

Appendix A. Dilemmas used in the training sessions

This appendix presents the dilemmas/case scenarios that were used in the first three training sessions. They are presented in the same order as they were during those training sessions. For each dilemma, the original Dutch version is presented as well as an English translation. Since the translations were not used in-training, they were simply done by the researcher and not by a professional translator.

Dilemmas used in session 1 (dilemma training)

Dilemma 1 (Dutch)

U werkt als PBA in [gevangenis X, red.]. Regelmatig staat u ook op het open regime. Daar zit sinds een tijd een gedetineerde, Klaas, die eerst op het gesloten regime zat. Klaas had het bij binnenkomst in deze gevangenis erg moeilijk, maar inmiddels heeft hij veel vooruitgang geboekt, waardoor hij nu op het open regime mag verblijven. U bent er in de tijd dat hij daar zit in geslaagd een band op te bouwen met Klaas. Op een dag komt u Klaas vragen of hij vandaag zal gaan werken. Zodra u echter de deur opendoet, ziet u direct dat Klaas in een slechte bui is. Hij stelt zich verbaal (maar niet fysiek) agressief op tegen u en meldt u dat hij vandaag echt niet zal gaan werken en morgen ook niet. U weet dat u voor dit gedrag een rapport zou kunnen opstellen. U weet echter ook dat er dan een grote kans is dat Klaas terug zal moeten naar het gesloten regime, terwijl hij de laatste tijd juist zoveel vooruitgang had geboekt. Wat doet u?

Dilemma 1 (English)

You work as a prison officer in [prison X, ed.]. You also regularly work on the open regime. For a while, a prisoner, Klaas, has been accommodated there. He used to be on the closed regime. When entering this prison, Klaas had a very difficult time, but by now he has improved a lot, allowing him to stay on the open regime. In the time that he has been there, you have succeeded at building a relationship with Klaas. One day, you ask Klaas if he will go to work today. As soon as you open the door, however, you immediately see that Klaas is in a bad mood. He acts verbally (but not physically) aggressive against you and tells you that he is definitely not going to work today and not tomorrow either. You know you could write a report for this behavior. You also know, however, that it is likely that he will then have to go back to the close regime, even though he has improved so much lately. What will you do?

Dilemma 2 (Dutch)

Uw collega-PBA Arthur heeft sinds enkele maanden huwelijksproblemen en probeert zijn verdriet te verwerken door zowel in de week als in het weekend stevig op stap te gaan. Regelmatig betrapt u hem erop dat hij zich op het werk verstopt om zijn slaapttekort in te halen, vooral tijdens de nachtshift. Soms komt hij zelfs rechtstreeks van een feestje zonder geslapen te hebben en lijkt hij nog onder invloed. Zijn leidinggevendende weet hij handig te ontwijken. De meesten lijken niet door te hebben dat anderen zijn werk steeds meer moeten compenseren. Bovendien maakt u zich stilaan ongerust over de veiligheid binnen de inrichting, bv. als Arthur écht onder invloed op het werk zou verschijnen en niet tijdig zou kunnen reageren in geval van een gevaarlijke situatie binnen de inrichting. Wat doet u?

Dilemma 2 (English)

Your prison officer colleague Arthur has had marriage problems for a few months now and tries to cope with his sadness by going out on the town during the week as well as during the week-end. Regularly, you catch him hiding away at work, trying to catch up on sleep. This happens especially during the night shift. Sometimes he even comes to work directly from a party without having slept, and is seemingly still under the influence. He is very good at avoiding his managers. Most do not seem to notice that others increasingly have to compensate for his lack of work. In addition, you are getting worried about the safety in the prison, for example if Arthur were to come to work while actually intoxicated. This could mean he is incapable of responding appropriately if a dangerous situation were to occur in the prison. What will you do?

Dilemma 3 (Dutch)

Uw neefje Rik (9 jaar), het zoontje van uw zus, speelt sinds twee seizoenen voetbal bij de plaatselijke voetbalclub. Dit seizoen is er een nieuwe trainer, Nico, gekomen. Wanneer u naar één van de wedstrijden gaat kijken, herkent u Nico omdat hij een tijdje bij u in de gevangenis heeft verbleven. Hij zat daar toen op verdenking van seksueel grensoverschrijdend gedrag met kinderen, maar werd vrijgesproken wegens gebrek aan bewijs. Wat doet u?

