psychoneuroendocrinology*. Department of Biological and Medical Psychology. University of Bergen.
- Ursin, H. og Zahl-Begnum, O. H. (1993). *Biologisk Psykologi*. Oslo: Tanum-Norli.
- Ursin, H., & Olf, M. (1993). Psychobiology of Coping and Defence Strategies. *Neuropsychobiology*, 28, 66-71.
- Vartia, M., og Hyyti, J. (2001). Gender differences in workplace bullying among prison officers. Submitted paper.
- Whitehead, J. T. (1989). *Burnout in probation and corrections*. New York: Praeger.

Zimmer, L. (1987). How women reshape the prison guard role. *Gender & Society, 1*, 415-431.

Nettside Norsk fengsels og friomsorgsforbund:

<http://www.fengselogfriomsorg.no/nfu.uttalelse.psykiskhelsevern.htm>

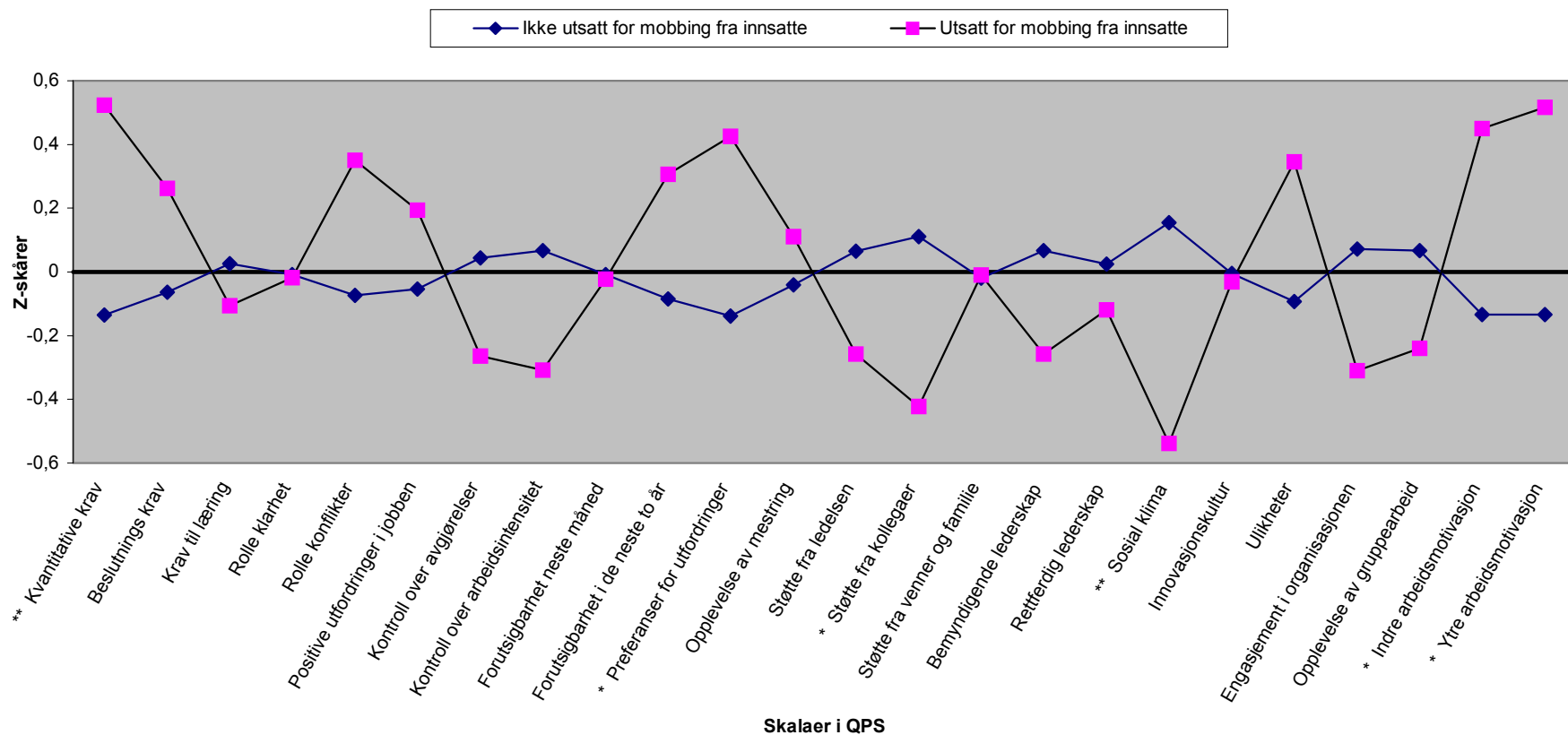


# **Appendiks A**

## ***Spørreskjema***

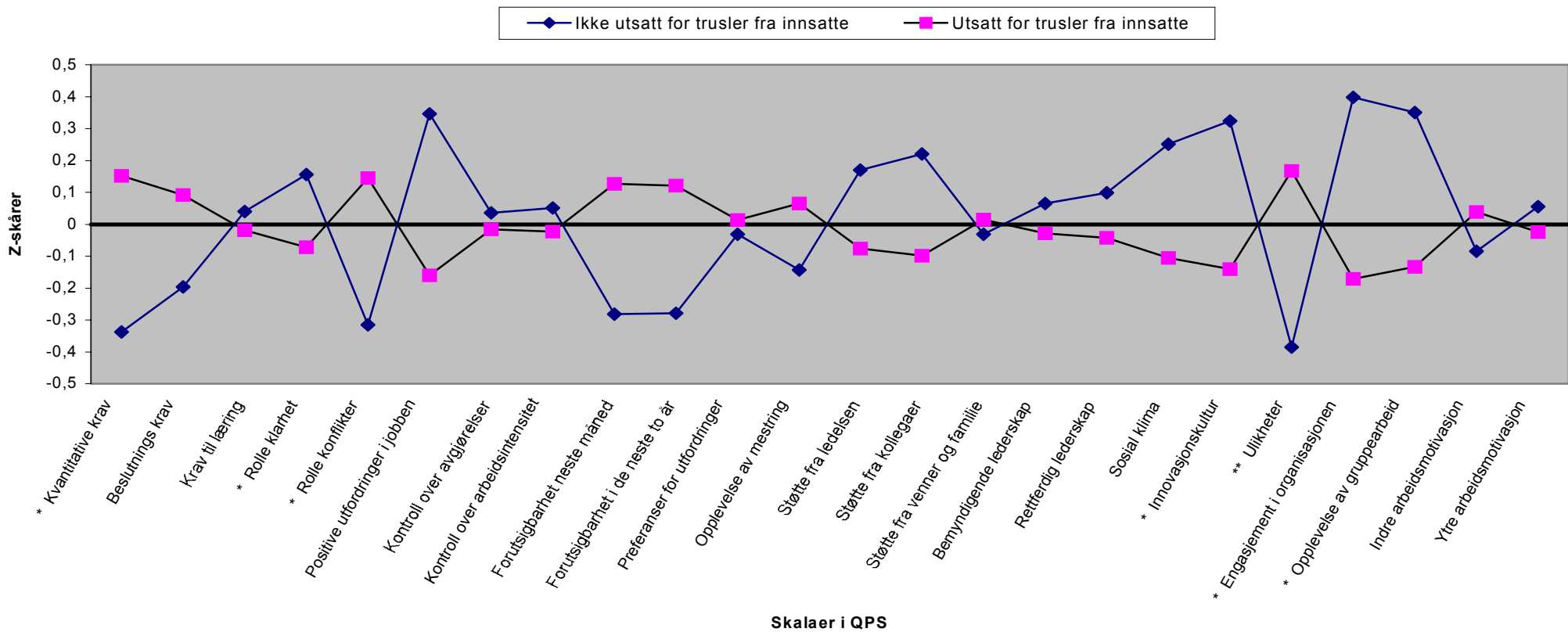
## **Apendiks B**

### ***Figurer***



Figur 3.

