



LUNDS
UNIVERSITET

Sociologiska institutionen

NÄR POLISERS EMOTIONER BLIR OFFENTLIGA

– EN INTERVJUSTUDIE AV POLISENS
ANVÄNDNING AV FACEBOOK,
STATUSUPPDATERINGAR OCH
EMOTIONELLT ARBETE

KAROLINA MÖLLER

SOCM04: MASTERUPPSATS, 30 HP

HANDLEDARE: BO ISENBERG

2018-05-22

Abstract

Arbetets art:	Masteruppsats 30 högskolepoäng, vårterminen 2018
Sidantal:	51 sidor, exklusive referenslista och bilagor
Titel:	<i>När polisens emotioner blir offentliga. En intervjustudie av Polisens användning av Facebook, statusuppdateringar och emotionellt arbete.</i>
Författare:	Karolina Möller
Handledare:	Bo Isenberg
Datum:	2018-06-01
Sammanfattning:	<p>Numera kan vi läsa information om Polisen och svenska polisens egna texter på sociala medier. Poliserna runt om i världen har erkänt potentialen med att använda sig av sociala medier för att sprida information och kommunicera med medborgare. Tidigare forskning har visat på att ökat tryck på poliserna, medborgarnas uppfattning av Polisen, samt nya informations- och kommunikationsmedel lett till att Polismyndigheter etablerat sig på sociala medier. Några av anledningarna till det ökade användandet är att sprida brottsförebyggande information och föra dialog med medborgare. I Sverige har användandet bidragit med ytterligare en aspekt. Sedan ett antal år tillbaka har svenska poliserna runt om i landet börjat yttra emotioner i statusuppdateringar på bland annat Facebook. De emotionella statusuppdateringarna har både risats och rosats av medborgare och skapat en debatt om poliserna bör eller inte bör yttra emotioner offentligt.</p> <p>Uppsatsen syftar till att studera hur poliserna och kommunikatörerna inom Polismyndigheten uppfattar sin användning av Facebook, samt hur användningen av Facebook kan ses som ett verktyg i emotionellt arbete. Studien tar utgångspunkt i den hermeneutiska vetenskapsfilosofin med en abduktiv forskningsansats. Studien baseras på kvalitativa intervjuer med fem poliserna och två kommunikatörer hos Polisen i Region Syd.</p> <p>Resultatet tyder på att mycket av användningen av Facebook syftar till att ge en större inblick i polisorganisationen och polisyrket. Genom denna inblick önskar Polisen att öka förtroendet för organisationen och yrket. De emotionella statusuppdateringarna syftar inte till att ventilera känslor eller bearbeta dessa. Istället ses Facebook verka som ett sätt att ändra bemötandet och uppfattningen av Polisen från medborgarna, och på så sätt ändra vissa aspekter i emotionellt arbete för poliserna.</p>
Nyckelord:	Emotionellt arbete, dramaturgi, Polisen, sociala medier, kvalitativ forskningsansats

Populärvetenskaplig presentation

Sedan ett antal år tillbaka kan vi ta del av information, kommunicera med, samt läsa emotionella statusuppdateringar från poliser runt om i Sverige. Det ökande användandet av sociala medier, och i detta fall Facebook, har skapat en stor debatt i landet om huruvida Polisen egentligen bör använda sig av och uttrycka sig på Facebook. Polisen, liksom medborgare i Sverige, tar olika ställningstagande i debatten. Hur uppfattar då egentligen poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten sitt användande av Facebook och de emotionella inlägg som publiceras? Finns det en anledning till det ökande användandet av Facebook för myndigheten? Skulle en av anledningarna kunna vara att se Facebook som ett verktyg i det emotionella arbetet och hanteringen av känslor? Föreliggande uppsats syftar till att undersöka just detta.

Utifrån intervjuer med sju poliser och två kommunikatörer hos Polisen i Region Syd studeras hur intervjupersonerna talar kring ovanstående frågor. Utifrån ett sociologiskt perspektiv sätts det empiriska materialet i relation till tidigare sociologisk forskning, teorier och begrepp. Uppsatsen utgår framförallt från Hochschilds teori om *emotionellt arbete* och Goffmans *dramaturgi*. Genom diskussion och analys av intervjumaterialet strävar studien efter att ge en större inblick i Polisens användande av Facebook och varför poliser väljer att yttra emotioner på ett sätt som inte funnits tidigare.

Studien visar att mycket av användningen av Facebook syftar till att ge en större inblick i polisycket och polisens vardag. Facebook ses även som ett ypperligt verktyg att sprida information genom, samt kommunicera med medborgare på ett sätt som inte tidigare varit möjligt. Plötsligt kan olika polisområden runt om i landet komma närmre sina medborgare. De emotionella statusuppdateringarna visar sig vara ett sätt för poliserna att visa känslorna bakom uniformen och skapa en större förståelse för yrket och vad det innebär. Ofta har de emotionella statusuppdateringarna ett bakomliggande syfte och används således inte av poliserna som ett sätt att ventilerar eller bearbeta känslor. På så sätt kan det inte ses som ett verktyg i det emotionella arbetet. Däremot tycks yttrandet av emotioner och den ökade inblicken i organisationen och yrket ändra bemötandet från medborgare, vilket i sig skulle kunna ses som en positiv aspekt som kan lätta på vissa aspekter i det emotionella arbetet som polis.

Innehållsförteckning

Förord

1. Introduktion	6
1.1 Inledning.....	6
1.2 Syfte och frågeställningar.....	8
1.3 Avgränsningar.....	8
1.4 Disposition.....	8
2. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter	9
2.1 Emotioner.....	10
2.2 Emotionssociologins utveckling- från Simmel till Illouz.....	10
2.3 Emotionellt arbete och dramaturgi.....	12
2.3.1 <i>Hochschild och emotionellt arbete</i>	12
2.3.2 <i>Goffman och dramaturgi</i>	13
2.4 Polisycket och emotionellt arbete.....	15
2.5 Sociala medier och emotioner.....	16
2.6 Offentliga organisationer och sociala medier.....	17
2.7 Polisen på sociala medier och Facebook.....	18
3. Metod	19
3.1 Metodologiska utgångspunkter.....	19
3.1.1 <i>Hermeneutik</i>	20
3.1.2 <i>Abduktiv kvalitativ forskningsansats</i>	20
3.2 Genomförande.....	20
3.2.1 <i>Urval</i>	20
3.2.2 <i>Kvalitativa intervjuer</i>	21
3.3 Kodning och analys av material.....	23
3.4 Kunskapsteoretisk diskussion.....	24
3.5 Etiska aspekter.....	25
4. Resultat	26
4.1 Presentation av intervjupersonerna.....	27
4.2 Hur uppfattar poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten sin användning av Facebook och de emotionella statusuppdateringar som publiceras?.....	27
4.2.1 <i>Hur och varför började arbetet med Facebook och hur ser arbetet ut?</i>	27
4.2.2 <i>Positivt och negativt?</i>	30
4.2.3 <i>Offentlighet</i>	32
4.2.4 <i>Emotioner på Facebook</i>	33
4.3 Hur kan Facebook ses som ett verktyg i det emotionella arbetet?.....	36
4.3.1 <i>Det emotionella arbetet som polis</i>	36

4.3.2	<i>Hanteringen av emotioner</i>	30
4.3.3	<i>Facebook som ett verktyg i emotionellt arbete?</i>	40
5.	Analys och diskussion	42
5.1	Hur uppfattar poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten sin användning av Facebook och de emotionella statusuppdateringar som publiceras?	42
5.2	Hur kan Facebook ses som ett verktyg i det emotionella arbetet?	45
5.3	Slutdiskussion.....	49
	Referenser	52
	Bilaga 1 - Intervjuguide Facebookpoliser.....	56
	Bilaga 2 - Intervjuguide Kommunikatörer.....	58

Förord

Så är det dags för mig att lämna uppsatsskrivandet och studietiden bakom mig. Det har varit en mycket utmanande period, men minst lika intressant, spännande och lärorik. Det finns så många som hjälpt mig på vägen med att stötta, peppa och bidragit på olika sätt.

Först och främst vill jag tacka Polisen samt de poliser och kommunikatörer som ställt upp på att medverka i denna studie. Utan er skulle detta aldrig vara möjligt. Tack för ni tagit er tid och engagerat er i mitt arbete!

Jag vill även rikta ett stort tack till Mamma, Pappa, Martin, Lis, och Michaela som alltid tror på mig och driver mig till att kämpa även när jag ibland bara vill ge upp. Utan er vore jag ingenting!

Ytterligare ett stort tack till Marek som gett mig idéer, infallsvinklar och synpunkter som varit betydande för uppsatsen. Tack!

Och mina vänner, som på så många olika sätt hjälpt mig på vägen och ibland tycks veta mer om mig än vad jag själv gör. Tack vare er har jag lyckats ha kul även i perioder som kantats av stress och viss ångest. Här vill jag även rikta ett stort tack till Olivia och Oskar som med öppna armar tagit emot mig att hänga i deras soffa dag ut och dag in när jag behövt pausa från allt. Utan era skämt och skratt hade energin inte funnits!

Slutligen vill jag rikta ett stort och varmt tack till min handledare Bo Isenberg. Din vägledning, dina värdefulla kommentarer och ditt stöd har varit guld värt! Tack för allt!

Tack för att ni har gjort detta möjligt!

Malmö, juni 2018

Karolina Möller

1. Introduktion

1.1 Inledning

Den svenska polisens etablering på sociala medier har väckt en stor debatt kring vad polisycket bör och inte bör inbegripa. Idag, sju år efter etableringen på sociala medier, är Polisen den myndighet i Sverige som har flest konton på Facebook och Twitter. På Facebook har Polisen nästan 1,5 miljoner följare runt om i landet och 117 lokala Facebookkonton. Från att ha varit ett yrke där allmänheten inte haft inblick i vardagsarbetet och där kommunikation skett genom direktkontakt eller medier har nu Polisen, tack vare sociala medier, öppnat nya kommunikationsvägar. Numera kan vi läsa information om Polisen samt polisens egna texter och bilder på Twitter, Facebook och Instagram. Det som vi medborgare idag får ta del av är inte bara informativ fakta eller statistik om Polisens arbete, utan vi får också läsa humoristiska och emotionella inlägg om vad poliser runt om i Sverige varit med om eller vill lyfta. De emotionella inläggen har blivit både risade och rosade av allmänheten, och inte minst skapat en debatt hos både privatpersoner och olika medieinstitutioner.

Sommaren 2015 kom att bestå av två tillfällen där denna debatt uppdagades. I juni 2015 fick hela Sverige följa mordet på 17-åriga Lisa Holm i Västergötland. Mordet skakade många och resulterade även i ett Facebookinlägg av Polisen Östra Skaraborg som blev startpunkt för debatten kring huruvida Polisen bör uttrycka värdeord och emotioner offentligt.