Dilemma 3 (English)

Your nephew Rik (9 years old), your sister's son, has been playing football at the local football club for two seasons now. This season there's a new training, Nico. When you attend one of the matches, you recognize Nico from being detained at the prison where you work for a while. He was suspected of sexually transgressive behavior with children, but was acquitted for lack of evidence. What will you do?

Dilemma 4 (Dutch)

U werkt al een tijdje binnen [gevangenis X, red.]. Daarnaast verhuurt u ook een huis. Met de huurder van dat huis heeft u een goed contact: zij betaalt altijd op tijd de huur en u komt af en toe ook eens bij haar over de vloer. Op een dag vertelt zij u dat ze, na enkele jaren alleen te zijn geweest, een nieuwe vriend heeft. Ze toont u een foto van deze man. U herkent meteen Rob, een ex-gedetineerde die bij u in de gevangenis heeft gezeten en bij wie u regelmatig op de vleugel werkte. Uw huurder is zeer blij dat zij na lange tijd een nieuwe relatie heeft en lijkt niet op de hoogte te zijn van zijn criminele verleden. U weet dat u eigenlijk geen contact mag hebben met ex-gedetineerden. Anderzijds kan het ook gevolgen hebben voor de ex-gedetineerde als u dit meldt. Wat doet u?

Dilemma 4 (English)

You have been working in [prison X, ed.]. In addition, you rent out a house. You have good contact with the tenant of that house: she always pays the rent in time and every now and then, you visit her. One day she tells you that, after having been single for some years, she has a new boyfriend. She shows you a picture of this man. U immediately recognize Rob, an ex-prisoner who was detained at the prison where you work and on whose wing you worked regularly. Your tenant is very happy that she has a new relationship after a long time and doesn't seem to know about his criminal past. You know you are actually not allowed to be in contact with ex-prisoners. On the other hand, it could have consequences for the ex-prisoner if you report this. What will you do?

Dilemma 5 (Dutch)

U bent PBA en werkt over het algemeen goed samen met uw collega-PBA's. Sinds een tijdje bent u ook lid van een sociale media-groep samen met andere collega's. Binnen deze groep is er een gezellig contact. Er worden evenementen georganiseerd en ook regelmatig eens geventileerd over het werk. Sinds een tijdje verschijnen er echter ook berichtjes over een bepaalde collega, Fred. Uw andere collega's storen zich aan Fred en gebruiken de groep om hierover te ventileren en te roddelen. U werkt zelf regelmatig samen met Fred en hij lijkt hiervan niet op de hoogte. U vindt zelf dat Fred zijn werk niet slecht doet, maar hij lijkt niet goed in de groep te liggen. Zelf ligt u niet specifiek goed of slecht in de groep. Wat doet u?

Dilemma 5 (English)

You are a prison officer and generally, you work together well with your colleagues. For a while, you have also been a member of a social media group, together with other colleagues. The contacts within this group are pleasant. Events are organized and regularly, members ventilate about work frustrations. For a while now, however, posts have also been made about a certain colleague, Fred. Your other colleagues are annoyed by Fred and use the group to ventilate and gossip about this. You yourself work together with Fred regularly and he does not seem to know about this. You think Fred is not bad at his job, but the other officers don't seem to like him. You yourself are not especially liked or disliked by the other officers. What will you do?

Dilemmas used in session 2 (excuses and action plans)

Dilemma 1 (Dutch)

U werkt al een lange tijd als PBA binnen de [gevangenis X, red.]. U werkt daar graag samen met uw collega's. Doorheen de jaren is het u opgevallen dat een aantal collega's het niet zo nauw neemt met de regels rond het ziek melden. Zij melden zich namelijk regelmatig ziek wanneer ze eigenlijk die dag gewoon geen zin hebben om te komen werken. Op een dag wordt u 's ochtends wakker en heeft u zelf totaal geen zin om te komen werken. U heeft dat weekend een aantal feestjes gehad en te weinig geslapen en dat zou u graag vandaag inhalen. U besluit dan ook om u ziek te melden, ook al bent u niet daadwerkelijk ziek.

