

Lunds universitet
Sociologiska institutionen

Polisen anropar allmänheten:

En studie i kommunikationen mellan poliser och allmänheten

Författare: Antonio Rosales
Kandidatuppsats: SOCK01, 15 hp
Höstterminen 2010
Handledare: Eva Kärfve

Abstrakt

Författare: Antonio Rosales
Titel: Polisen anropar allmänheten:
en studie i kommunikationen mellan poliser och allmänheten
Kandidat uppsats sock01 15 hp
Handledare: Eva Kärfve
Sociologiska institutionen. Höstterminen 2010

I detta arbete vill jag undersöka polisers perspektiv på kommunikation mellan allmänheten och patrullerande poliser. Med utgångspunkt i det empiriska materialet undersöks problematiken som finns vad gäller att skapa bra kommunikation med allmänheten och diskrepansen mellan polisens önskan att komma närmare allmänheten. Syftet med arbetet är att lyfta fram polisens perspektiv på den egna verkligheten. Detta är ett kvalitativt arbete där intervjuer, observationer och grundad teori utgör huvudsakliga metoder för insamlandet av det empiriska materialet.

Det teoretiska ramverket består av symbolisk interaktionism och Erving Goffmans dramaturgiska teori som den beskrivs i *Jaget och maskerna* (Goffman 2007).

Arbetet består av tre kapitel , metod, teori och analys som avslutas med en sammanfattning och konklusion.

Konklusion i detta arbete är att en reducerad kommunikation med poliser, en brist av polisens närvaro ute på gatorna gör att allmänheten blir mer mottaglig för förvrängda bilder av vad polisyrket innebär. En nära relation mellan allmänheten och polisen skulle kunna framhäva individen bakom uniformen. Det är lättare att kasta glåpord mot polisen som organisation än mot en person man förstår och känner igen.

Nyckelord: Allmänheten, perspektiv, kommunikation, symboler, polisyrket.

Tack:

Jag vill tacka min handledare Eva Kärfve som med sin personlighet och sätt att bemötta sina elever har fått mig att känna mig motiverad och inspirerad i utförandet av detta arbete. Jag har vid varje samtal som vi har haft, känt mig mer ambitiös.

Jag vill också tacka alla de poliser som har ställt upp och blivit intervjuade. Er medverkan och den öppenhet ni har visat är av stor betydelse för detta arbete.

Malmö 2/01/2011.

Antonio Rosales

Innehåll

| | |
|---|----|
| Inledning..... | 1 |
| Tidigare forskning..... | 2 |
| Kap. 1 Metod: Kvalitativ forskning..... | 3 |
| Kvalitativ metod..... | 3 |
| Generaliseringar..... | 4 |
| Idiomer..... | 5 |
| intervjuer och observationer..... | 5 |
| kritik..... | 7 |
| Etiska aspekter..... | 8 |
| Kap. 2: Symbolisk interaktionism och Erving Goffmans dramaturgi..... | 8 |
| Perspektivets betydelse..... | 8 |
| Människan en aktiv varelse..... | 9 |
| Symbolers betydelse..... | 10 |
| Rollövertagande..... | 10 |
| Jaget och maskerna..... | 11 |
| Kap. 3 Analys..... | 11 |
| Visuell kommunikation..... | 12 |
| En ofrivillig distans..... | 13 |
| Stress som en reducerande aspekt av kontakten mellan poliser och allmänheten..... | 14 |
| Indirekt kommunikation..... | 16 |
| Verbal kommunikation..... | 18 |
| Några aspekter av polisens prioriteringar..... | 21 |
| Sammanfattning och konklusion..... | 24 |
| Bilaga..... | 26 |
| Källförteckning..... | 27 |

Inledning

Syfte

Detta arbete är behandlar polisverksamhet för patrullerande poliser. Med tanke på David Thatchers artikel ”Research for the front lines” som argumenterar för att forskning bör bedrivas så att även poliser i frontlinjen bör kunna dra fördel av forskning och inte bara högre positionerade chefer (Thatcher 2008), samt att poliser anser att det inte finns en verklig bild av polisyrket hos allmänheten och att de inte får tillräcklig gehör från högre positionerade chefer. Söker denna studie lyfta fram polisens perspektiv på de svårigheter de möter i samband med sitt jobb ute på fältet. Fokus ligger i enlighet med det empiriska materialet på kommunikation, hur denna reduceras av olika aspekter som poliser stöter på i sitt yrke, och hur poliser konfronterar allmänhetens missnöje.

Teori

Jag utgår ifrån Charons *Symbolic Interactionism* (2010) och Goffmans *Jaget och Maskerna* (2007) som teoretiska perspektiv. Anledningen till att jag väljer symbolisk interaktionism är att denna teori lyfter fram individens perspektiv på hur världen ser ut. Den utgår ifrån att människor kan agera gentemot sin omgivning och inte bara svarar på stimuli. Vidare kan individen aktivt göra sig en bild av sin omgivning. Att denna teori lyfter fram individens perspektiv går i linje med syftet i detta arbetet. Goffmans dramaturgiska perspektiv använder jag mig av eftersom denna kan förklara hur kommunikation kan påverkas av platsbundna gränser. Det lyfter också fram hur människor presenterar sig själva för en eventuell publik. Polisyrket karakteriseras av att ofta stå i rampljuset.

Metod

Detta är ett kvalitativt arbete och jag använder mig av intervjuer, observationer och grundad teori som metod för att närma mig patrullerande poliser.

Struktur

Detta arbete består av tre kapitel. Jag börjar i första kapitlet med att diskutera de kvalitativa metoder jag använder mig av för att sedan gå över i andra kapitlet och presentera mitt teoretiska ramverk. I kapitel 3 analyserar jag mitt empiriska material utifrån mitt teoretiska ramverk. Slutligen avslutar jag med en sammanfattning och konklusion.

Tidigare forskning

Den första forskningsrapport som jag kom i kontakt med i samband med att jag inledde min egen studie är Rolf Granérs *Patrullerande polisens yrkeskultur* (2004). Den forskning som Granér har bedrivit är mycket bred och täcker många delar av polisyrket. Han förklarar yrkeskulturen utifrån ett förklaringschema som består av motstridiga perspektiv. Han lyfter bland annat fram den variation som finns vad gäller polisyrkets syfte och arbetsmetoder, förhållandet till allmänheten och de kriminella.

”Organizational Stressors and Police Performance” utförd av Jon M. Shane lyfter fram hur organisationen kan orsaka mer stress för poliser än det konkreta arbetet poliser utför ute på fält (Shane 2010).

”I’ve seen this on CSI’: Criminal investigator perceptions about the management of public expectations in the field” utförd av Laura Huey (2010), behandlar hur tv-program kan påverka allmänheten. Polisprogram som CSI förvränger allmänhetens bild av hur polisen är och hur de bör vara och kan skjuta upp allmänhetens förväntningar för vad poliser klarar av.

”Role identification, community socio economic status demands, and stress outcomes in police officers” av bland andra Matther J. Grawitch belyser sambanden mellan hur objektiv mätbara krav inom polisyrket och polisens personliga resurser skapar stress. Detta är en kvantitativ studie (Grawith, Barber & Kruger 2009).

”Information and Communication Technologies and Policing: The dynamics of Changing Police- public communication in the East End of London” utförd av Bridgett Wessels. Denna forskning betonar den problematik poliser möter vad gäller att behålla och förbättra tillgången till polisen från allmänhetens håll samt hur poliser förbättrar och behåller en bra kommunikation med begränsade resurser. Wessels undersöker olika aspekter av hur teknologin kan användas för att förbättra kommunikation mellan poliser och allmänheten (Wessels 2009).

I ”Research for the front lines” diskuterar David Thatcher vem som drar mest fördel av polisforskning. Han menar att det är vanligare att högre positionerade chefer drar fördel av den utforskning som utförs och att mer konkreta fallstudier bör belysas vilka lyfter fram polisernas egna perspektiv (Thatcher 2008).

Kap 1 Metod: Kvalitativ forskning

I detta kapitel kommer jag att i anknytning med min studie förklara och diskutera kvalitativ metod. Jag kommer att redovisa för hur jag har samlat in mitt material, hur denna har analyserats samt argumentera för varför jag har använt mig av kvalitativa metoder. Jag kommer också att diskutera något av den kritik som riktas mot kvalitativa metoder. Jag avslutar kapitlet med en genomgång av etiska aspekter.

I samband med min studie och frågeställning utgår jag ifrån att det är mest fördelaktigt att vända sig till den kvalitativa traditionen, vilket i min studie inbegriper intervju, observation och grundad teori. I sin artikel i antologin "Uppdrag forskning" skriver David Wästerfors:

...kvalitativ studie söker nyansrikedom och komplexitet /.../ Kvalitativt material är spretigt och fullt av motsägelser. Den ena intervjupersonen säger si, den andra så; den ena observationen tyder på det, den andra på motsatsen. (Wästerfors 2008 s.78).