Generelt arbeidsmiljø for ansatte utsatt for mobbing, sammenlignet med gruppen av ansatte som ikke har vært utsatt for mobbing, målt på skalaene i QPS. Z-skårene er basert på referansegruppen (QPS-populasjon) N=2010. QPS-populasjonens gjennomsnitt er satt lik 0 (Y-aksens nullpunkt) og standardavvik lik 1. Stjerne (\*) markerer signifikante forskjeller mellom de to gruppen. Signifikante forskjeller er også gjengitt i Tabell 3 i Appendiks. \*\*  $p > ,01$  \*  $p > ,05$



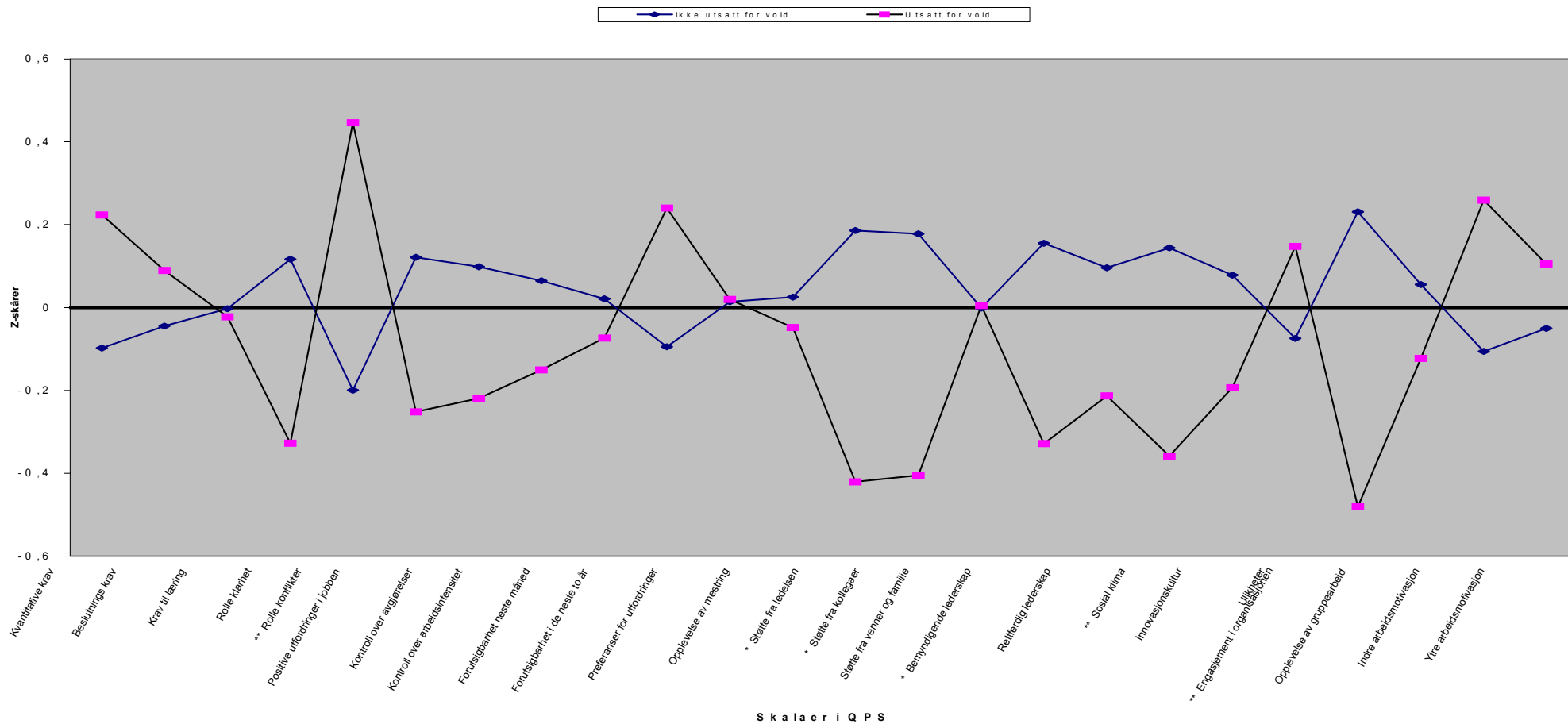
Figur 4.