En stor vältränad man vars rygg det står Polis på sitter och skakar och gråter bakom ett uthus. En vitblek tekniker stirrar hållögt ut i tomma intet och en hundförare har borrar in sitt ansikte i hundens päls...

Senare samma sommar, i samband med knivdådet på Ikea i Västerås där två individer mördades, hölls en presskonferens där Polisens kommenderingschef Per Ågren refererade till det inträffade som ”en galen händelse” (Weigl, 2015, 12 augusti). I en krönika i Aftonbladet menade kolumnisten Kerstin Weigl att sådana känsloladdade uttalanden inte är förenliga med polisväsendet. I krönikan understryks hur alla yttringar som på något sätt kan uppfattas som subjektiva inte ska få förekomma i polisens kommunicerande med allmänheten, i och med att det helt står i motsättning till det förtroende som polisväsendet ska inneha. Också det faktum att poliser började använda sig av Facebook för att yttra känslor med koppling till mordet på Lisa Holm ifrågasattes av krönikören (ibid.). Dagens Nyheters ledarskribent Csaba Bene Perlenberg skrev också denna sommar en krönika där han uttrycker kritik mot Polisens Facebookanvändande och menade att ”Polisen bör jaga bovar och inte likes”. Han beskrev statusuppdateringarna som ”dramatisk, känslomässig prosa som mest liknar utdrag ur

dussindeckare” (Bene Perlenberg, 2015, 6 juli). Polisens kommunikationsdirektör Unni Jerndal bemötte denna kritik och menade att det ska gå att kombinera emotionella uttryck med professionalism (Rågsjö Thorell, 2015, 12 augusti).

Det är alltid en balansgång, men det är viktigt att vi kommunicerar så att människor förstår även om det professionella alltid ska stå i första rummet. Att samtidigt kunna ge uttryck för mänsklighet anser jag inte är problematiskt. Min minnesbild är att Polisen tidigare uppfattades som opersonlig och möjligen otillgänglig. I dag är bilden en annan.[...] [D]et handlar [...] om att berätta på ett sätt som allmänheten förstår.

Debatten delar sig i två olika ställningstaganden. Å ena sidan står de som vill se en polis som är professionell, exakt och utför sitt arbete oberoende på vad allmänheten tycker och tänker (Weigl, 2015, 12 augusti). Å andra sidan återfinns de som anser att Polisen ska kunna kommunicera både mänsklighet och professionalism.

Ytterligare exempel på situationer som skapat debatt i och med användandet av sociala medier är Växjö-polisen Scott Goodwins Facebookinlägg. Goodwin kom att bli JO-anmäld ett antal gånger på grund av sitt sätt att skriva på. Bland annat vid en anmälning, där han ansågs ha uttryckt sig rasistiskt på grund av irritation över en situation som uppstod i tjänst, riktades kritik mot Goodwin. JO menade att det var svårt att se att inlägget hade relevans för ändamålet med polisens närvaro i sociala medier, nämligen att minska brottsligheten och öka tryggheten. Det hade inte något brottsförebyggande budskap och gav inte någon direkt information om Polisens arbete. Scott Goodwin har även innan detta inlägg fått kritik av JO för att ha publicerat Facebook-inlägg som haft en raljerande ton och bristande saklighet (Erwander, 2015, 15 december). Debatten om Polisens närvaro på Facebook och de emotionella inläggen har därefter fortsatt ytterligare.

Syftet med polisens arbete i sociala medier är att öka dialogen med allmänheten, vara synliga och tillgängliga där många människor finns, stärka förtroendet för Polisens arbete och öka tryggheten (”Polisen på sociala medier”, u.å.). Något som Polisen tycks ha lyckats med. Enligt Sifos årliga undersökning visade studien på att förtroendet för polisen faktiskt ökat bland medborgarna. Marie Grusell, medieforskare vid Göteborgs Universitet, förklarar den ökade närvaron i sociala medier som en möjlig påverkan på detta resultat, att genom det minskade avståndet mellan Polisen och medborgare på grund av användandet av sociala medier har vi lärt känna varandra på ett nytt sätt som således ökat förtroendet (Ekström, 2014, 15 maj).

Polisens sätt att uttrycka sig i sociala medier tycks rättare sagt på ett sätt bryta mot de förväntningar som funnits kring det traditionella utförandet av kommunikation, samtidigt

genom att visa på en mer ”mänsklig” sida av Polisen öka förtroendet hos medborgarna. Det som förefaller intressant för mig att studera är hur poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten uppfattar och talar kring att uttrycka emotioner offentligt genom Facebook. Har det i och med ett nytt kommunikationsmedel möjliggjorts ett sätt för polisen att ventilera sina känslor/emotioner? Syftar det till att visa individen bakom uniformen? Används sociala medier, och specifikt Facebook, som ett sätt att försöka skapa en större förståelse för polisyrket? Kan Facebookanvändandet på något sätt ses som ett verktyg i det emotionella arbetet som polis? Eller kan det vara en salig blandning av allting?

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att studera hur poliser och kommunikationsanställda inom Polismyndigheten talar kring och uppfattar användandet av sociala medier, i detta fall Facebook. Målet är även att sätta emotionella uttryck i statusuppdateringar i relation till det emotionella arbetet, samt analysera hur Facebook på så sätt skulle kunna ses som ett verktyg i emotionellt arbete. Studien utgår således utifrån följande frågeställningar:

- Hur uppfattar poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten sin användning av Facebook och de emotionella statusuppdateringar som publiceras?
- Hur kan Facebook ses om ett verktyg i det emotionella arbetet?

1.3 Avgränsningar

Föreliggande studie har flera väsentliga avgränsningar. För det första är studien geografiskt avgränsad till poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten i Södra Sverige. För det andra kommer studien inte behandla eller diskutera det privata användandet av Facebook för de olika intervjupersonerna, utan endast hur de talar kring att använda Facebook i myndighetens namn. Detta framförallt på grund av att jag intresserar mig för att studera de emotionella statusuppdateringarna i anknytning till Polismyndigheten och polisyrket. Inte heller kommer jag att diskutera eller analysera intervjupersonernas svar och reflektioner utifrån ett könsperspektiv. Slutligen avgränsas även studien från att analysera och diskutera om hur ålder skulle kunna påverka det emotionella arbetet, hanteringen av emotioner och emotionella uttryck.

1.4 Disposition

I detta introduktionskapitel har ett försök till att visa varför en studie likt denna är intressant att genomföra gjorts. I det följande är uppsatsen organiserad i fyra olika kapitel. För att underlätta

för läsaren att följa uppsatsen inleds varje kapitel med en ingress som redogör för dess upplägg och innehåll.

I nästkommande kapitel, ”2. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter”, ges först en introduktion till emotioner och emotionssociologin. Därefter följer ett avsnitt om teorierna *emotionellt arbete* och *dramaturgi* som uppsatsen framförallt utgår ifrån vid analys av det empiriska materialet i senare kapitel. Detta följs sedan av ytterligare fyra avsnitt som berör polisyrket, offentliga organisationer på sociala medier, emotioner på sociala medier och avslutningsvis Polisen på sociala medier.

I tredje kapitlet, ”3. Metod”, presenteras och diskuteras de övergripande teoretiska och metodologiska utgångspunkter som präglat uppsatsen på olika sätt. Detta avsnitt innefattar även löpnade reflektioner kring dessa utgångspunkter och tillvägagångssätt vid studiens genomförande. Kapitlet avrundas med en kunskapsteoretisk diskussion och etiska aspekter.

I fjärde kapitlet, ”4. Resultat”, presenteras resultatet av det empiriska material som samlats in till studien och utgår framförallt från studiens två frågeställningar. Under respektive fråga presenteras resultatet i underkategorier utifrån de intervjuguider som utformats till studien, men även utifrån kategorier formade av tidigare forskning och teoretiskt ramverk.

I uppsatsens femte och sista kapitel, ”5. Analys och diskussion”, besvaras uppsatsens två frågeställningar. Resultatet av studien är då föremål för analys och diskussion utifrån tidigare forskning och teoretiskt ramverk. Analysen och diskussionen sker återigen utifrån uppsatsens två frågeställningar. Kapitlet, och uppsatsen, avrundas därefter med resonemang kring studiens bidrag samt förslag till vidare forskning.

2. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter

*I föreliggande avsnitt kommer jag att redogöra för både tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter. Mycket av den tidigare forskningen hänger samman med det teoretiska ramverk jag har valt att utgå ifrån. Inledningsvis redogör jag generellt för emotioner och emotionssociologin. Därefter har jag valt att fördjupa mig ytterligare i Hochschilds begrepp *emotionellt arbete* och Goffmans *dramaturgiska socialpsykologi*. Det är främst dessa teorier jag kommer att utgå ifrån under min analys. Därefter presenteras tidigare forskning och teorier om sociala medier i relation till polisyrket samt yttranden av emotioner i sociala medier.*

2.1 Emotioner

Vad är egentligen emotioner? Det finns många likvärdiga ord, som exempelvis affekter och känslor som har använts ganska godtyckligt i litteraturen kring ämnet. Wettergren (2013:16) skriver grovt förenklat att *affekt* är ett ord som oftare används av filosofer, psykologer och socialantropologer, medan sociologer oftare använder *emotion*. Med *känsla* avses ibland de sinnesförnimmelser och upplevelser som en person erfar inåt, medan *emotion* istället står för vad personen kommunicerar utåt. Vidare sägs det att samhällsvetare ofta använder *emotion* och *känsla* som synonyma (ibid.).

Inte heller finns det en definitiv definition av vad en emotion egentligen är och hur dessa formas. Fineman (2003:8) skriver att vissa menar att där finns ett subjektivt element av emotioner, vad vi känner, och en funktion för vad vi faktiskt uttrycker. Andra menar att känslor och emotioner ofta är kortvariga och kopplade till ett speciellt objekt eller en specifik situation. Sedan finns det forskare som beskriver emotioner som socialt formade. Dessa olika perspektiv har kommit att klassas under begreppen *emotioner som biologiska*, *emotioner som tidiga erfarenheter*, *emotioner som kognitiva bedömningar* samt *emotioner som sociala* (Fineman, 2003:9ff). Det biologiska perspektivet menar att många av våra mest grundläggande emotionella responser är kopplade till vårt kroppssystem genom genetiska arv. Emotioner som tidiga erfarenheter utgår ifrån att vi kan återuppleva gamla erfarenheter i nuet, men ofta inte vet varför eller när på grund av att de ursprungliga känslorna är så djupt rotade. Ett kognitivt perspektiv ämnar till att emotioner inte finns så länge de inte är kopplade eller värderade till en situation där vi försöker skapa mening i vad vi ser eller hör. Emotioner som sociala innebär att dessa är socialt och kulturellt betingade (ibid.).