Dilemma 1 (English)

You have been working as a prison officers in [prison X, ed.] for a long time. You really like working together with your colleagues there. Throughout the years you have noticed that a number of colleagues seem to disregard the rules regarding sick leave. They regularly call in sick when actually they just don't feel like working that day. One day you wake up in the morning and don't feel like working at all yourself. You had a few parties that weekend and slept too little and you would like to catch up on sleep today. You therefore decide to call in sick, even if you aren't actually sick.

Dilemma 2 (Dutch)

U werkt sinds kort als PBA in [gevangenis X, red.]. Omdat u er pas net werkt, kijkt u erg op naar uw nieuwe collega's. De groep van collega's is erg hecht en u zou hier graag bij horen. Eén van uw collega's ligt erg goed in de groep. Op een dag werkt u samen met deze collega op vleugel. Het valt u echter op dat uw collega op een respectloze manier tegen gedetineerden spreekt en op een gegeven moment hoort u hem ook een racistische opmerking maken tegen een gedetineerde. U bent het hier niet mee eens. Na lang nadenken maakt u dan ook de beslissing om uw collega op zijn gedrag aan te spreken. Op een dag dient zich de kans aan om dit ook daadwerkelijk te doen, aangezien u weer met deze collega samenwerkt. Op het moment zelf zakt de moed u echter in de schoenen en durft u niet.

Dilemma 2 (English)

For a short time now, you have been working as a prison officer in [prison X, red.]. Because you've only just started working there, you really look up to your new colleagues. The group of colleagues is very close, and you would like to be part of it. One of your colleagues is very well-liked by the group. One day, you work together on the same wing with this colleague. You notice, however, that your colleague speaks to prisoners in a disrespectful manner and at some point you also hear him make a racist comment towards a prisoner. You don't agree with this. After thinking about it for a long time, you therefore make the decision to address this behavior with your colleague. One day, the opportunity occurs to actually do this, given that you're working together with this colleague again. At that moment, however, your heart sinks into your boots and you don't dare.

Dilemma 3 (Dutch)

U werkt al een lange tijd als PBA binnen [gevangenis X, red.]. Momenteel verblijft er op de vleugel waarop u het meeste werkt, een gedetineerde die u en uw collega's erg vervelend vinden. Hij gedraagt zich onbeleefd naar jullie toe en hoewel hij niet fysiek agressief is, haalt hij regelmatig het bloed onder uw nagels vandaan. Op een dag komt deze gedetineerde naar u toe en vraagt hij u in tranen of hij niet een keer extra mag bellen vandaag. Hij heeft zijn laatste belkrediet 's avonds immers reeds gebruikt om naar zijn moeder te bellen. De gedetineerde heeft tijdens dat telefoontje gehoord dat zijn partner op de fiets is aangereden en in het ziekenhuis ligt. Het is niet ernstig, maar de partner heeft wel enkele botbreuken opgelopen en is heel erg geschrokken. De gedetineerde wil haar dus graag spreken en geruststellen. U bent het gedrag van deze gedetineerde echter zo beu dat u besluit om hem niet te laten bellen.

Dilemma 3 (English)

You have been working as a prison officer in [prison X, ed.] for a long time now. At the moment, a prisoner is staying at the wing on which you work most often whom you and your colleagues find very annoying. He is very rude towards you and your colleagues and although he isn't physically aggressive, he regularly gets under your skin. One day, this prisoner approaches you and asks you in tears if it is possible for him to make an extra phone call today. He has used his final phone credits that evening to call his mother. The prisoner heard during that phone

call that his partner was hit by a car while on the bicycle and is in hospital. It is not serious, but his partner did sustain a few fractures and is in a bit of a shock. The prisoner would therefore like to talk to her and calm her down. You, however, are so fed up with the behavior of this prisoner that you decide not to let him make the phone call.