Generelt arbeidsmiljø for ansatte utsatt for trusler, sammenlignet med gruppen av ansatte som ikke har vært utsatt for trusler, målt på skalaene i QPS.

Z-skårene er basert på referansegruppen (QPS-populasjon) N=2010. QPS-populasjonens gjennomsnitt er satt lik 0 (Y-aksens nullpunkt) og standardavvik lik 1.

Stjerne (\*) markerer signifikante forskjeller mellom de to gruppen. Signifikante forskjeller er også gjengitt i Tabell 3 i Appendiks.

\*\* p > ,01 \* p > ,05



Figur 5

Generelt arbeidsmiljø for ansatte utsatt for vold, sammenlignet med gruppen av ansatte som ikke har vært utsatt for vold, målt på skalaene i QPS.

Z-skårene er basert på referansegruppen (QPS-populasjon) N=2010. QPS-populasjonens gjennomsnitt er satt lik 0 (Y-aksens nullpunkt) og standardavvik lik 1.

Stjerne (\*) markerer signifikante forskjeller mellom de to gruppen. Signifikante forskjeller er også gjengitt i Tabell 3 i Appendiks.\*\*

p > ,01 \* p > ,05

## **Appendiks C**

### ***Tabeller***

**Tabell 2: Generelt arbeidsmiljø ved Ullersmo fengsel.**

Skalaer i QPS	Fra QPS utvalget		Ansatte knyttet til drift av Ullersmo fengsel				Ansatte med jevnlig kontakt med innsatte				Mellom gr.
	M	SD	M	SD	Df	t <sub>1</sub>	M	SD	Df	t <sub>2</sub>	t <sub>1-2</sub>
Kvantitative krav	3.26	0.77	3,11	,74	27	-1,09	2,70	,58	96	-9,50 **	-2,67 *
Beslutnings krav	3.55	0.77	3,58	,62	27	,23	3,30	,63	94	-3,85 **	-2,06 **
Krav til læring	2.63	0.71	2,38	,68	27	-1,98	2,21	,57	94	-7,15 **	-1,16
Rolle klarhet	4.21	0.79	4,35	,83	27	,86	4,41	,57	94	3,40 **	,390
Rolle konflikt	2.38	0.77	2,55	,87	27	1,02	2,74	,69	94	5,06 **	1,08
Positive utfordringer i jobben	3.94	0.83	4,05	,73	27	,78	3,45	,84	94	-5,64 **	-3,65 **
Kontroll over avgjørelser	2.76	0.82	3,04	,96	27	1,56	2,70	,76	94	-,79	-1,74
Kontroll over arbeidsintensitet	2.81	1.18	3,25	1,09	26	2,09 *	2,46	,87	94	-3,97 **	-3,48 **
Forutsigbarhet neste måned	4.01	0.95	4,17	,85	26	,99	3,70	,88	96	-3,44 **	-2,51 *
Forutsigbarhet i de neste to år	2.80	1.12	2,04	1,13	24	-3,37 **	2,74	1,06	95	-,50	2,81 **
Preferanser for utfordringer	3.36	0.86	3,13	,97	25	-1,19	2,74	,83	96	-7,33 **	-1,89
Opplevelse av mestring	3.94	0.54	4,24	,54	27	2,91 **	4,13	,47	96	3,88 **	-,99
Støtte fra ledelsen	3.49	1.00	4,10	,78	27	4,08 **	3,91	,87	96	4,71 **	-1,08
Støtte fra kollegaer	3.88	0.89	4,00	,82	27	,77	4,13	,70	96	3,49 **	,75
Støtte fra venner og familie	3.91	0.92	3,55	1,28	27	-1,49	3,37	,95	96	-5,57 **	-,66
Bemyndigende lederskap	2.73	1.03	3,33	1,19	27	2,67 **	3,11	1,11	95	3,37 **	-,88
Rettferdig lederskap	3.87	0.82	4,13	,93	27	1,48	4,11	,77	96	3,00 **	-,12
Sosial klima	3.65	0.82	3,67	,81	25	,10	3,55	,66	93	-1,49	-,69
Innovasjonskultur	3.35	0.79	3,60	,80	27	1,61	3,40	,58	95	,83	-1,20
Ulikheter	1.90	0.90	2,04	1,12	26	,63	2,40	,91	95	5,42 **	1,55
Engasjement i organisasjonen	3.28	0.92	3,83	,84	26	3,44 **	3,21	,94	95	-,71	-3,31 **
Opplevelse av gruppearbeid	3.83	0.71	4,21	,56	10	2,25 *	4,20	,72	82	4,69 **	-,071
Indre arbeidsmotivasjon	3.90	0.64	3,86	,59	26	-,31	3,63	,69	96	-3,91 **	-1,79
Ytre arbeidsmotivasjon	3.87	0.70	3,98	,74	26	,73	3,81	,58	96	-,97	-1,05

