

Kandidatuppsats

Organisering och Ledning av Arbete och Välfärd-
Arbetsvetenskap- 180 hp



Om polisens känslomässiga ärr

En kvalitativ studie om det emotionella arbetets roll i
polisarbetet

Arbetsvetenskap 15 hp

Halmstad 2021-06-21

Sofia Johansson

Om polisens känslomässiga ärr

En kvalitativ studie om upplevelser om det emotionella arbetets roll i polisarbetet

Förord

Jag vill först och främst rikta ett ödmjukt stort TACK till de respondenter som har tagit sig tid för intervjuer. Utan dessa engagerade respondenter hade studien inte varit möjlig att genomföra. Det har varit otroligt intressant att få ta del av era upplevelser och erfarenheter, tack!

Vidare vill jag rikta ett stort tack till min handledare Klara Öberg för dina kloka reflektioner, engagemang och stöttning och som med sina kunskaper och kompetens väglett mig genom uppsatsen.

Jag vill också rikta ett tack till Högskolan i Halmstad för tre år av lärorika studier!

Sofia Johansson

Halmstad, 2021-05-27

Om polisens känslomässiga ärr

En kvalitativ studie om det emotionella arbetets roll i polisarbetet

Sammanfattning

Syftet med studien är att undersöka hur det emotionella arbetet upplevs, hanteras och inverkar på den psykosociala arbetsmiljön i polisarbetet under arbetstid hos två kategorier poliser i yttre tjänst. Den första kategorin är de som har mellan 0–5 års erfarenhet. Den andra kategorin har mer än fem års erfarenhet. Första frågeställningen undersöker hur respektive kategori poliser i yttre tjänst beskriver att de upplever och hanterat det emotionella arbetet i tjänsten. Den andra frågeställningen undersöker i vilken mån individuella egenskaper som surface acting, deep acting och rollspel är viktiga i ett riskfyllt yrke. Studien har utgått ifrån en kvalitativ forskningsstrategi med en abduktiv ansats. Urvalet är en blandning av subjektivt urval och snöbollsurval. Empirin inhämtades genom tio semistrukturerade telefonintervjuer.

Poliserna hanterar emotioner i arbetet enligt Hochschilds (1983/2012) begrepp surface acting och deep acting. Detta genom att gå in i rollen och anpassa sina känslor utifrån situationen. Kollegialt stöd och mental förberedelse visade sig vara ett vedertaget sätt att hantera känslorna, men även humor. Generellt upplevde poliserna att deras tid i yrket har betydelse för hur de hanterat det emotionella arbetet. Slutligen visar denna studie att upplevda och möjliga konsekvenser av arbetet kan vara obalans i den emotionella dissonansen och avtrubning.

Nyckelord: emotionellt arbete, svensk polis, poliser i yttre tjänst, surface acting, deep acting, yrkesroller, psykosocial arbetsmiljö, stress

Högskolan i Halmstad
Vårterminen 2021
Sofia Johansson

About police officers' emotional scars

A qualitative study about the emotional labor's role in the police work

Abstract

The purpose of the study is to investigate how the emotional work is experienced, handled and affects the psychosocial work environment in police work during working hours with two categories of police officers in field service. Those between 0-5 years and more than five years of experience. The first question investigates how each category of police officers in field service describe that they experience and handle the emotional work in the service. The second question investigates in what extent are individual characteristics such as surface acting, deep acting and role-playing are important in a risky profession. The study has been based on a qualitative research strategy with an abductive approach. The sample is a mixture of subjective selection and snowball selection. The empirical data was obtained through ten semi-structured telephone interviews.

The police handle emotions at work according to Hochschild's (1983/2012) concept of surface acting and deep acting. This by going into the role and adapting their feelings based on the situation. Collegial support and mental preparation proved to be an accepted way of dealing with emotions, but also humour. In general, the police felt that their time in the profession was important for how they handle the emotional work. Finally, this study shows that perceived and possible consequences of the work can be an imbalance in the emotional dissonance and blunting.

Keywords: emotional work, Swedish police, police officers in field service, surface acting, deep acting, professional roles, psychosocial work environment, stress

Halmstad University
Spring term 2021
Sofia Johansson

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1.2 Studiens relevans	2
1.1.3 Syfte och frågeställningar	2
1.1.4 Avgränsningar	3
1.2 Bakgrund	3
1.2.1 Beskrivning av polisyrket, dess uppdrag och dess organisering	3
1.2.2 Poliser i yttre tjänst	3
1.2.3 Arbetsmiljöarbete inom Polismyndigheten	4
2. Tidigare forskning och teoretiskt ramverk	5
2.1 Tidigare forskning	5
2.1.1 Dramaturgiska perspektivet	5
2.1.2 Emotionellt arbete	6
2.1.3 Surface acting, deep acting, emotionell dissonans och känsloregler	6
2.2 Tidigare forskning om känslohantering	7
2.3 Tidigare forskning om emotionellt arbete i relation till polisyrketskultur och psykosociala arbetsmiljö	8
2.3.1 Polisens yrkeskultur	8
2.3.2 Polisyrket och psykosocial arbetsmiljö	9
2.4 Begreppsdefinition och avgränsningar och sökprocess	10
2.5 Centrala begrepp	10
3. Metod och urval	12
3.1 Studiens ansats	12
3.1.1 Förförståelse	12
3.2 Urval	13
3.2.1 Subjektivt urval	13
3.2.2 Snöbollsurval	13
3.3 Datainsamling	13
3.3.1 Semistrukturerade intervjuer och telefonintervjuer	14
3.4 Analysmetod	14
3.4.1 Transkribering	14
3.4.2 Tematisk analys	15
3.5 Etiska överväganden	15
3.5.1 Forskningsetiska principer	16
3.6 Metoddiskussion	16
3.6.1 Kvalitativ metod och semistrukturerade telefonintervjuer	16

3.6.2 För-och nackdelar med de valda urvalen.....	17
3.6.3 Kvalitativa intervjuer och resultat	17
3.6.4 Vetenskapsteoretiskt perspektiv	18
3.6.5 Trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet	18
4. Resultat och analys	19
4.1 Presentation av respondenter	19
4.2 Hur respektive kategori poliser i yttre tjänst beskriver att de uppleveroch hanterar det emotionella arbetet i tjänsten.....	20
4.2.1 Känsломässig påverkan under arbetspass	20
4.2.2 Strategier för att hantera känslor – surface acting och deep acting	22
4.2.3 Att förbereda sig på det värsta.....	25
4.3 I vilken mån är individuella egenskaper som surface acting, deep actingoch rollspel viktiga i ett riskfyllt yrke	31
4.3.1 Känsломässig avtrubbning och emotionell dissonans (emotive dissonance).....	31
4.3.2 Känsloregrer - feeling rules	32
4.3.3 Teaterframträdande och polisrollen.....	34
4.4 Analysens slutsatser.....	36
4.4.1 Hur beskriver respektive kategori poliser i yttre tjänst att de upplever ochhanterar det emotionella arbetet i tjänsten?.....	36
4.4.2 I vilken mån är individuella egenskaper som surface acting, deep acting ochrollspel är viktiga i ett riskfyllt yrke?	38
5. Diskussion	39
5.1 Resultatdiskussion	39
5.2 Reflektioner om metod och resultat	40
5.3 Arbetsvetenskapligt bidrag	41
5.4 Förslag till förbättring och vidare forskning	42
5.5 Avslutande reflektion	42
Referenslista.....	43
Bilagor	45
Bakgrund	45

1. Inledning

Att få larm från ledningscentralen startar tankeprocesser och känslomässiga förberedelser hos poliser i yttre tjänst. De känslorna bygger både på tidigare erfarenheter men de handlar också om att förbereda sig mentalt på en situation där poliserna inte har hela bilden av vad som väntar dem. I samband med en uttryckning eller efteråt används känslorna som verktyg, de blir en del av bemötandet av de människor som en polis skall hantera. Denna uppsats handlar om emotioner som uppkommer hos poliser i yttre tjänst. Vidare handlar uppsatsen om hur poliserna upplever att de förväntas hantera och agerar i sin yrkesroll, samt hur de upplever och hanterar de emotioner som uppkommer i arbetet.

En naturlig del av många moderna serviceyrken är känslor som verktyg och kontrollen av dem. Sociologen Arlie Russell Hochschild utvecklade begreppet *emotional labour*, eller emotionellt arbete i sin bok *The managed heart-Commercialization of human feeling*. Hon studerade det emotionella arbetet hos flygvärdinnor då de som exempel måste le och få sina passagerare att känna sig nöjda och glada (Hochschild 1983/2012). Polisycket är i likhet med flygvärdinneyrket ett emotionellt arbete där de anställda i någon form behöver kontrollera eller framkalla egna emotioner gentemot andra människor vilket i sin tur även kan påverka människors känslor. Arbetet innebär ett vardagligt emotionellt arbete med såväl arbetskamrater, medborgare, gärningspersoner och brottsutsatta (Hochschild 2012:147). Poliser i yttre tjänst är de som i första hand möter allmänheten och är tillgängliga året om. Vanliga arbetsuppgifter som ingår i yttre tjänst är bland annat närvara vid större evenemang som demonstrationer, fotbollsmatcher, trafikkontroller, omhändertagning av personer och hantera våldsamma familjesituationer (Polisen 2021c). Poliser i yttre tjänstkonfronteras dagligen med någon form av mänskliga känslor som glädje, sorg, nyfikenhet, rädsla, oro och aggression. Till skillnad från oss alla andra som upplever dessa känslor, så kan inte en polis fly från exempelvis en aggression utan det ingår i deras profession och deras emotionella arbete. Polisen som ständigt visar en professionell sida är samtidigt individer under uniformen med känslor. Genom att konstant visa de ”rätta” känslorna i arbetet så är hanteringen av dem en central roll.

Hochschild (2012:187;35) menar att det emotionella arbetet kan vara bekymmersamt då det kan leda till utbrändhet eller en känsla av att bara se sig själv som en skådespelare. Individen kan antingen undantrycka sina egna känslor för att visa en annan (surface acting) eller att individen framkallar en känsla som stämmer överens med individens egna och den utstrålade genom bearbetning (deep acting). Med det så försöker individen att förändra andra människors upplevelser. Forskning som exempelvis Lee & Madera (2019) har kunnat visa att trycka undan känslor, alltså det Hochschild (2012) kallar för surface acting, framförallt har kunnat kopplas till stress och utbrändhet. Trots allt som poliser i yttre tjänst möter under en arbetsdag förutsätts det att Polisen hanterar sina egna känslor efter situationer de möter.

Denna studie bidrar med en ökad förståelse för hur Polisens emotionella känslor kan se ut under arbetet för tio poliser i yttre tjänst och hur de hanterar sina känslor under och i arbetet.

1.1.2 Studiens relevans

Det finns en förhållandevis stor mängd kvantitativ forskning i form av enkätstudier som pekar på en koppling till stress och utbrändhet vad gäller emotionellt arbete i sektorer som servicebranschen som till exempel Lee & Madera (2019) artikel om att undersöka hur emotionella arbetsstrategier kan inverka på engagemang genom stress. Det finns även relativt mycket kvantitativ forskning från andra delar av världen kring emotionellt arbete och poliser i yttre tjänst och kopplingen till stress exempelvis Brunetto, Teo, Farr-Wharton, Shacklock och Shriberg (2017) och Van Gelderen, Konijin, och Bakker (2017). Det har även gjorts liknande kvantitativa studier i Sverige, som Backteman-Erlanson, Padyab och Brulin (2013). Det finns dock relativt lite kvalitativ forskning kring detta ämne både från andra länder och i Sverige. Det har gjorts kvalitativa studier om emotionellt arbete i andra verksamhetsfält som exempelvis Boucher (2016) inom hälsovårdsorganisationer. En etnografisk studie gjord av Loyens och Maeschalck (2014) om poliser i Belgien närmar sig studieområdet poliser och deras upplevelser.

Det föreligger dock en kunskapslucka vad gäller kvalitativa intervjustudier gjorda i Sverige om emotionellt arbete hos poliser i yttre tjänst. Detta motiverar mitt val av studieområde då jag vill fylla i forskningsglappet kring emotionellt arbete hos poliser i yttre tjänst också, då den tidigare forskningen dessutom pekar på samband mellan emotionellt arbete och stress. Med en större förståelse för hur enskilda poliser i yttre tjänst upplever det emotionella arbetet på daglig basis kan det därmed tänkas gynna organisationers kunskapsnivå kring hur poliserna upplever att det emotionella arbetet påverkar dem, för att på så vis kunna vidta åtgärder, vilket ökar studiens relevans ytterligare.

1.1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka poliser i yttre tjänsts reflektioner kring emotionellt arbete i Polismyndigheten. Jag vill studera hur emotionellt arbete upplevs för poliser som upplever det dagligen och sedan jämföra detta med grundläggande teorier om emotionellt arbete, roller samt tidigare forskning. Kunskapsluckan som identifieras har är en särskild koppling till Polisen i yttre tjänst och därav studiens huvudfokus.

Syftet med studien är att med utgångspunkt i Hochschilds (2012) definition av emotionellt arbete undersöka uttryck och erfarenheter av det emotionella arbetet hos poliser i yttre tjänst. Studien fokuserar på två kategorier poliser i yttre tjänst de med 0–5 års erfarenhet samt de med erfarenhet fem år och mer, fokus ligger på hur poliserna i respektive kategori upplever och hanteraremotionellt arbete under arbetstid i Polismyndigheten i Sverige. Detta för att öka förståelsen kring hur emotionellt arbete kan inverka på den psykosociala arbetsmiljön för poliser i yttre tjänst. Den övergripande frågan som uppsatsen fokuserar handlar om huruvida emotionelltarbete, det vill säga att både ha känslor men också hantera dem och bland låtsas ha dem, är en viktig del av polisyrket. Uppsatsen undersöker detta utifrån hur poliser i yttre tjänst beskriver detta. Studiens frågeställningar är:

- Hur beskriver respektive kategori poliser i yttre tjänst att de upplever och hanterar det emotionella arbetet i tjänsten?
- I vilken mån är individuella egenskaper som surface acting, deep acting och rollspel viktiga i ett riskfyllt yrke?

1.1.4 Avgränsningar

Avgränsningar har gjorts kring poliser som arbetar i yttre tjänst då det är de poliser som i första hand möter allmänheten och med det också det emotionella arbetet. Där förväntas de kontrollera sina känslor i den givna situationen. Vidare avgränsningar har gjorts kring tidsspannet av vad gäller de två kategorierna poliser i yttre tjänst. De två kategorierna av poliser med mellan 0–5 och mer än fem års erfarenhet. Jag valde dessa avgränsningar därför att jag ville undersöka om det föreligger någon skillnad vad gäller tid i yttre tjänst och erfarenhet av hantering av emotioner som uppkommer eller om det mer föreligger individuella skillnader. Geografiskt är studien avgränsad till poliser från Polismyndigheten i södra Sverige. Vidare har jag valt att avgränsa studien till poliser i yttre tjänsts emotionshantering under arbetstid och alltså inte hur detta påverkar privatlivet etcetera. Jag har heller inte anlagt ett könsperspektiv i studien, alltså att jämföra kvinnors och mäns upplevelser. Jag har dock försökt att få en mångfald bland respondenterna i respektive kategori. Jag använder i denna studie orden, *emotioner* och *känslor* synonymt.

1.2 Bakgrund

För att skapa en förståelse för forskningsområdet redogörs här övergripande för polisyrket, poliser i yttre tjänst och psykosocialt arbetsmiljöarbete i Polismyndigheten.

1.2.1 Beskrivning av polisyrket, dess uppdrag och dess organisering

Polisen fyller en viktig funktion i samhället, Polismyndigheten ska tillsammans med övriga myndigheter inom och utom rättsväsendet bidra till målet – ”att minska brottsligheten och öka människors trygghet”. För att uppnå detta mål krävs att Polisen arbetar nära medborgarna och tillsammans leder de effektivt och engagerat arbete (Polisen 2021d). I 1 § av Polislagen (SFS 1984:387) beskrivs Polisens funktion, som är att främja rättvisa och trygghet. För att upprätthålla det ska Polisens arbete syfta till att upprätthålla allmän ordning och säkerhet samt att de i övrigt ska tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp. Enligt 2 § av Polislagen (SFS 1984:387) är Polisens uppgifter att upprätthålla lagen, förebygga, förhindra och upptäcka brottslig verksamhet och andra störningar, samt ingripa när störning har inträffat. Polisens uppgifter är även att utreda och beivra brott som hör under allmänt åtal, ge allmänheten skydd samt ge upplysningar och hjälp (Polislagen SFS 1984:387). Polismyndigheten består av sju polisregioner som har helhetsansvar (Polisen 2021d). För att arbeta som polis krävs genomförd och godkänd utbildning som omfattar fem terminers heltidsstudier. I utbildningen ingår sex månaders aspirantutbildning i en polisregion. Polisstudenten får under den sista terminen på utbildningen (termin fem) utföra sex månaders avlönad aspirantutbildning, där polisstudenten gesträngs i problemorienterat polisarbete samt möjlighet till att prova på bredden i polisyrket, under handledning (Polisen 2021b).

1.2.2 Poliser i yttre tjänst

Arbetet som polis skiljer sig åt beroende på vilken typ av tjänst Polisen har samt var i Sverige Polisen är stationerad. Vanligt är att arbeta i yttre tjänst och med utredningsåtgärder, som att ta upp anmälningar, hålla förhör eller ta föremål i beslag. Noggrann dokumentation av händelser gör att poliser i yttre tjänst även tillbringar tid inomhus framför datorn. De flesta poliser arbetar hela sin karriär i yttre tjänst eller med att utreda brott. Det finns även andra tjänster och funktioner inom Polisen, ungefär 80 olika funktioner, där några exempel är spanare, ingripandepolis, områdespolis, insatspolis och hundförare (Polisen 2021c).

1.2.3 Arbetsmiljöarbete inom Polismyndigheten

Polismyndigheten följer, likt andra myndigheter och organisationer, Arbetsmiljöverkets upprättade föreskrifter³ om vägledning för organisatorisk och social arbetsmiljö. Vad gäller Polismyndighetens arbetsmiljöarbete så görs det återkommande granskningar, den senaste var Internrevisionens (2019) granskning av Polisens arbetsmiljöarbete⁴. Hot och våld är någonting som förekommer i vissa yrkesgrupper och som enligt Arbetsmiljöverket (2021a) ses som ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Yrkesgrupper som har mycket direktkontakt med människor kan vara i en utsatt situation, då de kan möta människor som kan vara oförutsägbara och på så sätt utgöra en risk för hot och våld. Aggressiva handlingar eller hot kan exempelvis även komma från anhöriga. Denna typ av våld är ofta riktad till personal vid myndighetsutövning, där yrkesroller som är särskilt utsatta är bland annat rättsväsendet (Arbetsmiljöverket 2021a).

I Polisens arbete är riskfyllda inslag oundvikliga. Polisförbundet⁵ arbetar för att polisens arbetsmiljö i samverkan med Polismyndigheten, där deras mål är att skapa de bästa förutsättningarna för ett hållbart yrkesliv som polis. Polisförbundet upprättar rapporter för att belysa att hot och våld mot Polisen, då poliser ska kunna utföra sitt arbete utan risk för ohälsa eller olycksfall då yrket kan vara påfrestande såväl fysiskt som psykiskt (Polisförbundet 2021a). En av de senaste rapporterna⁶ belyser att hot och våld mot Polisen ökar samt att den ökade komplexiteten hos Polisen ställer högre krav hos både individen och organisationen samt att det behövs fler poliser. Polisförbundet genomförde även en enkätundersökning 2019 via Novus om polisens angivna utsatthet för hot och våld ökat. I rapporten⁷ framkom det att polisens angivna utsatthet för hot och våld har ökat sedan 2017. I den ingripande verksamheten hade det ökat från 68 procent till 72 procent, det var även där utsattheten för verbala hot, (vilket var vanligast förekommande) följt av våldsamt motstånd, sparkar, slag och spott, hade ökat mest och var i denna grupp högst där drygt åtta av tio (84 procent) uppgav att de hade utsatts. Detta medför att om en yrkesgrupp med ett så stort och viktigt ansvar, utsätts för våld, hot, trakasserier och otillbörlig påverkan kan det påverka Polisens möjlighet att upprätthålla lag och ordning som möjligheterna att värna människors demokratiska rättigheter. Polisens utsatthet på arbetet är därför mer än en intern arbetsmiljöfråga, det blir en samhällsfråga.

Detta föranleder min definition av vad som kan öka risken för hot och våld i arbetet samt aspekter som kan utgöra en risk för hotfulla och våldsamma situationer. Då hot och våld kan vara väldigt vanligt förekommande delar i polisernas arbetsmiljö, visar ovanstående beskrivning på att aspekterna är relevanta för att också förstå det emotionella arbetet och hur poliserna upplever det emotionella mötet med människor. På Polisens egen hemsida finns det mycket information om det allra mesta som berör Polisens arbete. Vad som inte finns är information om Polisens möjlighet att bearbeta problem som skulle kunna uppkomma i polisarbetet. Jag saknar information kring bearbetning av påfrestande emotioner som eventuellt kan uppkomma till följd av arbetet i yttre tjänst, då mötet med människor är en så stor del av polisernas arbete, så vill jag framhålla avsaknaden av information kring ämnet på hemsidan. Det är främst polisförbundets hemsida som framhåller arbetsmiljö och arbetsmiljöarbete, som är av relevans.

³ Arbetsmiljöverket (2015:4) *Den organisatoriska och sociala arbetsmiljön-viktiga pusselbitar i en god arbetsmiljö*. (Vägledning till arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö).

⁴ Internrevisionen (2019). *Granskning av Polisens arbetsmiljöarbete* (Internrevisionen rapport 2019).