2.2 Emotionssociologins utveckling - Från Simmel till Illouz

Det finns många sociologer som har haft betydelse för emotionssociologin. Georg Simmel (1901/1983, refererad i Dahlgren & Starrin, 2004:81) var den första som skrev om skamkänsla och hur denna sociologiskt sett kan ge upphov till skam, samt hur kollektivets handlingar kan modifiera skamkänslan. Exempelvis skriver Simmel att en individ är som medlem i grupp villig att utföra handlingar som en individ inte skulle utfört och skämts för som ensam (ibid.). Charles Horton Cooley (1902) talar om ”spegeljaget” som innefattar skam och stolthet. Detta är självkänslor som uppstår som en följd av att man ser sig själv ur den andres perspektiv. Är det positivt väcks stolthet och vid negativ uppfattning väcks skam (ibid.). Detta utvecklades sedan av Thomas Scheff. Scheff (1979) diskuterade hur undertryckta känslor kan skapa svåra psykiska spänningar och således leda till allvarliga problem för individer. Genom kollektiva

sätt att hantera dessa känslor, såsom ritualer och dramer, möjliggörs ett tryggt sätt att få utlopp för de undertryckta känslorna. Scheff intresserade sig sedan framförallt för två emotioner, nämligen skam och stolthet. Èmile Durkheim (1912) talade, likt Cooley, om hur människor, genom gemensamma patos, blir mottagliga för känslor och handlingar som de inte är förmögna att känna enskilt, utan endast i samling med andra individer. Randall Collins (1975) utvecklade en modell för interaktionsritualer för att förstå varför människor ibland känner, vad Collins kallar, *emotionell energi* i möte med andra. Collins talade om emotioner i relation till makt och status där individer får eller förlorar emotionell energi vid interaktioner som präglas av just makt och status (ibid.).

Under 1920- till 1970-talet var emotionernas ställning inom sociologin osäker och sågs av många forskare som något överflödigt och störande, till följd av det mer industriella, byråkratiska och rationella sättet att tala om olika organisationer (Dahlgren & Starrin, 2004:86). Exempel talade Talcott Parsons (1951) om att emotioner inte bör tillhöra arbete, arbetslivet och samhällets institutioner, utan att de är något som tillhör privat- och familjelivet. Således skulle professionella yrkesutövare styras av *affektiv neutralitet* (ibid.). Goffman (1959) talade något senare om det dramaturgiska perspektivet i interaktioner mellan olika individer. *Dramaturgi* är ett begrepp byggt på metaforer från teatervärlden i relation till vardagslivet. Detta begrepp bygger på att individer är aktörer för sina emotionella utspel som sker utifrån en scen, vilken utformas utifrån den situation som individen befinner sig, och vid framträdande framför en publik (ibid.). När samhället sedan började gå alltmer från det industriella till ett framväxande tjänste- och servicesamhälle blev emotioner i arbetslivet satta på kartan igen (Dahlgren & Starrin, 2004:173ff).

Samhällets utveckling har påverkat hur vi talar om emotioner och emotioner i relation till arbete idag. Bland annat Hochschild (1983:89ff) uttrycker sig på sådant sätt att det inte är kapitalismen som gjort vår förmåga att hantera känslor till en vara, men däremot har kapitalismen och dess belöningsystem funnit ett sätt att utnyttja och exploatera denna förmåga på ett organiserat sätt. Eva Illouz (2007) talar om hur känslor i relation till kapitalism idag hanteras, styrs och utvecklas. *Emotionell kapitalism* är en kultur i vilken emotionella och ekonomiska diskurser och deras praktiker ömsesidigt skapar varandra. Således skapas en rörelse vars påverkan är gjord av en väsentlig aspekt av ekonomisk beteende, och i vilket emotionellt liv som logiken följer vid ekonomiska relationer och utbyten. Genom kapitalismen och att organisationer växte sig större, skapade fler lager av anställda och mellanchefer och arbeten blev mer serviceinriktade, växte det naturligt fram en vetenskaplig diskurs som berörde personer,

interaktioner och emotioner i arbetslivet (ibid.). C. Wright Mills (1956) skrev om *känslornas kommersialisering* och att i det moderna samhället köper arbetsgivarna de anställdas personlighet och emotionella masker. Arbetstagare sades enligt honom inte längre bestämma över det egna utseendet och det egna framträdandet. Hochschild (1983) publicerade något senare sin teori om *emotionshantering* och *emotionellt arbete*. Den centrala frågan här är vad som händer med människor när regler om vad man ska känna och hur man ska uttrycka emotioner bestäms av arbetsgivaren.

2.3 Emotionellt arbete och dramaturgi

2.3.1 Hochschild och det emotionella arbetet

Den centrala byggstenen i Hochschilds (1983) teoretiska ramverk är *emotionellt arbete*. Emotionellt arbete innebär att individer utövar ett yrke där emotioner aktivt måste hanteras för att tillfredsställa kunder. För att ett yrke ska kunna benämnas under emotionellt arbete ska yrket bestå av tre gemensamma drag (Hochschild, 1983:147). För det första krävs det kontakt med andra individer ansikte-mot-ansikte, eller röst mot röst. För det andra krävs det att individen ska kunna producera ett emotionellt tillstånd hos andra personer. Detta kan vara till exempel trygghet eller tacksamhet. Det tredje är att arbetsgivaren utövar kontroll över de anställdas emotionella aktiviteter på arbetsplatsen (ibid.). När kontrollen återfinns hos arbetsgivaren standardiseras känslorna och blir föremål för hierarkisk kontroll. Arbetsgivaren får på så sätt makten att avgöra vilka känslor de anställda bör uttrycka och vilka som bör undantryckas (Hochschild, 1983:148f).

I utövandet av emotionellt arbete skiljs det mellan *ytligt* och *djupt emotionellt agerande* (Hochschild, 1983:37ff). Det ytliga innebär att individer låtsas känna något som hon inte gör. Det kan handla om att till exempel le mot en kund trots att individen känner något annat. Det handlar om att "lura" andra personer om vad hon känner. Däremot är individen ifråga själv helt medveten om att den känsla som förmedlas inte är den sanna (Hochschild, 1983:37). Djupt emotionellt agerande innebär däremot att känslor som uttrycks är upparbetade känslor och ett resultat av aktivt arbete med känslor (Hochschild, 1983:38f). Varken ytligt eller djupt emotionellt agerande är uttryck för spontana känslor (Hochschild, 1983:42ff).

Ytterligare en aspekt i Hochschilds (1983:56ff) teori om emotionellt arbete är *känsloregler*, vilka styr det emotionella arbetet. Dessa regler fungerar som manuskript för handlingar eller moraliska förhållningssätt och är några av organisationskulturens starkaste verktyg för att styra vårt agerande. Känsloreglerna skapar en känsla av förpliktelse för hur vi emotionellt bör agera

i olika situationer. När vi känner något gör vi det sällan ensamma, utan det sker i ett socialt utbyte av känslor och där känsloreglerna utgör grunden för utbytet (ibid.). Hochschild (1983:57ff) skiljer även på *rakt känsloutbyte* och *improviserat känsloutbyte*. Vid det raka känsloutbytet används regler för hur vi ska agera. Det improviserade känsloutbytet innebär istället att vi är medvetna om känsloreglernas existens, men använder humor och ironi för att skämta om dem. På så sätt finns det också en risk att känsloutbytet kan missuppfattas av den andra parten (ibid.). Mellan två individer med lika status och där relationen är stabil kan känsloutbytet klassas som relativt jämlikt. Däremot om den ena personen anses ha högre status än den andre, kommer personen med lägre status bidra mer i relationen och anstränga sig mer för att bibehålla en god relation. Arbetslivet och individers yrkestitlar inbegriper ofta att acceptera ojämna känsloutbyten, till exempel kan det handla om att den yrkesverksamma blir behandlad med bristande respekt eller ilska av en kund och således måste bemöta detta genom att styra sitt emotionella utspel (Hochschild, 1983:84f).

Vad händer då om individer speglar emotioner som dessa egentligen inte känner? Och vad kan det i längden leda till? Här talar Hochschild (1983:90) om *emotiv dissonans*. Emotionell dissonans handlar om vilken känsla som uppvisas och vilken som individen egentligen känner. Det som gör det emotionella arbetet problematiskt är när styrningen av emotionerna och ibland svårigheten att hantera de känslor som uppstår sätter det mentala välmåendet i obalans. När arbetstagare under en längre period ”fejkar” sina känslor kan det leda till att de upplever att de är oärliga gentemot sig själva. I sådana fall, när det offentliga uttrycket skär sig mot de inre känslorna, upplever arbetstagare en emotionell dissonans som kan leda till psykiskt obehag, utbrändhet och alienering (ibid.).

2.3.2 Goffman och dramaturgi

Genom att använda sig utav begrepp hämtade från teatern belyser Goffman (1959) hur individer i det vardagliga livet intar roller och genomför framträdanden inför varandra. Individer strävar efter att skaffa sig en uppfattning om motparten, samtidigt som denne genom intrycksstyrning försöker påverka hur det egna jaget uppfattas av motparten. *Intrycksstyrning* innebär en kontroll över de expressiva uttrycken, det vill säga vilka emotioner som uttrycks (Goffman, 1959:12). Social interaktion betraktas här som framträdanden där individen inom ramen för den aktuella situationen och sin egen självuppfattning framför sin roll. Vid dessa framträdanden använder individen olika tekniker för att leva upp till de roller, och de emotioner, som för tillfället avses eller förväntas uppträda. På så sätt blir rollerna sociala och till en viss grad stereotypa (Goffman, 1959:15ff).

Som utövare av uttryck inför en observerande publik är det lätt att missförstånd och misstolkningar kan uppstå. På grund av detta bör därför utövaren anstränga sig för vad hon utspelar och uttrycker (Goffman, 1959:25f). Goffman (1959:57) menar vidare på att publiken kan under framträdanden enkelt bli lurad och vilseledd om aktören så önskar det. Individens besitter den kapacitet och de motiv som krävs för att förvränga fakta och utspel. Det som eventuellt skulle kunna stoppa aktören för att manipulera publiken på sådant sätt är ifall skamkänslor, skuldkänslor eller rädsla uppstår hos aktören (ibid.).

Goffman (1959) talar även om jaget i sociala sammanhang och hur vi uppträder på *frontstage* och *backstage*. Med *frontstage* syftas det till den plats där framträdandet äger rum, agerandet aktören utför framför publiken och där aktören således är offentlig. De verkliga uttrycken och emotionerna hanteras sedan bakom scenen, *backstage*. När individen alltså befinner sig tillsammans med andra fyller hen på ett karakteristiskt sätt sin aktivitet med tecken som dramatiskt belyser och framhäver de bekräftande fakta som i annat fall skulle vara dolda eller otydliga (Goffman, 1959:44ff). För att individens aktivitet ska bli meningsfull för andra måste hon mobilisera sin aktivitet så att den under aktionen uttrycker det hon vill förmedla. När individer då utövar sin aktivitet i andra personers närvaro accentueras vissa sidor av aktiviteten på ett expressivt sätt medan andra aspekter, som kan skada det intryck som skapats, understryks (ibid.). Sådana understrukna uttryck och känslor får således uppträda backstage. Backstage kan definieras som ett ställe, i anknytning till ett bestämt framträdande, där det anses att med vett och vilja bestrida det intryck som har uppammats av framträdandet. Eftersom framträdandets mest vitala hemligheter är öppna för insyn bakom kulisserna, och de agerande lägger av sig rollen medan de andra befinner sig vid scenen, är det naturligt att räkna med att gången mellan scen och backstage kommer hålls stängd för publiken (Goffman, 1959:126ff).