Med tanke på hur olika poliser upplever arbetet och hur detta kan färga tillvaron utanför jobbet, förstår jag det som så – vilket också antyds av citatet ovan – att den kvalitativa traditionen kommer att vara mer öppen för de olika aspekter och motsägelser som poliser kan hävda i sina perspektiv. Detta är viktigt att beakta eftersom att polisverksamhetens ändamål i Sverige inbegriper en variation av uppgifter av olika karaktär som enligt Regeringskansliets rättsdatabaser kortfattat innebär att:

/.../ främja rättvisa och trygghet /.../ upprätthålla allmän ordning och säkerhet samt att i övrigt tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp.
/.../ förebygga brott och andra störningar av den allmänna ordningen eller säkerheten (Regeringskansliets rättsdatabaser (SFST) 2010).

Den variation av uppgifter och krav som man finner inom polisyret kommer ytterligare att färgas av eller färga individens sätt att bemöta och förstå det samhälle han är verksam i - det må vara staden, landet eller inom en grupp. Detta är ett argument för att kvalitativa metoder med fördel kan appliceras i min studie.

Kvalitativ metod

På samma sätt som det finns olika uppfattningar om världen finns det inte bara en sorts kvalitativ metod utan flera. Dessa metoder kan ses som kunskapsproduktion genom vilka vi får större inblick och förståelse för sociala fenomen runt omkring oss.

Holstein och Gubrium understryker i *Qualitative Method* (1997) att konstruktionen av verkligheten är en praktisk aktivitet. Samt att resultatet av en kvalitativ studie påverkas beroende på vem som bearbetar kunskapen, vem som är inblandad i "kunskapsproduktionen. (Gubrium 1988 se Gubrium & Holstein 1997, s 114) Man pratar om mening, hur värderar och ser poliser på sin verklighet? För att få svar på detta måste jag närma mig poliser och engagera mig.

Kvalitativ forskning kännetecknas alltså - enligt Karin Widerberg i *Kvalitativ forskning i praktiken* (2002) av att den har som syfte att belysa egenskaperna hos ett fenomen, i detta fallet polisverksamhet. Den söker först och främst efter innebörd som man sedan analyserar och tolkar. Eftersom den typ av kvalitativ forskning jag kommer att bedriva i min studie är empirisk innebär detta att intervjuer med poliser och observationer baserade på grundad teori blir mina främsta metoder för att samla mitt empiriska material.

Grundad teori är en metod som lanserades av Barney Glaser och Anselm Strauss i boken *The Discovery of Grounded Theory* (1967). Denna metod karakteriseras av att forskaren i början inte har så stor kunskap om det fenomen han eller hon tänker undersöka. Forskaren ska dessutom förhålla sig öppen till ny information i takt med att begrepp och teori börjar växa fram och dataurvalet blir mer beroende av dessa. Fördelen med detta är enligt Elin Lundin i sin artikel "Konsten att hitta sin teori" att förutom den öppenhet forskaren får för nya intryck, så kan han eller hon även bygga kunskap utan att bli blind för människors vardagsverklighet pga en redan befintlig förförståelse av fältet (Lindgren 2008; Lundin 2008 ss 92-93; Widerberg 2008 ss 15, 31).

Generaliseringar

Sven-Åke Lindgren skriver i sin artikel "Den teori utvecklande projektet" (2008) att generaliseringar är ett problem i den kvalitativa traditionen. Det finns en misstro och avståndstagande från en naturvetenskaplig syn som strävar efter att finna generaliseringar och universella lagbundenheter. Dessa ambitioner anses vara ouppnåeliga. Men den kvalitativa forskningen utesluter ändå inte generaliseringar, två typer av generaliseringar jag tar hjälp av är:

1. *Naturalistiska generaliseringar*: Robert Stakes term som refererar till erfarenhetsbaserad kunskap om hur världen fungerar. Jag utgår ifrån att den erfarenhet poliser får påverkar deras medvetenhet om särskilda samhällsfenomen och därigenom också det sätt de ser på sin värld.
2. *Analytisk (teoretisk) generalisering*. Denna syftar till att förklara sociala fenomen genom

begrepp och teori. Man abstraherar och sammanfattar djupstrukturen i objektens eller relationernas tillstånd. Här tar jag hjälp av symbolisk interaktionism och Goffmans dramaturgiska teorier (Stake 1978/2000 se Lindgren 2008 s134 ; Lindgren 2008).

Idiomer

Inom den kvalitativa forskningen finns det fyra olika sätt att närma sig verkligheten – som Clifford Geertz kallar "idiomer" – på vilka man kan bygga sina tolkningar (Gertz 1998 se Gubrium & Holstein 1997 ss 3,5)

Den första som kallas "naturalistisk" innebär att man deltagit, man har träffat, hört och pratat med människorna på fältet, man har sett deras verklighet som anses existera naturligt.

Den andra är "etnometodologisk" där man intresserar sig för hur aktörerna pratar om sin verklighet, här lyssnar man istället på hur verkligheten konstrueras genom språket av aktörerna. I denna tradition tänker man sig att ett fälts verklighet måste konstrueras för att finnas till.

I det tredje närmandet "emotionalism" betonar man den affektiva dimensionen. Här känner man med aktörerna, man förstår och sätter sig in i deras känslor för att kunna förstå hur de konstruerar och ser sin verklighet. Känslorna blir här ett analysverktyg.

Den fjärde närmandet, som är den "postmodernistiska", menas att verkligheten är flytande, den ifrågasätter generaliseringar, och menar att varje situation är unik. Denna tradition riktar in sig mot det som inte upprepar sig. Den markerar hellre relativism än objektivitet, fragmentation än totalisering. Verkligheten är flexibel och icke greppbar. (Gubrium & Holstein 1997). Jag vill påpeka här att de kvalitativa metoderna som jag presenterat används som ackumulerande metoder för kunskapsproduktion. Forskaren vill inte avskärma sig från de andra traditionerna genom att bara vara emotionalist, eller bara vara postmodernist etc. I min studie framträder dessa idiomer genom intervjuer på polisstationer där jag i mötet och i samtal söker förstå hur individen i polisrollen konstruerar sin verklighet genom språket, emotionellt och genom sitt "unika" perspektiv.

Intervjuer och observationer

För att förstå poliser utgår jag ifrån att jag behöver närma mig dem och höra deras historia, höra hur de argumenterar, hur de genom språk och känslor beskriver sin verklighet. Detta öppnar också upp för observation. Polisanställda urskiljer sig som grupp från civila människor

bland annat genom uniformer, radiobilar och utrustning vilket understryker värdet av att använda observation som metod i undersökningen.

För att komma i kontakt med polisanställda har jag begett mig till polisstationer i södra Sverige och bett att få intervju poliser med erfarenhet inom patrullering. Vidare har jag skrivit en kort beskrivning av syftet med studien tillsammans med min information och mina kontaktuppgifter som jag har överlämnat till personalen vid receptionerna. Därigenom har jag kommit i kontakt med tänkbara intervjudeltagare antingen personligen eller genom kontaktinformation (se bilaga). Min första kontakt med möjliga intervjudeltagare har sålunda oftast varit genom telefon och e-mail. Som intervjuare har jag försökt att vara så öppen som möjligt för att underlätta produktion av ny kunskap för min studie. Av denna anledning har jag använt mig av samtalsintervjuer på det sätt som beskrivs av Katarina Sjöberg i artikeln "Forskaren och fältet" – att helt enkelt skapa skapa en dialog med intervjudeltagaren. Som stöd har jag förberett ett antal frågor i förväg som är relativt öppna i sin karaktär (Sjöberg 2008). Vidare har jag inte satt ut en tydlig gräns för hur länge intervjuerna ska vara utan låtit det helt bero på intervjudeltagaren. Jag har dessutom enligt etnografiska strategier som belyses i Mike Crangs och Ian Cooks *Doing Ethnographies* (2007) spelat in intervjuerna auditivt och kort efter intervjun, transkriberat och antecknat aspekter av miljön, för att på så viss förtydliga mina observationer i den kontext och miljö där kunskapsproduktionen har blivit till. Enligt etnografiska argument har miljön i vilken intervjun görs betydelse för intervjudeltagarens öppenhet.

Varje intervju är (eller åtminstone borde vara) en observation. Sällan är det så att forskaren enbart lyssnar på vad som sägs i intervjusammanhaget utan att också betrakta och reflektera över det som syns (Persson 2008 s.43).

Observation som forskningsmetod syftar till att förstå livsstilar, genom att delta kan forskaren med sina sinnen ta till sig hur vardagen gestaltar sig för en grupp aktörer. Mina observationer består av det som är möjligt att iaktta i samband med intervjuer på plats på samma sätt som citatet av Marcus Perssons artikel "Små ting och stora berättelser" ovan markerar. Crang & Cook påminner forskaren om att han eller hon, för att underlätta deltagande i fältet, bör ta till sig en roll eller identitet som samverkar med de värden och beteenden som finns hos den grupp som studeras. Detta utan att göra våld på forskarens egna värden och beteenden (Crang & Crook 2007). Eftersom jag tidigare har praktiserat / jobbat med drogberoende och hemlösa vid stadsmissionen och därigenom upplevt hur människor man försöker hjälpa kan vända sig emot en, tänker jag mig att denna erfarenhet kan hjälpa mig lite. Jag försöker dock vara mig

själv och antar en avslappnad språkanvändning, eftersom det är människan bakom uniformen jag vänder mig till.