⁵ Polisförbundet är ett fackligt yrkesförbund för poliser där 92 procent av alla aktiva poliser är medlem. Polisförbundets arbete består i att förbättra polisens vardag och ett bättre arbetspass, där bättre lön, ökad trygghet, bättre arbetsvillkor, bättre arbetsmiljö samt mer inflytande för poliser i vardagen är vad de arbetat för (Polisförbundet 2021a).

⁶ Polisförbundet (2021) *Polisförbundets arbetsmiljöpolitiska program-skydd för dem som skyddar* (2020:5).

⁷ Polisförbundet (2019) *När de som ska skydda attackeras-en rapport om hot och våld mot poliser* (Polisförbundet rapport 2019).

2. Tidigare forskning och teoretiskt ramverk

Jag har i följande kapitel valt att integrera tidigare forskning och teori då mycket av forskningen inom området utgår från samma teoretiska modeller, då såväl teorin som den tidigare forskningen skapats med utgångspunkt från teorin om emotionellt arbete. Följande delar utgör även ett ramverk för hur emotionellt arbete definieras och behandlas i studien. Vidare redogörs för centrala teorier gällande *emotionellt arbete*, *det dramaturgiska perspektivet om roller*, *polis-kultur* och *psykosocial arbetsmiljö*. I samtliga delar beskrivs varför den valda teorin är relevant för specifikt denna studie.

2.1 Tidigare forskning

2.1.1 Dramaturgiska perspektivet

I sociologen Erving Goffmans originalbok *The presentation of self in everyday life från 1959* anlägger han ett dramaturgiskt perspektiv på den sociala interaktionsordningen. Alla människor spelar teater och liksom skådespelaren på scenen vill vi alla göra intryck på publiken. Vi umgås med andra människor i vårt vardagliga liv, och av det följer en rad olika situationer, på arbetet, i hemmet, i affären och så vidare. Alla dessa situationer måste definieras för att vi ska veta hur vi ska agera mot andra. Goffman (2011) diskuterar bland annat hur människor ska göra för att upprätthålla den expressiva rollen, då det inte alltid är lätt för publiken att uppfatta aktörens framträdande. Ibland kan publiken missförstå innebörden (Goffman 2011:51). Så fort det förekommer publik, kan inte individen inte utsätta sig för sina impulser, och publiken kan i många fall också tvivla på aktörens försök att förmedla vissa intryck då det kan uppfattas som falska. Den bristande överensstämmelsen mellan de intryck som framkallar de riktiga intrycken, det är i det som kan avslöjas de människor som sätter upp *fasader* och vilseleder publiken (Goffman 2011:55–58).

Framträdande är den aktivitet som individen utför inför en speciell grupp av observatörer och som i sin tur har en viss påverkan på observatören. Den process där individen framträder expressivt framför en publik benämner han som "fasad", där en "fasad" är en expressiv utrustning som avsiktligt eller omedvetet används av individen under framträdandet. Denna fasad kan vara platsbunden samt att det krävs en inramning för att fasaden ska äga rum, alltså måste individen som spelar upp en viss fasad alltid förhålla sig till den bestämda platsen. Detta framträdande utgör en påverkande faktor som upplyser individen framför allt om den agerande individens sociala status, vilket kan vara exempelvis ett arbete (Goffman 2011:28–30). Problemet med att utföra sådana dramatiseringar av ens arbete där det krävs att individen sätter upp olika fasader och utför olika känslomässiga framträdanden är att individen då måste avleda en avsevärd mängd energi för att slutföra dramatiseringen (Goffman 2011:28–36–37).

Jag använder Goffmans (2011) begrepp om det dramaturgiska perspektivet som ett verktyg för att belysa och förstå polisernas emotionella arbete som rollspel enligt Goffmans definition. Min andra frågeställning berör frågor angående rollensom polis. Strategierna om framförallt *fasader* kommer att analyseras som ett möjligt sätt för poliserna att hantera den roll som ingår i yrket och de framträdanden som poliserna gör i sin yrkesroll vilket ligger som teoretisk grund i uppsatsen. Goffmans (2011) dramaturgiska perspektiv på den sociala interaktionsordningen var något som den amerikanska sociologen Arlie Russell Hochschild intresserade sig för i sitt emotionella arbete där hon kopplade Goffmans tidigare forskning om individens framträdande fasad, till hennes myntade begrepp *surface acting*.

2.1.2 Emotionellt arbete

I boken *The Managed Heart- Commercialization of human feeling* från 1983 definierar Hochschild (1983/2012) för första gången sitt begrepp emotionellt arbete. Boken är en djupdykande etnografi över bland annat flygvärdinnor och deras vardag på arbetet. Begreppet myntades för att beskriva vad de anställda i de professionerna upplevde som mest krävande i deras arbeten, om hur de hanterar upplevelser känslomässigt och emotionellt. Hon undersökte även andra yrkesgrupper. Hochschild beskriver att det emotionella lönearbetet däremot handlar om att det emotionella arbetet har kommersialiserats och att organisationer kräver att de anställda ska kontrollera sina känslor på ett nytt sätt och påverka andras känslor. Ett exempel på att det under 1950-talet började ställas högre krav på att de anställda skulle utföra ett emotionellt arbete var flygvärdinnor. Flygvärdinnorna skulle göra det genom att förtrycka ilska mot kunder, alltid le och vara charmiga samt behandla flygkabinen som sitt vardagsrum med sina privata gäster (Hochschild 2012:112).

Hochschild poängterar att människor inte visar upp de egentliga känslorna vi upplever på arbetet, då hon menar att de människor som har ett emotionellt arbete ofta upplever en konflikt mellan de känslor som organisationen förväntar sig att de ska visa upp i arbetet och de känslor som individen faktiskt upplever. Utifrån samhällets förväntningar är det således organisationen som styr hur det emotionella arbetet utövas då de ställer krav på hur deras anställda ska agera utefter dessa förväntningar. Det emotionella arbetet innebär styrning av känslor som således relaterar till medarbetarens sätt att visa eller dämpa känslor för att skapa rätt sinnesstämning hos kunden (Hochschild 2012:9–16;147). De emotionella arbetarna har tre gemensamma drag även om professionerna varierar. *Det första* är att det kräver interaktioner ansikte-mot ansikte eller röst-mot röst. *Det andra* är att arbetet kräver att arbetaren framkallar ett känslomässigt tillstånd hos kunden. *Det tredje* innefattar att arbetsgivaren kontrollerar de anställdas sätt att kontrollera sina känslor genom övervakning eller träning (Hochschild 2012:147).

Känsloregler (feeling rules) är det som styr människors förhållningssätt och agerande i interaktioner med andra människor. Det är dessa känsloregler som följaktligen blir de kulturella normerna som bestämmer vilka känslor som är accepterade i olika situationer. Det är sedan dessa som styr hur, när och var vi ska känna och detta sker i en sorts förhandling med oss själva och som kan uttryckas genom att antingen ha en verbal eller ickeverbal konversation med sig själv (Hochschild 2012:56–60). När människor integrerar med varandra är det dessa känsloregler som är grunden för det sociala utbytet av känslor som sker. Det sociala utbytet formas av skyldigheter i form av respekt och hänsyn i interaktionen med en annan människa. Det finns två typer av socialt utbyte, *det första* är rakt socialt utbyte som innebär att en person observerar och följer en känsloregel. *Det andra* är improviserat socialt utbyte vilket innebär att en person leker med känsloregeln genom exempelvis humor (Hochschild 2012:76–80).

2.1.3 Surface acting, deep acting, emotionell dissonans och känsloregler

Hochschild (2012) menar att människor kan hantera sina känslor på två olika sätt vilka är surface acting och deep acting. *Surface acting* innebär att individen undertrycker sina egna känslor och agerar som om de har andra känslor. Det som personen sedan uttrycker är bara en exteriör av förväntade emotioner. Denna brist på överensstämmelse kallar Hochschild för *emotionell dissonans*. *Deep acting* innebär däremot att personen faktiskt upplever en känsla som uttrycks vilket gör den äkta. Deep acting är en mer ansträngande process genom vilken vi förändrar våra inre känslor för att anpassa sig till organisatoriska förväntningar, vilket ger mer äkta och naturliga emotionella skärmar. Ett exempel på deep acting är att flygvärdinnan föreställer sig en missnöjd och arg passagerare som flygrädd eller som ett barn, då blir det synd

om dem och flygvärdinnan agerar mer empatiskt. Hochschild framhåller att dessa två sätt att hantera emotioner på inte är spontana reaktioner utan de kräver ansträngning, därför kallar hon det för emotionellt arbete (Hochschild 2012:37–45, 89–90, 186–188). Deep acting kan ske antingen genom att aktivt skapa känslan, vilket jag väljer att benämna som *active deep acting*, eller genom en mer omedveten process där känslan uppkommer mer naturligt, detta benämner jag som *passive deep acting* (Hochschild 2012:42). Hon tar upp flera exempel på situationer där människor i sin yrkesroll och i det privata livet agerar likt skådespelare i en teateruppvisning (Hochschild, 2012:39). Goffman diskuterar också denna strategi utifrån ett dramaturgiskt perspektiv, där han drar paralleller från surface acting-strategin till teatervärlden (Goffman, 2011:28).

Hochschild använder begreppet *transmutation* för att beskriva hur organisationen kan använda individers känslor som ett redskap för att främja verksamheten. Då det emotionella arbetet kräver en viss typ av beteende måste individen ändra sina känslor för att bli kvitt den rådande stressen och då har en transmutation skett. *Emotionell dissonans* kan medföra påfrestningar hos individen då det finns ett gap mellan emotionerna och agerandet. För att individen ska kunna minska påfrestningen är det nödvändigt att det skapas harmoni i känslolivet, det kan ske genom att antingen förändra känslorna eller beteendet. En längre tid av obalans av emotionell dissonans kan det leda till påfrestningar och slitningar. För att försöka få en balans i påfrestningen försöker individen minska påfrestningarna genom att finna en balans mellan deep och surface acting så att det ena inte tar över hela det emotionella spektrumet (Hochschild 2012:89–91).

Många av de psykosociala konsekvenser av emotionellt arbete är inte alltid kända bland verksamheten som förväntar sig känslohantering på arbetsplatsen. Hon ställer en övergripande fråga: vad händer när surface-och deep acting blir en del av arbetet, en del av vad personer säljer till sina arbetsgivare mot en lön? *Feeling rules* (känsloregler) är en del av det privata emotionssystemet som innebär hur människor försöker att känna känslor i en given situation utifrån sociala normer. Genom dessa känsloregler avgörs vilka emotioner som avses lämpliga att känna och uttrycka i varje situation, i varje roll. När rollerna ändras så gör även reglerna för hur en person bör känna och tolka händelserna (Hochschild 2012:54;56–57). Det emotionella arbetet kan i sig föra med sig konsekvenser som enligt Hochschild bli att balansen mellan arbetsrollen och den privata rollen skadas vilket leder till att de två rollerna, arbetsrollen och den privata rollen, blir till en eller att den ena rollen förstärks på bekostnad av den andra. Det emotionella arbetet kan enligt henne leda till utbrändhet, känslökyla eller skuld-känslor. Det kan motverkas genom att addera mer kontroll över arbetssituationen, då blir risken mindre för dessa konsekvenser enligt Hochschild (2012:187).

Denna studie använder Hochschilds (2012) begrepp *emotionellt arbete* som ett verktyg för att belysa och förstå polisernas arbete utifrån strategier som: *surface acting* och *deep acting*., *emotionell dissonans* och *känsloregler*, enligt Hochschilds definition. Strategierna surface acting och deepacting, emotionell dissonans och känsloregler kommer att analyseras som ett möjligt sätt för poliserna att hantera känslorna som uppstår i arbetet och ligger som teoretisk grund i uppsatsen.

2.2 Tidigare forskning om känslohantering

Det finns studier som visar hur surface acting påverkar människors känslohantering. Bouchers (2016) belyser detta exempelvis sin studie om hur surface acting används av mellanchefer i sjukvårdsorganisationer i Australien för att hantera de emotionella displayerna. Den teoretiska konstruktionen som användes för att strukturera studien var surface acting. Data genererades genom kvalitativa ostrukturerade intervjuer där urvalet skedde genom forskarens nätverk samt

snöbollsurval. Data analyserades med hjälp av grundad teori och tematisk analys. Resultatet visade att till skillnad från manliga chefer tog de kvinnliga cheferna på sig rollen om att hantera de emotionella displayerna hos andra, det visade att det fortfarande förelåg könsstereotyper i hälsosystemet. Den långsiktiga effekten av det är ofta skadligt när det gäller kvinnliga mellancheferers välbefinnande. Hon påpekar att det är den första studien som undersöker hur surface acting används av yngre personal för att dämpa chefernas beteende. Hon visar bland annat på att de kvinnliga cheferna upplever surface acting annorlunda från männen där kvinnorna i högre grad ”fejkade” emotionerna, då de uttryckte frustration och irritation över de anställdas utsagor, dock fortsatte de stå ut med det och svarade tålmodigt.

Vidare så undersöker professorerna Lee och Maderas (2019) studie om hur emotionella hur emotionella arbetsstrategierna surface acting och deep acting påverkade engagemang genom stress, via två olika känslomässiga displayer (undertrycka negativa känslor och uttrycka positiva känslor) i kollegor-till-kollega förhållanden. Data i studien genererades genom en kvantitativ surveyundersökning i två delar. Resultatet visade att surface acting var relaterat till undertryckande av negativa känslor, vilket kunde kopplas till högre stressnivåer. Deep acting var relaterat till att uttrycka sina upplevda känslor och minskade nivån av stress. Stress var negativt relaterat till engagemang vilket antyder att emotionellt arbete påverkar engagemang genom antingen surface-eller deep acting och deras relation till de känslomässiga displayerna och till kollega-till kollega förhållanden ett förhållande som sällan finns med kunder. Lee och Maderas (2019) slutsats är att organisationen bör utbilda de anställda i hur de ska hantera sina känslor för att ha en positiv inverkan på engagemang.

2.3 Tidigare forskning om emotionellt arbete i relation till polisyrkets kultur och psykosociala arbetsmiljö

2.3.1 Polisens yrkeskultur

Rolf Granér är lektor i polisvetenskap och undersöker i sin avhandling *Patrullerande polisens yrkeskultur* (2004) patrullerande polisens yrkeskultur (kollektivt förankrade mönster av innebörder, värderingar och förhållningssätt), där han föreslår att denna kan beskrivas utifrån ett förklaringschema bestående av både motstridiga perspektiv och förhållningssätt. Framställningen av avhandlingen bygger på fältstudier och kvalitativa intervjuer. Primärt har forskningen genomförts i en etnografisk tradition, med observationer i kombination med kvalitativa intervjuundersökningar som dominerande metod (Granér, 2004:17). Studien har begränsat sig till poliser i yttre tjänst eller som Granér kallar dem patrullerande poliser (Granér, 2004:26).

I Granérs forskning diskuterar han bland annat tuffa och mjuka *förhållningssätt* i polisens arbete. Han identifierar flera beteendemönster och vanliga egenskaper inom båda dessa förhållningssätt. Det gäller såväl hur polisen använder sina maktresurser och hur polisen hanterar emotionella svårigheter i arbetet (Granér, 2004:186). Enligt honom är en väsentlig del av förhållningssätten för poliser empatiförmågan, där empati förutsätts användas i nästan alla interaktioner i polisens arbete, det kräver att poliserna måste använda sin empatiska förmåga men det kan vara både vara till för och nackdel (Granér, 2004:197). Granér använder också andra begrepp i sin avhandling, som dramaturgiska begrepp, där han bland annat skriver om poliser som rollspelare. Utifrån intervjuer med poliser i sin studie fick han fram att polisen ibland spelar teater likt skådespelare för att uppnå bestämda polisiära mål. Granér menar att det i det praktiska polisarbetet ingår att göra tydliga distinktioner mellan bilden som polisen förmedlar utåt och hur det fungerar bakom scenen. Granér observerade poliser på

polishögskolan, det fanns där tydliga skillnader mellan hur poliser uttryckte sig när det fanns utomstående med och hur de uttrycker sig internt. Han observerade hur språket blev grövre i både bilen och i personalrummet. Granérs informanter hävdade återkommande att attityder och förhållningssätt förändrats från 80-talet i framför allt storstäder. Idag påstår informanterna att macho-ideal, social isolering och fysiska makt- och bestraffningsmetoder har försvunnit eller fått mindre betydelse (Granér, 2004:104;145–147).

Jag använder Granérs (2004) avhandling om polisens yrkeskultur. Framförallt delarna om polisens *förhållningsätt, roller, macho-ideal* och *humor* och kulturen kring det kommer i denna uppsats att användas som ett verktyg för att belysa och definiera poliskulturen. Strategierna om humor som ett verktyg mot emotionella delar i arbetet kommer att analyseras som ett möjligt sätt för poliserna att hantera de emotionella delarna som ingår i arbetet för poliser i yttre tjänst, vilket ligger som teoretisk grund i uppsatsen.

En kvalitativ etnografisk studie gjord i Belgien utifrån juridiska och samhällsvetenskapliga perspektiv av Loyens och Maesschalck (2014) syftar till att förstå poliskulturen utifrån ett konceptuellt ramverk baserat på grid-group cultural theory (GGCT) som möjliggör jämförande forskning mellan olika yrkesgrupper samt vidgar linsen för polisens hur kulturmodell beskrivs. Då den traditionella poliskulturmodellen antyder att aspekter som exempelvis en ”vi-mot-dem” mentalitet är typiska för Polisens kultur. I en denna etnografiska studie hos den belgiska polisen samt arbetsinspektionen, genererades data i form av observation, intervju och informella konversationer. Resultatet av studien visar att det finns likheter i det sätt som belgiska poliser och arbetsinspektörer interagerar med allmänheten. Forskarna vill framhålla att deras artikel kan verka som ett analytiskt ramverk för att studera aspekter av polisens yrkeskultur och jämföra det med yrkeskulturen i andra yrkesgrupper. Studien belyser den kulturella aspekten kopplat till poliser.

2.3.2 Polisyirket och psykosocial arbetsmiljö

Backteman-Erlanson, Padyab & Brulin (2013) fokuserar på att undersöka förekomsten av utbrändhet och förhållandet till psykosocial arbetsmiljö, fysisk belastning och stress of conscience bland kvinnlig och manlig polispersonal i Sverige. Metoden för att generera data i studien var kvantitativ med frågeformulär. Resultaten visar att överlag stödjer studien hypotesen om att den psykosociala arbetsmiljön och den fysiska belastning som krävs av patrullerande poliser skulle öka risken för utbrändhet. Detta gäller både kvinnliga och manliga poliser dock kunde skillnader i viss mån bekräftas. I Sverige utmärker sig patrullerande poliser från andra länder samt från den resterade befolkningen i avseendet att de lättare utvecklar olika typer av utmattningssyndrom, där socialt stöd har visat sig motverka utmattningssyndrom och främja en god psykosocial arbetsmiljö. Författarna belyser att det samtidigt är av vikt för organisationen att ha kunskap om polisens mentala hälsa och en medvetenhet om det sociala stödets effekter.

Vidare belyser Brunetto, Teo, Farr-Wharton, Shacklock och Shribergs (2017) med sin kvantitativa surveyundersökning huruvida ledningen stödjer poliser tillräckligt eller om polisen måste förlita sig på sina individuella attribut, särskilt psykologiskt kapital (PsyCap) för att hantera ”red tape” (rules regulation) och stress. I resultatet identifierades två spår, där spår 1 är att stöd från ledningen för red tape var av vikt till effektivt engagemang och interaktioner. Spår 2, överordnades relation till PsyCap och till stress mot affektivt engagemang, samt att byråkratin ökade polisens stressorer och omsättningsintentioner. Liknande studier har även gjorts kring emotionellt arbete som sker på daglig basis. I Van Gelderen, Konijin och Bakker (2017) dagboksstudie bland nederländska poliser. Studien syftar till att få en inblick och förståelse för den roll som daglig belastning av emotionellt arbete och prestationer som sker på en daglig

basis, genom att använda teorierna emotionellt arbete och bevarande av resurser (COR=conservation of resources). Poliserna fick under tre dagar fylla i ett dagboksfrågeformulär där ansträngningen togs med i början av deras arbetspass samt i slutet av arbetspasset. Dagboksformuläret var graderat som en skala, med en kvantitativ metod. Resultatet visar att surface acting var särskilt relaterad till emotionell dissonans när ansträngningen redan vid arbetspassets början var hög. Daglig belastning i början av arbetspasset visade koppling till till surface acting men var inte relaterad till deep acting. Dessa artiklar beskriver emotionellt arbete för poliser, samt den påverkan det kan medföra för poliserna, de gör det dock med olika teoretiska perspektiv och utgångspunkter. Det gemensamma är att de berör polisens psykosociala arbetsmiljö.

2.4 Begreppsdefinition och avgränsningar och sökprocess

Jag undersöker endast de emotioner som är direkt kopplade till det emotionella arbetet och hanteringen av dessa, vilket gör att jag utgår från Hochschilds (2012) avgränsning om att emotionellt arbete inte utförs av alla. Jag begränsar mig därmed i studien till denna strama definition av emotionellt arbete. En fördel med det är att jag har fokus på en mindre del och därför få en djupare förståelse och ett tydligare fokus i studien. Jag har i studien använt mig av olika databaser i mitt sökande, detta eftersom emotionellt arbete studeras utifrån olika professioner. Databaserna var ABI/INFORM Global och Sociological Abstracts, av sökningarna fann jag sex artiklar som jag bedömde är av relevans för studien. Sökorden som användes var: emotional labor, police officers, Swedish police, surface acting, deep acting, service performance, service job, job burnout, burnout, qualitative research, ethnography och police culture. Artiklarnas relevans bedömdes utifrån dess innehåll och utifrån de slutsatser de metoder som författarna använder, fyra av artiklarna använder kvantitativ metod och två av artiklarna använder kvalitativ metod. Vad gäller rapporterna söktes de upp de via Polisförbundets hemsida och Google Scholar med likande sökord. Även avhandlingen sökte jag genom Google Scholar, Högskolan i Halmstads databas.