Goffman (1959:73ff) talar även om *team*. När vi tänker på ett framträdande är det lätt att tänka på det enbart utifrån personliga egenskaper och ur ett individualistiskt perspektiv. Detta kan bli problematiskt då uppfattningen blir begränsad och skymmer betydelsefulla olikheter i framträdandets funktion för interaktioner i helhet. Det händer ofta att framträdandet huvudsakligen tjänar till att uttrycka det karakteristiska för den uppgift som ska genomföras och inte det karakteristiska för den agerande. Det främsta syftet med framträdandet ska syfta till att säkerställa en fördelaktig definition av till exempel individernas service i sina arbetsroller. Således skapas det en roll som samtliga agerande i respektive organisation ska förhålla sig till vid arbetstid (Goffman, 1959:73). Team innebär då att vi ser till hur en grupp individer samarbetar i framställningen av en rutin. Ett teamframträdande kan ses som ett

samarbete mellan två agerande vilka båda till synes är upptagna med att framföra sina egna specifika framträdande, men kan analyseras som ett slags hemligt samförstånd eller ”maskopi”. Rättare sagt agerar båda utifrån målet att visa en likartad bild av framträdandet (Goffman, 1959:75). På så sätt blir det också klart att individer som tillhör samma team står i ett betydelsefullt förhållande till varandra. Varje enskild teammedlem har möjlighet att sabotera framträdandet eller fördärva det genom olämpligt uppträdande. Därför blir medlemmarna ömsesidigt beroende och måste samarbeta för att upprätthålla önskad fasad (Goffman, 1959:77).

2.4 Polisycket och emotionellt arbete

Polisycket involverar ett omfattande emotionellt arbete eftersom det kräver att poliser förminskar, hanterar och undantrycker emotioner dagligen för att upprätthålla ett professionellt yttre (Björk, 2008; Martin, 1999). För att vara effektiva måste poliser kunna kontrollera både känslor och sitt emotionella utspel gentemot civila i samhället. Däremot är det emotionella arbetet ofta bortsett på grund av två orsaker skriver Martin (1999). För det första är polisycket ofta definierat som ett yrke vars uppgift är att hitta och anhålla kriminella, fast yrket i själva verket innebär många fler uppgifter än så. För det andra har yrket länge dominerats av en machokultur där emotioner inte varit något poliser talat om. Anledningen till att emotionellt arbete för poliser har kommit upp mer och mer kan bero på att en polis misslyckande med att styra sina emotioner kan få höga kostnader för både rykte och förtroende (ibid.).

Det finns således ett gap mellan vad poliser faktiskt gör under arbetet och vad samhället uppfattar. Det ”aggressiva” brottsarbetet är något som är sett, av både polis och samhälle, som riktigt polisarbete och är synligt, värderat och belönat. I verkligheten är däremot mycket av polisarbetet smutsigt, administrativt och obehagligt (Martin, 1999). En stor del av efterfrågan på polisens arbete kan involvera service eller ordningshållande uppgifter (Brown, 1981). Det involverar också interaktion med personer när de är som värst; offer, skadade, hjälplösa, skyldiga och individer på flykt. Poliser måste således upprätthålla ordning i fientliga situationer och hantera sådana situationer (Martin, 1999). Kombinationen av arbetsrelaterade händelser och oförutsebara hot för polisens säkerhet har också lett till en uppsättning attityder och beteenden som karakteriseras som en ”arbetspersonlighet” (Skolnick, 1966).

Normerna inom poliskåren och den informella kulturen har tidigare krävt att poliser begränsat sig att uttrycka känslor. Att tala om smärta, skuld och rädsla har enligt vissa forskare påstått vara ovanligt eftersom poliser varit rädda för att ses som svaga eller otillräckliga (Martin, 1999).

Görtz (2015), redogör däremot i sin studie, där han fick följa med och studera poliser i Malmö och deras arbete, att poliserna gärna uppvisade mjukare och ”mänskligare” sidor. Många av poliserna ska ha samtalat med Görtz på ett självutlämnande sätt. Det finns även inom polisorganisationen exempel på praktiker som understöder uppvisandet och hanteringen av svårare känslor. Till exempel får poliser efter våldsamma och traumatiska händelser psykologsamtal inbokande enligt praxis. Studien påvisade även en stark gemenskap i poliskåren som delvis falsifierar den gamla synen på en rådande machokultur. Poliserna tenderade till att, oavsett kön, prata med varandra om saker som tynger dem och poliskollegorna visade sig få en allt större roll i hanteringen av känslor och situationer (Görtz, 2015:117ff). Det som däremot lyftes fram som problematiskt är allmänhetens syn på poliser, hur media framställer poliser och hur risken att bli anmäld skapar en press på poliser att aldrig tappa sin arbetspersonlighet när de rör sig på offentlig plats (Görtz, 2015:134ff). Som ovan nämnt kan ett tappande av arbetspersonligheten bli kostsamt för den enskilde polisen, genom exempelvis att bli anmäld och avstängd, och för poliskårens rykte. Polisen önskar sig större erkännande och förtroende i allmänhetens ögon och en större trygghet i polisrollen utan risk att bli anmäld eller uthängd (Görtz, 2015:137f).

Björk (2008), uttrycker sig på sådant sätt att ”poliser handlar i mörkret”. Kriminalitet och kriminella kommer inte att försvinna. Inte heller brottsoffer eller den underliggande verkligheten av den brutala sidan av polisarbetet med dess tillhörande atmosfär av ångest, sorg, grymhet, misär och smärta. Även om kamratskap inom poliskåren och spänning ger viss belöning återstår det mycket av yrket som bidrar till frustration och kanske till och med känslan av misslyckande. På så sätt handlar poliser i mörkret, eftersom konsekvenserna av arbetet kan ställa emotionerna i obalans och stundtals uppfattas som ett stort mörker (Björk, 2008:88).

2.5 Sociala medier och emotioner

Utvecklingen av samhället och uppkomsten av internet har också betydelse för hur vi idag hanterar och uttrycker emotioner (Illouz, 2007). Användande av internet har stundtals beskrivits som en olycklig barriär för interaktion med andra, och således även hämmat uppvisandet av emotioner (Illouz, 2007:75; Gripsrud, 2002:15f). Detta tycks däremot ha ändrats. Gripsrud (2002) talar om hur internet och medier idag blir alltmer betydande för individer i samhället. Medier ses som något som dominerar människors vardagsliv och något som bidrar till att definiera oss och vilka vi är. Medier har blivit något som är en så naturlig del av människors vardag att vi längre inte reflekterar över dem (Gripsrud, 2002:15). Enligt Gripsrud (2002:17),

lär vi oss redan som små genom medier att förmedla upplevelser, information och ångest, som på så sätt blir de samhällets förlängda arm.

Gillberg (2014) har skrivit om vad hon kallar *uppmärksamhetssamhället*. Uppmärksamhetssamhället är ett ekonomiskt, socialt och kulturellt system som har vuxit fram i takt med medialisering, digitalisering och individualisering av samhället. Detta system belyser brist, konkurrens, produktion och existens av uppmärksamhet. Individen sägs här kommersialiseras och offentliggörande prioriteras (Gillberg, 2014:10f). Det handlar numera lika mycket om att befästa sin status som att säkerställa och verifiera sin existens genom att ”uppdatera sin profil”. I uppmärksamhetssamhället får relationer, prestationer och upplevelser ett värde först när de görs tillgängligt för andra genom offentlig publicering (Gillberg, 2014:11).

Det sägs att när individer kopplar upp sig på internet är en av deras mest frekventa aktiviteter att interagera med andra. Emotioner är en del av varje aspekt i det mänskliga livet och således har en stor del forskning riktas mot hur emotioner företer sig i online-relationer (Beneito-Montagul, 2015).. Emotioner är således inte endast något som längre uttrycks och beskrivs i fysiska möten utan har även intagit sin plats på sociala medier (He, Zheng, Zheng, Luo & Zhang, 2016). Studier visar att individer tenderar till att uttrycka mer positiva emotioner på Facebook och framträder att vara lyckligare på Facebook än vad de egentligen är (Qui *et al.*, 2012, refererat i Pentina & Zhang, 2017). För att presentera en mer eftertraktad social bild undviker användare att avslöja eller lyfta fram negativa emotionella erfarenheter (Pentina & Zhang, 2017). Å andra sidan visar forskning på att individer som tenderar att skriva om emotioner i form av ångest, ledsamhet och ilska gör detta på grund av de ofta upplever ett större stöd från personer runt omkring, och även att det i längden kan leda till både bättre välmående och högre självförtroende (Valkenburg, 2017). På grund av denna virtuella arena som tillåter individer att själva välja vilka emotioner de vill lyfta fram och uttrycka, menar vissa forskare att denna arena således blir ett socialt konstruerat forum, baserat på en mix av bedrägeri av en part och blind tro, eller upphävande av misstro, av den andra parten (Fineman, 2003:60).

2.6 Offentliga organisationer och sociala medier

Utvecklingen av internet, massmedier och sociala medier är inte bara något som har nått oss på individuell nivå, utan även i organisationer. Sociala medier som exempelvis Facebook, Twitter och Instagram uppmuntrar till självuttryck och tillåter användare att skapa och dela innehåll, kommentera och visa uppmuntran eller motvilja (Gripstud, 2002; Bergqvist, Ljungberg, Remneland Wikhamn & Rolandsson, 2015). För organisationer i privat sektor började

användandet av sociala medier tidigt, i och med att genomslagskraften var stor och det kunde användas i syfte att göra reklam, men även att skapa en ny kanal för interaktion mellan kunder och kundservice (Bergqvist *et al.*, 2015). Andra forskare menar att sociala medier idag även är ett enkelt, billigt och snabbt sätt för offentliga organisationer att informera och interagera med allmänheten (Dai, He, Tian, Giraldo & Gu, 2017; Rudell & Jones, 2013; Meijer & Thaens, 2013).