Dilemma 4 (Dutch)

U werkt al een tijd als PBA in [gevangenis X, red.]. Sinds kort werkt u vaker onder dezelfde leidinggevende. Hoewel u vindt dat deze leidinggevende zijn werk over het algemeen goed doet, valt het u na een tijdje op dat jullie soms andere ideeën hebben over hoe het werk gedaan moet worden. Het is namelijk al een aantal keren voorgevallen dat u de regels strikt wilde toepassen, om er later achter te komen dat de leidinggevende in kwestie achteraf toch de regels op een soepelere manier heeft toegepast. Op een dag legt u een gedetineerde die een keer extra wilde bellen duidelijk uit dat u dit niet zal toelaten omdat zijn belwaarde al op is. Wanneer u later terugkeert op de vleugel, ziet u dat deze gedetineerde toch aan het bellen is en hoort u dat de leidinggevende hier alsnog toestemming voor heeft gegeven. U ervaart dit als een ondermijning van uw gezag en zou hier graag eens met uw leidinggevende over praten. Wanneer u even later aan het einde van uw shift de gevangenis verlaat, ziet u dat uw leidinggevende nog even in zijn eentje een sigaret aan het roken is. Het zou nu het perfecte moment zijn om hem eens aan te spreken. Wanneer u langs hem loopt, voelt u echter de zenuwen opkomen en durft u niet meer.

Dilemma 4 (English)

You have been working in [prison X, ed.] as a prison officer for a while. For a short time now, you have been working under the supervision of the same manager more often. Although you think this manager is generally good at his job, you notice after a while that you have different ideas about how the job should be done sometimes. It has happened a few times that you wanted to apply the rules strictly, to find out later that this manager afterwards decided to apply the rules in a more flexible manner after all. One day, you clearly explain to a prisoner who wants an extra phone call that you will not allow it because he is already out of phone credits. When you return to the wing a little while later, you see that this prisoner is on the phone anyway and you are told that the manager has allowed him to make the phone call after all. You feel as if your authority has been undermined and would like to talk to your manager about this. When you leave the prison a short while later at the end of your shift, you see that your manager is still smoking a cigarette on his own. Now would be the perfect moment to talk to him. When you pass him, however, you feel nervous and don't dare to do so.

Dilemmas used in session 3 (communication)

Dilemma 1 (Dutch)

Jullie teamlid An-Katrien is zeer geëngageerd voor het werk. Ze kan goed omgaan met de gedetineerden en voert over het algemeen haar taken goed uit. Het probleem is echter wel dat wanneer er groepsbeslissingen moeten worden genomen, An-Katrien haar mening nogal opdringt. Hoewel haar mening vaak waardevol is, is het probleem hierbij wel dat An-Katrien weinig rekening houdt met de mening van anderen. Wanneer andere groepsleden het niet met haar eens zijn, reageert ze meteen erg vijandig en voelt ze zich persoonlijk aangevallen. U zou haar hier graag op aanspreken.

Dilemma 1 (English)

Your team member An-Katrien is very passionate about the job. She's good at dealing with the prisoners and generally carried out her job-related tasks well. The problem is, however, that whenever group decisions need to be made, An-Katrien tends to force her opinions on the others. Even though her opinion is often valuable, the problem is that An-Katrien rarely takes into account the opinions of others. Whenever other group members disagree with her, she immediately responds with hostility and feels personally attacked. You would like to address this with her.

Dilemma 2 (Dutch)

U werkt al jaren vaak met dezelfde collega's in een shift. U werkt graag samen met deze collega's en gaat dan ook steeds met plezier naar het werk. Aangezien de band tussen jullie goed is, heeft u ook de meeste collega's toegevoegd op sociale media. Hoewel dit in eerste instantie de sociale contacten bevorderde, merkt u de laatste

tijd dat een bepaald groepje collega's wel erg vaak negatieve berichten plaatst over het werken in de gevangenis. U merkt dat dit ook de sfeer op het werk op een negatieve manier beïnvloedt. Eén van de personen in het groepje is een collega van u die u al jaren kent. U zou hem dan ook graag aanspreken op dit gedrag.

Dilemma 2 (English)

You have been working the same shift together with the same colleagues for years. You really like working together with these colleagues and always go to work in a good mood. Given that the relationship between you and your colleagues is good, you have also added most of them to your social media. Although at first instance this improved social contacts, you have been noticing for a while now that a certain group of colleagues has been posting negative messages about working in prison fairly often. You also notice that this negatively affects the atmosphere at work. One of the people in this group is a colleague of yours that you have known for years. You would therefore really like to address this behavior with him.