2.5 Centrala begrepp

I följande del redovisas relevanta begrepp som tas upp genomgående i studien med särskild hänsyn till emotioner.

Emotionellt arbete: Enligt Hochschilds (2012:7) definition innebär emotionellt arbete att framkalla eller undertrycka känslor för att kontrollera den yttre uppsynen och producera ett visst sinnestillstånd hos andra.

Surface acting: Enligt Hochschilds (2012:33) definition av surface acting så är det när vi döljer en känsla, att låtsas känna en känsla vi inte gör. Vi bedrar andra om vad vi egentligen känner, men vi bedrar inte oss själva.

Deep acting: Enligt Hochschilds (2012:33) definition av deep acting är en mer ansträngande process genom vilken vi förändrar våra inre känslor för att anpassa sig till organisatoriska förväntningar, vilket ger mer äkta och naturliga emotionella skärmar (eng: emotional displays)

Emotive dissonance (Emotionell dissonans): Enligt Hochschilds (2012:90) förklarar det som skillnaden mellan personens genuina känslor och dess uppvisade känslor.

Feeling rules (Känsloregler): Är enligt Hochschild (2012:54;56–57) en del av det privata emotionssystemet som innebär hur människor försöker att känna känslor i en given situation

utifrån sociala normer. Genom dessa *feeling rules* avgörs vilka emotioner som avses lämpliga att känna och uttrycka i varje situation.

3. Metod och urval

I detta kapitel redogörs studiens metodval för att läsaren ska kunna skapa en egen uppfattning om hur forskningsprocessen bedrivits. Jag redogör för studiens ansats och betydelsen av min förförståelse. Vidare beskrivs datainsamlingen, urval, analysmetod och etiska överväganden. Avslutningsvis diskuteras vald metod.

3.1 Studiens ansats

Denna studie utgick ifrån en kvalitativ forskningsstrategi med en *abduktiv* infallsvinkel. En abduktiv infallsvinkel innebär att forskarens tolkning av ett enskilt fall styrks i takt med ytterligare tolkningar av andra fall. Forskaren sätter samman olika tolkningar till ett sammanhängande mönster som sedan knyter an till teoretiska utgångspunkter allt för att sedan återgå till empirin (Alvesson & Skoldberg, 2017:12–14). Jag har i enighet med en abduktiv ansats pendlat mellan insamling av empiri och teoretisk tillämpning för att kunna besvara studiens syfte. Visserligen var min studie inte så pass omfattande att den abduktiva ansatsen var tillämplig fullt ut då jag undersökte ett relativt litet antal fall. Vid kvalitativa studier undersöks respondenternas ord och uppfattning för att sedan knyta an den analyserade empiri till en redan befintlig teori alternativt generera en ny teori (Bryman 2016:478–479). Abduktion har speglat mitt sätt att nå empiriska data i form av att jag från början hade en teori (emotionellt arbete) och förförståelse till varför poliser i yttre tjänst skulle påverkas emotionellt av arbetet baserad på tidigare forskning. När teorin sedan vävdes samman med det empiriska materialet kunde jag nå en bredare förståelse för samspelet mellan mina intervjuer och tidigare forskning. Min studie utgick från 10 polisers upplevelser och hantering av emotionellt arbete. Hermeneutisk tolkning går ut på att skapa en djupare tolkning, att forskaren förstår vad som menas på djupet inte bara söka efter intellekt begriplig kunskap (Alvesson & Skoldberg, 2017:142–143).

Eftersom respondenternas erfarenheter och upplevelser är avgörande för studien var kvalitativ metod där datainsamling genomfördes med hjälp av intervjuer och hermeneutisk tolkning bäst lämpat för min studie. Jag har sökt efter gemensamma nämnare och tolkningsmönster i respondenternas svar för att kunna skapa mig en djupare förståelse och ett försök att besvara studiens frågeställningar, därav har jag inspirerats från den hermeneutiska tolkningsprocessen.

3.1.1 Förförståelse

För att tolkningar ska kunna ske på ett välgrundat vis blir forskarens förmåga att återkommande reflektera över de val som gjorts, varför de gjorts och växla mellan ett del-och helhetsperspektiv till sin forskning (Denscombe 2018:420–421). Att reflektera över min förförståelse var därmed väsentligt för att inte studien skulle styras i en specifik riktning och att jag inte skulle tolka delar som berör emotionellt arbete åt ett visst håll. Mitt val av semistrukturerad intervju är således ett försök att förhålla sig öppen och flexibel inför respondenternas svar. Min förförståelse för emotionellt arbete, roller, psykosocial arbetsmiljö samt stress är präglad av tidigare kurser under studietiden. Vad gäller förförståelse för polisverksamheten, så som arbetstider, hur den organisatoriskt fungerar med mera, är över lag är präglad av samtal med en bekant som arbetat som polis i många år. Studiens syfte kan därför vara formad av min förförståelse både kring emotionellt arbete och polisverksamheten då jag möjligen kan ha sökt efter koppling mellan emotionellt arbete hos poliser i yttre tjänst och stress och tråkiga händelser, likaså vad gäller emotionellt arbete och roller. Jag har under studiens gång försökt hålla mig så objektiv som möjligt genom att låta den insamlade empirin styra studien i största möjliga mån. Det har jag bland annat gjort genom att låta respondenterna berätta om exempel på detaljnivå för att jag

skulle få en så rättvisande bild av händelser som påverkat dem emotionellt som möjligt så att jag inte skulle gå in och tolka något utifrån min förförståelse. Genom att vara medveten om min tidigare förförståelse så har studien kunnat resultera i en mer rättvisande bild av hur poliserna upplevde och hanterade sitt emotionella arbete.

3.2 Urval

I följande delar redogör jag för hur studiens empiriska material har samlats in via subjektivt urval och snöbollsurval.

3.2.1 Subjektivt urval

Det subjektiva urvalet som princip handlar om att forskaren har handplockat sina respondenter med avsikt att få den mest värdefulla informationen inom ämnet. Detta för att undersöka ämnet utifrån respondenternas relevans för syftet just för att de besitter specifik kunskap och eller erfarenhet inom ämnet. Respondenterna som valdes ut var därmed inte slumpmässiga i och med att de handplockats för ämnet och valdes till följd av sina goda insikter inom området. (Denscomsbe 2018:67;70). Jag har gjort detta genom att jag har kontaktat polisregionerna i södra halvan av Sverige och intervjupersoner, alltså poliser i yttre tjänst som skulle kunna ge mig en inblick i det emotionella arbetet. Urvalen har därför skett stegvis. Urvalet avgränsades med personal ur yttre tjänst, i enighet med syftet. Det medför att urvalet är baserat på intervjupersonernas roller eller positioner för att kunna ge mig olika perspektiv på arbetet, alltså att de arbetar inom yttre tjänst. Respondenterna hade ett åldersspann på ungefär 25 år, båda könen med varierad erfarenhet i syfte att få ett så djupgående och representativt urval ur de båda kategorierna polis i yttre tjänst. Totalt genomfördes fem intervjuer med personer till studien via subjektivt urval.

3.2.2 Snöbollsurval

Snöbollsurval liknas som en process där urvalet växer fram likt en snöboll, alltså urvalet växer fram genom en person som hänvisar till nästa relevanta person eftersom en person varje gång hänvisar till en ny relevant respondent. Denna typ av urval grundar sig i att forskaren ger önskemål om en ram att förhålla sig till, exempelvis kvalifikationer, ålder, kön och så vidare (Denscombe 2018:70). Jag har gjort detta genom att jag kontaktade en bekant som har kontakter inom Polismyndigheten i södra Sverige. Genom den personen fick jag ett urval av tänkbara respondenter, där jag sedan valde ut fem personer. Jag mejlade ut informationsbrevet och samtyckesblanketten till de utvalda personerna och de bekräftade och undertecknade samtyckesblanketten. Totalt genomfördes fem intervjuer med personer till studien via snöbollsurval. Respondenterna i urvalet involverade båda könen och varierande erfarenhet i yttre tjänst. Detta i att få ett djupare representativt urval.

3.3 Datainsamling

I följande delar redogör jag för hur studiens empiriska material har samlats in.

Studiens frågeställningar har besvarats utifrån poliserna i yttre tjänsts individuella upplevelser, därav var kvalitativ metod lämpad att använda. *Kvalitativ metod* passar i de fall som sociala fenomen ska studeras samt att materialet ska utmynna i en detaljerad bild av individens verklighet (Denscombe 2018:267;393). För att fördjupa mina kunskaper och skapa en förförståelse för polisverksamheten i yttre tjänst kartlade jag inledningsvis området och satte mig in i tidigare forskning kring emotionellt arbete, roller, psykosocial arbetsmiljö och poliskultur. Mitt sätt att utforma intervjuguidens teman bygger på Brymans (2016:565) rekommendationer

och utifrån dessa rekommendationer formulerade jag en intervjuguide. Intervjuguiden utgick från en *semistrukturerad intervju*, baserat på fem teman varav första delen innefattade en introduktion om forskningsämnet och *bakgrund*, resterande fyra teman var *arbetet som polis*, *emotionellt arbete*, *rollen som polis*, *och arbetsmiljö* (organisatorisk och psykosocial) och de utgjordes av studiens två frågeställningar (se bilaga 1) (Bryman 2016:565).

3.3.1 Semistrukturerade intervjuer och telefonintervjuer

Vid semistrukturerade intervjuer har forskaren en lista över specifika teman. Semistrukturerade intervjuer kan medföra en djupare förståelse i takt med att intervjuaren är flexibel och anpassningsbar. Frågorna behöver inte ställas i samma ordning som i intervjuguiden. Frågor som inte ingår i denna kan också ställas, om intervjuaren anknyter till något som intervjupersonen sagt. Tonvikten ligger på hur intervjupersonen uppfattar och tolkar frågorna och kan vara viktiga förklaringar till sin förståelse av händelser, mönster och beteenden (Bryman 2016:563). Jag valde denna intervjuform då jag ville ha den flexibiliteten att om respondenterna kom in på något intressant eller hade någon följdfråga.

Jag valde telefonintervju med hänsyn till den geografiska distansen mellan respondenterna samt med hänsyn till pandemin. Telefon användes istället för exempelvis kamerakonferens, då jag ville ha en enkelhet i upprättandet av kommunikationen samt undvika risk för sekretessinformation i bakgrunden i samtalet. Tid och pengar var även en bidragande faktor. Telefonintervjuer har fördelar så som att det kan vara lättare att svara på känsliga frågor, ge trygghetskänsla och ge en form av kontroll och undvika nervositet (Bryman 2016:582). Telefonintervjun spelades in på diktafon och respondenten gav samtycke till att samtalet spelades in samt informerades om de etiska principerna. Samtliga intervjuer tog mellan 40 minuter till 1 timme och 40 minuter. Jag erhöll en stor mängd material under den tiden. Variationen i tidsintervallet berodde i stort på hur mycket tid de hade och hur detaljerat de svarade på frågorna. Jag upplevde ingen kvalitetsskillnad i intervjuerna. Respondenterna fick inte frågeställningarna i förväg utan endast ämnet. Detta var ett medvetet val då jag inte ville att de skulle ha tänkt igenom svaren innan intervjun, jag ville att det skulle ske i själva intervjutillfället. Det är viktigt att sträva efter att vara en god lyssnare och balansera mellan att vara aktiv och passiv för att få en bättre förståelse vad de säger mellan raderna (Bryman 2016:566–567). Efter intervjuerna transkriberades ljudmaterialet från samtliga intervjuer med syftet att användas i analysarbetet.

3.4 Analysmetod

I följande delar redogör jag för hur studiens empiriska material har bearbetats.

3.4.1 Transkribering

Transkribering av intervjuerna och det insamlade materialet görs för att kunna analysera det insamlade materialet. Genom att transkribera intervjuerna skapas en djupare förståelse för materialet och kan på så vis avslöja eventuella inkonsekvenser i empirin så väl som konsekventa mönster i respondenternas svar (Bryman 2016:577–568). Transkribering av materialet utfördes i så direkt anslutning till efter intervjutillfället som var möjligt för att ha intervjun aktuell i minnet under bearbetningen. Samtliga intervjuer tog mellan 40 minuter till 1 timme och 40 minuter och utgjorde en transkribering på 10–16 datorskrivna sidor per intervju. Jag lyssnade igenom hela ljudfilen efter jag transkriberat klart intervjun, med min transkribering framför mig för att försäkra mig om att allt stämde och på så vis öka tillförlitligheten (Ahrne & Svensson 2015:51–53). Anteckningarna jag förde i under intervjuerna, samt de färgkodade

överstrykningarna, underlättade bearbetningen då de nyttjades som stöd vid eventuella otydligheter under inspelningen.

3.4.2 Tematisk analys

Sista delen av bearbetning innebar kodning, empirin analyserades genom att materialet delades in i olika teman för att kunna skapa en överblick över respondenternas svar baserat på studiens två forskningsfrågor (Denscombe 2018:342). Materialet sorterades utifrån centrala teman som jag ansåg ha en betydande roll i relation till mina forskningsfrågor och som var i enighet mellan respondenterna. Jag använde överstrykningspennor i olika färger och delar som berörde samma ämne hade en färg och vävdes samman till sin helhet. Jag reflekterade över likheter och skillnader i respondenternas svar, samtidigt som det material som inte var relevant i förhållande till mina forskningsfrågor reducerades. Citeringar som ansågs vara särskilt viktiga markerades för att sedan jämföras med de andra respondenternas uppfattningar för att skapa en förståelse för åsikter, upplevelser och erfarenheter inom respektive tema och frågeställning. Analysprocessen ska bidra med att representera varför vald empiri tillsammans med valda teorier är av intresse för att besvara studiens syfte. Analysen fortlöpte genom att jämföra materialet med tidigare forskning kring emotionellt arbete, roller och poliskultur.

Analysen fortlöpte genom att jämföra materialet med tidigare forskning kring emotionellt arbete, roller och poliskultur. Genom att tillföra teorier till studien bidrog det till en högre resultat kvalitet. Detta genom att jag sammanlänkade på ett strukturerat sätt mitt resultat till utvalt teori, både genom att jag sökte efter nya perspektiv och samband för att ge läsaren en mångsidig bild av området. Ursprungligen utgick jag ifrån två centrala teorier, *Hochschild's (2012) teori om emotionellt arbete, med surface-och deep acting, känsloregler och emotionell dissonans* samt *Goffmans (2011) dramaturgiska perspektiv på roller*. Vidare tillkom ytterligare en teori, *Granérs (2004) teori om poliskultur*, som jag såg en tydlig koppling till i mitt empiriska material. Teorin lyfter det specifika yrkeskulturen som förekommer inom polisyrket. Teori tillsammans med tidigare forskning drev fram analysprocessen och relationen mellan min förförståelse och förståelsen blev särskilt relevant. Utifrån resultatets teman sökte jag efter likheter och skillnader i förhållande teori samt tidigare forskning, vilket driver forskningsprocessen.

3.5 Etiska överväganden

Det ställs höga krav på att forskning och samhällsforskare förväntas närma sig sin uppgift på ett etiskt sätt (Denscombe 2018:433). Innan studien genomfördes skrev jag ner vilka etiska överväganden som behövde göras för att på så vis säkerställa att undersökningen inte skulle orsaka någon skada eller upplevas som kränkande på något vis. För att utesluta risken av onödiga intrång inom personens arbete och personuppgifter, vilket övervägdes noga. För att göra detta testade jag mina intervjufrågor på en utomstående person som arbetat inom yttre tjänst i polisen i cirka tio år, samt min handledare. Jag var noga och tydlig med att inta ett undersökande perspektiv när jag utformade min intervjuguide samt att den även är utformad på ett sådant vis att aspekter som kön, eller andra utmärkande faktorer inte var av betydelse. I de fall där fler respondenter från samma område deltagit jag agerat med största försiktighet för att bevara deras konfidentialitet. Alla namn är borttagna för att undvika risken för avidentifiering. Intervjuerna genomfördes via telefon och jag säkerställde att respondenten var ensam samt att jag underrättade respondenten om att även jag var ensam. Jag klargjorde även studiens syfte och hur mitt uppsatsarbete utgick från forskningsetiska principer för att säkerställa att respondenterna var bekväma i intervjusituationen.

3.5.1 Forskningsetiska principer

Samtliga av de fyra etiska principerna är från rapporten God forskningsed av Vetenskapsrådet (2017). Det är en forskares skyldighet att fullfölja utvalda forskningsetiska principer. Vidare redogör jag för hur jag i denna studie har förhållit mig till de etiska principer och krav som ställs ur ett etiskt perspektiv på forskning. *Informationskravet* har jag tagit hänsyn till genom att innan intervjuerna ägde rum mejlades ett informationsbrev ut. Deltagarna informerades om studiens syfte, deltagande samt att deltagandet var frivilligt och att de när som helt under processen fick lov att avbryta deltagandet utan några följder. Jag har genom *Samtyckeskravet*, beaktat att jag innan studien genomfördes, mejlade jag även ut en samtyckesblankett som jag bad om att få underskrivas. Respondenterna informerades om att de själva bestämde över sin medverkan i studien. Detta var nödvändigt för att säkerställa att respondenterna tilldelades all den information gällande konfidentialitet, inspelning samt bevarandet av materialet. Medhänsyn till *Konfidentialitetskravet* har intervjumaterialet förvarats i efterhand inom molntjänsten Office 365 från Microsoft som Högskolan i Halmstad har ett personuppgiftsbiträdesavtal med. Detta innebär att ingen utomstående kunde komma åt materialet. Samtliga namn i studien är fingerade och har ingen koppling till personerna och jagsom forskare är försäkrad med tystnadsplikt gällande all personlig information. Inte heller områdena där respondenterna verkar har nämnts närmre i studien för att bevara respondenternas konfidentialitet. Slutligen har jag genom *Nyttjandekravet* klargjort för samtliga deltagare innan studiens utfördes att det insamlade materialet enbart skulle nyttjas i detta forskningsändamål (Vetenskapsrådet 2017:7;9;12;14).

3.6 Metoddiskussion

I denna del diskuteras vilka för- och nackdelar som finns med vald metod samt om den hjälper mig att besvara mitt syfte.

Forskning liksom en studie bör, enligt (Ahrne & Svensson, 2015:25–27), kritiseras för att skapa diskussioner och vara transparent för att vara trovärdiga, det är därför viktigt att förhålla sig kritisk till min studie och de metoder som jag har använt.

3.6.1 Kvalitativ metod och semistrukturerade telefonintervjuer

För att svara på mitt syfte valde jag kvalitativ metod, då det finns få intervjustudier inom det område som uppsatsen berör och att kvantifiera upplevelser och erfarenheter är svårt. Den kvalitativa metoden är ett kan fånga uppfattningarna bättre och leda till en djupare förståelse. En nackdel är tidsuttaget i intervju- och analysarbetet och en annan är att det är svårt att generalisera resultatet till en bredare population. Det kan även vara svårt att vara objektiv och material kan tas ur kontext (Denscombe 2018:427–428). Jag bedömde dock inte nackdelarna som något negativt i denna studie då jag genom transparens i studien försökte att minimera nackdelarna med den valda metoden. Jag grundade valet av kvalitativ metod på forskningsglappet av kvalitativa intervjustudier och att få svar på hur emotionellt arbete upplevdes, så är kvalitativ metod ett rimligt val. Jag ville i denna studie studera upplevelser med hjälp av intervjuer, vilket medförde att kvantitativ metod föll bort då den bygger på mätningar och inte upplevelser (Denscombe 2018:345).

Jag ville med metoden uppnå en flexibilitet i intervjun och skapa ett öppet klimat om deras arbete. Möjligheten att anpassa frågorna och ställa följdfrågor för att utveckla samtalet ytterligare möjliggjordes med metoden och var till en fördel. Jag beslöt att respondenterna inte skulle ta del av intervjufrågorna innan samtalet då jag ville ha spontana svar och undvika reflekterande. Det hade kunnat leda till mindre spontana svar om jag gjort annorlunda. Att ha

en konsekvent struktur i intervjuformen kunde försvåras med dess flexibilitet, då beroende på hur respondenten svarade på frågorna styrde samtalet, vilket jag tillät. Den ena kunde diskutera emotionellt arbete medan den andra kunde prata om stress under samma fråga (Denscombe 2018:292–294).

Vanlig kritik av telefonintervjuer är att forskaren inte ser eller uppfattar respondentens kroppsspråk. Respondenten riskerar att i sin berättelse uttrycka svar som är socialt accepterade för att få forskaren till lags. Intervjuformen passar även sämre för känsliga frågeställningar. Fördelarna är å andra sidan att respondenten inte ser forskaren, då vid direkta intervjuer så kan respondenten bli påverkad av forskarens egenskaper som kön och ålder, som i sin tur kan leda till svar som respondenten tror forskaren vill ha (Bryman 2016:262–264). De egenskaper som kom från mig i intervjun var min röst, ungefärlig ålder och mitt tonfall. Det är således en risk i det ansiktslösa mötet också. Att genomföra intervjuerna per telefon var således ett resultat av den rådande pandemin och tillhörande restriktioner. Det hade varit önskvärt att ha utfört intervjuerna ansikte mot ansikte för att få en mer övergripande förståelse för hela sammanhanget där kroppsspråket kunde ge fler svar vid frågorna kring känslor om tragiska händelser och uppgifter. Att hålla intervjuerna per telefon anser jag kan ha medfört att svaren varit mindre utvecklande och förtydliganden och följdfrågor fick ställas. Dock upplevde jag att respondenterna delade med sig av sina upplevelser och beskrev sina känslor på ett öppet sätt, trots den fysiska distansen som telefonen medförde.