Som forskare på fältet kan man, enligt Katarina Sjöberg, hantera de svårigheter som initialt uppkommer i observationssammanhang – som t.ex att identifiera sociala beteenden - genom att skapa närhet, det finns annars en risk att man skapar sig en skev bild av verkligheten, eftersom det som man studerar analyseras genom det egna kulturella perspektivet (Sjöberg 2008 s.37). I min undersökning skulle detta innebära att jag blir blind för vissa aspekter av polisens verklighet, aspekter som inte alltid uttrycks verbalt. Marcus Persson argumenterar för hur man som forskare kan dra fördel av att anteckna så mycket så möjligt av det man ser på fältet – lite som om man vore en kamera och försöker ta ett foto av omgivningen. Detta är viktigt eftersom man som forskare i början inte brukar ha den förståelse för fenomenet man studerar som man får längre in i undersökningen. Antecknandet och ”fotograferandet” skapar större förståelse för de objekt som omringar den grupp man vill lära sig mer om. Vidare är det viktigt att se att objekten har olika symboliska betydelse för aktörerna (Persson 2008). För min del innebär detta att försöka förstå det symboliska värdet hos polisuniformen, utrustningen, radiobilarna, polisstationen etc.

Kritik

Kvalitativa undersökningar är inte riskfria. De har bland annat anklagats för att vara alltför subjektiva. Forskaren riskerar att komma för nära fältet och bli en "inföding", det vill säga anta aktörernas syn på sin verklighet, börja känna som aktörerna och därmed glömma bort sin vetenskapliga träning. Detta är risken framför allt med det emotionalistiska perspektivet (Holstein & Gubrium 1997). Katarina Jacobsson påstår i sin artikel "Den svårfångade kvaliteten" att det i Sverige "finns en och annan ansamling av bakvatten där kvalitativ forskning fortfarande betraktas som journalistik eller inte-riktig-vetenskap" (Jacobsson 2008 s.163). Kvalitativ forskning får också oftast stå i skuggan av "mer trovärdig vetenskap" som oftast inbegriper kvantitativa metoder (Månsson 2003:73, se ibid s.163).

Ställer jag mig självkritisk till min egen undersökning ser jag att den hade dragit fördel av en längre tids deltagande observation, längre djupintervjuer samt fler deltagande poliser. En rikare datainsamling hade också öppnat upp fler möjligheter. Jag ser också att det finns en risk med kvalitativa studier att man bara skrapar på ytan, framför allt om tiden är alltför begränsad och om det finns för lite empirisk material att arbeta med.

Etiska aspekter

I min studie prioriterar jag intervjudeltagarnas anonymitet. Varje intervju har dessutom utförts och spelats auditivt in med vederbörandes tillåtelse. Jag vänder mig främst till personen bakom uniformen med respekt för dennes person och integritet samt det jobb han utför. Inför varje intervju har jag efter bästa förmåga informerat intervjudeltagarna både skriftligt och muntligt om syftet med min studie, vem jag är samt markerat deras anonymitet. Riktlinjer för etik inom forskning om anonymitet, tillstånd och information till intervjudeltagaren har jag funnit i *Doing Ethnographies* som citerar "ESRC Research Ethics Framework" (ESRC 2004 & 2005:1 se Crang & Cook 2007 s 29).

Kap 2 Teorí: Symbolisk interaktionism och Erving Goffmans dramaturgi

I detta kapitel kommer jag att redovisa för de teorier jag har valt. Den litteratur jag utgår ifrån är *Symbolic Interactionism* av Joel M. Charon (2010) och kompletterar med *Jaget och maskerna* av Erving Goffman (2007). Att jag har valt symbolisk interaktionism som teori beror på att denna lyfter fram individers perspektiv, hur dessa definierar sina egna och andras handlingar och därigenom gör sig en bild av hur världen ser ut. Eftersom jag i denna studie arbetar med polisers perspektiv vad gäller min frågeställning förefaller det mig som att denna teori är lämplig. Symbolisk interaktionism kan spåras tillbaka till filosofen George Herbert Mead (1963-31) samt sociologerna Herbert Blumer, Tamotsu Shibutani och Erving Goffman (Charon 2010 s 29). Goffmans dramaturgiska teori har jag valt eftersom den behandlar hur personer presenterar sig inför andra. Goffmans dramaturgi lyfter också upp den specifika platsen betydelse för individers och grupperns självpresentation.

Perspektivets betydelse

Vi människor ser alltid verkligheten genom ett visst perspektiv, denna kommer dock alltid att begränsa vad vi ser eftersom vi inte kan anta flera synvinklar samtidigt. Genom perspektivet tolkar vi de stimuli vi möter i vår omgivning på ett visst sätt och inte på ett annat, vi lägger märke till vissa stimuli samtidigt som vi ignorerar andra, eftersom vi är mer känsliga för vissa delar av verkligheten än andra. Sålunda fungerar de perspektiv vi antar som ett filter genom vilket vi förstår och definierar allt i vår omgivning. Nya perspektiv som vi lär oss innebär då

nya verkligheter i vår livsutveckling. Det finns dock ingen möjlighet för människan att se verkligheten i sin råa form. Vi är tvungna att anta de perspektiv som skapats i de sociala rum vi föds in i eller lever länge i. Vi har också flera perspektiv som vi kan växla mellan beroende på situation och omgivning. Dessa perspektiv rangordnas både socialt och av individen själv beroende på hur trovärdiga och viktiga de anses vara (Charon 2010 ss 4-10).

Att perspektiv måste vara sociala påpekas i Shibutanis "Reference Groups as perspectives" (Shibutani 1955 se Charon 2010 ss 35-37). Shibutani diskuterar referensgrupper. Dessa kan vara grupper i ett större samhälle vilkas perspektiv individen antar för att förstå verkligheten. Referensgrupper kan vara av olika slag, t.ex familjen, kolleger, etnisk grupp etc. Individen kan också anta en referensgrupps perspektiv till vilken denna önskar tillhöra i framtiden, grupper som denna beundrar eller andra ifrån sitt förflutna. Med tanke på perspektivens betydelse och påverkan vill jag belysa varför dessa är viktiga att begrunda då poliser stöter på olika situationer som gemene man kanske aldrig eller mycket sällan stöter på. Genom den erfarenhet och det perspektiv som poliser får som individer och som grupp kan man finna ny kunskap som "utomstående" inte har.

Människan – en aktiv varelse

Enligt den symboliska interaktionismens perspektiv är varje människa unik. Hon står inte passivt och formas eller svarar på olika stimuli i sin omgivning utan kan agera gentemot dem eftersom hon är en tänkande varelse. Till viss del har människor ganska mycket kontroll av vad de gör, men detta är dock inom ramen för den sociala interaktionen och för hur situationen definieras. Människan är en social varelse. Att samhällen är socialt skapade förklarar Charon som så att de utgör ett nät av människor som interagerar med varandra och skapar kultur. Samhällen är dynamiska och upprätthålls av pågående sociala interaktioner. Utan interaktion finns inget samhälle. Ett lyckat samhälle förutsätter då att individerna är villiga att ingå i det.

Vad gäller individers handlingar beror dessa på vad som sker i nuet eftersom människor konstant definierar den specifika situationen:

It is not society's encounter with us in our past that causes action, nor is it our own past experience that does. It is, instead, social interaction, thinking, definition of the situation that takes place in the present. Our past enters into our actions primarily because we think about it and apply it to the definition of the present situation (Charon 2010 s 29).

I citatet ovan tydliggör Charon vad som påverkar människors handlingar. Han markerar också att människor inte är som biljardbollar som rör på sig enbart på grund av en stöt. Vi kan ofrivilligt röra på oss ifall någon knuffar till oss men vår respons beror på hur vi tolkar denna knuff – som ett misstag, en vänskaplig gest eller en aggressionshandling. Men individer agerar gentemot sig själva också, gentemot det som i teorin refereras till som "självet" (self). Charon skriver att "the self is an object of the actor's own action" (ibid s.71). Jag ser hur denna handlingsförklaring kan användas för att förklara t.ex hur poliser prioriterar sina uppgifter i samband med jobbet. Varför poliser väljer att bemöta människor på olika sätt, vilket i sin tur kan ha specifika resultat.

Symbolers betydelse

För oss människor har objekt en särskild betydelse. Vi tolkar och katalogiserar dem och ger dem mening genom interaktion med andra. Objekt är sociala utifrån den symboliska interaktionismens perspektiv.

Charon klargör att mänskliga samhällen är uppbyggda på symboler dessa skapar och upprätthåller samhällen inom vilka vi existerar. De används för socialisering av individen, de gör kultur, samarbete och kommunikation möjliga. Det är genom dessa som vi kan föra vidare kunskap (Ibid ss 52-52, 60, 62).