För offentliga organisationer kan sociala medier bli något av ett dubbeleggat svärd. De är en lovande teknik för att föra dialog med medborgarna, men kan även främja mobiliseringen och koordineringen av kritik från allmänheten (Bergqvist *et al.*, 2015). Offentliga myndigheter legitimeras av värdet de tillför medborgarna genom att framgångsrikt hantera olika utmaningar. På så sätt finns det även en risk i användandet av sociala medier för offentliga organisationer då inlägg och yttranden av åsikter kan gå emot regelverk eller liknande (*ibid.*). Likasom offentliga organisationer informerar eller uppmärksammar allmänheten kan individer kommentera, exempelvis, dessa statusuppdateringar på Facebook. Detta innebär att organisationer således måste vara beredda och öppna för människors oförutsägbara sociala beteende genom att svara på kommentarer alternativt ta bort vissa olämpliga kommentarer, samt skapa teknologiska och tidsmässiga förutsättningar för att hantera detta (Mergel, 2012).

2.7 Polisen på sociala medier och Facebook

På grund av det ökade användandet av sociala medier har även polisorganisationer runt om i världen erkänt potentialen och experimenterar med en mängd olika typer av sociala medier (Meijer & Thaens, 2013). Forskning har visat att sociala medier erbjuder två fundamentala fördelar för polisen. För det första kan sociala medier assistera poliser vid brottsutredningar och brottsförebyggande arbete genom information och informations spridning. För det andra förser sociala medier polisen med en direkt kontaktyta som de kan använda för att kommunicera med allmänheten (Sachdeva & Kumaraguru, 2015, Trottier, 2012; Dai *et al.*, 2017; Rudell & Jones, 2013).

Samhällsutvecklingen och den teknologiska utvecklingen har skapat ett krav på poliser att synliggöra sig själv på ett nytt sätt. Tidigare har den primära synligheten nästan varit helt baserad på direktkontakt med, och observation av, medborgare. Idag är det något helt annorlunda i och med att teknik möjliggör spridande av information, bilder och videor genom en mängd olika kanaler (Goldsmith, 2010; Tyler, 2005). Det ställs stora krav på polisen, både internt och externt, hur dem framstår gentemot allmänheten. Sättet att synliggöra sig och arbeta

har visat sig vara av väsentlig betydelse för allmänhetens uppfattning av polisen samt tilliten till myndigheten. Allmän exponering i dess olika former reflekteras på Polisen som organisation och leder till en kollektiv bedömning (Goldsmith, 2010). På grund av detta har således polisorganisationer ett intresse i hur deras personal och aktiviteter synliggörs för andra (Mawby, 2002). Viss forskning pekar även på att interaktion mellan polis och medborgare har en stor betydelse för uppfattningen av säkerhet hos medborgarna (Sachdeva & Kumaraguru, 2015), vilket sociala medier skapar en bred och omfattande yta för (Dai *et al.*, 2017).

Som nämnts har mycket av forskningen riktats mot hur polisen använder sociala medier som verktyg i brottsutredningar och i brottsförebyggande arbete i form av informations inhämtning och informationsspridning. En del forskning har även riktat fokus på hur polismyndigheter använt sig av sociala medier fortlöpande under och efter krisarbete och (Sachdeva & Kumaraguru, 2015). Däremot nämns ytterst lite om polisens emotionella inlägg på sociala medier.

3. Metod

Följande kapitel syftar till att presentera det metodologiska arbetet med föreliggande uppsats. Inledningsvis diskuteras de övergripande metodologiska utgångspunkter som utgjort en ram för uppsatsen. I efterföljande avsnitt ges sedan en beskrivning av genomförandet av studien, vilket inkluderar beskrivning och reflektioner av urval, kvalitativa metoder och analys av materialet. Slutligen återfinns ett avsnitt med metodologiska reflektioner kring studiens reliabilitet, validitet och trovärdighet samt etiska aspekter.

3.1 Metodologiska utgångspunkter

När en studie som denna ska genomföras görs ett antal antaganden som avgör tillvägagångssätt och tolkning. Forskningsinriktningar skiljs från varandra genom grundläggande antaganden om ontologi, epistemologi och metodologi (Jackson, 2011:26ff). Ontologiska antaganden rör forskarens föreställningar om det som studeras, bilden av världen som socialt konstruerade fenomen eller objektivt iakttagbara fakta, medan epistemologiska antaganden rör bilden av kunskapens natur och hur kunskap skapas eller erhålls (Jackson, 2011:26ff; Bryman, 2002:30). Metodologin formas därefter utifrån de antaganden som görs.

De ontologiska, epistemologiska och metodologiska antaganden som genomsyrar föreliggande uppsats grundar sig i den *hermenuetiska vetenskapsfilosofin*. Jag har sökt att skapa förståelse

för intervjupersonernas subjektiva upplevelser och berättelser om användandet av Facebook och emotionella inlägg i relation till det emotionella arbetet.

3.1.1 Hermeneutik

För att förstå föreställningar om polisens användande av Facebook i relation till det emotionella arbetet har jag valt att genomföra en *kvalitativ studie*. Eftersom intresset ligger i att undersöka hur poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten uppfattar användandet av Facebook och emotionella inlägg läggs tonvikten på tolkning av tolkningar, vilket också kan betraktas som grunden i kvalitativ forskning (Bryman, 2002:249ff). Kvalitativa undersökningar karakteriseras ofta av att man försöker nå förståelse för livsvärlden hos en individ eller grupp (Hartman, 2012:273). Således utgår studien från en *hermeneutisk utgångspunkt* då fokus ligger på att tolka ord och uttryck och därigenom försöka nå en förståelse. Den hermeneutiska teorin försöker beskriva en individs eller en grups livsvärld utifrån hur denna uppfattar den (Hartman, 2012:185). Begreppen som ingår i teorin försöker således beskriva människornas livsvärld genom att beskriva den mening de knyter till olika företeelser och intresset ligger i föreställningarna kring hur människorna föreställer sig olika företeelser i världen. (Hartman, 2012:187). Vad som då bör klargöras är att föreliggande studie inte syftar till att förklara hur fenomenet är utan *hur det uppfattas* eller *hur det tolkas*, vilket också faller inom ramen för hermeneutisk vetenskap (Hartman, 2012:106).

3.1.2 Abduktiv kvalitativ forskningsansats

Studien är av *abduktiv* slag då den dels utgår från tidigare forskning och förförståelse men även anpassats utifrån de resultat och aspekter som framkommit under studiens gång. En abduktiv förståelseansats möjliggör en växelverkan mellan empiri och teori för att närma sig en förståelse för ett visst fenomen (Alvesson & Skoldberg, 2008:42ff). Till skillnad från de deduktiva och induktiva ansatser som låter antingen teori eller empiri styra studien, möjliggör den abduktiva ansatsen en kontinuerlig pendling mellan empiri och teori (ibid.). Att föreliggande studie präglas av en abduktiv förståelseansats innebär att jag har valt att låta empiri och teori samspela.

3.2 Genomförande

3.2.1 Urval

Samtliga sju intervjupersoner som jag har haft kontakt med under mitt arbete är aktiva med Polisens arbete med Facebook på ett eller annat sätt. Fem intervjupersoner är verksamma poliser i yttre tjänst som alla är mer eller mindre aktiva skribenter på Facebook. Två av intervjupersonerna är verksamma på Polisens kommunikationsavdelning för Region Syd.

Urvalet kom att bestå av två kvinnliga och tre manliga poliser som varit verksamma poliser mellan två och nitton år, samt två kvinnliga kommunikatörer. Poliserna har varit aktiva på Facebook mellan cirka två och sex år. Benämningen *Facebookpolis* är inte något som skapats till denna uppsats utan är en allmänt vedertagen benämning, såväl internt som externt, på poliser som skriver på Facebook under Polismyndighetens namn. Facebookpoliserna i denna studie är verksamma i Region Syd.

Det är värt att här kortfattat problematisera vilka som urvalet kom att bestå av. Studien i sig riktas framförallt mot polisernas uppfattning av de emotionella statusuppdateringarna i relation till emotionellt arbete. På så sätt kan det tyckas konstigt att inkludera två intervjupersoner med helt andra arbetsuppgifter och som endast kan spekulera kring det emotionella arbetet som polis. Med detta sagt syftar däremot studien även till att studera Facebookanvändandet generellt och hur det uppfattas i Polismyndigheten. För att således kunna få fram eventuella skillnader och kunna se på användandet ur ett annat perspektiv anser jag att kommunikatörernas berättelser och tolkningar blir lika intressanta.

De lokala Facebookkontona är stängda för så kallade *direktmeddelanden* där man annars enkelt kan skicka ett meddelande till administratörerna för Facebook-sidorna. Detta gjorde att jag inte själv kunde kontakta Facebookpoliserna direkt, utan var tvungen att ringa 114 114. Efter några felvägar och inget direkt resultat skickades en allmän förfrågan in till polisens allmänna mailadress för Region Syd. Där redogjordes för vem jag var, syftet med undersökningen och att jag främst sökte intervjupersoner i form av aktiva poliser i tjänst som skriver på Facebook. På så sätt fick jag kontakt med en anställd på kommunikationsavdelningen för Region Syd. Efter ett samtal med kommunikatören angående specifika önskemål skickades förfrågan vidare in i organisationen.

Efter förfrågan återkopplade kommunikatören mig löpande med intervjupersoner som anmält intresse att medverka på intervjuer. Därefter ringdes intervjupersonerna upp och syftet med undersökningen och ämnet presenterades återigen. Vid telefonsamtalen bestämdes sedan tidpunkter för eventuella intervjuer.

3.2.2 Kvalitativa intervjuer

Med utgångspunkt i syfte att försöka förstå polisernas och kommunikatörernas föreställningar om Facebookanvändandet valde jag att samla in empiriskt material genom semistrukturerade intervjuer. En semistrukturerad intervju har en hög grad av standardisering och en lägre grad av strukturering. Med en hög grad av standardisering menas att frågorna, och den ordning i

vilket de ställs, är bestämd från början och att alla respondenter intervjuas på samma sätt. En lägre grad av strukturering innebär att svarsalternativen inte är givna. Genom den semistrukturerade intervjumetoden ställs frågorna i ordning, samtidigt som respondenten har möjlighet att formulera sig fritt (Hartman, 2012:280f). Denna intervjumetod ger således utrymme för respondenterna att tala fritt, samtidigt som den hjälper mig som intervjuare att inte missa väsentliga frågor under intervjutillfällena genom (Bryman, 2002:301).