3.6.2 För-och nackdelar med de valda urvalen

Forskningsfrågorna utgick ifrån poliser i yttre tjänsts perspektiv, som jag ansåg besitta unik kunskap inom ämnet av emotionellt arbete. Det subjektiva urvalet kan därmed ses som välgrundat i och med poliserna i yttre tjänsts upplevelser och erfarenheter av emotionellt arbete, alltså forskningsområdet. Å andra sidan är en eventuell nackdel med subjektivt urval att det finns en risk att materialet avviker helt från populationen (Denscombe 2018:68). Studiens syfte var däremot inte att skapa ett överförbart resultat utan fokuserade på poliser i yttre tjänsts individuella upplevelser av emotionellt arbete under arbetstid. I studien användes även snöbollsurval. Jag gjorde detta urval då jag redan hade kontakter inom Polismyndigheten och snabbt kunde få kontaktuppgifter till respondenter som kunde tänka sig vara med, samt för att spara tid då studien är tidsbegränsad. En eventuell nackdel med snöbollsurval är att respondenterna som forskaren får tips om att intervjua, redan har kontakt med varandra och därmed kan förmodas ha vissa gemensamma erfarenheter eller attityder och att fältarbetet inte blir tillräckligt allsidigt (Ahrne & Svensson 2015:41). Vad gäller urvalet av respondenter så har det varit ett medvetet val att inte nämna kön, etnicitet eller bakgrund med motiveringen till det beslutet att det inte är av relevans för studiens syfte.

3.6.3 Kvalitativa intervjuer och resultat

Forskarens egna perspektiv och den faktaladdade teorin, riskerar att forskaren inverkar på respondenterna. Detta är även svårt under analysen av materialet (Ahrne & Svensson 2015:25–27). Eftersom jag har en förförståelse inom studiens områden så är det näst intill omöjligt att förhålla sig helt objektiv vid tolkning av resultatet. Trovärdigheten i studien skulle minska om inverkan på respondenternas hade varit för hög, eller om jag sökt svar som är anpassade efter den teoretiska utgångspunkten. Jag har i studien till viss del sökt efter mönster i resultatet som eventuellt kunde komma att stärkas upp med hjälp av det teoretiska ramverk vilket å andra sidan är en del i analysprocessen. Jag har försökt förhålla mig objektiv i den mån det har varit möjligt. Trots att jag varit själv och inte kunnat diskutera mina tolkningar med någon, så har jag arbetat strukturerat, fört loggbok och varit transparent vilket jag vill hävda ökar trovärdigheten. Jag har

under arbetets gång reflekterat över att trots min förförståelse inom ämnet, kunde en större förberedelse gjorts i initieringsstadiet då min kunskap emellanåt har varit begränsad. Jag hade också önskat att intervjua fler personer för att få en bredare bild och fler erfarenheter.

3.6.4 Vetenskapsteoretiskt perspektiv

Jag har i studien utgått från ett socialkonstruktionistiskt perspektiv eftersom min tolkning och förståelse, liksom respondenternas är central. Sociala företeelser skapas inte bara via samspel utan befinner sig även i ett tillstånd av ständig bearbetning. Socialkonstruktionism kommit att innefatta forskarens beskrivningar av att den sociala verkligheten utgör konstruktioner, vilket innebär att en forskare således presenterar en specifik version av den sociala verkligheten som inte kan betraktas som slutgiltig (Bryman 2016:58–59). Då jag valt hur respondenterna hanterade deras emotionella arbete i tjänsten, kunde jag göra en djupgående tolkning av deras uppfattning och upplevelser av det emotionella arbetet som kommer av densamma. De mänskliga relationerna i sig är olika former av sociala konstruktioner som påverkar och påverkas direkt eller indirekt av organisationen. Sociala konstruktioner påverkas av kulturella, sociala och historiska kontexter vilket medför olika typer av sanningar vilket i sin tur resulterar i olika förhållningssätt. I en hermeneutisk tolkning bär forskaren ett stort ansvar i att inte framställa respondenternas berättelse felaktigt (Alvesson & Skoldberg, 2015:56–57).

3.6.5 Trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet

Att en kvalitativ studie är helt exakt och trovärdig kan vara svårt att påvisa, dock så finns det olika sätt för forskaren att göra försök i att påvisa studiens exakthet. Ett sätt att göra det är genom datatriangulering och informanttriangulering. Det innebär att forskaren använder olika informanter och jämför data mellan de olika för att öka tillförlitligheten (Denscombe 2018:227;419–420). Med tanke på att jag utfört denna studie på egen hand har jag inte heller kunnat diskutera med någon huruvida mina tolkningar är rimliga. Jag har genom hela studiens gång arbetat med *bekräftelsebarheten* för att försöka minimera en tolkningsprocess utifrån mina värderingar och tankar och hålla mig objektiv (Denscombe 2018:420–423).

Trovärdigheten i analysen ökar när en noggrann transkribering är genomförd då det ger en så bra återgivning som möjligt. Även direktcitera respondenterna skapar en möjlighet för läsaren att få en inblick i uttrycken och inte bara min återberättelse. Detta är något jag har gjort i mitt arbete (Bryman 2016:485–486). Jag har i denna studie tagit *pålitligheten* i beaktande genom att jag tydligt redogjort för alla steg och hur jag har gått till väga genom hela processen. Jag har fört en loggbok över de val och ändringar jag har gjort under uppsatsarbetets gång för att kunna minnas vad och varför jag gjort de beslut jag gjort. Vid intervjuerna undvek jag ledande frågor för att låta respondenterna prata fritt kring frågorna och uppge sina upplevelser, erfarenheter och tolkningar. Följdfrågor ställdes då för att jag skulle få en bättre förståelse eller i fall något behövdes förtydligats. (Denscombe 2018:420–421). Kvalitativa studier har en tendens att basera sig på intensiva studier av ett relativt litet antal fall, vilket försvarar en generaliserande representation. Då används överförbarhet istället för att just kunna överföra materialet till andra fall (Denscombe 2018:422). Vill forskaren generalisera så är det viktigt att studera tidigare forskning och föra en diskussion kring det (Ahrne & Svensson 2015:26–27). Jag med mina 10 intervjuer gör det svårt att generalisera slutsatser. Överföringen från min studie är förståelsen för 10 poliser i yttre tjänst hanterar emotionellt arbete under arbetstid.

4. Resultat och analys

Under intervjutillfällena fick jag lyssna till fängslande berättelser, kloka tankar och tänkvärda reflektioner. Poliserna berättar med en innerlighet om deras upplevelser och erfarenheter kring både positiva och negativa situationer i yttre tjänstgöring. Detta med ett fokus om hur de har upplevt sina emotioner, roller, kultur och psykosociala arbetsmiljö under arbetet.

I kommande kapitel sammanställs deras upplevelser och erfarenheter kring området samt mina tolkningar av vad respondenterna berättat. Resultatet presenteras utifrån olika relevanta teman utifrån teori och empiri, för att i största mån generera svar på de frågeställningar som genomsyrat uppsatsen. Jag reflekterar över kopplingar till tidigare forskning om *emotionellt arbete och roller, och poliskultur* samtidigt som jag lyfter nya nyanser med hjälp av egna analyser. Analysen struktureras utifrån studiens två frågeställningar med underrubriker. Under respektive frågeställning redovisar jag resultatet och analysen i de tre tillhörande temana som jag fann i analysen av respondenternas svar. Analysen avslutas sedan med ”analysens slutsatser” där jag reflekterar över hur studiens frågeställningar har besvarats.

4.1 Presentation av respondenter

Samtliga namn är fingerade och har ingen koppling till personerna på något sätt bortsatt från kön. Vart i Sverige poliserna arbetar är inte heller angivna, inte heller exakta antal år i yttre tjänst eller exakt ålder. Detta i syfte att bibehålla respondenternas konfidentialitet. Nedan följer en kort beskrivning av mina respondenter.

Kategori 1: 0–5 års erfarenhet i yttre tjänst

Respondent 1, **Ruben**: Ruben har ungefär ett års erfarenhet i yttre tjänst och är i 25 års åldern. En tränare fick honom att bli intresserad av polisyrket då tränaren själv varit polis i många år. Att inte behöva göra samma saker på jobbet varje dag utan att det är nya saker som händervarje arbetspass lockade honom in i yrket.

Respondent 2, **Edvin**: Edvin har ungefär ett års erfarenhet i yttre tjänst och är i 25 års åldern. Edvin har alltid haft polisyrket vagt i bakhuvudet och valde tillslut att bli polis för han ville göra skillnad.

Respondent 3, **Malin**: Malin har ungefär tre års erfarenhet i yttre tjänst och hon är i 30 års åldern. Malin har sedan hon var ung vetat att hon ville bli polis och att hon redan sedan liten gick emellan när hon såg bråk och försvarade de utsatta.

Respondent 4, **Simon**: Simon har ungefär två års erfarenhet i yttre tjänst och han är i 30 års åldern. Simon beskriver att det var lumpen som gjorde att han kom in på tankarna att arbeta som polis, då han under gymnasietiden var övertygad om att han ville arbetamed datorer. En bekant till honom som var polis inspirerade även honom att ansöka.

Respondent 5, **Casper**: Casper har ungefär två års erfarenhet i yttre tjänst och han är i 25 års åldern. Casper ville redan som barn bli polis och efter sin tid i Försvarmakten som soldat stärktes bara den känslan, vilket tillslut gjorde att han sökte polisutbildningen.

Kategori 2: Minst fem års erfarenhet i yttre tjänst

Respondent 1, **Isak**: Isak har ungefär fem års erfarenhet i yttre tjänst och är i 30 års åldern. Isak beskriver att det troligen var att hans ena förälder är polis som skapade grunden för intresset, men även det omväxlande arbetet lockade.

Respondent 2, **Filip**: Filip har ungefär fem års erfarenhet i yttre tjänst och han är i 30 års åldern. Filip har mer eller mindre haft som mål att bli polis sedan skolåldern.

Respondent 3, **Adam**: Adam har ungefär 20 års erfarenhet i yttre tjänst och han är i 40 års åldern. Adam beskriver att han kom i på tankarna om polisyrket av en slump, då han sprang på en gammal bekant från gymnasiet som hade börjat på polishögskolan. Adam tyckte det lät kul och ansökte. Adam arbetar som hundförare i yttre tjänst.

Respondent 4, **Johan**: Johan har ungefär tio års erfarenhet i yttre tjänst och han är i 40 års åldern. Johan hade redan sedan barnsben polis som ett drömjobb, vilket efter några år i andra yrken, tillslut sökte och han är idag yttre befäl där han ansvarar för patrullerna.

Respondent 5, **Nina**: Nina har ungefär sex års erfarenhet i yttre tjänst och hon är i 35 års åldern. Nina beskriver att hon mer eller mindre alltid haft tankar på polisyrket. Tanken att hjälpa människor lockade speciellt.

4.2 Hur respektive kategori poliser i yttre tjänst beskriver att de upplever och hanterar det emotionella arbetet i tjänsten

Kommande avsnitt är strukturerat enligt relevanta teman för studiens första frågeställning där jag redogör för studiens första frågeställning "Hur beskriver respektive kategori poliser i yttre tjänst att de upplever och hanterar det emotionella arbetet i tjänsten?"

4.2.1 Känsломässig påverkan under arbetspass

Polisers psykosociala arbetsmiljö är en unik arbetsmiljö, då det finns aspekter av den som inte återfinns i andra professioner. Flertalet poliser har beskrivit återkommande mönster och arbetsuppgifter som är representativa för deras psykosociala arbetsmiljö. Isak beskriver polisarbetet på följande vis:

[...] egentligen finns det väl få ärenden som är roliga, de mesta är mindre roligt om man säger så [...] allt ifrån fylla på stan till bråk någonstans, misshandel det är inga roliga ärenden [...] polisens jobb är inte att ge barn glass, så vi åker inte på roliga ärenden, vi åker inte på någon som har vunnit 1 miljon på lotto det blir aldrig roliga ärenden. [...] egentligen så har alla någon form av misär eller missbruk eller vad det kan vara, dåliga förhållanden annars behöver vi inte komma (Isak, 2021-04-20).

Ovanstående citat av Isak belyser polisarbetets karaktär. Få ärenden är roliga, utan polisens uppgift är att upprätthålla lagen, förebygga, förhindra brottslig verksamhet och ingripa när någon störning har inträffat (Polislagen SFS 1984:387). Det är polisens uppgift att hjälpa till när mindre roliga händelser sker, annars behöver de inte komma. En stor del av polisens psykosociala arbetsmiljö är både mängden och intensiteten av psykiskt krävande arbetsuppgifter som till exempel trafikolyckor med dödlig utgång, dödsfall, självmord, våld mot barn eller psykisk sjukdom. Dessa situationer kan vara särskilt ansträngande för, och utgöra en

psykisk känslomässig påfrestning, för individen ”bakom” polisuniformen. Johan beskriver gånger där han har blivit känslomässigt påverkad under arbetspass i yttre tjänst:

Där finns vissa sådana här händelser som sitter lite som ett ärr i själen på en. Oftast vill jag nog säga när det är barn inblandade. Oftast är det också där man kan se någon form av samhörighet [...] det påverkar mig, jag har också barn och när jag ser barn i samma åldersspann och såhär, det påverkar mig. [...] vi fick vara med och lämna dödsbud där en hel familj gått bort i en brand, det är sånt traumatisk som sitter som ett ärr i kroppen på en (Johan, 2021-04-21).

Det är inte bara Johan som upplever sig bli känslomässigt påverkad vad gäller fall med barn. Adam beskriver det såhär:

När det är barn inblandat blir jag det, framförallt när man har egna barn, innan var det ju jobbigt men nu blir man ju..., ah det är riktigt jobbigt. Ofta vid olyckor, drunkningstillbud ah där de har blivit utsatta för våld, det vänjer man sig aldrig vid. [...] man relaterar till sig själv och sina egna barn [...] (Adam, 2021-04-23).

Det gemensamma som Johan och Adam i citaten ovan beskriver är att de upplever att de blir känslomässigt påverkade av vissa händelser, ofta kopplat till tragiska händelser som de känner någon form av samhörighet till, där de kan relatera till sina egna familjer och barn. Framförallt där barn är inblandade på något sätt. Även Malin beskriver det som att hon blir emotionellt påverkad vad gäller relationsärenden där barn är inblandade. Detta belyser även Simon och Ruben, alla med egna exempel från ärenden de har åkt på där det varit barn inblandade. Casper och Edvin beskriver varsin händelse där ett dödsfall har påverkat dem känslomässigt. Det gemensamma draget är att dödsfallen på något sätt har påmint dem starkt om en nära familjemedlem. Edvin förklarar sin händelse såhär: *”[...] har jag nog lärt mig att mer försöka, ah det låter ju fel men att försöka stänga av. För det funkade liksom inte att ta åt sig allting [...]”* Edvin (2021-04-20). Just hanteringen av hur känslor som uppkommer kan hanteras beskriver Isak:

För det första så när man väl har tagit på sin uniform så blir den nästan som en rustning, man stänger ute mycket känslor, men man kan ändå inte stänga ute allt kanske. Det var ett ärende för många år sen som jag jobbade som jag tyckte var lite jobbigt även i efterhand, en person som hängde sig [...] det blev känslomässigt laddat [...] (Isak, 2021-04-20).

Med ovanstående citat av både Edvin och Isak ges en bättre förståelse för vilka typer av situationer som är de svåra och mindre roliga i polisernas psykosociala arbetsmiljö. Det är tydligt att sådana situationer är psykiskt krävande för en individ då det både är få andra yrken och människor som möts av att behöva hantera svåra och tragiska händelser. Dessa typer av beskrivningar som poliserna återger kring att bli känslomässigt påverkade av framförallt tragiska situationer där de kan relatera till sig som privatperson och där barn på något sätt är inblandade är något som också återfinns i Granérs (2004:214–215) studie. Granér beskriver det som att en annan aspekt av mjuka förhållningssätt är hur poliserna ser på empati, där empatin är en förutsättning för att förstå, och sätta sig in den andras situation. Även om ett empatiskt förhållningssätt kunde vara ett hjälpmedel kan de också försvåra arbetet då poliser möter människor i svåra livsomständigheter. Speciellt påfrestande för poliser i Granérs studie var situationer där de kunde identifiera sig med den drabbade, där de genomgående hade svårt för när barn kom till skada (Granérs 2004:214–215).

Mötet med andra människor är en central och återkommande del av polisens arbete och enligt poliserna i studien kräver detta att deras egna känslor ibland behöver åsidosättas. För att möta

arbetets krav bör poliserna förhålla sig objektiva och använda ett emotionellt arbete. Hochschild (2012) konstaterar att vi människor inte alltid visar upp de egentliga känslorna vi upplever på arbetet, då hon menar att de människor som har ett emotionellt arbete ofta upplever en konflikt mellan de känslor som organisationen förväntar sig att de ska visa upp i arbetet och de känslor som individen faktiskt upplever (Hochschild 2012:9–16). Vidare beskriver de flesta poliserna att de lärt sig att hantera att bemöta människor i på olika sätt beroende på vad situationer kräver. Kopplat till poliserna i Granérs (2004:215) studie bemötte även de människor annorlunda beroende på vad situationen krävde, där detta är en aspekt av mjuka förhållningssätt som han beskriver. Granér beskriver att det är svårt för poliser att visa empati i alla situationer, som att vara allt för förstående gentemot den som skulle gripas kunde i stället göra det problematiskt (Granérs 2004:215).

Sammanfattningsvis visar ovanstående analys att polisernas arbete kräver att de på ett eller annat sätt hanterar sina känslor gentemot andra människor i många olika tråkiga situationer. Vissa situationer kräver även att polisernas personliga emotioner behöver åsidosättas, för att kunna hantera situationen. Analysen visar även att samtliga poliser någon gång har blivit berörda av hemska eller tragiska händelser, då framförallt när de på ett eller annat sätt har kunnat koppla den tragiska händelsen till att identifiera sig personligt med den drabbade, eller där barn kommit till skada. Detta oberoende av hur länge poliserna har arbetat i yttre tjänst.

4.2.2 Strategier för att hantera känslor – surface acting och deep acting

I relation till det som respondenterna berättat står det klart att mötet med människor och ibland i svåra situationer gör att känslor uppstår och måste hanteras. Känslohantering för poliser i yttre tjänst är därmed en ofrånkomlig del av arbetet. Samtalen med respondenterna har gett mig en djupare förståelse och inblick i detta om hur de hanterar och upplever denna känslohantering. I intervjuerna framgår det att poliserna i yttre tjänst hanterar känslor i arbetet på ett strategiskt sätt bland annat genom att dölja sina känslor och visa andra känslor för att underlätta situationen. Jag använder mig av Hochschilds (2012:35) teorier kring hur strategier för att hantera känslor kan förstås som ”surface acting” och ”deep acting”. Hochschild (2012:35) menar att alla människor hanterar sina känslor och att alla människor i och med det också utför ett visst känslomässigt framträdande, där det enligt henne finns två sätt att utföra dessa känslomässiga framträdanden vilka är surface acting och deep acting.

Surface acting är det vanligaste sättet att hantera känslor på och förekom hos alla poliser i yttre tjänst i någon form i studien. Detta innebär att poliserna undertrycker sina egna känslor och agerar som om de har andra känslor. För att sedan på ytan, genom kroppsspråk och röst, agera annorlunda än vad de verkligen känner. Poliserna i yttre tjänst använder sig av surface acting strategin i situationer där polisen bedömer att denne behöver agera som mer ilsken och irriterad än vad denne faktiskt är när de exempelvis skäller på en person som de egentligen inte är arga på. Alternativt att inte visa att de är rädda i en annan situation utan i stället visa en känsla av lugn utåt eller att de visar känslor av empati för en gärningsperson utan att de känner någon empati för personen. I intervjuerna framgår det att detta döljande av känslor i många fall är nödvändigt för att det inte passar polisens roll att uppvisa dessa känslor men också nödvändigt för att nå fram till målet med uppgiften. Nedanstående citat från Nina illustrerar hur hon använder sin röst när hon är ”arg”, som ett verktyg för att påverka situationen om detta krävs och därmed agera som om hon har känslor som i själva verket inte infinner sig. Vilket är ett tydligt exempel på surface acting.

[...] De känslorna som jag ofta visar som jag inte känner är, på något sätt att vara arg eller sträng, för att det antagligen kommer hjälpa. För jag är en extremt tålmodig person och blir aldrig arg på riktigt utom ibland [...] Men om man har ungdomar som är tråkiga och har dålig attityd då kan det vara på sin plats att tala allvar med dom och förklara hur allvarligt vissa saker är, som ur mitt perspektiv inte är så allvarligt, men jag vet om jag är sträng så kommer de att hjälpa. Den känslan när jag är arg eller sträng när jag egentligen inte är det. Om man själv tycker någon skapar obehag och så har man anhöriga i närheten så kanske man inte vill visa det, till exempel när man går i lägenheter för att se om människan avlidit och så har den det. Och så kommer anhöriga in i dörren och då kanske det inte ser så bra ut om jag håller på att kräkas för det luktar illa. Då får jag skärpa mig och inte göra det. Självklart så agerar jag på ett sätt när det finns människor i närheten som gör att de ska känna förtroende att jag är en seriös person (Nina, 2021-04-26).

Det framkom även under intervjun med Edvin att *surface acting* i denna bemärkelse är en strategi som poliserna övat upp under deras polisutbildning. Edvin beskriver:

[...] det är mycket under polisutbildningen ehm att man skulle hålla på å alltid skådespela emot varandra man gör olika övningar och det är lite det man får ta med sig ut också. Att jag är kanske en ganska mjuk å känslig kille egentligen och kanske inte den som skulle bli sur och förbannad över vad som helst men det måste man på något sätt åsidosätta och liksom ah men gå in i rollen som polis åh göra det som behövs. Åh ibland är det att höja rösten trots att man kanske inte hade gjort det annars. [...] (Edvin, 2021-04-20).