Att förstå symbolers betydelse kan vidare belysa många aspekter inom polisyrket. Poliser bär på flera symboler alltifrån uniform och utrustning. Dessa symboler kommer att definieras av andra individer och beroende på definitionen kommer de också att påverka hur poliser blir bemötta av allmänheten. Samtidigt är detta en process som också fungerar omvänt och där det är poliser som påverkas av de symboler allmänheten bär på.

Rollövertagande

Rollövertagande innebär att man som individ lever sig in i hur en annan individ känner inför någonting. Rollövertagande är något som vi människor gör i varje social situation och kanske till och med i varje situation då vi är ensamma också. Det är en process som är av betydelse för ett framgångsrik samarbete. Rollövertagande är att föreställa sig världen genom en annan individs perspektiv. Men det är inte alltid lätt. Andras perspektiv skiljer sig ofta från våra egna, vilket gör det omöjligt att perfekt lyckas anta en annan individs perspektiv. Då det finns risk att misslyckas med rollövertagande så bidrar detta till att det lätt uppstår missuppfattningar och sociala konflikter. Detta kan tillintetgöra relationer och i värsta fall

skapa krig mellan nationer och grupper. Men även om rollövertagande bland människor inte är perfekt så är denna av betydelse för sociala interaktioner, för att skapa kontakt och förståelse, något som är en aspekt av polisyrket.

Jaget och maskerna

Eftersom Goffman gör en analogi till teatervärlden är begrepp som publik, aktör, främre region, bakre region vanliga i hans dramaturgiska teori. Ett annat begrepp Goffman använder sig av är teamframträdande, vilket innebär att en grupp individer samarbetar i en situation och skapar en självpresentation inför en viss publik. I ett team är medlemmarna beroende av varandra. Det betyder att en enskild team medlem har möjlighet att sabotera teamframträdandet genom olämplig uppträdande. Av denna anledning krävs det att det finns tillit bland teammedlemmarna. Eftersom dessa försöker upprätthålla en viss självpresentation innebär detta att de också kommer att dölja vissa aspekter för utomstående. Att en teammedlem avsiktligt skulle vilja sabotera teamets självpresentation gör honom eller henne icke desto mindre till en medlem av teamet.

Medlemskap i ett team kan vara både informellt och formellt. I interaktionen mellan två team växlar de båda team med att vara den agerande och publik (Goffman 2007 ss 75-79). Både team och individ agerar dock inom olika regioner vilka även inbegriper inramning d.v.s dekor, möbler etc. Dessa olika regioner kallar Goffman för bakre och främre region. Dessa har olika syften där främre region är den plats där individen eller team agerar inför en publik medan bakre region är den plats som publiken inte har tillträde till. Bakre regionen blir då en plats där aktörerna kan återhämta sig, hålla information från publik samt förbereda sig inför nästa agerande. Goffman talar också om *personlig fasad*. Denna innebär de detaljer som vi associerar individen med. Detta kan vara kläder, kön, ålder, sätt att tala, ansiktsuttryck, utseende. Fasaden kan aktivt väljas själv av individen för att förbättra sin självpresentation men kan också vara institutionaliserad genom kläder, t.ex poliser och militärens uniformer (Goffman 2010 ss 28-33, 39).

Kap 3 Analys

I detta kapitel kommer jag att gå vidare och analysera mitt empiriska material genom tidigare nämnda teorier. Jag tar också hjälp av annan litteratur för att förtydliga mina argument; dessa introduceras i texten i tur och ordning. Fokus ligger här på kommunikation mellan polis och

allmänhet, på vilket sätt denna påverkas av perspektiv, fördomar, stress, media, språk och av det som är visuellt. Det föreligger en konsensus bland mina intervjudeltagare att kommunikation mellan poliser och allmänheten är av stor betydelse. Dock uppnås detta inte alltid helt utan svårigheter, vilket även medför en del konsekvenser i mötet med varandra och hur man ser på varandra. Med kommunikation i denna studie avser jag direkt verbal, fysisk, visuell och indirekt kommunikation. Med indirekt kommunikation menar jag den information om polisen som allmänheten får tillgång till genom media och andra människor i sin omgivning. Det finns dock inga tydliga gränser mellan de olika kommunikationsformerna utan de överlappar och påverkar varandra. Jag gör dessa distinktioner för att framhäva olika aspekter i mitt empiriska material. Begreppsligt refererar jag till "allmänheten" enligt den definitionen som framkommit i en annan studie av poliser som utförts av psykologen Rolf Granér i "Patrullerande polisens yrkeskultur". Där definieras allmänheten som samhällsnyttiga medborgare eller laglydiga individer (Granér 2004). Dessa står inte under polisens repressiva intresse på det sätt som kriminella gör. Denna definition går i linje med hur poliser här har beskrivit sina mål med allmänheten.

Visuell kommunikation

Enligt den symboliska interaktionismens perspektiv är polisen som organisation en symbol, precis som de objekt poliser omger sig med. Vi kan känna igen poliser - såvida de inte är civilklädda – genom deras uniformer, radiobilar, utrustning, emblem, språk. Allt detta är socialt skapat. Vidare kan dessa symboler uppfattas olika beroende på vem som tolkar dem och polisen kommer att uppfattas olika beroende på vems perspektiv det gäller (Charon 2010). För en del av allmänheten kan polisen och det ansvar denna getts i samhället innebära en trygghet; för kriminella kan polisen vara ett hinder. Så här skriver journalisten Evelina Olsson i tidningen Metro: "Synliga poliser ../ har gett resultat: Tryggare invånare och kraftig minskning av våld i utomhusmiljö" (Olsson 2010). Att vara mer synlig har varit en genomgående önskan bland mina intervjudeltagare. De argumenterar för att man vill komma närmare allmänheten, vara synlig och skapa en nära relation. Dock är detta inte alltid så lätt av skäl som jag kommer att gå närmare in på.

Människor behöver inte vara kriminella för att ta avstånd från polisen.

En polis förtydligar detta genom att hänvisa till folks erfarenheter. Vissa människor kan känna att de har blivit dåligt bemötta och invandrare från länder där polisen inte har allmänhetens tillit kan ha kvar den bild av polisen de fått med sig från hemlandet. På så vis kan de symboler

som förknippas med polisen, ex uniformen, polisvapnet, vara skrämmande eller väcka agg hos individen. En annan polis menar att i det område han är verksam och där han möter många invandrarungdomar kan uniformen vara ett hinder för att skapa kontakt. Många av dessa ungdomar kan enligt honom vara ganska hatiska gentemot polisen tills man lär känna dem och de börjar visa en mer kontaktsökande attityd. I detta fall är uniformen enligt Goffmans dramaturgi en institutionaliserad fasad. Den formella fasaden som uniformen utgör byts ut mot en mer informell fasad för att skapa bättre kontakt – då denna polisman hellre går ut som civilklädd polis. Detta refererar Goffman till som intrycksstyrning, vilket innebär att man medveten försöker överföra intryck till publiken som kan vara fördelaktiga för den situationen man befinner sig i (Goffman 2007). Att invandrare skulle vara mer avståndstagande till poliser i jämförelse med etnisk svenska framgår dock inte i mitt empiriska material. Detta betonas av en annan polisman som menar att svensk polis ändå har ett gott rykte bland invandrare, något som skapar en trygghetskänsla.

En ofrivillig distans

Att som allmänhet vara kontaktsökande gentemot polisen innebär dock inte alltid att man kommer närmare polisen. Det finns andra aspekter av polisväsendet som kan skapa ett ofrivilligt avstånd. I en artikel skriven av Bridgett Wessels "Information and Communication Technologies and Policing" betonar hon de svårigheter poliser möter i sina strävan till kontaktskapande verksamhet.

Policing is a communication-dependent service (Manning 1988). One of the problems the police face is how to maintain or improve levels of public access and communication within limited resources and a range of policing priorities (Manning 1988 se Wessels 2009; Wessel 2009 s 501).

Som en del av allmänheten har jag oftast sett poliser i sina radiobilar, men det är inte ofta jag har sett fotpatrullerande poliser förutom vid stora evenemang. Eftersom jag inte visste ifall det bara var jag som upplevde det på detta vis, beslöt jag mig för att ta upp detta i några av de intervjuer jag har genomfört. Därigenom kom det fram att detta beror på resurser, så här argumenterar en polis:

Tyvärr är det ju så att idag är vi så få i den in yttre operativa verksamheten att vi tvingas sitta i bilarna mer för att kunna vara mobila, för att kunna ta dom här jobben som inkommer. Hade vi varit fler poliser ute på gator och torg så hade vi haft dom resurserna

som skulle kunna finnas ute och gå men detta är alltså en reduktion av den ../ operativa styrkan som gör att det finns inte dom resurserna (polis 2/12/2010).