Dilemma 3 (Dutch)

U werkt sinds kort als PBA in [gevangenis X, red.]. Omdat u er pas net werkt, kijkt u erg op naar uw nieuwe collega's. De groep van collega's is erg hecht en u zou hier graag bij horen. Eén van uw collega's is sociaal erg sterk. Op een dag werkt u samen met deze collega op vleugel. Het valt u echter op dat uw collega op een respectloze manier tegen gedetineerden spreekt en op een gegeven moment hoort u hem ook een racistische opmerking maken tegen een gedetineerde. U bent het hier niet mee eens. Na lang nadenken maakt u dan ook de beslissing om uw collega op zijn gedrag aan te spreken.

Dilemma 3 (English)

For a short time now, you have been working as a prison officer in [prison X, red.]. Because you've only just started working there, you really look up to your new colleagues. The group of colleagues is very close, and you would like to be part of it. One of your colleagues is very socially skilled. One day, you work together on the same wing with this colleague. You notice, however, that your colleague speaks to prisoners in a disrespectful manner and at some point, you also hear him make a racist comment towards a prisoner. You don't agree with this. After thinking about it for a long time, you therefore make the decision to address this behavior with your colleague.

Dilemma 4 (Dutch)

U werkt al een tijd samen met uw collega-PBA's. Hoewel het werk over het algemeen vlot verloopt en iedereen op zijn of haar manier het werk goed doet, valt het u op dat een bepaald groepslid, Peter, zich wel erg vaak ziek meldt. Inmiddels zijn er hierover al roddels ontstaan: steeds als Peter ziek is, vragen uw collega's zich hardop af wat hij nu weer zal hebben en maken hier ook grappen over. Peter weet hier niets vanaf en wanneer hij er is, werkt u graag met hem samen. Toch zou u ook graag willen weten waarom hij zo vaak 'ziek' is.

Dilemma 4 (English)

You have been working together with your colleagues for a while. Although work tends to generally be done rapidly and everyone is good their jobs in their own way, you notice that one particular group member, Peter, calls in sick very often. In the meantime, gossip has emerged about him: every time Peter is sick, your colleagues wonder out loud what it could be this time and also joke about it. Peter doesn't know about this and whenever he is present, you like working with him. Still, you would also like to know why he is 'ill' so often.

Dilemma 5 (Dutch)

U werkt al een tijd als PBA in [gevangenis X, red.]. Sinds kort werkt u vaker onder dezelfde leidinggevende. Hoewel u vindt dat deze leidinggevende zijn werk over het algemeen goed doet, valt het u na een tijdje op dat jullie soms andere ideeën hebben over hoe het werk gedaan moet worden. Het is namelijk al een aantal keren voorgevallen dat u de regels strikt wilde toepassen, om er later achter te komen dat de leidinggevende in kwestie achteraf toch de regels op een soepelere manier heeft toegepast. Op een dag legt u een gedetineerde die een keer extra wilde bellen duidelijk uit dat u dit niet zal toelaten omdat zijn belwaarde al op is. Wanneer u later terugkeert op de vleugel, ziet u dat deze gedetineerde toch aan het bellen is en hoort u dat de leidinggevende hier alsnog toestemming voor heeft gegeven. U ervaart dit als een ondermijning van uw gezag en zou hier graag eens met uw leidinggevende over praten.

Dilemma 5 (English)

You have been working in [prison X, ed.] as a prison officer for a while. For a short time now, you have been working under the supervision of the same manager more often. Although you think this manager is generally good at his job, you notice after a while that you have different ideas about how the job should be done sometimes. It has happened a few times that you wanted to apply the rules strictly, to find out later that this manager afterwards decided to apply the rules in a more flexible manner after all. One day, you clearly explain to a prisoner who wants an extra phone call that you will not allow it because he is already out of phone credits. When you return to the wing a little while later, you see that this prisoner is on the phone anyway and you are told that the manager has allowed him to make the phone call after all. You feel as if your authority has been undermined and would like to talk to your manager about this.