Isak beskriver *surface acting* som ett försök att vara professionell och komma vidare i arbetet och nå målet, detta genom att hålla igen de verkliga känslorna:

[...] Kan vara med både gärningsman och brottsoffer. Men gärningsman döljer man känslor mer av ilska och frustration och kanske försöker vara professionell helt enkelt istället för att kalla dem idioter och skrika, så döljer man det på ett sätt där [...] (Isak, 2021-04-20).

Den andra av Hochschilds två strategier för att hantera emotioner är *deep acting*. Det som skiljer dessa strategier åt är att individen genom *deep acting* måste manipulera sina känslor innan de synliggörs för publiken (Hochschild 2012:35). Det framkommer inte av intervjuerna om samtliga poliser använder sig av *deep acting* i sitt arbete, det framkommer dock i vissa situationer att några poliser använder sig av denna strategi. Casper hanterar en situation där han befinner sig i ett underläge och inte får visa att han upplever detta som jobbigt med vad som kan karaktäriseras som *active deep acting*:

[...] när du går in i en situation där du vet att de här kan bli farligt, man är rädd, du känner ju rädsla så är det ju, sen kan du hantera rädslan och du kan liksom tro på dig själv att jag klarar det här och du kan förbereda dig på att nu kanske det kommer att smälla till och då får jag vara beredd på det. [...] så kan du på något sätt inte visa det utåt för det är det som är den största svagheten *never let them see you bleed*. Det är det som är grejen, de flesta kriminella de anspelar oftast på sitt rykte, dom tror att alla är rädda för dom, så du kan faktiskt avvärja de bara genom att stå pall och visa att *jag är inte rädd för dig [...]* (Casper, 2021-04-22).

Av Caspers citat ovan tydliggörs det att han försöker förändra sin ursprungliga känsla för att få kontroll över situationen genom att intala sig att han inte är rädd för dem. Situationen kräver att Casper inte visar sina äkta känslor utan han behöver förändra sin känsla varför *active deep acting* är nödvändigt. Andra exempel på när poliserna utförde *active deep acting* är i förberedelsefasen när de har fått ett larm om en händelse och befinner sig i polisbilen på väg till händelsen. Johan beskriver skeendet:

[...] Men är beredd på vad som man kan mötas av redan när man åker på ett ärende. Att man redan tänker igenom det värsta du kan tänka på. Och när du kommer dit så är det inte alls som du tänkt dig utan då känns det, känslor som man bearbetar känns mycket lättare och snabbare att det var inte det här värsta jag tänkte utan det var ju kanske hälften av det jag tänkte. För mig gör det jättemycket [...] (Johan, 2021-04-21).

Som Johan beskriver så försöker han förändra sin ursprungliga känsla genom att förbereda sig på vad som skulle kunna tänkas möta dem när de kommer fram. Detta för att för att få tillbaka lite kontroll över situationen, då det känns lättare för honom om situationen visar sig vara hälften så illa som han först tänkte. Detta kan också karaktäriseras som *active deep acting*, då Johan genom en medveten process aktivt skapar en känsla av mer kontroll där han förbereder sig på det värsta tänkbara.

Deep acting kan också ske genom en mer omedveten process där känslan uppkommer mer naturligt, vilket jag benämner som *passive deep acting* (Hochschild 2012:42). *Passive deep acting* förekommer hos några poliser, detta gäller främst situationer där empati och nedstämdhet passar in att visa, då exempelvis i situationer som är hemska och tragiska. I dessa situationer infinner sig känslan som förväntas (sorg och nedstämdhet) och poliserna kan ofta uttrycka dessa. Det finns dock vissa gränser i detta agerande, poliserna får fortfarande hålla igen sina känslor genom att exempelvis inte börja gråta eller låta empatin ta över. Isak beskriver känslorna vid att leverera ett dödsbud:

[...] När man lämnar dödsbud. Det är inget brottsoffer egentligen. Då sitter man i samtal ofta med familj eller person. Så meddelar man att anhöriga har gått bort och då blir dem ju alltid helt tokigt ledsna ju. Och reagerar på olika sätt. Det påverkar ju en liksom, även om man försöker vara saklig och professionell. Så tycker man det är jobbigt. Man känner också sig lite ledsen eller sorg [...] (Isak, 2021-04-20).

Citatet ovan av Isak illustrerar hur han upplever att känslan sorg ofta infinner sig om det behövs och ageras på vad som framkommer som rutin. Känslan uttrycks således automatiskt och det framstår som att Isak inte behöver göra en ansträngning för att förändra känslan vilket därför kan karaktäriseras som *passive deep acting*. I andra av intervjuerna framgår det att poliserna hanterar sina känslor med vad som jag uppfattar som att de växlar mellan *active deep acting* och *surface acting*.

[...] Brottsoffer deras situation försöker man sätta sig in i det är viktigt, med utredningen också vad dem känner när de blivit utsatta för brott, till exempel om man blivit hotad och är rädd. Det är viktigt för utredningen också. Där vill man ju prata om dem känslorna liksom med dem. Man behöver sätta sig in i det, men med gärningspersoner så ofta är man bara irriterad och frustrerad. Man håller sig ganska tyst förrän det är dags med förhör. Man involverar sig inte lika mycket med de personerna. Utan det är sådana fall man blir irriterad. Skiljer jättemycket! Framförallt om det är uppenbart när denna personen gjort detta, då är det svårt att känna sig berörd av en gärningsman. Då är det mer att man blir berörd av den som blivit utsatt för något [...] (Isak, 2021-04-20).

Isak belyser i detta exempel att det krävs att han förändrar sitt eget sinnestillstånd för att kunna sätta sig in i brottsoffers sinnestillstånd för att nå fram till målet med uppgiften, som kan vara att ta in information för att utreda brottet. Förberedelsetiden är ofta kort mellan larmen vilket kan medföra att poliserna mentalt inte hinner sälla om och förbereda sig för nästa larm känslomässigt, vilket kan bli att polisen lutar sig tillbaka mot rollen och kan behöva "fejka" nästa framträdande i enighet med *surface acting*. Vid snabba händelseförlopp kan då tiden vara en begränsande faktor för att uppnå *deep acting*. Av det som respondenterna berättar så framgår

det att det framförallt är de negativa känslorna som måste döljas, såsom, ilska, frustration, rädsla och ledsamhet. Det framgår att inte detsamma gäller för positiva känslor som glädje eller leenden. Undertryckandet av känslor beror på vilken situation polisen befinner sig i och hur detta kan påverka situationen. Filip beskriver att rollen som polis kräver att han ska kunna styra sina känslor till vad det behöver vara, utefter vad situationen kräver. Av citatet framgår det att i detta genom surface acting och deep acting då det beror på situationen:

Jag anser att det krävs att man ska kunna styra sina känslor till det de behöver vara. Är det så att, det är en målsägande som behöver tröst, då måste man kunna ställa om och trösta personen. Är det samma situation och man tar hand om en gärningsperson så ska man kunna ställa om och ta hand om den personen. Absolut, måste man kunna ändra sina känslor, eller stänga av dem och gå in i rollen. Det tror jag är ett krav för att kunna hantera olika situationer (Filip, 2021-04-23).

Sammantaget framgår det av intervjuerna att polisernas sätt att hantera känslor kan kännetecknas med Hochschilds (2012) begrepp surface acting och deep acting. Empirin visar i linje med vad författaren skriver om, att vissa situationer kräver att poliserna i yttre tjänst själva undanhåller känslor, samt att detta också kan innebära att polisen spelar på känslor som denne inte har (surface acting) eller framkallar känslor som behövs i situationen (deep acting). Jag hade svårt att identifiera var den exakta skiljelinjen gick mellan surface och deep acting, trots det tycker jag snarare det skall ses som ett enkelt verktyg till att förstå grundprinciperna bakom emotionellt arbete.

4.2.3 Att förbereda sig på det värsta

Under denna del tillkommer två underkapitel, vilket är "humor som strategi för emotionshantering" och "socialt stöd och kollegial gemenskap" som en typ av strategi då poliserna använder sig av för att hantera det emotionella arbetet.

Intervjuerna i denna studie visar att poliserna hanterar sina känslor inför en situation genom att de mentalt förbereder sig. Denna mentala förberedelse är en strategi som poliserna använder, dels genom att tillsammans med sin kollega under ett arbetspass för att mentalt förbereda sig inför en situation, och genom att föreställa sig vad som kan komma att hända och hur de ska hantera situationen. Sådana förberedelser är också taktiska förberedelser och lärs även ut under polisutbildningen. Det framgår av intervjuerna att gemensamt för alla tio respondenter är att de i någon form beskriver att den känslomässiga bearbetningen börjar direkt, när de får ett larm. Malin beskriver det som att hon mentalt i huvudet går igenom "vad är det värsta vi kan möta här nu?" (Malin, 2021-04-19). Det framgår också av empirin att poliserna använder mental förberedelse enskilt. Hos de poliser där mental förberedelse används enskilt, används den som ett sätt att försöka dämpa en eventuell känslomässig överraskning och avvärjer polisernas känslomässiga reaktion inför händelser. Detta framkommer främst vara nödvändigt vid tragiska olyckor och dödsfall, nedanstående två citat ger exempel på detta:

[...] vi får ju oftast ganska fattig information från ledningscentralen om vad det är som vi åker på, vi får att vi ska åka på typ misshandel. Vi vet ju inte alls vad som väntar där om det är liksom någon som har blivit slagen med ett slag eller någon som har blivit liksom halvt ihjälslagen. Så jag brukar oftast mentalt förbereda mig igenom att tänka att [...] gå in i worst case scenario om man säger så. [...] men oftast så rusar man ju in i situationerna och försöker bilda sig en lägesbild först och därefter agerar man (Ruben, 2021-04-20).

90 procent av alla larm som går ut är inte så allvarliga som dom låter [...] men oavsett försöker jag alltid tänka, vad är det värsta jag kan mötas av när jag kommer fram till platsen [...] redan där startar egentligen redan bearbetningen, typ att det är ju alltid lättare att, asså det är ju alltid bättre att vi går in högt mentalt och liksom är beredda på värsta värsta och sen så, ja okej det var inte så allvarligt, än att göra tvärt om [...]. Det är alltid enklare att bearbeta en händelse om det har gått bra och det är jättejobbigt att försöka bearbeta det om det inte gick så bra. kanske om man gjorde en felbedömning och därför utsatte någon kollega för fara då är det jättejobbigt (Casper, 2021-04-22).

Ruben och Casper beskriver ovan att de trots att de får lite information från ledningscentralen och att majoriteten av larmen inte är så allvarliga som de först låter så förbereder de sig trots det sig på det värsta som skulle kunna hända. Casper förklarar att han gör det då han upplever det som mycket värre att eventuellt göra en felbedömning. Edvin beskriver att han har märkt att han ibland reagerar olika på larm ” *man känner liksom att adrenalinnet börjar liksom eh så att det blir nog så fort dom börjar ropa ut*” (Edvin, 2021-04-20). Min tolkning av empirin är att poliserna använder mental förberedelse för att försöka undgå kraftigt negativa känslor och för att bli förberedd på den eventuella situationen. Som Casper beskriver, att det är värre att eventuellt ha gjort en felbedömning och därmed utsatta någon kollega för fara. Detta framkommer även av Granérs (2004) studie, att den kollegiala sammalningen är stark och att det fanns en grundläggande norm om att poliser ställer upp för varandra. Det gavs högsta prioritet till ärenden där en kollega var hotad (Granér 2004:71).

Isak beskriver i citatet nedan sin bearbetning som att han med åren har byggt upp en form av bank med händelser så att när han får ett larm så vet han ungefär hur det kommer att vara, vilket bidrar positivt hans mentala förberedelse:

Ja, med åren så jobbar man upp en liten bank av händelser, så när man får ett larm vet man ungefär hur det kommer va, man har haft liknande innan eller någorlunda liknande, så man är liksom lite förberedd för vad som komma skall. Så då blir det någon form av mental förberedelse i bilen [...] när man får larmet, då snurrar det i egna huvudet, sen lyfter man det ofta med sin kollega, tänker för sig själv och med kollegan (Isak, 2021-04-20).

Situationen är lite annorlunda för Adam när han får ett larm då han oftast åker själv i bilen i egenskap som hundförare, så han kan inte diskutera någonting med en kollega beskriver han. Samt att han arbetar i en större stad så förberedelsen blir ofta kort då larmet kan handla om en händelse några kvarter bort vilket bara tar några sekunder, så han beskriver att ”*Hjärnan hinner inte bearbeta, blir pang bom*” (Adam, 2021-04-23). Dock så kan han, om han ändå känner ett behov av att bearbeta det, samtala om händelserna med kollegor efteråt.

Sammanfattningsvis så tolkar jag empirin som att poliserna i yttre tjänst mentalt förbereder sig, och ibland också förbereder sig för det värsta inför händelser kan inte karaktäriseras med deep acting enligt Hochschild (2012:35) då poliserna inte försöker förändra vad de kommer att känna i situationen och därmed justera känslouttrycken. Min tolkning av empirin är istället att poliserna använder mental förberedelse för att försöka undgå kraftigt negativa känslor och bli förberedd på situationen likt det Casper beskriver. Casper förklarar att det alltid är enklare att bearbeta en händelse om den har gått bra och att det istället är jättejobbigt att försöka bearbeta händelsen om det inte gick så bra och att polisen kanske gjorde en felbedömning och därmed utsatte någon kollega för fara. Mental förberedelse innebär alltså att poliserna visuellt framkallar bilder och tankar och därmed föreställer sig det värsta tänkbara utifrån ibland knapphändig information. Detta för att försöka undgå en kraftig chock och en överväldigande känsla på en och samma gång, vilket i sin tur gör att polisen är mer förberedd på sin känslomässiga reaktion. Detta kan innebära att poliserna inte upplever situationen lika

ansträngande och därmed att de inte blir påverkade i samma utsträckning som de blir utan den mentala förberedelsen, på det värsta som kan hända. Poliserna beskriver att de med åren har lärt sig att hantera det bättre och att förberedelsetiden för vissa av poliserna med fem år och uppåt i tjänst inte är lika lång längre.

4.2.3.1 Humor som strategi för emotionshantering

En annan strategi som poliserna använder sig av för att hantera emotionerna i arbetet är genom humor. Humor används dels som ett sätt att påverka interaktionen och sinnesstämningen med de personer som poliserna möter i sitt arbete, det kan till exempel vara när polisen möter allmänheten och ibland låter barn sitta i polisbilen. I samverkan med gärningspersoner kan exempelvis humor användas som ett sätt att för att lätta upp stämningen i mötet i sådana situationer beskrivs humor vara lättande. Detta kan innebära att poliserna skämtar och skojar med kriminella i mötet, särskilt i möten med personer som poliserna tidigare varit i kontakt med och där poliserna nästan ”känner” dem då de begått upprepade mindre brott på samma ort. Det framgår av min empiri, i intervjuerna att humor på så sätt också kan användas som en strategi för att nå fram till målet med olika uppgifter Nina beskriver detta:

[...] att möta människor av olika typer och hitta ett sätt att nå fram i kommunikationen eller lösa problem [...], gamla typen av kriminella jag träffar där jag jobbar nu, kan vara roligt, dem personerna som är trevliga mot mig dem begår brott men jag träffar dem ofta för de begår brott. Det blir nästan en roll med min yrkesroll med boven. Jag känner till deras liv, jag kan fråga om hur foten är och de svarar att de har varit på sjukhuset. Jag kan saker om deras liv. Det är svår sak att beskriva, men det är också positivt fast de är kriminella och jag rapporterar dem för saker ofta. Så är det ändå en positiv relation [...] Fastän det är något negativt så kan det ändå vara positivt. Det är svårt att förklara. Det är inte negativt, alla kriminella är inte ett negativt möte. Det är negativt att de begår brott, men när vi står och pratar så är det inte jobbigt (Nina, 2021-04-26).

Ovanstående citat från Nina exemplifierar att även om humor används i många situationer i interaktionen med omgivningen, så kan hon trots det uppleva en positiv relation med vissa kriminella. Situationer med allvarligare brott eller dödsfall framgår det dock att humor inte används som en strategi eller någon form av hanteringsverktyg. Humor används också internt poliserna emellan, detta framkommer av flertalet intervjuer. Humorn används i sådana situationer som ett sätt för att distansera sig från arbetets innebörd och för att klara av arbetets påfrestande utmaningar, som en slags ventil. Granér (2004:147) påstår att det i det praktiska polisarbetet ingår att göra tydliga distinktioner mellan bilden som polisen förmedlar utåt och hur det fungerar bakom scenen. Granér observerade i sin studie att det hos poliser på polishögskolan, fanns tydliga skillnader mellan hur poliser uttryckte sig när det fanns utomstående och hur de uttrycker sig internt. Han observerade hur språket blev grövre i både bilen och i personalrummet (Granér, 2004:147). Detta är något som vissa av poliserna i min studie berättar om, att de gör för att hantera vissa situationer.

[...] vi har väldigt roligt i bilen och det tror jag att det måste vi nog ha för annars så pallar man nog inte med jobbet om vi inte kan ha kul i bilen. Vi har väldigt roligt och vi har väldigt högt i tak åh man skämtar mycket om allt och det kan låta makabert för någon som är utomstående, jag kan förstå det men samtidigt så är det så vi avreagerar oss från hemska ärenden, ehm det är i alla fall mitt sätt att hantera det, det är att skoja med det, skoja om det med mina kollegor, och på så sätt så blir det ju också så att stunden i bilen blir ju också väldigt glädjefyllt [...] (Casper, 2021-04-22).

Av Caspers uttalande framgår det att poliserna skämtar med varandra om händelser vilket är ett sätt för poliserna att distansera sig och handskas med arbetet. Dessa skämt kan vara av en hård jargong men poliserna vet att det inte är illa menat från den som skämtar, de beror också på situationen samt vilken sinnesstämning mottagaren för skämtet (kollegan) är i. Ibland passar det sin inte att skämta och då pratar de om situationen i stället och bearbetar dem på så vis. Detta påminner om hur poliserna i Granérs studie hanterade humor. Granér (2004:264) beskriver att i hans studie uppfattades den interna råa polishumorn ofta som en form av mental avlastning för poliserna. Internt kunde poliserna använda den relativa ansvarsfriheten som skämtandet möjliggör till att uttrycka reaktioner på frustrationer som de intellektuellt inte ville stå för och på så sätt få distans till det upplevda (Granér 2004:264). Min tolkning av intervjuunderlagen är att den råa humorn som används i någon form kollegorna emellan, kan innebära att poliserna inte till fullo bearbetar sina känslor och upplevelser av situationen där och då. Humor kan vara ett sätt, ett slags verktyg att uttrycka och känslor men samtidigt skapa en distans genom att linda in det i skämt.

Sammantaget för humor som känslöhanteringsstrategi som poliserna använder sig av, visar intervjuunderlaget att humor används som ett sätt att påverka sinnesstämningen hos de personer poliserna möter i sitt arbete, allt från allmänheten till gärningspersoner men också som ett sätt att hantera arbetet genom att distansera och hantera de händelser som poliserna genomgår. Detta känns även igen hos poliser Granérs (2004) studie som ett sätt för poliser att hantera och som en form av mental avlastning från händelser. Det som även framkom av min empiri var att någon form av informella regler att förhålla sig till tycks finnas som innebär att poliserna inte skämtar i tragiska händelser, dock att en grövre jargong är tillåtet kollegorna emellan.

4.2.3.2 Socialt stöd och kollegial gemenskap

Samtliga av respondenterna är överens om att de bearbetar och hanterar sina känslor som uppstår i arbetet genom att prata om de händelser som har påverkat dem händelser. Detta hanterar poliserna främst genom att prata om situationer de varit med om med varandra men också genom att poliserna pratar med andra personer i sin omgivning. Detta sätt att hantera det emotionella arbetet anses också vara den viktigaste infallsvinkeln för hur poliserna i yttre tjänst hanterar de emotioner som uppkommer i arbetet och beskrivs också som mest betydelsefull för dem.

Av intervjuerna finns vissa individuella skillnader mellan vart poliserna vänder sig för att få socialt stöd och gemenskap. De flesta av poliserna vänder sig till de kollegor de tillbringar mest tid med i arbetet i första hand. Flertalet av poliserna uppger också att de i någon form pratar igenom vad som kan komma skall när de får ett larm och efter ett larm med kollegan i bilen, att de förbereder och bearbetar händelser tillsammans. Några enstaka poliser uppger att de enbart pratar med sina kollegor och vill inte ventilera händelserna utanför yrket eller med familjemedlemmar medan andra föredrar att vända sig till någon nära familjemedlem om något känns jobbigt. Vissa av poliserna som vänder sig till sina familjemedlemmar och partner, där de upplever att det är en typ av ventil. Somliga av poliserna har också en partner som också är polis, eller också är säkerhetsklassade genom sitt yrke så de känner att de kan prata med partnern på ett annat sätt då denna mer förstår dem på ett djupare plan. Några av poliserna upplever att det faktum att de bor en bit ifrån den stad där de arbetar och har en körsträcka hem hjälper till att bearbeta dagen då de upplever att de släpper arbetsdagen på vägen hem, samt att en av poliserna bor långt ut på landet utanför den stad som han arbetar i och att kontrasterna mellan stad och landsbygd gör att han släpper jobbet då det är så olik miljön hemma hos honom.

Det är flera av poliserna som menar att de helst pratar med sina kollegor när något känns tungt eftersom de fann svårigheter att få samma givande utbyte av personer som själva inte arbetar som poliser, att andra har svårt att förstå. Dessa poliser beskriver att arbetet är så komplext att det är svårt att göra sig förstådd för personer som inte själva är insatta i arbetet, Malin beskriver det som att:

[...] det är skönt att prata med dom som varit med om samma sak för då är det liksom ahh man behöver inte förklara så mycket utan man kan bara prata om det som man har varit med om och ventilera sina känslor (Malin, 2021-04-19).