Vad jag här tänker främst på är hur radiobilen kan fungera som en avgränsande "bubbla" som till viss mån reducerar kontakten mellan poliser och allmänheten till endast en visuell kontakt. Det finns en vilja från polisens perspektiv att komma närmare allmänheten. Detta bekräftas av samma polisman som säger: *Detta skapar ju då en distans till våra arbetsgivare, allmänheten.*

Att det uppstår en distans mellan allmänheten och poliser på detta sätt kan förklaras genom Goffmans dramaturgi om främre och bakre regioner, där radiobilen framstår som en bakre region i vilken poliserna befinner sig. Till denna har allmänheten inget tillträde under normala omständigheter, radiobilen må befinna sig i främre regionen men inte poliserna. Enligt en annan polis i ett storstadsområde, så finns det dessutom inte så många radiobilar ute på gatorna som patrullerar samtidigt: *Det är en brist, har man inte många poliser, alltså tänker man på Malmö säg en måndag till torsdag kväll så har man kanske från 22 till 07 sex patruller som rullar ute, alltså sex bilar i Malmös problematik.* (Polis 27/10/2010).

Goffmans begrepp om främre och bakre region tydliggör även andra aspekter av en reducerad kontakt mellan poliser och allmänheten. Jag kommer ihåg första gången jag begav mig till en polisstation för att söka intervjudeltagare för denna studie. Det jag möttes av gjorde mig förvånad, med all säkerhet för att jag inte hade en verklig bild av hur polisstationer ser ut i Sverige. Jag hade förväntat mig att se en massa poliser men möttes istället av en reception och ett litet väntrum. Jag märkte genast att det som fanns "på andra sidan" var inte tillgängligt för mig på det sätt jag hade hoppats på; det kändes inte riktigt som om jag befann mig i en polisstation. Jag förstod också att det fanns en tydlig gräns mellan främre och bakre regionen och att jag befann mig i den främre regionen. Utan hjälp skulle det vara mycket svårt för mig att hitta poliser att intervjua. Till min glädje fann jag att personalen vid receptionerna alltid var villiga att hjälpa mig med kontaktinformation. När jag påpekte detta till en av mina intervjudeltagare förklarade hon att inom polisväsendet så tänker man mycket på säkerhet. Vid ett senare skede förstod jag att personalen vid receptionerna inte var poliser heller, något som jag var osäker på tidigare.

Stress som en reducerande aspekt av kontakten mellan poliser och allmänheten

I en studie utförd av Jon M. Shane (2010) framgår det att stress för poliser primärt har sin rot

i hur organisationen är uppbyggd och i den diskrepans som föreligger mellan mål och prestation. Uppfattningen om att polisyrket skulle vara stressigt förstärks även av stereotyper producerade av Hollywood och medias sensationsjakt vilka framställer hur poliser blir exponerade för livets mörka sidor, farliga individer, traumatiska incidenter, oförutsägbarhet och leda som avbryts av stunder där adrenalinet pumpas (Shane 2010). Om detta skriver Shane:

This may be true to a limited degree, except these conditions are infrequent for many officers who work in a field setting, especially for officers working in suburban and rural agencies compared to their urban counterparts, and even less so for those assigned to administrative functions (Shane 2010 s 1).

Det har genomgående framgått bland mina informanter en önskan om ett reducerat administrativt arbete och mindre byråkrati. De anser att för mycket pappersarbete ställer sig i vägen för en bättre kommunikation mellan polis och allmänheten. En polis konstaterar att han vid ett tio-timmarspass kan avsätta 50% eller mer av tiden till avrapportering, det vill säga han åker in till stationen och redovisar ärenden skriftligt. Det föreligger en konsensus bland informanterna om att en del av det administrativa arbete poliser utför skulle kunna skötas av andra civila människor i polisens tjänst. Detta skulle kunna skapa mer tid och resurser för patrullerande poliser. En polis belyser tidsbristen och de krav de ställs inför så här: *Det som fallerar dom sista åren som jag och många med mig känner det är väl personalpolitiken /.../ att personerna bakom produkten glöms bort. Att man endast ser till hur mycket man producerar till exempel när det gäller utredningar, att allting mäts, sen vem som gör det är kanske inte det viktigaste men det ska göras och det är en väldig hets* (Polis 2/11/2010).

Detta i kombination med för lite personal leder till att brottsoffer får vänta för länge med sina utredningar, vilket också väcker missnöje, hävdar en av hans kolleger.

Men det administrativa arbetet är inte alltid ofrivilligt. Vissa poliser söker sig till inre tjänster. Som en annan polis förklarar: *Det är jobbig arbetsmiljö i dagens samhälle. Det är inte som det var förr i tiden. Det är mer hot och overtid, har man planerat lunch så får man inte lunch eftersom du måste åka på ett annat ärende, och då kommer den här stressen fram. Du har inte ätit du ska på ett tufft ärende det kan vara skottlossning allt möjligt så har du inte ätit på flera timmar och pga detta är det ju många som söker sig utifrån till innetjänster, där är du inte lika exploaterad till samhället, där sitter du i ditt kontor och löser de vardagliga problemen* (Polis 27/10/2010).

Vad vi ser här är att de mänskliga aspekter som kolliderar med de krav som

patrullerande poliser ställs inför även bidrar till att de kan söka sig bort från en mer framträdande roll och gå in i vad som för allmänheten kan betecknas som en bakre region. Denna bakre region beskriver en annan polis som en del av polisväsendet som tar alltför mycket plats: *Idag har vi den ena avdelningen efter den andra, man inför nya system /.../ men man glömmer den grundläggande delen att vi måste finnas utanför* (Polis 2/12/2010).

Indirekt kommunikation

Allmänheten har ingen verklig bild av polisen anser informanterna genomgående. De tillägger att media har en tendens att måla upp fel bild av vad polisen är för någonting och dagstidningarna hackar gärna på polisen med stora rubriker. En polis uttrycker det så här: *Somliga tror att polisen är stålmannen och kan lösa allting* (polis 26/11/2010). Det framkommer alltså under mina intervjuer att allmänheten kan ha för höga eller överkliga förväntningar av polisen. Vad jag här kommer in på är hur allmänheten i brist på en direkt kontakt med polisen istället blir mer mottaglig för den bild som media målar upp. Detta bekräftas av Laura Hueys studie "I've seen this on CSI: Criminal investigators' perceptions about the management of public expectations in the field" (2010). Hon skriver angående de poliser hon har intervjuat:

Interview respondents who perceived victims and witnesses as having unrealistic expectations fuelled by television crime programs expressed concerns over the potential for public dissatisfaction when such expectations are confronted by the realities of modern police work and its limitations (Huey 2010 s 58).

Förutom att allmänheten får största delen av sin kunskap om polisen genom media, menar Huey också att flertalet av allmänhetens kunskap om polisen härrör från begränsade möten med patrullerande poliser och oftast kan dessa möten vara negativt laddade då vederbörande exempelvis fått böter.

En polis exemplifierar hur allmänheten kan ställa krav på polisen som inte stämmer med hur det svenska rättsystemet fungerar: *Bara en sån enkel sak att om man ska genomföra en husrannsakan har det hänt att personer då har sagt, nej men du ska visa ett papper på att du har en husrannsakan. Nej men det fungerar inte så i svensk lagstiftning. Vi behöver inte ha något papper utan vi har ett beslut, det beslutet kan man alltid ta del av så att säga, det är dom alltid underättade om. Men jag behöver inte visa upp något papper som i filmer eller annat. Många gånger hör man, ja men så gör dom på film, och då blir det ju fel igen så är*

inte verkligheten (Polis 26/11/2010).

Med tanke på hur media påverkar blir det klart för mig varför jag kände en sådan förvåning den där första gången jag gav mig av till polisstationen för att finna intervjudeltagare för denna studie. Jag hade helt enkelt fått fel bild av hur en svensk polisstation kan se ut. Eftersom den enda bild jag hade av hur polisstationer ser ut kom från amerikanska filmer och denna inte alls överensstämmer med de svenska, är det inte så konstigt att jag inte ”kände igen mig” i polisstationens väntrum. Detta var inte något som jag vid tidpunkten kunde analysera på detta vis utan jag upplevde det mer som en känsla.

Enligt den symboliska interaktionismen ser människan verkligheten genom perspektiv som är skapade i det sociala rummet. Detta gäller också när vi försöker förstå hur allmänheten uppfattar polisen. I detta fall visar det sig att media har en stor påverkan, inte minst som allmänheten ofta inte har någon direkt kontakt med poliser. Allmänheten socialiseras in till att se polisen genom medias perspektiv, vilket ”laddar” polisen som symbol med en viss mening. I sin tur påverkar detta perspektiv mötet med varandra i det verkliga livet.

Att vi människor inte kommer undan från att se verkligheten utifrån perspektiv understryker symboliska interaktionismen ganska tydligt, vilket i sin tur avslöjar att även denna studie är färgad av min och intervjudeltagarnas perspektiv och definitioner. Våra perspektiv kommer vidare att tolkas genom läsarens perspektiv.

Detta behöver dock inte vara något negativt. Sålunda kommer vi närmare eller längre ifrån förståelsen av vad polisyrket innebär beroende på vilket perspektiv vi antar.