Sammenligning mellom QPS utvalget og ulike grupper av ansatte (t<sub>1</sub> og t<sub>2</sub>) ved Ullersmo fengsel gjennom bruk av t-test (One sample t-test).

Sammenligning mellom de to gruppene av ansatte (t<sub>1</sub> – t<sub>2</sub>) ved Ullersmo fengsel gjennom bruk av t-test (Independent samples t-test).

t<sub>1</sub> og t<sub>2</sub> angir forskjellene mellom QPS utvalget og de respektive gruppen av ansatte ved Ullersmo fengsel .

t<sub>1</sub> – t<sub>2</sub> angir forskjell mellom de to gruppene av ansatte ved Ullersmo fengsel.

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05

**Tabell 3: Generelt arbeidsmiljø ved Ullersmo fengsel for grupper av ansatte utsatt for konfrontasjoner.**

Skalaer i QPS	Mobbet av innsatte		Ikke mobbet av innsatte		Df	t	Utsatt for trusler		Ikke utsatt for trusler		Df	t	Utsatt for vold		Ikke utsatt for vold		Df	t			
	M	SD	M	SD			M	SD	M	SD			M	SD	M	SD					
Kvantitative krav	12,02	2,24	10,49	2,24	32	-2,75	**	11,15	2,41	10,02	1,92	69	2,47	*	11,32	2,97	10,57	1,97	39	1,23	
Beslutnings krav	10,40	2,16	9,78	1,81	26	-1,16		10,08	1,70	9,53	2,22	45	1,18		10,07	1,85	9,82	1,91	49	,59	
Krav til læring	6,45	1,73	6,68	1,73	30	,517		6,60	1,82	6,70	1,49	68	-,28		6,59	1,90	6,62	1,64	42	-,08	
Rolle klarhet	13,20	1,99	13,22	1,66	26	,033		13,11	1,81	13,50	1,50	67	-1,10		12,66	1,98	13,43	1,56	39	-1,79	
Rolle konflikt	8,95	1,93	8,07	2,07	31	-1,78		8,52	2,03	7,57	2,06	55	2,11	*	9,14	2,14	7,80	1,92	43	2,82	**
Positive utfordringer i jobben	10,85	2,43	10,22	2,57	31	-1,01		9,95	2,50	11,23	2,40	58	-2,38	*	9,72	2,05	10,66	2,64	61	-1,84	
Kontroll over avgjørelser	12,49	3,88	13,66	3,68	28	1,21		13,43	3,83	13,63	3,78	57	-,24		12,65	3,84	13,86	3,76	47	-1,38	
Kontroll over arbeidsintensitet	8,75	3,37	10,05	3,47	30	1,52		9,74	3,49	10,00	3,51	56	-,33		9,29	3,75	10,04	3,39	44	-,89	
Forutsigbarhet neste måned	11,05	2,42	11,09	2,71	35	,06		11,44	2,33	10,37	3,13	43	1,68		10,91	2,79	11,16	2,59	49	-,41	