Även Filip uppger att han tycker det är av betydelse att kunna bolla med kollegan som varit med vid en specifik händelse, då bara den förstår:

[...] hade man inte haft en kollega som varit med i situationen och har förståelsen, hade man inte kunnat bolla sina tankar och känslor med den, då hade det blivit svårt. För det är svårt prata med någon som inte har en insikt i hur det är [...] (Filip, 2021-04-23).

I stycket ovan samt citaten ovan av Malin och Filip beskriver som att det är av stor betydelse för dem att prata med kollegor om händelser de varit med om återfinns även och går i linje med vad Granér (2004) informanter har beskrivit. I hans studie fanns en stolthet över poliskollektivet samt en grundläggande norm att poliser ställer upp för varandra och att det utvecklades en nära relation till de kollegor som de arbetar med. Nästan som ett andra äktenskap enligt en respondent i hans studie (Granér, 2004:71–73).

Det framkommer också i flera intervjuer att det inom organisationen har blivit mer accepterat att prata och visa känslor som uppkommit av arbetet än vad det varit tidigare inom Polismyndigheten. Yrkeskulturen bland poliser är något som Granér (2004) diskuterar, poliser i hans studie beskrev återkommande att det hade skett attitydförändringar från tidigare macho-ideal och social isolering hade försvunnit eller fått mindre betydelse (Granér 2004:104). Likt Granér studie återger även flera poliser i mina intervjuer om deras upplevelser över tid som tyder på att polisverksamhetens känslökultur idag skiljer sig förhållandevis mycket från hur den såg ut ett antal år tillbaka, då uppvisandet av framförallt rädsla och ledsamhet ansågs vara tabubelagt. Intervjumaterialet här nedan, av vad Isak och Adam beskriver, visar att dessa förhållanden har blivit bättre enligt deras uppfattning. Framförallt uppger de poliser med fem års erfarenhet av yttre tjänst det, då de också själva har lite mer erfarenheter kring hur den kulturen har ändrats med åren än de poliser med mindre än fem års erfarenhet inom yttre tjänst.

[...] Då var det inte acceptabelt att vara en tänkande människa, då skulle allt bara gå på automatik och stänga av allting, men så är det inte längre [...] idag kan man säga att det var jobbigt utan att man är knäpp, så upplevde jag att det var förr (han syftar på det han sa precis, att förr var man knäpp om man visade känslor) (Adam, 2021-04-23).

[...] Det har varit lite macho man ska inte vara så känslomässig. Det har varit lite informellt, att så här är vi, det lever ju kvar, lite det gör ju det. Jag tycker nog att det suddas ut mer och mer. [...] ”Det va väl inte så farligt”. Det blir lite av en regel så [...]” (Isak, 2021-04-20).

Adam och Isak har båda lång erfarenhet inom polisen och de berättar i citatet ovan om hur en förändring har skett i poliskulturen där det idag inte är konstigt att gråta, visa eller prata om känslor. Detta går i linje med Granér informanter som beskriver samma kulturförändring, där macho och social isolering helt eller delvis försvunnit (Granér, 2004:104).

Samtliga poliser nämner också att de har tillgång till socialt stöd från organisationens sida. Vid händelser som varit särskilt påfrestande har poliserna möjlighet att gå på avlastningssamtal, dessa arrangeras från organisationens begäran. Avlastningssamtal är även något som Granér (2004) berättar om gällande de mjuka förhållningssätten. Där bearbetningen av händelser antingen sker i informella samtal, till exempel kollegor emellan eller i avlastningssamtalen som en viking del i yrket (Granér 2004:205). I mitt intervjumaterial beskriver poliserna att avlastningssamtalen dels innebär att poliserna som varit involverade i en situation tillsammans får prata och bearbeta händelsen ihop med en samtalsledare. Johan, vars tjänst är yttre befäl innebär att han ansvarar för personalen som jobbar och åker ut och jobbar i yttre tjänst. Johan är också oftast med dem ute och om det har hänt något. En del av hans jobb är att hålla i avlastningssamtalen innan och efter arbetspassen, Johan beskriver:

[...] efter varje avslutat pass samlas vi alltid och pratar vad vi varit med om, är det jobbigare ärende tar vi den tiden det behövs. Behövs vi sitter kvar efter sluttid, amen då gör vi det och skriver vår övertid och sen återkopplar vi mellan varandra dagen efter också stämmer av så allt är ok. Och sen så börjar vi nästkommande pass också att fånga upp om det är någonting som släpar eller kollar med kollegerna hur dem mår ännu en gång (Johan, 2021-04-21).

Johan beskriver även att han upplever att de gamla informella reglerna om att inte visa känslor enligt hans uppfattning är på väg att suddas ut och att polisen har kommit en lång väg med samtal och att våga visa känslor, han beskriver att:

[...] jag tror faktiskt, tack o lov att mycket av de är på väg att suddas ut. Asså att, de är okej idag att gråta på ett avslutningssamtal, de är ok. Det är inga som kommer skratta bakom din rygg, lite som man hörde har hört hur det gick till förr. Nu har jag ingen statistik, definitivt inte, utan mer vad man har hört om hur poliser hade det förr och många poliser i yttre tjänst för [...] De ser jag inte idag på samma sätt [...] Så jag tror att det här, vi har kommit jättelångt just med samtal våga visa känslor, det har vi blivit mycket bättre på (Johan, 2021-04-21).

Poliserna har även möjlighet att gå på ett eget samtal om denne upplever att detta behövs. Vad som framgår av intervjuerna är att en insats för eget samtal blir möjligt dels genom att polisernas närmsta chef anser att detta behövs, dels också att poliserna på egen hand efterfrågar det. Den generella upplevelsen av det sociala stödet från chefer och organisationens sida är bra. Några intervjuer indikerar dock att poliserna ändå upplever att organisationen kan bli bättre på att ge stöd och att avlastningssamtal kan sättas in oftare än vad det görs. Johans önskemål är att kunna fånga upp mer innan arbetspasset just för att ha bättre koll på hur hans personal mår innan de börjar arbetspasset, så han vet lite mer om vad som eventuellt skulle kunna påverka hur de mår, vilket han beskriver i citatet nedan:

Jag hade önskat lite mer, kanske fångat upp innan arbetspasset. Asså, hur mår Kalle och Lisa när dem åker ut. Kalle han har precis separerat ja och Lisa hennes mamma ligger på sjukhus. Så, just såna hade jag känt att det hade varit en jättevinst för mig att veta hur min personal mår. Sen är det, har alldeles för stora grupper idag när vi åker ut [...] Är man mindre grupper är det lättare (Johan, 2021-04-21).

Simon beskriver att han upplever att ju längre tid det går från det att en hemsk eller flera hemska händelser har inträffat desto svårare blir det att ta upp och prata om igen på avlastningssamtalen. Att tiden går men att om individen inte lyckats bearbeta händelsen och att den senare skulle komma tillbaka efter flera månader ett halvår då är det upp till individen själv att fråga om samtalsstöd, då är det inget som erbjuds från organisationens sida så utan att det nog förväntas att individen har bearbetat händelsen i någonlunda närtid till när den inträffade.

Andra sätt som några av poliserna bearbetar sina känslor genom fysisk aktivitet, någon form av träning för att få utlopp för känslorna av till exempel frustration och att fysiskt kunna avreagera sig i träningen, genom att lyfta eller springa och på så vis tömma kroppen på fysisk energi. Vad som alltså framkommer av intervjuerna upplever de flesta poliserna att de har ett bra socialt stöd som innebär att poliserna tillsammans kan prata om sina upplevelser av händelser. Det finns vissa individuella skillnader som innebär att vissa poliser väljer att enbart prata med sina kollegor medan andra poliser väljer att prata med anhöriga om något känns tungt. Intervjuerna visar också att polisernas generella upplevelse är att det sociala stödet från organisationens sida är bra men några intervjuer indikerar att poliserna önskar att stödsamtal kan sättas in oftare. Analysen visar också att poliserna upplever att arbetet blir mer hanterbart med bra kollegor och anhöriga som poliserna kan vända sig till för emotionellt stöd vilket upplevs vara mycket betydelsefullt för deras känslohantering.

Sammanfattningsvis framgår det av empirin att samtliga poliser bearbetar och hanterar sina känslor genom att prata med vänner, familj men framförallt kollegor, om händelserna som en ventil. Den tidigare sociala isoleringen och macho-kulturen som kunde förekomma är inte längre utbredd. Kollegerna samtalar helst då de lättare kan förstå känslorna, då kontexten är enklare att förstå. Vissa poliser har även en familjemedlem inom säkerhetsklassade yrken eller rent av inom polisen. Sammantaget upplever majoriteten av poliserna att det sociala stödet från myndighetens är bra och att de får det stöd de upplever sig behöva för att hantera arbetet så bra som möjligt. Detta oberoende av hur länge poliserna har arbetat i yttre tjänst.

4.3 I vilken mån är individuella egenskaper som surface acting, deep acting och rollspel viktiga i ett riskfyllt yrke

Kommande avsnitt är strukturerat enligt relevanta teman för studiens andra frågeställning, där jag redogör för studiens andra frågeställning "I vilken mån är individuella egenskaper som surface acting, deep acting och rollspel viktiga i ett riskfyllt yrke?"

4.3.1 Känslomässig avtrubning och emotionell dissonans (emotive dissonance)

Att poliserna många gånger upplever andra känslor än vad de kan visa utåt, har tidigare diskuterats (Se punkt 5.3.3, Strategier för att hantera känslor). Tolkat utifrån Hochschild (2012:90) skulle det kunna innebära att poliserna upplever *emotionell dissonans* i sitt arbete, alltså skillnaden mellan polisernas genuina känslor och dess uppvisade känslor. Individen försöker minska påfrestningarna genom att finna en balans mellan deep och surface acting så att det ena inte tar över hela det emotionella spektrumet. Detta framgår exempelvis i situationer där poliserna blir arga men situationen kräver att poliserna håller sig lugna eller vid sammanhang där poliserna inte är arga men måste spela arga då omständigheterna kräver det. När den emotionella dissonansen är hög kan konsekvenserna vara att individen känner i allt större utsträckning negativa känslor som irritation, frustration och maktlöshet. Det kan i som Ninas fall resultera i att de ackumulerade negativa känslorna tar över och som gjorde att Nina slutade arbeta som polis under en period.

Många av poliserna beskriver att det är ett krav som polis att kunna hantera sina känslor. Det bästa är då att polisens upplevda känslor är i samklang med Polismyndighetens krav på känslohantering. Tidigare forskning som till exempel (Lee & Maderas, 2019) visar att deep acting var negativt relaterad till stress, alltså att deep acting reducerar risken för stress. Flera av poliserna tycker att kravet som Polismyndigheten ställer är att kunna hantera känslorna, det krävs att den emotionella dissonansen är låg. Individen försöker minska påfrestningarna genom att finna en balans mellan deep och surface acting så att det ena inte tar över hela det emotionella

spektrumet. Flera av poliserna upplever att på frågan om det positiva i yrket överväger det negativa, att så är fallet. Många beskriver vidare att polisens yrke som natur är i negativa och tragiska händelsernas centrum. Genom att ändå påstå att det positiva övervinner det negativa, kan det bero på att polisen har en god balans mellan deep och surface acting. Poliserna i kategorien fem år och uppåt uppger att de inte blir påverkade av situationer, där poliser i noll år till fem år hade kunnat bli det, vilket kan bero på att de äldre kollegorna har haft en längre tid att finnadeep acting eller kommit djupare in i rollen och, som Adam beskriver, att han "*hunnit bli avtrubbad*" (Adam, 2021-04-23). Detta beskriver Adam på frågan om han tror att åren i yttre tjänst har betydelse för hur han hanterar känslor "*Ja man blir avtrubbad, vänjer sig med misär och elände*" (Adam, 2021-04-23). Även Isak beskriver detta:

[...] när man jobbar så stänger man av sina känslor mycket. Man, det är väl för att överleva. Är det inte riktigt allvarliga ärenden så låter man inte påverka, men jag tror också att man lyckas med det. Man lyckas hålla ute det som andra kanske blir påverkad av. Man måste annars kan man inte fortsätta jobba ute liksom [...] Man lär sig att inte bli påverkad. Då behöver man inte distansera sig, för det har inte satt sig [...] (Isak, 2021-04-20).

Ovanstående citat från Isak beskriver hur bemötande av vissa situationer nu blivit en del av vardagen och han har lärt sig att handskas med det för att klara av att fortsätta att arbeta i yttre tjänst. Isaks uttalande visar att med tiden lär sig polisen hur denne ska hantera situationen och med tiden blir polisen också mer trygg med dessa arbetsuppgifter och blir därför inte heller lika känslomässigt påverkad. Några av poliserna beskriver händelser från aspiranttiden eller precis början av arbetet som polis i yttre tjänst som känslomässiga händelser de minns, och känner lite extra känslomässigt kring.

Sammanfattningsvis så delade poliserna i intervjuerna med sig av mycket tragiska händelser som de bevitnat och varit med om flera gånger och poliserna menar att detta inte påverkar dem något större eftersom de anser att de på ett eller annat sätt har lärt sig att hantera de. Antingen genom att distansera sig känslomässigt från det, gå in i polisrollen, använder surface eller deep acting, eller har funnit någon balans mellan den emotionella dissonansen, med erfarenheterna som hjälp. Det är för att polisen hanterar sina känslor på ett sätt som leder till emotionell dissonans. Det uppkommer eftersom förväntningarna som ställs på polisen framförallt uppmanar till att dölja så mycket av polisens riktiga känslor som möjligt eftersom yrkesrollen utgår ifrån ett känsloneutralt professionellt arbetssätt. En *transmutation* enligt Hochschilds, begrepp har således skett, där organisationen således kan använda individens känslor som ett redskap för att främja verksamheten. Ju längre tiden går desto lättare blir det således också för poliserna att avlägsna sig från den emotionella intensiteten, och kontrollen av känslor blir därefter nästintill automatisk.

4.3.2 Känsloregler - feeling rules

Det framkommer av intervjuerna i denna studie att poliserna hanterar sina känslor dels genom att undertrycka äkta känslor som inte passar in i situationen (surface acting), dels genom att poliserna agerar på sina känslor om detta i sin tur gynnar situationen (deep acting). Det är framförallt negativa känslor som poliserna döljer och det gäller särskilt känslor som frustration, ilska, ledsamhet, rädsla och uppgivenhet. I många situationer beskriver poliserna att dessa känslor kan visas dock under kontrollerade former. Det kan visas om detta på något sätt skulle hjälpa situationen. Vilka känslor som döljs och visas avgörs således av vilken situation polisen befinner sig i och hur det kan komma att påverka situationen. Utifrån Hochschild (2012:56–57) skulle det kunna innebära att poliserna upplever känsloregler (feeling rules), vilket innebär regler som guidar emotionellt arbete genom att fastställa regler för hur och när en individ får

visa upp en känsla. Känsloregler är en del av det privata emotionssystemet och de behöver blottläggas. Känsloregler vägleder emotionella arbeten, det kan innebära sociala regler om när, vad, hur och varför personer får känna en viss känsla. Hochschild diskuterar just dessa känsloregler och roller. Genom känsloreglerna avgörs vilka emotioner som avses lämpliga att känna och uttrycka i varje situation, i varje roll. En roll enligt hennes utgångspunkt för vilka emotioner som lämpar sig bäst för olika händelser. När rollerna ändras så gör även reglerna för hur en person bör känna och tolka händelserna (Hochschild 2012:56–57). Det framkommer av intervjumaterialet att polisens känsloregler oftast bestäms av polisen själv. Om just vilka känsloregler som styr arbetet blir svaren lite otydliga, poliserna uppfattas inte vara helt medvetna om några institutionella känsloregler. De känsloregler som uppges i de flesta av intervjuerna är sådana som främjar polisens mål att hjälpa människor. Poliserna uppger att det finns tydliga förutsättningar om hur de ska agera i mötet med människor. Några av polisernas beskrivningar antyder att visa sorg, ledsamhet och tårar inte är lämpliga uttryck, utan snarare att visa en känsla av trygghet och stabilitet. Vilket nedanstående citat av Edvin antyder:

[...] jag tror inte att det finns något skrivet att, såhär ska du vara i olika situationer även om det kanske finns taktiska förhållningssätt. [...] det är väl mer att vi liksom ska va det här ansiktet utåt för polisen å vi ska föregå med gott exempel [...] om man ska lämna dödsbud eller likande, det är att, man ska va lite lågmäld, spotta ut snusen, göra sig fin i håret och liksom där får det verkligen ta den tid det tar, men det är ju också svårt för samtidigt som man ska vara förstående å kanske vara de där axeln å gråta på så ska man ju samtidigt kanske inte bli för emotionellt engagerad i det [...] (Edvin, 2021-04-20).

Ovanstående citat av Edvin antyder att han inte uppfattar att det finns skrivna regler för hur han ska agera i olika situationer, dock upplever han att det finns institutionella känsloregler om hur vissa situationer, i hans fall lämna dödsbud förväntas agera. Att spotta ut snuset och göra sig fin i håret, visa förståelse men samtidigt inte bli för emotionellt engagerad. Detta kan även kännas igen i Granérs (2004) forskning om hur poliser växlar mellan förhållningssätt beroende på situation, där exempelvis empatin är väsentlig vid interaktioner i polisens arbete (Granér, 2004:186;197).

Goffman (2011:33) beskriver också att givna sociala fasader, brukar bli institutionaliserade och på så vis ge upphov till abstrakta, stereotypiserade förväntningar. Den som antar en social etablerad roll finner oftast att den rollen redan har upprättats av någon annan, vilket i sin tur bidrar till att individen känner sig tvungen att delta och utföra samma fasad. När individen ska utföra en given uppgift, måste denne först välja en fasad som är lämplig, vilket leder till svårigheter för individen som väljer ut en fasad (Goffman 2011:33). För poliserna yttre tjänst i studien uppger de just detta, att deras emotionella hantering, att sträva efter professionalitet, strukturer och traditionella känsloregler. Befattningen yttre tjänst, och situationer de kan möta där, Casper beskriver en situation, ett möte med kvinnomisshandlare, där han tvingas dölja sina känslor, alltså surface acting då han inte kan utagera sina verkliga känslor då det inte är acceptabelt att slå någon:

[...] att vara polis är lite skådespeleri [...] jag kan också känna ilska och frustration mot en gärningsperson som kanske har gjort någonting jävligt vidrigt bitt liksom men jag kan inte visa det för jag ska vara opartisk [...] en typisk kvinnomisshandlare brukar vara väldigt snäll när vi kommer brukar vara väldigt såhär ”jah men du vet hur det är” så ska försöka snacka lite gött och liksom [...] försöka så få lite sympati [...] där kan jag liksom också känna när man står där med honom och sen så ska liksom meddela ”så nu är du gripen nu får du följa med här” då får man liksom ändå vara så opartisk man bara kan [...] fast man egentligen kan känna att ”jag vill slå in pannbenet på dig. Det är också en sån situation där man verkligen får liksom.. om du förstår (Casper, 2021-04-22).

Sammantaget visar ovanstående analys att poliserna hanterar sina känslor genom att förhålla sig till olika känsloregler. Det är känsloregler som uppfattas gynna och främja Polismyndighetens arbete och mål. Svaren blir lite otydliga om just vilka känsloregler som styr arbetet, då poliserna inte uppfattas vara helt medvetna om några institutionella känsloregler. Poliserna uppger och att det finns tydliga förutsättningar om hur de ska agera i mötet med människor. Tydligast är dessa känsloregler i interaktionen med brottsoffer, eller anhöriga men analysen visar även att poliserna förhåller sig till känsloregler till gärningspersoner med, det är också situationsbundet.

4.3.3 Teaterframträdande och polisrollen

Polisens yrkesroll är tydlig och skiljer sig från andra yrkesroller, poliserna arbetat under en myndighet och blir därmed myndighetsutövare med särskilda skyldigheter och befogenheter. Då en av polisernas arbetsuppgifter är att upprätthålla lagen innebär det att de i viss utsträckning att få ta till vissa medel för att lösa problematiska och hotfulla situationer. Poliserna upplever sin yrkesroll som att vara objektiv, professionell, trygg och lugn. Utöver detta tolkar jag det som att det finns emotionella krav på poliserna från Polismyndigheten, där myndigheten ställer krav på att individen ska kunna hantera alla slags ärenden, larm, situationer och uppdrag. Det är något som poliserna får kunskap om under utbildningen och kraven blir också tydligare ju längre de arbetat inom polisen. Det finns också utöver detta en oskriven regel om att finnas där för sina kollegor samt att poliserna ska hantera sina känslor och upplevelser i arbetet gemensamt.