En annan aspekt som jag fann intressant var att ingen av informanterna uttryckte att de hade en klar bild av polisväsendet då de sökte in till polishögskolan. En gång i tiden var dessa poliser precis som den övriga allmänheten beroende av den bild som media ger vad gäller polisyrket.

Numera, då kameror har blivit mer tillgängliga har även allmänheten tagit till sig möjligheten att fånga händelser på bild, något som märks i forum som Youtube på internet där allt man behöver göra är att skriva ”polis” och klicka på ”sök” för att finna mängder videoklipp tagna av privatpersoner. Dessa videoklipp kan dock vara selektiva och på så vis inte ge den totala bilden av en händelse. Detta konstateras av en polis:

Allmänheten har inte klart för sig vad vi får lova att göra. Vi är ju den myndighet i Sverige som får lov att använda våld när vi gör ett ingripande. Vi har ju ganska mycket regler och föreskrifter som ger oss möjligheter att göra saker och ting, och för den utomstående som inte vet vad vi gör så kan ju ett ingripande tyvärr se väldigt våldsamt ut och tyvärr är det ju

så att många av dom här anmälningar, där har man ju bara sett en sekvens av händelsen /.../ idag ska du alltid veta att gör man ett ingripande så är det alltid någon med en mobiltelefon som filmar (Polis 2/12/2010).

Förutom den exponering av media som poliser står under visar citatet hur olika perspektiv kan göra att människor uppfattar samma situation på olika sätt.

Verbal kommunikation

Att det uppstår ett "vi och dom"-perspektiv mellan allmänheten och polisen tydliggörs genom språket. Poliser använder ord som *våra klienter, våra arbetsgivare, dom, folket, våra opponenter*, för att beskriva allmänheten. Ett "vi och dom"-perspektiv visar att man utifrån perspektiv och erfarenhetsbaserad kunskap ser på varandra på olika sätt.

Jag har tidigare skrivit att poliser uttrycker en önskan att skapa en nära relation till allmänheten. För att lyckas med detta har mina intervjudeltagare framhållit betydelsen av att skapa dialog, att man pratar med varandra och på så vis skapar tillit till polisen. Även om poliser har under mina intervjuer uttryckt att de upplever att allmänheten hyser tillit till dem och att de bemötts positivt så belyser de också motsatsen. Det tyder på att det finns en problematik som gör att poliser känner att de inte blir respekterade och förstådda, och en polis hävdar att poliser blir nedtryckta av allmänheten i vissa ärenden. Man stöter som polis på folk som kastar glåpord. För att kunna konfrontera detta använder sig poliser av - som jag ser det - olika strategier. Dessa kan vara mer eller mindre medvetna. En polis nämnde att uniformen kan vara som ett skal som skyddar individen bakom. Det sätt som denna polis definierar situationen är att allmänheten egentligen inte riktar sitt missnöje mot individen utan mot uniformen; på så sätt är det inget som direkt upplevs som personligt. En annan polis refererar till den "gode" och den "elake" polisen. Här kommer vi in på Goffmans teamframträdande där man inför en eventuell publik samarbetar för att klara av en situation. Där man växlar med sin partner mellan att vara den gode och den elake polisen. *Om du kör i en patrull så var det ju nästan alltid så när man kom till ett ärende och det var ingenting som var uttalat men det var ju alltid en som var snäll och en som var elak när man kom då och skulle gripa någon till exempel, så var det ju alltid någon som kanske den som skulle gripas fattade mer tycke för och där gick ju kommunikationen bra men dom tyckte att den andra polisen kunde slänga sig i väggen (Polis 1/12/2010).*

När jag påpekade detta som en strategi tillade samma polis: *det tror jag inte /.../ jag kan inte säga att det är så. Men det kändes /.../ när man kom tillbaks till stationen /.../ ja ja idag*

var det jag som fick ta emot skiten, idag var det jag som var den elaka.

Att höra hennes svar förstärkte en känsla hos mig att detta var en omedveten strategi för att bemöta de baksidor patrullerande poliser ställs inför, eftersom det under mina intervjuer har framgått att som polis måste man hålla en viss distans för att orka med alla situationer man möter. Detta betyder dock inte att man avskärmar sig, men det är ett sätt konfrontera situationer. Man kan, som en polis påpekar, få för mycket av andra människors känslor över sig. Därför fokuserar man på nuet; man skulle inte orka om man engagerade sig för mycket.

Ett annat viktigt inslag som dyker upp under intervjuerna har varit vikten att prata med sina kolleger. En polis hävdar att det kan bli väldigt nära relationer mellan dem som sitter i radiobilen under långa perioder, eftersom de båda förstår varandras situation är det inte heller så ovanligt att poliser gifter sig med varandra. Sålunda blir polisväsendet en viktig referensgrupp för poliser. Att det skulle finnas någon psykolog, någon professionell som skulle kunna vara till något stöd har framkommit mycket svagt, man refererar då till beteendevetare eller kuratorer som kommer och pratar med poliser vid viktiga händelser, men mitt empiriska material lutar dock mot att det inte finns någon professionell person de kan vända sig till om de behöver prata. De var i vissa fall inte heller på det klara om det fanns någon sådan person att tillgå. En polis påpekar: *Jag tror nog poliser ute skulle ha nytta av att prata med någon, för det finns ju stora organisationer som går igång när det gäller stora händelser ../men dom här små händelserna, nåt som kanske den enskilde tycker är jobbigt, kanske man inte vill berätta för kollegan att man tycker det var jobbigt.* Samma polis tillägger att polisyrket har varit ett ”macho-yrke” men att det håller på att förändras och att man pratar mera nu. Att man som polis behöver prata av sig blir ännu tydligt då den enskilde polisen definierar situationen i ett ärende som extra jobbigt, t.ex när barn råkar illa ut, vilket kan föra tankarna till individens egna barn – det egna föräldraperspektivet träder in. Vidare har rollövertagande en betydelse för hur man definierar situationen, t. ex. när man föreställer sig världen från ett brottsoffrets perspektiv. En polis exemplifierar detta på så vis: *Åker man på ett ärende, nån äldre dam som kanske har blivit rånad, det tycker jag påverkar mig. Alltså man ser henne gråta och må dåligt och i det skicket hon är och så är man där, det har inte drabbat en men man vet hur ont hon har, och sen ska vi bara glömma det känns det som. Det blir ingen återkoppling till den här damen (Polis 27/10/2010).*

Polis i ovanstående citat uttrycker empati till brottsoffret och en önskan att kunna stödja mer, vilket enligt mina intervjudeltagare är svårt på grund av hur polisorganisationen är uppbyggd.

Att brottsoffer får för lite stöd har man dock börjat arbeta med, genom brottsoffersamordnare, d.v.s poliser som inriktar sig mer mot att hjälpa brottsoffer på olika sätt.

Hittills har jag belyst hur poliser konfronterar de svårigheter som uppstår i samband med sitt jobb. Men vad beror det på att poliser blir objekt för en del av allmänhetens glåpord? Sett ifrån mina intervjudeltagares perspektiv så har samhället förändrats, brotten har blivit grövre och människor har blivit mer ifrågasättande gentemot auktoriteter. Detta tillsammans med en viss distans till allmänheten skapar konsekvenser för både polisen och allmänheten. Jag har vid upprepade gånger fått höra att så här var det inte "förr i tiden". Då hade poliser mer kontakt med allmänheten. Poliser var närvarande vid skolor för att prata med ungdomar, något som enligt en polis inte är så vanligt nu. En annan polis konstaterar att: *Allmänheten vill ha en personlig kontakt, de vill kunna gå till sin lokala polisstation och prata med någon för att man har problem med grannen. När man inte kan det så tycker man polisen är kass. För i världen så kunde du gå till din lokala polisstation och knacka på dörren och få prata med en polisman vilken tid på dygnet du ville och vi är ju trots allt till för allmänheten. Den sociala och samhällsnärvaron är jätteviktig tycker jag, vi är till för allmänheten inte för någon annan* (Polis 2/12/2010).

Denna polis inför ett nytt perspektiv vad gäller resurser. I motsats till sina kolleger som säger att det behövs fler poliser så menar han att polisorganisationen aldrig har haft så många poliser som i nuläget. Men det har aldrig varit så få poliser ute eftersom poliser drunknar i uppgifter som egentligen skulle kunna skötas av civila anställda av polisen. Han tillägger: *Det är inte tänkt att poliser ska gå och dra kablar och koppla datorer eller hålla på med larm och så vidare, eftersom det är billigare att låta dem göra detta.*

Enligt en studie utförd av bland andra Matther J. Grawith – "Role identification, community socio-economic status and demands, and stress outcomes in police officers" – kan dålig förvaltning av resurser som den mina intervjudeltagare beskriver leda till emotionell utmattning eftersom kraven blir högre och det finns en diskrepans mellan mål och effektivitet, främst för de poliser som är mycket engagerade i sitt jobb (Grawith, Barber & Kruger 2009).