Kvalitativa intervjuer anses, och i detta fall semistrukturerade intervjuer, vara en lämplig metod för att på ett gediget sätt studera intervjupersonernas föreställningar och erfarenheter då intervjuerna är relativt lösa och öppnar upp för vad intervjupersonerna tycker är relevant och viktigt att tala om (Alvesson & Deetz, 2000:82). Däremot är inte intervjun som datainsamlingsmetod helt okomplicerad. Intervjun kan inte reduceras till ett enkelt verktyg, utan uppmärksamhet måste riktas till att se intervjun som det sociala fenomen den är. Detta innebär att det i många fall finns olika aspekter som kan komma att påverka intervjutillfället och som inte kan kontrolleras. Många forskare menar att aspekter såsom klädsel, var intervjun äger rum och hur jag som intervjuare framstår och beter mig påverkar intervjun. Således blir intervjutillfället en social interaktion mellan intervjuare och intervjuperson (Alvesson & Deetz, 2000:82ff; Kvale & Brinkmann, 2009:2). Under denna studies intervjutillfällen kunde påverkande aspekter exempelvis vara ifall intervjun genomfördes i ett fysiskt möte eller om det var en telefonintervju. Likaså plats kan påverka intervjutillfället. Med två av poliserna genomfördes intervjuerna på respektive polisstation och med två andra genomfördes intervjuerna på ett bibliotek och hemma hos mig. I de tre fall där intervjuerna ägde rum på polisernas arbetsplats och på biblioteket fanns där en risk att bli störd av omgivningen, eller att en kollega skulle komma in. Därmed finns det också en risk att poliserna anpassar sina utsagor utefter miljön. Kanske hade de varit mer öppna eller uttryckt sig på annat sätt ifall vi inte befunnit oss på polisstationen eller en offentlig plats.

Till studien har det genomförts sju intervjuer, mellan 45-75 minuter långa. Fyra av intervjuerna genomfördes i fysiska möten, medan tre av intervjuerna genomfördes per telefon. Alla intervjupersoner tillfrågades och godkände inspelning av intervjuerna. Intervjupersonerna garanterades även anonymitet. Före intervjuerna skapades två intervjumallar, en för intervjuerna med poliserna (se *Bilaga 1*) och en för intervjuerna med kommunikatörerna (se *Bilaga 2*), eftersom deras arbeten skiljer sig åt. När vi till exempel talar om det emotionella arbetet som polis är det inget som kommunikatörerna kan tala om utifrån erfarenheter eftersom de inte arbetar ute i tjänst med samma arbetsuppgifter. Kommunikatörerna är inte anställda för

att hålla ordning i allmänheten och gripa in vid olika brott, utan deras anställning syftar till att arbeta med kommunikation internt och externt i myndigheten. Med detta sagt är det däremot intressant att se till hur kommunikatörerna talar om de emotionella uttrycken utifrån ett kommunikationsperspektiv. Utöver detta är intervjuguiderna strukturerade utifrån olika teman som inhämtats från tidigare forskning och teoretiskt ramverk, samt syfte och frågeställningar.

En del av de frågor som ställdes under intervjuerna krävde svar av självutlämnande karaktär. Frågorna innebar att beskriva och tala kring situationer som upplevts som svåra, problematiska eller ledsamma. Således blev det viktigt att försöka skapa trygghet för att intervjupersonen skulle svara så genuint som möjligt. När jag ser tillbaka på intervjuerna anser jag att intervjupersonerna inte verkade ha några större svårigheter med att dela med sig av sina historier, tankar och åsikter. Däremot tyckte jag själv att det var lättare att hålla i intervjuerna och tolka intervjupersonerna vid de fysiska mötena. I telefon är det svårt att bedöma den andres utsagor utan de visuella aspekterna och dessa telefonintervjuer tenderade också att bli kortare. Detta kan delvis grunda sig i att man tenderar att uttrycka sig kortare och mer koncist i telefon med en person man inte känner, och även att det är svårare att bygga upp en trygghet per telefon om man inte träffats tidigare. Däremot, med detta sagt, anser jag att telefonintervjuerna tillfört mycket till studien, men troligtvis hade de tillfört ännu mer vid längre och fysiska möten.

3.3 Kodning och analys av material

Efter varje genomförd intervju transkriberades inspelningen som gjorts av intervjun. Eftersom intervjuerna resulterade i en stor mängd data blev således första steget att analysera och koda materialet till mindre segment. Genom att dela upp materialet genereras en mer nyanserad analys från början (Saldana, 2013:4ff). Det kan finnas nackdelar med att nyansera analysen så pass tidigt, med risk att exkludera data som skulle kunna vara relevant för studien men vid första anblick inte tycktes vara det (Saldana, 2013:40). Även ifall den kodning som genomfördes som första steg blev relativt nyanserad så har jag som forskare gått tillbaka till de transkriberade intervjuerna för att kontrollera att inget väsentligt fallit bort.

Eftersom intervjuguiden är framtagen genom teman resulterade det i att den initiala kodningen kom att utgå ifrån av vad som kallas *deskriptiv kodning*. Den deskriptiva kodningen består inledningsvis av kortare fraser eller ord, och tillhör vad Saldana (2013:44ff) kallar första kodningscykeln. Fraserna syftar till att identifiera ämnena som framkommer ur materialet genom att belysa vad intervjupersonerna talar om. Exemplifierat i föreliggande studie är sådana koder *Emotionella inlägg, Emotioner, Offentlighet, Facebookstrategi, Facebook som verktyg*.

Till exempel användes koden *Facebook som verktyg* som en rubrik och indikator på när intervjupersonen talade kring hanterandet av känslor genom Facebook, och koden *Facebookstrategi* när intervjupersonen nämnde vilka olika upplägg, riktlinjer och strategier som finns i användandet av Facebook.

Den deskriptiva kodningen skapade kategorisering av materialet för att sedan, i den så kallade andra kodningscykeln, utvecklas till beskrivningar av kodernas innehåll (Saldana, 2013:234ff). Till exempel när *Facebook som verktyg* blev en kod, följdes det sedan upp med en beskrivning av hur intervjupersonerna talade om detta ämne. I nästa kodningscykel, som även en del i föreliggande avsnitt ”Analys och diskussion”, kopplades kategorierna till teori genom tolkning av innehållet.

3.4 Kunskapsteoretisk diskussion

En del metodologiska reflektioner har redan diskuterats i föregående kapitel, däremot finns det ytterligare aspekter som är väsentliga i redogörelsen för föreliggande studie. Forskare talar ofta om begreppen reliabilitet, validitet och trovärdighet (Bryman, 2002). I traditionell mening avser reliabilitet att en studie ska vara stabil och inte påverkas av slumpmässiga aspekter (Kvale & Brinkmann, 2009:263). Reliabilitet i en studie karakteriseras av instrumentella aspekter som bör vara så identiska som möjligt för att forskare ska kunna genomföra samma studie igen och få samma resultat (Bryman, 2002:43). Däremot förefaller inte detta möjligt på samma sätt i kvalitativa intervjumetoder som i den kvantitativa forskningen. Således är det svårt att hävda reliabilitet i den traditionella meningen. Däremot har jag genom att, på ett så tydligt sätt som möjligt, beskriva forskningsprocessen för att försöka närma mig vad som kan likna en reliabel metodologi i en kvalitativ studie (Justensen & Mik-Meyer, 2011:34).

Validitet kan förenklat beskrivas som en mätning ifall studien mäter det den avser att mäta (Bryman, 2002:43; Justensen & Mik-Meyer, 2011:33). I en kvalitativ intervjustudie som följande blir det således viktigt att frågor och intervjuguiden utformas utifrån studiens syfte för att inte generera material som anses ogiltigt (ibid.). Däremot är det komplext att tala om validitet inom den kvalitativa forskningsmetoden (Bryman, 2002:257f; Justensen & Mik-Meyer, 2011:33ff), och istället rekommenderas att tala om *trovärdigheten* i kvalitativ forskning (Bryman, 2002:558; Dalén, 2015:116f). Denna trovärdighet syftar till hur man som forskare genomfört sin studie. Genom att på ett så distinkt och transparent sätt som möjligt beskriva min studie, strävar jag efter att öka trovärdigheten i denna studie.

Genom att studera hur poliser och kommunikatörer talar om och uppfattar användandet av Facebook och emotionella inlägg och därigenom ta del av intervjupersonernas berättelser är jag med och tolkar den verklighet som beskrivs. I mitt reflekterande och teoretiserande arbete har jag tolkningsföreträde. Detta förutsätter ett stort ansvarstagande och innebär bland annat att jag måste se till att jag förstått mina informanter så korrekt som möjligt. Vilka aspekter jag väljer att lyfta fram från informanternas svar är upp till mig, och jag har i största mån försökt att inte basera resonemang på missförstånd eller felaktig förståelse. Däremot kan jag inte hävda att den verklighet intervjupersonerna beskrivit för mig är den enda föreställningen hos dem. Således handlar tillförlitligheten i föreliggande studie om medvetenheten kring de epistemologiska, ontologiska och metodologiska utgångspunkter som funnits under studien. Genom kontinuerlig reflektion och diskussion kring utgångspunkter, tolkningar och analyser validerar jag min roll som forskare (Bryman, 2002:258).

3.5 Etiska aspekter

Vetenskapsrådets (2002) riktlinjer för forskningsetik inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning ställer fyra huvudkrav i syfte att skydda individer som medverkar i studier. Dessa fyra krav är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Jag kommer utgå från dessa krav när jag talar kring de etiska aspekterna i min studie.

För det första innebär *informationskravet* att forskaren ska informera uppgiftslämnare och uppsökningsdeltagare om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De ska informeras om att deltagandet är frivilligt och att de har rätt att avbryta sin medverkan. Informationen ska också omfatta de inslag i undersökningen som kan tänkas påverka deras villighet att delta (Vetenskapsrådet, 2002). Under studien försökte jag på ett så distinkt sätt som möjligt förklara och tydliggöra syftet, samt innebörden av min studie och de frågor som skulle ställas. Vid min första kontakt med intervjupersonerna skickades förfrågan och vid samtal eller sms förtydligades detta ytterligare.

För det andra handlar *samtyckeskravet* om forskaren ska få deltagarens samtycke och de som deltar självständigt ska få bestämma om, hur länge och under vilka villkor de vill medverka (Vetenskapsrådet, 2002). Vid alla inledande samtal med intervjupersonerna frågade jag återigen om de var villiga att delta i studien. Likaså klargjordes från början att om någon fråga under intervjuerna skulle kännas obekväma behövde deltagaren inte svara på dessa. Vid varje intervjutillfälle tillfrågades även intervjupersonerna om de godkände inspelning av intervjuerna

och syftet till varför klargjordes. Vidare förklarades även att enskilda utdrag kommer att finnas med i studien men att dessa inte ska gå att härleda till intervjupersonen, vilket självklart avslutades med att fråga respektive intervjuperson om det godkändes.

För det tredje finns då *konfidentialitetskravet*. Kravet innebär att om alla deltagande i en undersökning ska ges största konfidentialitet (Vetenskapsrådet, 2002). Jag valde att från början garantera anonymitet för alla intervjupersoner, vilket dock inte är helt oproblematiskt i detta sammanhang. Eftersom vi vet att de är aktiva Facebook-poliser i Region Syd, vilket är svårt att inte redogöra för i denna studie eftersom det skulle ifrågasätta frågeställningar, syfte och urval, innebär det att läsaren själv kan söka igenom de lokala polis Facebook-sidorna och se vilka det är som skriver under dessa. Det som försvarar för läsaren att förstå vilka Facebook-poliser som medverkat är att jag inte kommer att nämna vilken ort i södra Sverige de arbetar i.