Poliserna i studien upplever att från samhällets sida har de varierande förväntningar på sig i rollen som polis, majoriteten av poliserna uppledde att samhällsmedlemmarnas förväntningar på polisen var i princip omöjliga att leva upp till. Johan beskriver det som att *”Vi är lite så, vi är statens vaktmästare, vi ska lösa allt, det är liksom vad som än sker så är det liksom polisen som står där och ska lösa det (Johan, 2021-04-21)*. Det är inte bara Johan som beskriver att polisen har förväntningar på sig att lösa i princip allting även Isak upplever det *”De förväntar sig att vi alltid ska göra allt [...] de har en egen bild av vad polisen ska göra” (Isak, 2021-04-20)*. Det handlar också om att samhällsmedlemmar poliserna möter i samhället verkar ha svårt att se att det finns en människa bakom uniformen, alternativt att poliserna får ta elaka kommentarer från allmänheten och att det är riktat till uniformen. Poliserna upplever att polisrollen ständigt ställs på sin spets. Goffman (2011:28–31) menar i sin dramaturgiska teori att vi människor konstant spelar roller och strävar efter att göra så goda intryck som möjligt på vår publik. I enighet med Goffmans teori är den främre regionen för poliserna deras möte med samhällsmedlemmar. Här existerar förväntningar på polisrollen samt de egenskaper som en polis bör ha så att individen upplevs som äkta. Poliserna försöker följaktligen kontrollera vilka uppfattningar omgivningen får av dem, där polisens arbete kan liknas med ett framträdande. Poliserna har en så kallad *fasad* i form av uniform och polisbil som hjälper omgivningen att definiera den givna situationen utefter det. Förväntningarna som poliserna upplever finns på deras roll som polis och skapas delvis utifrån deras fasad. Omgivningen kan då enkelt känna igen en polis och med fasaden de har medföljer en mängd förväntningar på rollinnehavaren. Nina beskriver hur hon uppfattar sitt arbete som polis och yrkesroll:

För mig är det väldigt svårt att förklara, i samma sekund som jag tar på mig min uniform så är jag inte jag, då är jag en representant för en myndighet som har ett uppdrag. De känslor jag visar är till för personer jag möter, att jag visar engagemang för dem är för att de ska må bra, inte för att jag som myndighetsperson känner eller tänker speciellt. [...] men det är nästan som en teater, jag gör det som jag vet eller tror blir bra för den personen men det har ingenting med mig som privatperson att göra. Självklart bygger jag den rollkaraktären på mig själv, men när jag hänger av jackan så bryr inte jag mig inte om ett dyft om någonting

som jag träffade när jag var i rollen som myndighetsperson, det är tråkigt att tråkiga saker händer. Men det är precis som du tittar på TV och allt som händer där, så kan du inte gå runt och vara ledsen över det. Då hade jag varit konstant deprimerad, eftersom jag har ett jobb där jag frivilligt utsätter mig för allt detta då kan jag verkligen inte öppna upp för att dem sorgerna jag möter, är ju inte mina sorger. [...] Jag känner massa saker i min roll som jag skapat själv, men sen när jag går ur rollen så känner jag inte dem sakerna, för det är min roll som känner det.” [...] men på något sätt har jag alltid kunnat skilja på, och iklä en roll där jag gör någonting för någon annan utan att det kryper på mig själv (Nina, 2021-04-26).

Så här beskriver Nina hur hon hanterar känslomässiga situationer som kan uppkomma i arbetet, där hon går in i sin yrkesroll för att hantera allt som hör till yrket. Hon beskriver tydligt att i samma sekund som hon tar på sig uniformen så hon inte sig själv längre utan då är hon en representant för myndigheten. Hon förklarar att hon har utvecklat en personlig rollkaraktär för att distansera sig personligt emotionellt från arbetet. Granér (2004) använder också dramaturgiska begrepp i sin avhandling, där han bland annat skriver om poliser som rollspelare. Utifrån egna intervjuer med poliser fick han fram att polisen ibland spelar teater likt vad skådespelare gör för att uppnå bestämda polisiära mål. Poliserna växlade således mellan att spela olika roller under arbetsdagen (Granér, 2004:145–147).

Att manipulera känslor är något som Hochschild tar upp i sin teori om det emotionella arbetet. Hon tar upp flera exempel på situationer där människor i sin arbetsroll och i det privata livet agerar likt skådespelare i en teateruppvisning (Hochschild, 2012:39). Goffman diskuterar också denna strategi utifrån ett dramaturgiskt perspektiv, där han drar paralleller från surface acting-strategin till teatervärlden (Goffman, 2011:28). Många av poliser uppger att de måste använda ett objektivt eller känsloneutralt förhållningssätt i arbetet och att skådespela eller teater kan vara ett vanligt redskap för att lyckas övertyga andra. Denna process benämner Goffman som fasader och oavsett vilken fasad polisen väljer att i en given denna situation kommer den att liknas vid ett teaterframträdande. Som Malin beskriver ” [...] När jag tar på mig min uniform eller går till jobbet så tar jag ju på mig min polisroll [...]” (Malin, 2021-04-19). Casper beskriver att uniformen ger honom en känsla av kontroll:

[...] jag går in i en känsla av liksom kontroll och lite så här ett litet kontrollerat lugn att på något sätt så att *så nu är det jag som bestämmer nu är det jag som ska hålla ordning på byn* ehm så det gör man, man tar ju på sig en mask. Innan jag blev polis kunde jag aldrig se mig själv så stå åh skrika på en annan person eller så använda våld mot någon annan jag är ingen sån person men det blir liksom man tar på sig en roll så att säga (Casper, 2021- 04-22).

Sammantaget så visar intervjuerna att polisernas känslomässiga roll och deras emotionella hantering i arbetsrollen skiljer sig från den roll som intas i den privata sfären utanför arbetstiden. Enligt min tolkning så använder poliserna sig av, fasader och roller, skådespel för att kunna distanseras sig emotionellt till arbetet för att någonstans klara av det. Kostnaden för skådespelet kan, som ett par poliser beskrev, likt en skådespelare vara väldigt trött efter arbetsdagens slut och vara känslökall även civilt. Det emotionella arbetet kan i sig föra med sig konsekvenser, som enligt Hochschild (2012:187) kan bli att balansen mellan arbetsrollen och den privata rollen skadas vilket leder till att de två rollerna (arbetsrollen och den privata rollen) blir till en eller att den ena rollen förstärks på bekostnad av den andra. Hon beskriver Det emotionella arbetet kan enligt henne leda till utbrändhet, känslökyla eller skuld känslor. Det kan motverkas genom att addera mer kontroll över arbetssituationen, då blir risken mindre för dessa konsekvenser enligt Hochschild.

4.4 Analysens slutsatser

Syftet med studien var att med utgångspunkt i Hochschild's (2012) definition av emotionellt arbete undersöka vilka uttryck och erfarenheter som kan förefalla av det emotionella arbetet hos poliser i yttre tjänst. Studien fokuserar på två kategorier poliser i yttre tjänst de med 0–5 års erfarenhet samt de med erfarenhet fem år och uppåt, fokus ligger på hur de i respektive kategori upplever och hanterar emotionellt arbete under arbetstid i Polismyndigheten i Sverige. Detta för att öka förståelsen kring hur emotionellt arbete kan inverka på den psykosociala arbetsmiljön för poliser i yttre tjänst. Den övergripande frågan som uppsatsen vill undersöka handlar om huruvida emotionellt arbete, det vill säga att både ha känslor men också hantera dem och bland låtsas ha dem, är en viktig del av polisyrket. Uppsatsen undersökte detta utifrån hur poliser i yttre tjänst beskriver detta. Studien visar en god insikt av arbetet i yttre tjänst.

4.4.1 Hur beskriver respektive kategori poliser i yttre tjänst att de upplever och hanterar det emotionella arbetet i tjänsten?

Utifrån studiens första frågeställning ser jag att poliser i yttre tjänst beskriver att de upplever det emotionella arbetet som att de blir emotionellt påverkade av arbetet, detta oberoende av hur länge de har arbetat i yttre tjänst. De alla har specifika händelser som de någon gång varit med om i tjänsten som stannat kvar likt ärr som de ibland kan påminnas om. Den psykosociala arbetsmiljön för poliser i yttre tjänst beskrivs som synnerligen komplex, då den är kontextberoende. I analysen finner jag dock vissa mönster i polisernas beskrivningar av vad som präglar deras psykosociala arbetsmiljö och emotioner som uppkommer, den består av psykiskt påfrestande situationer och det krävs att de kan hantera sina känslor för att möta olika förväntningar och krav.

Poliserna möter ofta människor som befinner sig i utsatta situationer på ett eller annat sätt. Poliserna beskriver att familjesituationer där framförallt barn far illa på något sätt påverkar dem mest då de ofta associerar till sin egen familj i sådana situationer. Detta upplevde de oberoende av hur lång erfarenhet av arbetet i yttre tjänst. Mötet med andra människor är en återkommande del av polisens arbete och enligt poliserna kräver detta att deras egna känslor ibland behöver åsidosättas. För att möta arbetets krav bör poliserna vara objektiva och använda ett emotionellt arbete. Utifrån analysen av studiens material kan jag dra slutsatsen att samtliga av de intervjuade poliserna hanterar sina känslor genom att följa informella känsloregler. Detta innebär att poliserna undertrycker sina äkta känslor om dessa inte passar in i situationen. Det innebär även att de också agerar på sina känslor om de vid någon händelse bedömer att detta på något sätt gynnar situationen. Detta resulterar i att jag även kan dra slutsatsen att de känslor som poliserna visar utåt, eller som de döljer kommer sig av vilken situation samt person som känner känslorna. Analysen visar även att känsloreglerna i synnerhet återfinns i polisernas interaktion med anhöriga, förövare och brottsoffer men att det också föreligger vissa känsloregler poliserna emellan. Även detta oberoende av hur längre eller hur lång tid poliserna arbetat i yttre tjänst.

Vidare kan det även framhållas att poliserna i studien hanterar sina känslor på ett sätt som skildras med Hochschild's (2012) begrepp surface acting och deep acting. Surface acting förekom hos samtliga poliser till exempel i situationer där de skäller på en person som de egentligen inte är arga på, eller att inte visa att de är rädda i en situation utan då i stället utåt sett visa en känsla av lugn. Detta är något som samtliga poliser beskriver i någon form. Deep acting däremot framkommer inte direkt av intervjuerna om samtliga poliser använder sig av deep acting i sitt arbete, det som däremot framkom var att poliserna i situationer kan använda sig av

det som en strategi. De gjorde det genom att bland annat aktivt, genom active deep acting där de exempelvis försöker förändra sin ursprungliga känsla för att få kontroll över situationen genom att intala sig att han de inte är rädda. Deep acting användes även passivt, genom passive deep acting i situationer där empati och nedstämdhet passar in att visa, exempelvis i situationer som är uppenbart tragiska och hemska. Det är när dessa situationer infinner sig känslan som förväntas och poliserna kan ofta uttrycka dessa. Det framgår inte tydligt av intervjuerna om vad poliserna säger, om de använder deep acting, av att döma av intervjuerna så har poliserna med längre erfarenhet lärt sig att hantera deep acting bättre genom att de varit med om samma situationer och händelser och har på så vis byggt upp lite av en känslobank. De är mer beredda på vad som ska hända och kan på så vis lättare enligt min tolkning använda deep acting som strategi än de poliser som har kortare erfarenhet yttre tjänst, generellt det även har vissa individuella skillnader.

Vidare uppger de flesta poliserna att de strategier för att hantera känslor som de använde var att de förbereder sig mentalt på vad som är det värsta de kan mötas av när de får ett larm. De gjorde detta för att det upplevs som att det alltid är enklare att bearbeta en händelse om den har gått bra och att det istället är jättejobbigt att försöka bearbeta händelsen om det inte gick så bra. Det lärs även ut som strategi på polishögskolan. Att de gör detta kan inte karaktäriseras som deep acting då poliserna inte försöker förändra vad de kommer att känna i situationen och därmed justera känslouttrycken. Analysen visar att poliserna hanterar sina känslor i arbetet med den mentala förberedelsen för att försöka slippa undan kraftigt negativa känslor för att bli förberedd på situationen, genom att visuellt framkalla bilder och tankar kan poliserna bli mer förberedda på det de kan tänkas komma att bevittna och på så vis undgå en kraftig känslomässig reaktion. Detta skedde oberoende av hur lång erfarenhet poliserna hade av yttre tjänst.

Analysen visar också att humor är ett sätt som poliserna använder för att hantera de känslomässiga situationerna. Detta genom att påverka andra personers sinnesstämning men också som ett sätt att distansera sig från arbetet. Vidare visar analysen att poliserna hanterar det emotionella arbetet genom kollegial gemenskap och socialt stöd. Både humor och socialt stöd som strategier för att hantera arbetet är också något som Granérs (2004) studier om poliskultur i yttre tjänst visar. Att poliser i hans studie hanterade humor på liknande sätt som poliserna i min studie gjorde samt att poliserna i Granérs studie med upplevde kollegorna som väldigt viktiga. Var poliserna vänder sig för stöd varierar dock bland poliserna i min studie, dock så uppger majoriteten av poliserna att är det sociala stödet från kollegorna som är mest betydelsefullt. Det sociala stödet från arbetsgivaren är bra, däremot indikerar några av poliserna att poliserna upplever att det sociala stödsamtal kan sättas in oftare än vad det görs, även före arbetspassen, samt att det kan upplevas som lite jobbigt att be om stöd när en händelse sitter kvar långt efter att den hänt och fortfarande påverkar poliser.

Sammanfattningsvis visar studiens resultat på denna frågeställning att samtliga poliser har varit med om händelser som har påverkat dem emotionellt någon gång, främst i situationer där det finns en koppling från händelsen som polisen kan associera till något i dennes privata liv. Främst tragiska händelser där barn far illa. Vad gäller de två kategorierna poliser med olika mycket erfarenhet så är det främst skillnader vad gäller deep acting där de poliser med färre års erfarenhet inte riktigt har byggt upp en bank av händelser som återkommit och som de mer och mer lärt sig hantera.

4.4.2 I vilken mån är individuella egenskaper som *surface acting*, *deep acting* och rollspel är viktiga i ett riskfyllt yrke?

Utifrån studiens andra frågeställning framgår det att poliserna i yttre tjänst generella upplevelse är att de emotionella aspekterna oftast inte påverkar poliserna i särskilt stor utsträckning som det gjorde i början när de började arbeta i yttre tjänst, utan poliserna har lärt sig släppa arbetet på sin privata tid. Samtidigt framkommer det i ett fåtal intervjuer att arbetet från specifika händelser har påverkat poliserna under en kortare eller längre tid, detta i form av att poliserna blivit funder samma och nedstämda. Däremot framgår det av analysen att polisernas upplevelser är att de tror att arbetet påverkar dem mer än vad de själva är medvetna om. Analysen visar också att det var vanligare att poliserna tog hem upplevelser och känslor av arbetet i början av arbetet i yttre tjänst än vad det är efter några år i tjänst.

Empirin i denna studie visar också att upplevelsen av jobbiga händelser i många fall kan vändas till en positiv erfarenhet och kan hjälpa polisens fortsatta arbete. Även här hanterar poliserna sina känslor genom att följa informella känsloregler. Analysen visar att poliserna upplever konsekvenser av det som de har varit med om i arbetet emotionellt i form av avtrubning, vilket innebär att poliserna upplever att de inte reagerar likadant på emotionellt krävande situationer som de gjorde i början av karriären. Tolkat utifrån Hochschild (2012) framgår det av analysen att det kan föreligga emotionell dissonans hos poliserna eftersom yrket kräver att poliserna uppvisar känslor som inte upplevs från poliserna själva (*surface acting*). Analysen visar också att den emotionella dissonansen huvudsakligen beror på de förväntningar och krav som finns inom yrkesrollen. Tolkat utifrån Hochschild, har en *transmutation* skett, där organisationen således kan använda individens känslor som ett redskap för att främja verksamheten.

I analysen framgår även att poliserna använder strategier som *emotionshantering*. Mycket av Goffmans (2011) teori utifrån det dramaturgiska perspektivet på emotionshantering förekommer inom polisväsendet som en rutin enligt respondenterna, somliga intervjupersoner refererar även till teaterliknande sammanhang i yrket. Goffmans teori hänvisar framförallt till *surface acting*-strategin, men flera respondenter vittnar även om den som benämns som *deep-acting*. Poliserna upplever att polisrollen ständigt ställs på sin spets, där poliserna följaktligen försöker kontrollera vilka uppfattningar omgivningen får av dem, där polisens arbete kan liknas med ett framträdande. Poliserna har en så kallad *fasad* i form av uniform och polisbil som hjälper omgivningen att definiera den givna situationen utefter det. Förväntningarna som poliserna upplever finns på deras roll som polis och skapas delvis utifrån deras fasad. Många av poliserna uppger att de måste använda ett objektiva eller känsloneutralt förhållningssätt i arbetet och att skådespela eller teater kan vara ett vanligt redskap för att lyckas övertyga andra.

Sammanfattningsvis visar studiens resultat och analysen att poliserna använder sig av fasader, roller och skådespel för att kunna distansera sig emotionellt till arbetet för att någonstans klara av det. Där kostnaden för skådespelet kan vara att de blir väldigt trötta efter arbetsdagens slut och vara känslökall även civilt. Poliserna har med åren lärt sig att distansera sig och använda sig av dessa olika strategier för att göra ett bra jobb i yttre tjänst och samtidigt hantera det känslomässiga som följer med tjänsten.

5. Diskussion

I det avslutande kapitlet reflekterar jag kring faktorer som kan ha kommit att påverka studiens resultat.

5.1 Resultatdiskussion

Studiens syfte var att med utgångspunkt i Hochschild, (2012) definition av emotionellt arbete undersöka vilka uttryck och erfarenheter som kan förefalla av det emotionella arbetet hos poliser i yttre tjänst. Studien fokuserar på två kategorier poliser i yttre tjänst de med 0–5 års erfarenhet samt de med erfarenhet fem år och uppåt, fokus ligger på hur de i respektive kategori upplever och hanterar emotionellt arbete under sin arbetstid. Syftet var att undersöka detta utifrån den kunskapslucka som identifierats genom både teori och tidigare forskning. Mina förhoppningar var att få en tydlig bild av hur poliser i yttre tjänst i de två kategorierna upplever och hanterar det emotionella arbetet. I relation till studiens syfte anser jag att mina frågeställningar delvis har besvarats av såväl empirin, samt tidigare forskning och teoretiska referensramar. Resultatet har bidragit till god insikt gällande studiens problematik om hur emotionellt arbete kan påverka poliserna, men framförallt har jag skapat en förståelse för hur poliserna upplever och hanterar emotioner i arbetet i yttre tjänst. Det är möjligt att studiens utfall kan ha varierat ifall fler respondenter hade tillfrågats och intervjuats. Fler poliser i yttre tjänsts erfarenheter hade eventuellt kunnat bidra till ett annat resultat eller producerat en bredare analys (Denscombe 2016:506–508). Dock så var studiens omfång tvunget att anpassas efter den givna tidsramen. Vidare är poliser i yttre tjänst en bred beteckning för organisationen. Som jag beskrev i bakgrunds delen i början av studien så finns det många olika anställningar inom yttre tjänst och där till lite olika arbetsuppgifter. Därav är det utmanande att finna respondenter som representerar hela delen av poliser i yttre tjänst och det är sannolikt att urvalet av respondenter även kan ha påverkat studiens resultat.

Vidare är en annan faktor som kan ha inverkat på studien min egen subjektivitet. Polisernas berättelser som jag under studiens gång tagit del av har på många sätt också påverkat mig. Vissa av poliserna har berättat om mycket ingående om tragiska händelser vilket också har medfört att jag själv många gånger blev emotionellt berörd av situationer och händelser som de delade med sig av. I efterhand reflekterade jag kring att jag under intervjuerna när de berättade om dessa händelser, hanterade mina egna känslor genom surface acting. Jag gjorde det då jag under intervjutillfällena undantryckte de känslorna jag kände (sorg, förvåning till exempel) och försökte spela mer oberörd än vad jag faktiskt var eftersom det inte passade min roll som forskare att bli berörd i situationen, då jag i rollen som forskare ska hålla mig så objektiv som möjligt. Denna insikt har fört med sig tanken att vi förmodligen behandlar våra känslor, följer informella känsloregler samt spelar roller i större omfattning än vad vi tänker på att vi gör och vad vi är medvetna om.

Något som jag reflekterat kring är även och som även funnits med under analysen är vilken betydelse känsloreglerna har i polisyrket samt att de också är föränderliga. Känsloregler kan ändras likt samhällets normer förändras över tid. Det väcker även frågan om vad en förändring av känsloreglerna skulle kunna få för konsekvenser för polisyrket. Jag tänker att det kanske inte alltid behöver vara negativt att känsloregler som håller tillbaka poliserna från att visa vissa känslor detta då känsloreglerna kan ge vägledning för hur poliserna ”ska” bete sig i sitt yrkesutövande och i sin yrkesroll. Att poliser inte kan bete sig hur som helst, hade de gjort det hade det kunnat skada allmänhetens förtroende för polisen som myndighet. Som till exempel om polisen inte hade utfört surface acting (känna en känsla av ilska men undantrycka den) och i stället hade agerat ut sin känsla av ilska mot en gärningsperson och slagit denne i en situation

där det inte är legitimt. Så det kanske krävs vissa former av känsloregler för att upprätthålla medborgarnas förtroende.

Sammanfattningsvis vill jag diskutera Hochschilds (2012) teori och begrepp. Eftersom utgångspunkten i den här studien utgörs av Hochschilds teorier och begrepp så är det också av vikt att även diskutera hennes teoriers fördelar men också teorins begränsningar i relation till min uppsats. Hochschilds teorier om emotionellt arbete och känslohantering är i många avseenden applicerbara på polisens och poliser i yttre tjänsts arbetssätt. Hochschilds teorier om emotionellt arbete på studier av andra yrkeskategorier i andra professioner, som flygvärdinnor, där de är tvungna att hantera sina känslor på ett sätt som gynnar flygbranschens syfte. Det är också det som medför begränsningar av teorierna, även om det som uppvisat går att anlägga teorin på andra yrkesgrupper än flygvärdinnor. Detta då det även hos poliser förekommer emotionshantering på daglig basis. Vad som också förekommer inom polisväsendet som en slags rutin enligt respondenterna i studien, är att mycket av Goffmans (2011) teori utifrån det dramaturgiska perspektivet på emotionshantering förekommer med referenser till skådespel, roller och teaterlikande sammanhang i yrket som polis i yttre tjänst. Goffmans teori hänvisar framförallt till surface acting-strategin, men några av poliserna beskriver också den som benämns som deep-acting. Teorierna har jag således tolkat utefter den insamlade empirin eftersom jag hittat gemensamma nämnare i empirin och teorin. Teorierna anger ett typ av analysverktyg för att titta på empirin igenom teorierna och således tolka hur poliserna upplever och hanterar det emotionella arbetet

5.2 Reflektioner om metod och resultat

Metoden och valet av en kvalitativ intervjustudie talar för ett träffsäkert resultat i och med den insikt av upplevelser och erfarenhet respondenterna som besitter gällande mina frågeställningar. Detta besvaras i de kloka reflektioner och enhetligt tydliga teman som poliserna i yttre tjänst bidragit till i det empiriska materialet. I relation till studiens frågeställningar identifierades teman som går i enlighet med varandra. Att det i organisationer och myndigheter som arbetar med människor finns det och utförs emotionellt arbete av de anställda finns i många professioner. Frågan jag ställde mig är dock hur individer i en myndighet som har som uppdrag att skydda medborgarna, upprätthålla allmän ordning och säkerhet, påverkas av detta. Vilka uttryck och erfarenheter som kan förefalla av det emotionella arbetet hos poliser i yttre tjänst. Även huruvida emotionellt arbete, det vill säga att både ha känslor men också hantera dem och bland låtsas ha dem, är en viktig del av polisyrket, där uppsatsen undersökte detta utifrån hur poliser i yttre tjänst beskriver detta. Det finns en eventuell risk att respondenterna svarat i enighet med hur de moraliskt eller etiskt tycker att de borde svar och inte vad de faktiskt själva i praktiken känner eller upplever. Människor präglas av etik och moral mer eller mindre i alla hänseenden. En anledning till att det eventuellt skulle kunna förefalla så är att respondenterna vid intervjutillfället ändå befunnit sig i en relativt utsatt situation och att de inte varit införstådda med vilka frågor som kom att ställas. Om det skulle förefalla sig på det viset blir följaktligen även resultatet i studien påverkat. Däremot upplevde jag att de under intervjuerna svarade djupgående och ärligt på mina frågor utifrån dem själva och deras upplevelser.