Det har i denna studie framkommit hur polisen anser att allmänheten inte har en verklig bild av vad polisyrket innebär. Denna diskrepans mellan allmänhetens bild och polisens egen bild av sig själva skapar perspektiv som inte passar ihop. Det försvårar förmågan till rollövertagande, vilket i sin tur också skapar olika situationsdefinitioner. Dessa ger i sin tur som resultat att allmänheten får en negativ bild av polisen och förlorar respekten för dem. En polis menade på att det inte är ovanligt att han får försvara sig vid middagar gentemot

bekanta eftersom många kan berätta historier om hur de eller någon annan har blivit dåligt bemötta av någon polis. Att poliser kan begå misstag är inte något som mina intervjudeltagare förnekar, men misstag skulle kunna motverkas genom mer dialog. Då det enligt mina intervjudeltagare råder brist på poliser ute på gatorna så blir det så att poliser gör - som en polis uttrycker det – brandkårsuttryckningar. Poliser kommer, gör sitt jobb och ger sig sedan iväg. Samma polis menar att *polisen inte finns som en naturlig del i samhället*. Detta försvårar kontakten med allmänheten eftersom de associerar polisen med brott och olyckor. Kommer en polis och börjar prata med en person kan denna känna sig besvårad, eftersom det enligt den egna definitionen av situationen kan betyda att han eller hon är misstänkt för något. En polis säger: *Egentligen är det ju ingen som vill träffa en polis. Vi kommer ju alltid när det är någonting som har hänt*. I slutändan innebär bristen på kommunikation mellan poliser och allmänheten olika perspektiv och symboliska definitioner som inte går i linje med varandra vilket försvårar rollövertagande och förståelse. Eftersom denna studie lyfter fram polisens perspektiv så framkommer det att allmänheten genom en förvrängd bild av poliser inte lyckas förstå poliser, vilket i sin tur skapar misstolkningar och konflikter. Vad gäller invandrare som grupp så försvåras kommunikationen när dessa inte behärskar svenskan, då är det kroppsspråk, hjälp av bekanta eller tolk som gäller om inte polisen pratar andra språk.

Denna studie har dominerats av polisens missnöje med kommunikationen mellan polis och allmänheten. I intervjuerna har det dock getts exempel på bra kommunikation med allmänheten, men informanterna har inte betonat detta.

Några aspekter av polisens prioriteringar

Även om en brist på resurser kan stå i vägen för polisens önskan att vara tillgängliga, så kan det även finnas andra anledningar. Granér markerar i *Patrullerande polisens yrkeskultur* (2004) en distinktion mellan "hungriga" och "mätta" poliser. Skillnaden mellan dessa två är att hungriga poliser - oftast yngre - kännetecknas av en önskan att någonting ska hända och en ambition att snabbt vara på plats och ta itu med ärendet. För hungriga poliser står brottsbekämpning högt upp på listan över de uppgifter som ska prioriteras; det som faller ur denna ram betraktas som polisiärt ointressant. Mätta poliser däremot – oftast äldre - har en lugnare inställning till arbetet. De har en tendens att inte höja aktivitetsnivån mer än det behövs. Å andra sidan är de beredda att jobba hårt för att jobbet ska bli ordentligt gjort.

Granér går vidare och förklarar att hungriga poliser är initiativtagare och har en tendens att vara snabba med att svara på anrop på radion. De söker sig till händelserika områden och

tar knappt rast för att vara tillgängliga. Detta förhållningssätt avtar med tiden och erfarenheten och kan så småningom ersättas av en viss mättnad för vissa aspekter av jobbet – vilket kan påverka polisen till att bli den hungrige polisens motpol. Detta går enligt Granér emot det ideal som finns bland poliskollektivet om att en bra polis ska vara arbetsvillig och inte ta avstånd ifrån att hamna i besvärliga situationer. Från mina intervjudeltagares håll har även social kompetens betonats för vad som utgör en bra polis.

En typ av mättnad som jag stötte på bland mina intervjudeltagare framhäver en polis på detta sätt: *Om man har åkt tillräckligt många gånger på ett visst brott, så vill man inte åka på det längre, för man ser det inte som ett brott längre. Jag kommer ihåg hur det var när man var ny, då var ju allting nytt. Då ville man ta i allting, det var som att springa efter en godisbit. Men sen blir det att, jag har testat den godisbiten för många gånger. Den är inte lika god längre och det kan man höra ibland på radion också, att när det går ut ett ärende, så kan det vara /.../ ett snatteri. Så ropar dom upp den här radiobilen som ska åka dit, så hör man ingenting och så ropar dom igen /.../ men den svarar inte och då får dom ropa efter någon annan, och oftast kan jag tänka mig att det är nån som inte vill ta det ärendet eftersom han kanske har åkt ut tusen gånger på ett sånt ärende och tänker, det är jobbigt, låt någon annan ta det* (polis 27/10/2010).

Att vissa poliser ibland inte svarar på radion bekräftas av en av hans kolleger som tillägger: *Det är klart, vissa vindsbrott, vissa källarinbrott kanske inte är det roligaste man åker på* (polis 1/12/2010).

Att detta förekommer - och som jag förstår det - är ingenting som poliser ser positivt på. En annan polis som motsade de poliser jag precis citerat verkar närmast förneka allvaret när han förklarade: *Ja, det har jag hört inom några skämtsamma situationer, men det är ett skämt ju* (polis 26/11/2010).

Att man som polis inte vill bli förknippad med att inte svara på radion kan bl.a som Granér förklarar bero på att den kollega som inte är solidarisk och gör sin del av arbetsuppgifterna blir illa sedd (Granér 2004 s.262).

En aspekt som jag finner intressant i samband med dessa uttalanden är frasen: *Om man har åkt tillräckligt många gånger på ett visst brott, så vill man inte åka på det längre, för man ser det inte som ett brott längre.*

Vad är det som gör att man inte ser det som ett brott längre? Denna polis framhäver de förhållande som uppstår mellan små brott och grova brott. Han förklarade att man som polis blir mindre känslig för de små brotten ju mer erfarenhet man har av de grövre brotten. Detta betonar hur polisers perspektiv på brott kan förändras genom erfarenhet, vilket i sin tur

påverkar de prioriteringar de gör då brotten får olika symboliska värden. Men detta kan vara bundet till polisens kolleger som agerar som referensgrupp för honom och vilkas perspektiv han kan anta. Kommer det en ny polis bland andra poliser som har mycket mer erfarenhet och prioriterar lite annorlunda än vad en ny polis gör, kan, som Charon skriver, individen socialiseras in i att anta sin referensgrupps perspektiv, eftersom gruppens perspektiv innehar mer status och står högre i den hierarkiska skalan bl.a genom den erfarenhet gruppen har (Charon 2010).

Granérs framställning utgår från den forskning han har bedrivit kring frågan vad som kännetecknar en god kollega för poliser. Han nämner bland annat att social kompetens uppskattas och att poliser är gruppriktade och uppmärksamma på sina partners reaktioner. Han eller hon ska dessutom vara lyhörd för de prioriteringar och tolkningar som växer fram i den egna arbetsgruppen vad gäller de olika uppdragen. Att ”sticka ut” och använda sig av en avvikande arbetsstil, att vara en besserwisser och framhäva sig själv på gruppens bekostnad, eller inte möta allmänheten på ett tillbörligt sätt, står i stark kontrast till vad som anses vara en god kollega (Granér 2004).

Är man inte en god kollega finns det risk för att man blir utfrys vilket en polis konstaterar: */.../ när jag kom till Malmö så jobbade jag ihop med en kollega, alltså hon hade så tråkig attityd till folk, tråkig inställning till jobbet, lat, otrevlig, det var pest och pina och ingen ville ju köra med henne och eftersom jag var ny i Malmö så fick jag ju alltid köra med henne* (Polis 26/10/2010).

Men anledningen till att poliser inte alltid är tillgängliga har mina intervjudeltagare som förklaring påpekat på den brist på resurser som råder inom polisväsendet. En polis konstaterar: */.../ är vi två personer som jobbar och vi åker på ett ställe då kanske vi inte hinner fotpatrullera /.../ då kanske man skulle ha nån som gör bara det, så att man har så pass mycket folk så man täcker upp, det hade varit jättebra /.../* (Polis 26/11/2010).

Med tanke på detta kan man fråga sig varför allmänheten undrar varför ”polisen inte kommer” när det är inbrott i någon källare eller då en berusad naken man vandrar omkring på trottoaren. Enligt denna studie så framkommer det att allmänheten inte har någon verklig bild av polisyrket. De olika perspektiven hos polis och allmänhet skapar ytterligare distans.

Sammanfattning och konklusion

I denna studie har jag använt mig av kvalitativa metoder vilka består av intervjuer, observationer och grundad teori. Syftet med denna studie har varit att lyfta upp polisens egna perspektiv angående den verklighet de möter på jobbet. Jag har i enlighet med kvalitativa metodtraditioner använt mig av naturliga och teoretiska generaliseringar.

Vad gäller etiska aspekter har jag ansträngt mig för att skydda mina intervjudeltagares anonymitet.