En annan problematisk aspekt i diskussion kring anonymitet är att intervjupersonerna själva har kännedom om en del av dem som intervjuats. När förfrågan skickades ut internt har det gjorts på ett sätt där alla kunnat se vilka förfrågan skickats till. Under studiens tid, vid intervjutillfällena, talade också vissa intervjupersoner om att de visste andra deltagare i studien. När jag har talat med intervjupersonerna har jag dock inte fått någon känsla av att anonymitet var avgörande för deras medverkan eller att de var särskilt brydda i att veta vilka andra som medverkat, men valet har ändå landat i att i så stor mån som möjligt bibehålla en så pass hög nivå av anonymitet i efterföljande text som möjligt.

Sistnämnt krav, *nyttjandekravet*, som innebär att uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål (Vetenskapsrådet, 2002) är för mig ganska självklart. Inget av det material som inhämtats till denna studie har använts i annat syfte.

4. Resultat

I följande kapitel redogörs för resultatet av intervjustudien. Kapitlet ligger till grund för att i nästkommande kapitel kunna besvara studiens syfte och frågeställningar genom analys och diskussion. Först kommer jag att kortfattat presentera intervjupersonerna. Här tilldelas varje person en pseudonym. Kapitlet utgår sedan från två kapitel indelade utifrån studiens frågeställningar. Under respektive fråga delas sedan materialet in i underrubriker utifrån de intervjuguider som skapats till studien genom tidigare forskning och teoretiskt ramverk.

4.1 Presentation av intervjupersonerna

Jag kommer kortfattat presentera de intervjupersoner som intervjuats till denna studie. För att hålla intervjupersonerna anonyma har små detaljer ändrats i beskrivningen. De namn som anges till respektive individ är pseudonymer och inte deras riktiga.

Johanna arbetar som ingripandepolis. Hon har arbetat som polis i cirka tre år och är 40 år. Johanna har varit aktiv som Facebookpolis sedan slutet av 2016.

Sara är 35 år och har arbetat som polis sedan 2010 då hon började som aspirant. Numera arbetar hon på spaningsverksamheten och arbetar civilt. Sara har varit aktiv Facebookpolis sedan hösten 2014.

Thomas har arbetat som ingripandepolis i 17 år och är 45 år. Thomas har varit Facebookpolis i ungefär fem år.

Martin är 55 år och har arbetat som områdespolis i 11 år. Martin var en av dem som startade upp den lokala Facebooksidan i kommunen han arbetar i för ungefär sex år sedan.

Johannes är 45 år och har arbetat som polis i 19 år. Han har arbetat med lite olika saker sedan start så som span, utredning och numera som polis i yttre tjänst. Johannes har varit aktiv som Facebookpolis i ungefär ett år.

Caroline är 42 år och arbetar som pressansvarig på kommunikationsverksamheten. Hon började arbeta på Polismyndigheten 2011 och har arbetat med utvecklingen av Facebook sedan dess.

Katarina är 55 år och är kommunikationsstrateg. Hon var med och startade upp den lokala Facebooksidan 2012 och har sedan dess aktivt arbetat med Facebooksidan.

4.2 Hur uppfattar poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten sin användning av Facebook och de emotionella inlägg som publiceras?

4.2.1 Hur och varför började arbetet med Facebook och hur ser arbetet ut?

År 2011 startade Polisen sitt arbete med att använda sig av Facebook som ett kommunikations- och informationsmedel. Enligt Caroline, som var med och startade arbetet, togs beslutet att Polisen skulle öka sin närvaro i sociala medier och därigenom arbetades olika riktlinjer och regler fram. Därefter bjöds alla 21 polisområden (innan omorganiseringen 2014) i Sverige till ett uppstartsmöte där alla erbjöds att starta upp egna, lokala Facebooksidor. Intresset för Facebookanvändandet var delat. Vissa hoppade snabbt på tåget medan andra var skeptiska,

vilket också medverkade till att det var frivilligt att starta upp en lokal Facebooksida. Däremot anser Caroline att syftet och nyttan med användandet var klargjort redan från start.

Närvaron på Facebook är mycket användbar och Polisen har skaffat sig ett helt nytt sätt att nå ut till och kommunicera med allmänheten. Det skulle kunna ses som en digital patrullering. Medborgare har lättare att komma i kontakt med lokalpolisen för att tipsa och lokalpolisen har också lättare för att visa vad deras arbete innebär. Det som i vanliga fall inte är tillräckligt intressant för att hamna i medier kan plötsligt publiceras och synliggöras ändå. /.../ Genom sociala medier kan vi ta emot tips och skapa en dialog med medborgarna som vi inte kunnat göra innan.

Genom det ökade användandet av internet och sociala medier har Polisen noterat en nytta med att använda sig av sociala medier, och som Caroline lyfter möjliggörs ett nytt sätt att kommunicera med medborgare. Plötsligt kan Polisen, en myndighet som tidigare tyckts vara ganska stängd för allmänheten, föra en dialog med medborgare på relativt enkelt sätt. Sara talar kring detta och hur hon anser att Facebook används av henne och andra för att ”humanisera” polisarbetet.

Ja men det är väl för att nå ut på ett annat sätt. Det skulle inte vara det här styltiga, myndighetspratet utan lite mer, inte personligt, men lite mer mänskligt på något vis. Lite mer du och jag. Sen att folk ska få lite mer insyn och en annan förståelse. Det skulle inte vara så strikt och polisen har ju alltid varit ganska hemlig om vad man gör och så, men det har ju tacklov börjat lätta lite sista åren. Innan var det ju väldigt så här skottsäkra dörrar liksom. Men vi börjar bli lite mer transparanta.

Däremot kan sociala medier och Facebook innebära vissa problem. Det blir inte endast en envägskommunikation, utan medborgare kan även kommentera och ställa frågor. Likaså blir det material som publiceras offentligt och kan spridas med en väldig fart. Således innebär det att för en myndighet som Polisen måste det finnas riktlinjer och regler för hur anställda ska förhålla sig till användandet för att det inte ska gå emot regelverk eller liknande. Detta nämns av alla intervjupersoner i form av handledningsdokument, utbildningar och kontrollstrategier innan publicering. Även det faktum att användandet av Facebook måste syfta till Polisens främsta mål med användandet; att öka dialogen med allmänheten, vara synliga och tillgängliga där många människor finns samt stärka förtroendet för Polisens arbete och öka tryggheten, förtydligar intervjupersonerna, och i detta citat Johanna, styr arbetet.

Det finns så klart riktlinjer eftersom vi är en statlig myndighet så finns det ju ganska mycket riktlinjer för vad man får lov att lägga ut och hur man lägger ut det och så där. Det ska också innehålla alla viktiga delar, det ska vara brottsförebyggande och vi ska ha lite mysiga inlägg, vi ska ha trafiken och vi ska ju liksom beröra alla de här olika beröringspunkterna /.../ Så det får inte bara vara liksom en sak utan det ska liksom vara väldigt blandat, hela vår verksamhet /.../ Sen har vi ju ett system där vi kontrollerar varandras inlägg och godkänner dem innan publicering. För det kan ibland handla om olika lagar och då är det viktigt att informationen vi sprider är korrekt. Också så att inte jag skriver saker som kanske är sekretessbelagda. Eller att jag skriver något som är helt olämpligt som kanske polismyndigheten inte står för men som kanske jag tycker och som kanske inte jag har tänkt på. Så att därför så måste vi kolla varandra. /.../ Och sen är ju då vår chef

så att säga, kommunikationsansvarig för hela Region Syd, hon är också med och tittar så att det här är okej att lägga ut eller publicera. Så det är ganska styrt på det viset för att det ska bli korrekt och rätt och utifrån myndighetens sida, för vi representerar ju då ändå den.

Innehållet på Facebook ska spegla hela polisorganisationen och vad den står för. På så sätt menar intervjupersonerna att arbetet formas utifrån detta. Däremot menar vissa av poliserna att det ändå är relativt fritt att bestämma vad som ska publiceras. De riktlinjer och regler som är bestämda från ledningen ska följas, men utöver det är det fritt att själva strukturera och utforma arbetet internt i det lokalpolisområde man arbetar i. På så sätt skiljer sig även innehållet i de statusuppdateringar som publiceras i de olika områdena. Katarina berättar att i den stad hon arbetar i är det bestämt att kommunikationsavdelningen sköter Facebook och att dess innehåll endast består av information och dialog med medborgarna.

Alltså när det gäller på vilket sätt och vad vi skriver våra inlägg så är det lättare med att börja att säga vad vi inte avser. Vi har inte avsett att skriva sensationella och känslomässiga inlägg för att snabbt få upp antalet gilla-markeringar på vår sida. Vi har valt att bygga sidan mer stabilt så att det blir lite mer stabila inlägg och det är inte sensation som vi bygger den här sidan på. Sen handlar det om brottsförebyggande information tidigare och ofta kopplat till kanske årtiderna /.../. Men sen kan det också vara sånt som är kopplat till när vi ser att vi har ökade brott och brott specifikt här. Då flaggar vi upp för det på vår Facebook för att göra det mer lokalt anpassat. Också visa på brottsstatistik för olika typer av brott. Vi vill ju att medborgarna ska vara upplysta och ha en korrekt bild av brotten. Och vi vill ju också att medborgarna ska ha en korrekt bild eller en bra bild av Polisen, det ska gärna bidra till ett ökat förtroende för oss. Vi vill också att det ska vara inlägg som leder till dialog. Vi vill också visa på hur vi arbetar med olika typer av brottslighet. Och ATT vi jobbar med brottsligheten. Vi har medborgarlöften, de kommunicerar vi gärna om på Facebook. Vad vi gör för någonting med de, effekterna av medborgarlöftena och så vidare.

Till skillnad från när Johanna talade kring en blandning av information och individuella statusuppdateringar ser således arbetet annorlunda ut i den stad Katarina befinner sig i. Gemensamt för båda sätt att arbeta är att det sker någon form av intern kontroll och att man utgår från syftet med att använda Facebook i polismyndighetens namn.

Vid mer individuella, emotionella eller historieberättande statusuppdateringarna finns det fler risker och kräver således en utökad kontroll av statusuppdateringen efter publicering. Ofta för att det ökar medborgarnas engagemang och även leder till ett ökat bemötande av den eventuella texten. Thomas talar om följande.

Det som vi vet engagerar väldigt mycket är om vi lägger ut någonting om narkotika, hasch och marijuana, då blir det ofta ett jäkla liv. För då kommer alla dessa trollen och så. Alla har ju så klart rätt till sin åsikt men den åsikten som de framför är ofta så provocerande och så väldigt aggressiv. Vi kan bli fullkomligt bombade av massa olika människor som skriver då ”sluta hålla på med det här, det är klart som fan vi ska legalisera cannabis, fattar ni inte det har ni inget bättre för er” och så blir tonen hårdare och hårdare. Det var några år sedan när Stockholm kom med någon kampanj om hasch, hur de hade gjort något tillslag där och vi delade det vidare. Vi blev i princip tvungna att stänga ner det för alla kommentarer och det hårda tonen. Det är väldigt känsligt. Där får passa sig lite vad man skriver.

