

## Kriminalvårdsanstalten i Kalmar, Programmet Kalmar Nycklar

På Kriminalvårdsanstalten i Kalmar fanns ett behov av att förbättra kommunikationen, både mellan olika personalgrupper och mellan personalen och de intagna. Anstaltens ledning och medarbetare ville bli mer framgångsrika i sitt arbete.

Nycklar användes för att ändra formerna men inte innehållet i kommunikationen. Syftet var att öka medarbetarnas kunskap om kommunikation och att utbilda dem i självkännedom. *Exempel på nycklar:*

*Ramar* – alla befinner sig alltid i någon form av ram, till exempel: rollen som tjänsteman, som besökare, som medelålders man och så vidare. I en kommunikativ situation handlar det då om att närma sig med respekt, att ”knacka på” istället för att ”bryta sig in”.

*Ja och nej* signaler – fundera över vilka signaler jag får och vilka jag sänder ut när jag kommunicerar.

*Jag och du sorterad* – skilj på vad jag tycker/säger och vad du tycker/säger. Bli överens om att man inte är överens

*Assad och dissad* – att se när man är associerad, är engagerad och inne i en fråga, och när man är dissocierad, ställer sig bredvid och reflekterar. Båda beteendena kan vara bra i olika sammanhang

*Logiska nivåer* – definiera på vilken logisk nivå kommunikationen förs och hitta en gemensam nivå. Kommunikationen fungerar dåligt om den ena pratar ”frukt” och den andra ”äpple”.

Metoden introducerades av konsulten Helena Hedman från Framtidens Team. Den utvecklades i samarbete mellan ledningen, de fackliga företrädarna och medarbetarna på anstalten.

Anstaltschefen i Kalmar påpekar att nyckeln ”logiska nivåer” är särskilt effektiv i krissituationer: ”Nu pratar jag om helheten och du om en detalj. Kan vi ta helheten först, så pratar vi om det andra sen . . .”.

### *Förankring och utbildning*

Projektet förankrades vid arbetsplatsträffar och i samverkansgruppen. Ledningen ställde krav på att alla skulle vara med, oavsett yrke. Deltagarna delades in i sex blandade grupper som utbildades på internat i två omgångar. En grupp från vardera omgången fick lära sig metoder för utvärdering för att bättre kunna ta del av erfarenheterna.

### *Självutvärdering*

För att hålla nycklarna och kommunikationen levande gjorde personalen egna utvärderingar vid fem tillfällen under år 2006, där man bland annat dokumenterade hur nycklarna användes. Protokollen lämnades till anstaltsledningen och ska ligga till grund för en utvärdering av hela projektet.

### *Varaktig förändring*

Metoden med nycklarna som användes i Kalmar syftar till en varaktig förändring av ledningens och medarbetarnas kommunikation. Enligt personalen på anstalten i Kalmar har den förbättrade kommunikationen bidragit till att det är OK att ibland känna sig otrygg. Denna ”trygghet i otryggheten” är en viktig förutsättning för ett förändrat beteende.