Min teoretiska ansats består av symbolisk interaktionism och Erving Goffmans *Jaget och maskerna*. Symbolisk interaktionism lyfter fram individens eget perspektiv, vilket har varit av vikt i denna uppsats där det är polisens perspektiv jag studerar. Denna teori pekar också mot individen som en aktiv varelse som kan agera gentemot sin omgivning och inte bara svarar. Teorin understryker också att människan ser verkligheten genom symboler, varje objekt ges en symbolisk betydelse som skapas socialt och på så vis kommer att påverka.

Goffmans begrepp teamfrånträdande, fasad och främre och bakre region har jag använt mig av för att diskutera bl.a polisuniformen, polisstationen och hur poliser samarbetar.

Det har upprepade gånger framgått från mina intervjudeltagares håll att de önskar skapa en närmare relation till allmänheten genom bättre kommunikation. Detta är dock inte alltid så lätt eftersom olika perspektiv, referensgrupper och symboliska meningar påverkar hur allmänheten definierar situationen. Poliser menar att allmänheten inte har en korrekt bild av poliser. Poliser ser att för mycket administration, media, resurser, och missnöje bland allmänheten försvårar kommunikationen emellan dem.

Men att poliser kan verka otillgängliga för allmänheten framkommer också genom den mättnad poliser kan känna angående vissa ärenden som upprepar sig alltför mycket eller anses ha låg prioritet.

Min konklusion är att när poliser inte är närvarande ute på gatorna så blir allmänheten mer mottaglig för en felaktig bild av poliser. Eftersom poliser också är människor kan de begå misstag. Men det faktum att alla poliser dras över en kam skulle kunna motverkas av, som poliserna själva säger, en närmare relation till allmänheten. En sådan skulle dock inte eliminera alla problem utan till och med kanske skapa nya problem, men dessa kan vara att föredra framför de fördomar som uppstår när det inte finns tillräcklig kunskap om varandra. Dessutom skulle individen bakom uniformen bli mer frånträdande och inte överskuggas av den symboliska betydelse polisen har som organisation i samhället. Distans gör att det blir svårare för allmänheten att anta polisens perspektiv och när allmänheten vänder sitt missnöje

mot polisen som organisation finns det ingen tydligare interaktion mellan individerna, utan denna färgas av att det är en allmänhet och en polis som interagerar. Det är lättare att kasta glåpord mot en organisation och dess medlemmar än mot en person man förstår och är bekant med i det vardagliga. Mina intervjudeltagare ger uttryck för en önskan att det ska finnas en balans och en bra kommunikation där allmänheten känner förtroende och kan prata med sin polis. Jag förstår dock att poliser ibland måste hålla en viss professionell distans för att orka med alltför emotionellt krävande ärenden.

BILAGA:

Lunds Universitet. Sociologiska institutionen.

kandidatuppsats i sociologi: Söker polisanställda för intervju.

Projektets syfte:

Att jobba med människor är inte alltid det lättaste som finns. Sjuksköterskor, läkare, lärare, polisen, anställda inom socialtjänsten och hemtjänsten med mera, erfar alla svårigheter inom sitt område i mötet med människor på sitt jobb.

Sålunda tänker jag mig att man skulle kunna dra paralleller emellan dem för att svara på frågor om hur det till exempel uppstår förhållanden mellan "vi och dom". I det här projektet kommer jag emellertid att fokusera på polisanställda för att inte göra arbetet för stort.

Vi vänder oss till polisen då ett brott har skett, då vi behöver laglig hjälp etc. Från det perspektivet arbetar polisen för ett bättre samhälle, men så ser inte alla människor på det. Trots polisens insatser kan poliser ändå få möta negativa uttalanden mot dem ifrån både media och enskilda individer, polisanställda kan även behöva skydda sig och varandra gentemot potentiellt farliga individer. Med detta som bakgrund avser jag studera poliskultur, polisanställdas sätt att hantera "jobbiga situationer" i arbetet och på vilket sätt detta påverkar dem som grupp och individuellt. Man kan koppla flera frågor till denna samhällsfråga: Vilken syn har de på sig själva? Hur påverkas de personligen? Vad säger deras familj? På vilket sätt påverkas polisanställdas känsla för medmänsklighet? Hur stöttar man varandra? Varför blir man polis ifall man är medveten om alla de svårigheter det kan medföra? Var går gränsen? Av egen erfarenhet från en praktikplats inom stadsmissionen kan jag också konstatera att ibland så vänder sig de människor man vill hjälpa emot en.

Med dessa argument och frågor vill jag svara på frågan varför det är intressant att studera polisanställda.

För att bättre förstå polisanställdas verklighet vill jag intervjua X poliser.

Varje intervjuperson kommer att hållas anonym.

Är du polis och kan ställa upp på en intervju? Kontakta mig gärna så kan vi boka en tid som passar dig.

Antonio Rosales Tel: 0736321386 E-post: Anto9_malmo@hotmail.com

Källförteckning

- Charon, M. (2010). *Symbolic Interactionism: An introduction, an interpretation, an integration*. Pearson Education, USA.
- Charon, M. (2010). *Symbolic Interactionism: An introduction, an interpretation, an integration*. Pearson Education, USA. Citerar: Shibutani, Tamotsu (1955). Reference Groups as Perspectives. *American journal of Sociology* 60:562-69.
- Crang, Mike & Cook, Ian (2007). *Doing Ethnographies*. Sage publications: Thousands Oaks, California.
- Crang, Mike & Cook, Ian (2007). *Doing Ethnographies* Sage publications: Thousands Oaks, California Citerar: *Ethical Considerations to be included in ESRC Funding Applications* ESRC Research Ethics Framework (2005: 1) s. 29.
- Goffman, Erving (2007). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. ScandBook, Smedjebacken.
- Granér, Rolf (2004). *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Grawitch, Mathew J. , Barber, Larissa K. & Kruger, Mark H. (2009). Role identification, community socio-economic status demands, and stress outcomes in police officers. *Anxiety stress & Coping*. vol. 23 No. 2 March 2010 ss. 165-180.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (1997). *The new Language of Qualitative Method*. Oxford University: New York.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (1997). *The new Language of Qualitative Method*. Oxford University: New York Citerar: Gubrium, Jaber F (1988). *Analyzing Field Reality*. Newbury Park, CA: Sage.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (1997). *The new Language of Qualitative Method*. Oxford University: New York Citerar:
Gertz, Clifford (1988). *Works and Lives: The Anthropologist as Author*. Stanford CA Stanford university Press.
- Huey, Laura (2010). I've seen this on CSI: Criminal investigators perceptions about the management of public expectations in the field. *Crime, Media, Culture*. Sage Publications. Tillgänglig: <http://cmc.sagepub.com/content/6/1/49> [Hämtat 8/12/2010]
Obs inloggnings uppgifter behövs
- Jacobsson, Katarina (2008). Den svårfångade kvaliteten. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (Red) *Uppdrag forskning*.
- Jacobsson, Katarina (2008). Den svårfångade kvaliteten. I Sjöberg, Katarina, & Wästerfors, David (Red) *Uppdrag forskning* Citerar: Månsson (2003:73) "Att förstå sociala insatsers värde". *Nordisk socialt arbeid* 2:73-80.

- Lindgren, Sven Åke (2008). Den teoriutvecklande projektet. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (Red) *Uppdrag forskning* s. 114-134.
- Lundin, Elin (2008). Konsten att hitta sin teori. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (Red) *Uppdrag forskning* s. 85-112.
- Olsson, Evelina (2010). Synliga poliser I Malmö har gett resultat. *Metro* s. 6 19/10/2010.
- Persson, Markus (2008). Små ting och stora berättelser. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (Red) *Uppdrag forskning* s. 41-65.
- Regeringskansliets rättsdatabaser (2010) *Polislag*.
Tillgänglig: <https://lagen.nu/1984:387> Klicka på länken "Regeringskansliets rättsdatabaser"
[Hämtat 6/12/2010].
- Shane, Jon M. (2010). Organizational Stressor and Police Performance. *Journal of Criminal Justice*. 38 2010 ss. 807-818.
- Sjöberg, Katarina (2008). Forskaren och fältet. I Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (Red) *Uppdrag forskning* s. 15-39.
- Thatcher, David (2008). Research for the front lines. *Policing & Society* Vol 18 no 1 March 2008 ss. 46-59.
- Wessels, Bridgett (2009). *Information and Communication Technologies and Policing: The Dynamics of Changing Police- Public Communication in the East End of London*. *The Howard Journal* Vol 48 No 5 Dec 2009 ss. 501-513.
- Wessels, Bridgett (2009). *Information and Communication Technologies and Policing: The Dynamics of Changing Police- Public Communication in the East End of London* *The Howard Journal* Vol 48 No 5 Dec 2009 ss. 501-513 Citerar: Manning, P.K (1988). *Symbolic Communication: Signifying calls and the police response* Cambridge MA: MIT Press.
- Widerberg, Karin (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur, Lund.
- Wästerfors, David (2008). Analytiska begrepp. I Sjöberg Katarina & Wästerfors David (Red) *Uppdrag forskning* s. 66-83.