Vidare skulle en annan omständighet som kan ha påverkat studiens resultat vara att jag när jag höll de första intervjuerna inte ställde mina frågor så precisa och rakt ut som jag hade formulerat de i intervjuguiden. Visserligen är det ju det som är poängen med min valda metod av semistrukturerade intervjuer. Jag tyckte att jag under de första intervjuerna kunde ställt frågorna mer som jag skrivit dem, jag upptäckte detta när jag i efterhand lyssnade igenom intervjun efteråt och försökte korrigera det till nästkommande intervju, dock tog det ungefär tre till fyra

intervjuer innan jag mer hade fått in flytet och kände mig mer bekväm i min roll. Detta kan ha avspeglat sig på vad respondenterna uppfattat mina frågor olika på grund av att jag då ställt samma fråga lite olika. Jag upptäckte även när jag i efterhand lyssnade igenom intervjun att jag någon gång ställt en ledande fråga vilket jag först uppmärksammade efteråt, vilket också kan påverkat svaren jag fått. Alltså att min brist på erfarenhet av att intervjua i någon mån kan ha avspeglat sig på resultatet. Jag var dock noga med att reflektera och förbättra detta för varje intervju jag höll. Vid analystillfället funderade jag dock över att jag i vissa av intervjuerna (främst de första som jag nämnde) skulle ha varit mer ifrågasättande och frågat mer vid vissa uppföljningsfrågor. Jag har också reflekterat över min egen förkunskap gällande Polismyndigheten och verksamheten då forskaren präglas av personliga erfarenheter.

Målet var att intervjua 12 poliser i yttre tjänst från olika delar av Sverige för att få fler perspektiv, men utfallet blev 10 poliser i yttre tjänst. Det går därför att kritisera eftersom det kan komma att ge en homogen bild av det emotionella arbetet och roller även om deras upplevelser och erfarenheter skiljer sig åt. Resultatet är inte heller generaliserbart eller överförbart till följd av det låga antalet respondenter samt att fokus har legat vid poliser i yttre tjänsts individuella upplevelser och erfarenheter av emotionellt arbete. Resultatet kan möjligen vara svårt att överföra på andra områden eller kontexter eftersom respondenterna verkar i en svensk kontext, och att det kan vara skillnad mellan vart i landet, som poliserna verkar till exempel om de arbetar i en stor eller liten stad.

5.3 Arbetsvetenskapligt bidrag

Studien kan bidra med en ökad förståelse för poliser i yttre tjänsts upplevelser och hantering av emotionellt arbete under sin arbetstid. Vikten av att belysa emotionernas betydelse i polisarbetet och hur det är en så central del av själva arbetet i yttre tjänst. Att Polismyndigheten som organisation tar till sig vikten av emotionernas betydelse och dess konsekvenser. Eftersom det skulle gynna alla individer som arbetar som poliser, och eftersom Polismyndighetens som organisation har uppgiften att upprätthålla lagen, förebygga, förhindra och upptäcka brottslig verksamhet samt i förlängningen skyddar demokratin, skulle det alltså i långa loppet innebära att även alla samhällsmedlemmar gynnas av att ha en poliskår där alla enskilda individer som arbetar som poliser mår bra och hanterar det emotionella mötet med människor de möter bra. Uppsatsen belyser värdet av att identifiera det emotionella arbetet hos poliser i yttre tjänst samt vikten av emotionernas betydelse och vilka konsekvenser det kan få. Vidare har studien genererat en större förståelse för hur individuella strategier som poliserna besitter av hur de personligt hanterar sina känslor, kan ha betydelse i det långa loppet.

Ett arbetsvetenskapligt bidrag skulle därmed vara att Hochschilds teori om emotionellt arbete kan ses som ett vägledande perspektiv. Min slutsats blir även att teorin om strategier för hantering av känslor som surface och deep acting tenderar att bli övergripande och därmed inte ta så mycket hänsyn till individuella aspekter, samt att jag hade svårt att identifiera var den exakta skiljelinjen gick mellan surface och deep acting. Jag tycker snarare det skall ses som ett verktyg till att förstå grundprinciperna bakom emotionellt arbete. I förhållande till emotionellt arbete avser därmed studien att utgöra ett komplement till tidigare forskning och teorier, då den tar hänsyn till nutida aspekter av arbetet. Ur ett arbetsvetenskapligt perspektiv bör emotions forskning utvecklas i samma takt som arbetslivet för att ta detta i beaktande. Kunskapsluckan som existerar gällande emotionellt arbete hos poliser i yttre tjänst i de två kategorierna poliser, de med i förhållande till emotionellt arbete och även roller, gör att studien även bidrar till arbetsvetenskapen genom nutida referenser och insikter. Studien bidrar därför med praktiska

exempel på hur emotionellt arbete upplevs och hanteras hos poliser i yttre tjänst samt hur åren i yttre tjänst spelar roll för den hanteringen.

5.4 Förslag till förbättring och vidare forskning

Då denna studie har avgränsat sig till att undersöka två kategorier poliser i yttre tjänst de med 0–5 års erfarenhet samt de med erfarenhet fem år och uppåt, hur de i respektive kategori upplever och hanterar emotionellt arbete under arbetstid i Polismyndigheten i Sverige. Det hade varit intressant att studera det emotionella arbetet hos fler poliser i yttre tjänst, att göra en större intervjustudie med poliser i yttre tjänst på fler orter, storstad som landsbygd i hela Sverige för att på så vis se vad som framkommer kring polisernas emotioner. Det hade även varit intressant att utveckla frågorna till att inkludera även polisernas fritid och hur det eventuellt skulle ha kunnat inverka på polisernas upplevelser av det emotionella arbetet även på hemmaplan. Vidare hade likande studier kunnat utvecklas till att även anlägga ett könsperspektiv, samt intersektionalitetsperspektiv för att undersöka om det eventuellt skulle föreligga skillnader eller likheter mellan exempelvis män, kvinnor, ålder, personer med annan etnisk bakgrund.

5.5 Avslutande reflektion

Organisationer och myndigheter besitter en stor makt och med det följer ansvar. Det emotionella arbetet är en så stor och viktig del av polisens arbete, i den psykosociala arbetsmiljön. Att Polismyndigheten värnar om sina anställda och ser till att fånga upp dem om det skulle behövas i det emotionella arbetet som poliserna utför. Denna studie visar hur svenska poliser i två kategorier i yttre tjänst upplever och hanterar känslor i arbetet och visar även på möjliga konsekvenser. Kvalitativa intervjustudier hos poliser i yttre tjänst fortfarande är ett relativt outforskat område. Det finns definitivt mer att undersöka gällande polisernas känslöhantering, yrkesroller och poliskultur och dess konsekvenser. Jag hoppas att jag med denna uppsats har väckt intresse för emotioners betydelse hos poliser i yttre tjänst och att jag förhoppningsvis kan inspireras någon att forska vidare kring polisernas emotioner och yrkesroller.

Referenslista

Referenser för litteratur

Goffman, E. (2011). *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. 5. uppl., Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Hochschild, A. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.

Metodlitteratur

Ahrne, G & Svensson, P (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:4. Uppl., Stockholm: Liber
Alvesson, M & Sköldbäck, K. (2017). *Tolkning & reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 3:4. uppl., Lund: Studentlitteratur

Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. Uppl., Stockholm: Liber

Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 4:1. uppl., Lund: Studentlitteratur

Referenser för artiklar och avhandlingen

Backteman-Erlanson, S., Padyab, M & Brulin, C (2013) Prevalence of burnout and associations with psychosocial work environment, physical strain, and stress of conscience among Swedish female and male police personnel, *Police Practice and Research*, 14:6, 491-505, DOI: 10.1080/15614263.2012.736719 <https://doi.org/10.1080/15614263.2012.736719>

Boucher, C. (2016). A qualitative study of the impact of emotional labour on health managers. *The Qualitative Report*, Vol. 21 No. 11, 2148–2160.
<http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol21/iss11/15>

Brunetto, Y., T.T. Teo, S., Farr, Wharton, R., Shacklock, K & Shriberg, A. (2017) Individual and organizational support: Does it affect red tape, stress and work outcomes of police officers in the USA? *Personnel Review*, Vol. 46 No. Pp. 750–766. Artikel 12. DOI: 10.1108/PR-12-2015-0319 <https://doi.org/10.1108/PR-12-2015-0319>

Lindsey Lee and Juan M. Madera (2019) Faking it or feeling it: The emotional displays of surface and deep acting on stress and engagement. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 31 No. 4, 2019. pp. 1744–1762. DOI [10.1108/IJCHM-05-2018-0405](https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0405)

Loyens, K & Maesschalck, J (2014) Police-public interactions: a grid-group cultural theory perspective. *An International Journal of Police Strategies & Management*. Vol. 37, Iss.1 (0,2014): 144–158. DOI: [10.1108/PIJPSM-03-2013-0023](https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2013-0023)

Van Gelderen, Benjamin R. Konijin, Elly A & Bakker, Arnold B (2017) Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28:6, 852–879, DOI:10.1080/09585192.2016.1138500, <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500>

Avhandlingen

Granér, R. (2004). *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Diss. Lund: Univ., 2004. Lund. ISBN 91-89604-24-5, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:751016/FULLTEXT01.pdf>

Rapporter

Arbetsmiljöverket (2015:4) *Den organisatoriska och sociala arbetsmiljön-viktiga pusselbitar i en god arbetsmiljö*. (Vägledning till arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö) Stockholm: Arbetsmiljöverket. Sid.1–90

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/bocker/den-organisatoriska-och-sociala-arbetsmiljon-viktiga-pusselbitar-i-en-god-arbetsmiljo-vagledning-h457.pdf>

Internrevisionen. (2019). *Granskning av polisens arbetsmiljöarbete* (Internrevisionen rapport 2019). Stockholm: Internrevisionen. Diariennr. A546.483/2017, saknr:977 Version, 01.00. sid 20.

Polisförbundet. (2019) *När de som ska skydda attackeras-en rapport om hot och våld mot poliser* (Polisförbundet rapport 2019) sid. 19

<https://www.polisforbundet.se/globalassets/publika-dokument/rapporter/nar-de-som-ska-skydda-attackeras-webb-191017.pdf>

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. (Vetenskapsrådet rapport: 2017). Stockholm: Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-godforskningssed.html>

Referenslista för elektroniska resurser

Arbetsmiljöverket (2021a). *hot och våld*. <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/hot-och-vald/> [2021-05-07]

Polisen, (2021a). *Organisationen*. <https://polisen.se/om-polisen/organisation/> [2021-05-02]

Polisen, (2021b). *Polisutbildningens innehåll*. <https://polisen.se/om-polisen/bli-polis/polisutbildningen/polisutbildningens-innehall/> [2021-05-02]

Polisen, (2021c). *Polisycket*. <https://polisen.se/om-polisen/bli-polis/polisycket/> [2021-04-08]

Polisen, (2021d). *Uppdrag och mål*. <https://polisen.se/om-polisen/uppdrag-och-mal/> [2021-04-08]

Polisförbundet, (2021a). *Din arbetsmiljö*. <https://www.polisforbundet.se/rad-och-stod/arbetsmiljo/din-arbetsmiljo/> [2021-05-02]

SFS 1984:387. *Polislag*. Stockholm: Justitiedepartementet.

Bilagor

Bilaga 1-Intervjuguide

Semistrukturerade intervjuer

Presentation och inledning

Presentation av mig och vad jag studerar

Förklarar syftet med min studie

Kontrollfråga att respondenten fått och tagit del av informationsbrevet och samtyckesblanketten

Presentera de fyra etiska principerna

1. *Informationskravet*
2. *Samtyckeskravet*
3. *Konfidentialitetskravet*
4. *Nyttjandekravet*

Fråga om det är okej att spela in intervjun

Bakgrund

- Vad är din ålder?
- Har du arbetat med andra yrken eller gått andra utbildningar innan du blev polis?
 - vad i så fall? Och hur länge?
- Var gjorde du din polisutbildning?
- Hur många år har du sammantaget arbetat som polis?
- Hur lång tid har du arbetat som polis i yttre tjänst?
- Hur tror du den individuella tidigare erfarenheten kan spela för roll i arbetet i yttre tjänst?
 - Exempelvis hantering av situationer som kan uppkomma som stress till exempel

Arbetet som polis

Berätta om vad det var som gjorde att du har valt att arbeta som polis?

- Exempelvis, Vilka förväntningar hade du på polisycket innan du började din utbildning? Och stämmer dessa förväntningar överens med den bild du har idag av polisycket?

Kan du beskriva hur en ”vanlig” arbetsdag kan se ut? Vad har du för arbetsuppgifter?

- Exempelvis, Passets start, rutiner, genomförande, vem arbetade man med, vanliga arbetssituationer, passets avslut.

Att vara polis i yttre tjänst innebär att du kommer i kontakt med många människor, och situationer där du kan hjälpa till på något sätt. Kan du berätta om ett exempel när du blivit känslomässigt påverkad av en händelse under ett arbetspass?

- Kan du berätta mer om det i detalj?
- Varför? På vilket sätt?
- Vilka känslor var det som främst påverkade dig?

Kan du beskriva vad det är som är glädjefyllt i arbetet i yttre tjänst?

- Varför? På vilket sätt?
- Vilka känslor var det som främst påverkade dig?

Kan du beskriva vad är det som är mindre glädjefyllt? mot det beklagliga, obehagliga och tragiska delen av arbetet

- Varför? På vilket sätt?
- Vilka känslor var det som främst påverkade dig?
- Upplever du att det positiva väger över det negativa eller tvärt om?

Emotionellt arbete

Kan du beskriva när den känslomässiga bearbetningen av en situation startar? Hur förbereder du dig inför ett beklagligt larm/händelse?

- När du får larmet?
- På vägen till händelsen/platsen?
- Väl på plats för händelsen (larmet)?

Arbetet som polis i yttre tjänst kan vara riskfyllt och otryggt, kan du berätta om ett tillfälle du känt dig känslomässigt överväldigad av en händelse?

- Exempelvis rädd för att bli skadad, eller på annat sätt otryggt
- Hur hanterar du de känslor som uppkommer vid en sådan situation?

Berätta om ett tillfälle du blivit känslomässigt påverkad under ett möte med en gärningsperson

- På vilket sätt? Varför?
- Hur hanterar du de känslor som uppkommer vid ett sådant möte?

Berätta om ett tillfälle du blivit känslomässigt påverkad under ett möte med ett brottsoffer?

- På vilket sätt? Varför?
- Hur hanterar du de känslor som uppkommer vid ett sådant möte?
- Upplever du någon skillnad mot om det är en gärningsperson?

Finns det någonting som har betydelse för dig för hur du hanterar känslor i arbetet?

- Exempelvis vilken tid på dygnet du arbetar, hur mycket sömn du haft, vem du arbetar med
- Upplever du att det har betydelse för hur väl ”rustad” du är för arbetsdagen känslomässigt?

Kan du beskriva hur och var du kan bearbeta dina känslor?

- Exempelvis stöd, av kollegor, vänner partner?

Beskriv ett tillfälle där du upplevt psykisk påfrestning under en arbetsdag. (exempelvis, oro, stress osv)

- På vilket sätt? Varför?

Beskriv vad du har gjort när du känt dig överväldigad av känslor under ett arbetspass?

- Exempelvis djupt andetag, räknat till tio, gått iväg en bit?

Upplever du att du har svårt för att distansera dig emotionellt från arbetet?

- Om ja, vad har du i så fall för strategier för detta?
- Om nej, vad tror du detta kan bero på? Hur kommer det sig? Situation?

Surface acting och deep acting

Har du varit med om tillfällen då du varit tvungen att dölja dina känslor eller visa känslor du egentligen inte känner under ett arbetspass? Inför exempelvis kollegor/anhöriga /brottsoffer/gärningspersoner?

- berätta om det, hur har det fått dig att känna? Ändrar/ändras din arbetsprestation då på något sätt?
- Hur hanterar du det?

Upplever du att dina känslor kan vara motsägelsefulla i ett möte med tex gärningsperson?

- Exempelvis, vill tycka synd om men det är inte känslan som infinner sig
- På vilket sätt?

Har du varit med om ett tillfälle där du anpassat dina känslor efter situationen under ett arbetspass? Inför exempelvis kollegor/anhöriga/brottsoffer/gärningspersoner?

- berätta om det, hur har det fått dig att känna? Ändrar/ändras din arbetsprestation då på något sätt?
- Hur hanterar du det?

Erfarenhet inom polisen

Tycker du att du bemöter människor annorlunda idag emotionellt mot vad du gjorde i början av din anställning i yttre tjänst?

- Om ja, vad är det du gör nu som du inte gjorde då? Utveckla
- Om nej, vad tror du detta kan bero på? Hur kommer det sig? Situation?

Tror du att åren/tiden i yttre tjänst har betydelse för hur du hanterar situationer som uppkommer emotionellt? Utveckla gärna

- Nyttan av tidigare erfarenheter (eventuellt innan polisyrket)?

Rollen som polis

Vad anser du rollen som polis kräver av dig emotionellt?

- Hur påverkar det dig?

Vad förknippar du din uniform med för känslor?

- Exempelvis om du går in i någon särskild känslomässig roll när du tar på dig uniformen?

Vad upplever du att samhällsmedlemmar har för förväntningar på dig som i rollen som polis och hur ser dessa ut?

- Har du upplevt känslor som bryter mot de förväntningar som yrkesrollen bär med sig?

Upplever du att det finns det formella eller informella ”regler” om hur du som polis ska bemöta vissa situationer emotionellt? (regler från organisation eller mer informella regler som du skapat själv eller genom dina arbetskollegor)

Arbetsmiljö

Organisatorisk

Finns det schemalagd arbetstid för samtal? Hur ser tillgången till samtalsstöd ut? (Finns policys?)

- Hur går det till?
- Hur frekvent?
- Vad är bra och vad kan bli bättre?

Om du varit med om något traumatiskt eller något som påverkat dig psykiskt negativt, hur har då organisationen stöttat dig?

- Vad är bra och vad kan bli bättre?

Psykosocial

Hur skulle du beskriva dina möjligheter till delaktighet när det gäller arbetets utformning?

- Exempelvis beslut, att chefer och ledning tar hänsyn till medarbetarnas åsikter och förslag
- Är det viktigt för dig att ha möjligheten till att kunna påverka sin arbetssituation?
- På vilket sätt?

Upplever du att det finns en balans mellan kraven som ställs på dig i yttre tjänst, och den kontroll du har över arbetsuppgifterna/arbetsbelastningen?

- Om ja, vad tror du det är som gör att du känner så?
- Om nej, hur hade du önskat det såg ut?

Upplever du att det finns tillräckligt med arbetstid för att utföra dina arbetsuppgifter på ett så bra sätt som möjligt?

- Exempelvis övertid, pappersarbete, speciella arbetssituationer osv
- Exemplifiera, utveckla

Stress

Kan du koppla bort de känslomässiga påfrestningarna på din lediga tid?

- Utveckla, exemplifiera

Har du upplevt stress i samband med ditt arbete i yttre tjänst?

- Ge exempel

Beskriv hur du hanterar stressade situationer på jobbet och vilka känslor det väcker hos dig?

- Ge exempel

Har du under någon längre period under din tid som polis upplevt längre perioder av stress? (utbrändhet)

- Hur hanterade du det?

Har du någon gång tvivlat på jobbet?

- Varför i så fall?
- Vad har fått dig att göra det?

Har du någon gång känt att du velat sluta eller byta tjänst på grund av något du varit med om i ditt arbete som polis i yttre tjänst?

- Hur påverkade det dig?

Socialt stöd/gemenskap

Hur ser samverkan med dina kollegor ut?

- Arbetar du i par – två och två eller fler?

Hur upplever du din relation till dina kollegor?

- Bearbetar du kollektivt känslor tillsammans med dina kollegor? Eller ensam?
- Hur viktiga är dina kollegor för dig för att bearbeta känslor?
- Om ja, Hur uttrycktes det sociala stödet?
- Om nej, Hur hade du önskat att det hade varit?

Avslutning

Är det något jag inte tagit upp som du vill tillägga? Eller övriga kommentarer?

Är det ok att återkomma och ställa följdfrågor om det är något jag känner behöver utvecklas eller förtydliga något?

Är du intresserad av att ta del av den färdiga uppsatsen?

Sofia Johansson



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se