Forutsigbarhet i de neste to år	6,14	1,93	5,31	2,17	35	1,69		5,75	2,16	4,90	1,97	57	1,88		6,00	2,20	5,28	2,08	50	1,47	
Preferanser for utfordringer	6,19	1,54	5,25	1,63	33	2,43	*	5,51	1,66	5,43	1,68	55	,20		5,51	1,61	5,50	1,67	54	,02	
Opplevelse av mestring	16,71	2,26	16,43	1,79	27	-,53		16,63	1,94	16,23	1,78	60	,98		16,41	2,22	16,55	1,75	43	-,29	
Støtte fra ledelsen	11,05	2,71	11,89	2,59	31	1,27		11,53	2,78	12,17	2,20	69	-1,22		10,62	2,96	12,20	2,33	43	-2,55	*
Støtte fra kollegaer	7,67	1,53	8,41	1,34	29	2,03		8,12	1,45	8,57	1,25	64	-1,54		7,68	1,49	8,50	1,30	47	-2,55	*
Støtte fra venner og familie	10,09	2,81	10,07	2,83	32	-,041		10,16	2,91	10,03	2,72	59	,21		10,13	3,52	10,11	2,53	41	,02	
Bemyndigende lederskap	8,48	3,66	9,55	3,22	29	1,22		9,24	3,45	9,55	3,04	59	-,44		8,24	3,30	9,84	3,24	52	-2,19	*
Rettferdig lederskap	12,05	2,25	12,38	2,36	33	,58		12,22	2,42	12,55	2,11	60	-,66		11,82	2,63	12,54	2,17	45	-1,28	
Sosial klima	9,57	1,40	10,95	2,04	47	3,56	**	10,43	1,90	11,14	2,16	45	-1,51		9,92	1,43	10,93	2,13	74	-2,64	**
Innovasjonskultur	10,14	1,74	10,19	1,74	32	,10		9,96	1,75	10,76	1,57	58	-2,21	*	9,86	2,01	10,33	1,60	44	-1,11	
Ulikheter	5,43	2,09	4,64	1,71	28	-1,59		5,10	1,84	4,10	1,57	61	2,72	**	5,06	2,01	4,66	1,72	46	,93	
Engasjement i organisasjonen	8,76	2,59	9,84	2,85	35	1,64		9,15	2,74	10,76	2,75	53	-2,63	*	8,27	2,87	10,28	2,57	48	-3,23	**
Opplevelse av gruppearbeid	12,08	2,46	12,74	2,05	23	1,03		12,31	2,28	13,35	1,56	58	-2,37	*	12,33	1,94	12,71	2,24	49	-,77	
Indre arbeidsmotivasjon	11,81	1,97	10,60	2,05	33	-2,47	*	10,96	2,14	10,70	1,93	61	,58		11,41	1,82	10,65	2,15	62	1,76	
Ytre arbeidsmotivasjon	12,33	1,74	11,21	1,66	30	-2,64	*	11,40	1,76	11,53	1,70	57	-,36		11,62	1,89	11,35	1,67	47	,66	

Sammenligning av gjennomsnitt mellom ulike grupper av ansatte på skalaene i QPS (Gjennomsnitt basert på summeskårer).

t verdiene angir forholdet mellom ansatte som har vært utsatt for konfrontasjoner og de som ikke har vært utsatt for konfrontasjoner (eks. mobbing).

\*\* p < 0.01 \* p < 0.05