Under intervjuerna framkom det att poliserna själva väljer när de vill skriva sina statusuppdateringar. Enligt de riktlinjer som finns inom Polismyndigheten idag täcks numera Facebookanvändandet i polisernas arbetsbeskrivningar, dock under stort ansvar menar Facebookpoliserna. Detta innebär att de under arbetstid och vid lugnare perioder kan välja att publicera statusuppdateringar. Trots detta påpekar Facebookpoliserna att de arbetar väldigt mycket med Facebook på deras fritid. Två av Facebookpoliserna säger även att de som figurerar som Facebookpolis är eldsjälar som verkligen brinner för detta.

4.2.2 Positivt och negativt?

Generellt talar alla intervjupersoner gott om användandet av Facebook och tycker trots viss problematik att Facebook bidrar med något som inte funnits tidigare. Intervjupersonerna ställer sig positivt till att de nu kan sprida lokal information och kunna svara på frågor från medborgare som det tidigare inte funnits något lättillgängligt forum för.

Vi kommer nå ut till jättemånga människor. Vi har en brottsförebyggande verksamhet som kanske haltar lite och det här är ju ett ypperligt sätt att sprida information. På många olika sätt, så vi är inte beroende av de traditionella medierna, att, att sprida den information som vi vill göra utan det kan vi göra när vi så önskar och på många olika sätt.

Jag tycker att vi har fått otroligt bra respons från allmänheten och det är ju sällan vi får någon dålig feedback. Eller det är ju klart att det kan uppstå diskussioner vilket är jättebra att det gör för det är ju det vi vill med vissa inlägg. Dels att folk ska upplysas rent informativt. Någon kan skriva att ”jag blev omkörd av polisen i 150 km och de hade inte blåljus på” och då vill vi förklara att vi får faktiskt göra det och så vill vi förklara anledningen. Då får man igång en diskussion som är bra, att folk får ventileras och får ställa frågan rakt till en polis. Det är väldigt positivt istället för att det ska gå en massa rykten om det ena eller det andra. Så det positiva är ju att vi kan bemöta de här kommentarerna och de här frågorna direkt.

Johanna och Martin talar bland annat kring att Facebook möjliggör det för poliser och kommunikatörer att sprida information och berättelser direkt från myndigheten till allmänheten utan omskrivningar eller för risk att uttalanden omformuleras. Polismyndigheten har, som tidigare nämnts, varit en relativt stängd organisation som gett liten inblick i det dagliga arbetet. Intervjupersonerna talar själva om vikten att öka förståelsen för Polisens arbete. Därav är det av vikt för Polismyndigheten att ge sin bild av verksamheten och kunna förklara varför de gör vissa saker och ting på ett visst sätt. Att sedan kunna beskriva och redogöra för detta direkt utan mellanhänder, som exempelvis reportrar eller journalister, underlättar för Polisen att säkerställa att den information som sprids är korrekt och förmedlas på så sätt att det även kan uppfattas korrekt.

Så tidigare har ju polismyndighetens främsta kanal mot medborgarna varit via media. Och det behöver inte vi på samma sätt idag för vi har egen stark kanal, vi har vår Facebook-sida, att nå ut direkt till medborgarna. Utan omskrivning för media skriver ju om för att det ja ska passa media

och att det ska vara säljande och många gånger går vissa budskap, viss viktig information, går förlorad i den omskrivningen. Och nu har vi en egen stark kanal som där vi kan få ut de budskap som vi menar är viktiga för medborgarna att ta del av.

Genom egna, lokala statusuppdateringar på Facebook kan således respektive lokalpolisområde berätta om sin vardag, sprida viktig information och föra dialog med medborgare. Facebookpoliserna återkommer ofta till det faktum att de vill visa sin vardag på arbetet för att skapa en större förståelse för yrket.

Ja men det positiva är väl att visa från vår vardag, hur vi faktiskt har det på jobbet och att vi inte bara sitter och fikar eller ger folk böter för att de kör för fort eller att det inte är så mycket mer än så. Men framförallt att man ska få en liten inblick i hur polisycket är, både positivt och negativt.

Generellt sätt är det jättepositivt. De som följer oss, följer ju oss av en anledning, att de är intresserade av polisen och att de tycker det är intressant. Mestadels är det vanliga människor som vill ha lite mer, som har förstått att det är fantastiskt bra inblick i en organisation som de kanske inte har så bra inblick ifrån början. Man liksom ser att det faktiskt är som egentligen vilket företag som helst. Men det kanske man inte trodde innan, men har man följt oss ser man ja men det är ju vilka vanliga människor som helst med.

Intervjupersonerna har svårare att se negativa aspekter med användandet av Facebook. Ingen av intervjupersonerna nämner faktorer som är avsevärt negativa. De talar kring en viss problematik i form av bemötande från allmänheten, men ser inte att Facebook bidrar till en negativ påverkan av deras organisation eller arbete. I de fall man skulle kunna tro att de talar om negativa aspekter slutar det med att de menar att det i slutändan inte är negativt trots allt. De har skapat en debatt och det är precis det de vill. En Facebookpolis problematiserar hur individers reaktioner på statusuppdateringar påverkar vad som publiceras och upplevs som negativt.

Det negativa är att det finns ju alltid folk som har bestämt sig att polismyndigheten är ju bara helt / alltså man märker det direkt när de börjar skriva att det kvittar vad jag skriver så kommer jag aldrig kunna förklara, eller den kommer inte att läsa vad jag har skrivit på det viset jag vill liksom att få fram det. De har bestämt sig att poliser och polismyndigheten är liksom... ja. Så man tänker liksom varför följer du oss överhuvudtaget men det är ju sådana som bara vill få utlopp för sin aggressivitet och sitt hat mot myndigheten och det är ju såklart tråkigt. För det styr ju också lite hur jag skriver mina inlägg för att jag vet skriver jag såhär och såhär då kommer jag få de här reaktionerna, och det är lite är lite tråkigt att man ska bli styrd på det viset, men det måste vi göra annars kan det spåra ut helt. Då försöker man vinkla inlägget så att man ska slippa de här frågorna som brukar komma. Jag kan liksom svara på det innan i texten, innan de frågorna kommer så att man dödar den diskussionen liksom innan den ens uppstår. Det är lite tråkigt, för att egentligen vill man bara exakt skriva som man känner och tycker men efterhand har man ju lärt sig att skriva jag så blir det så här och då kommer jag få sitta hela helgen och svara på frågor liksom. Så det är negativt.

Facebookpoliserna och kommunikatörerna som intervjuats ser inte att arbetet med Facebook är något som bör avslutas utan tvärtom utvecklas ännu mer. De diskussioner som förs i media och bland medborgare angående Polisens användande av Facebook ser de snarare som en tillgång och utveckling av polisorganisationen. Däremot skiljer sig åsikterna om poliser bör eller ska yttra emotioner på Facebook, vilket vi återkommer till senare.

4.2.3 Offentlighet

En annan aspekt som förefaller intressant är hur den offentlighet för de enskilda poliserna som uppstår i och med Facebook påverkar deras arbete och bemötandet av allmänheten ute i tjänst. Facebookpoliserna signerar sina respektive statusuppdateringar med deras förnamn eller smeknamn. Vissa av Facebookpoliserna har också förekommit på bilder som publicerats i och med olika statusuppdateringar. Valet att medverka på Facebook samt figurera på bilder är frivilligt och således ser ingen av Facebookpoliserna någon problematik med detta. Facebookpoliserna nämner att det däremot förekommer att medborgare känner igen deras namn eller ansikten när de patrullerar och kopplar det till statusuppdateringarna på Facebook.

Jag har försökt att vara lite mer diskret, kanske bara huvudet i lite profil någon gång eller om jag har på mig någon mask alltså ballaklava som det kallas för. Jag har skyddad ID så jag vill inte synas för mycket, det är därför mitt namn bara / det som brukar vara när jag har blivit intervjuad tidigare har varit min titel och mitt smeknamn. /.../ alltid när man presenterar sig / man är ute på ärenden / så dels brukar man ju alltid / träffar man på människor presenterar mig alltid när jag jobbar och sen så har jag en namnskylt där mitt namn står, också så där har det blivit / de senare åren har det accelererat, men det senaste året ”Ja men är det du som är X? Är det du som skriver där på Facebook? Ja jag har läst det du skriver och det är bra”. Och så. Så den igenkännlighets faktorn finns ju i form av att mitt namn är offentligt... Den igenkännlighets faktorn finns faktiskt.

Som Thomas uttrycker så finns det trots försök att vara diskret alltid en risk att bli igenkänd på ett eller annat sätt som Facebookpolis. Trots detta anser intervjupersonerna att det inte skapat några problem som inte funnits innan. De menar att ifall det är så att någon vill hitta dem eller söka upp dem finns det redan enkla sätt att göra detta utöver Facebook. Så att sätta sitt namn under en statusuppdatering och således bli offentlig har ingen av Facebookpoliserna hittills blivit särskilt berörda av. Johanna talar dock runt offentligheten och en viss önskan om att ändå särskilja henne som polis och som privatperson.

Alltså stad X är en ganska liten stad så visst påverkar det en. Jag har familj själv och en del kommentarer kan ju dyka upp som är rent personligt riktade mot mig. Inga hot eller någonting har jag överhuvudtaget varit med om, så det har jag varit förskonad, men det kan vara så som min sons kompisar liksom ”din mamma bla bla bla” och det är ju inte så jäkla kul för att man vill ju på något sätt att det inte alls ska bli personligt. Jag företräder polismyndigheten och fast att jag har skrivit under med mitt namn så vill jag inte jag att de ska rikta de där kommentarerna personligen mot mig, utan det ska vara riktat mot polismyndigheten. Som min syster skrev någon gång ”äh jättebra jobbat syrran” eller något sånt. Och det finns ju ändå en viss chans att om någon

läser det som jag har haft i något annat ärende som inte tycker så bra om mig kan gå in och klicka då ja, syster där ja, jaha det är hon och hon bor där. Så att det kan man ju känna. Alla sådana kommentarer som är riktade mot oss personligen har vi möjlighet att filtrera så att de inte syns. Om det är något som är direkt olämplig liksom.

Sara problematiserar också vad offentligheten kan innebära på Facebook. Hon förklarar att hon inte ser något problem med att använda Facebook i myndighetens namn men att sociala medier generellt gör det väldigt enkelt för individer att hitta andra individer och att denna informationen kan användas på fel sätt.

Det har ju funnits ganska många som har hängt ut poliser och så, till exempel en kille vi hade att göra med, han gick in och letade bland folks vänner och hängde ut folk som inte hade någonting med någonting att göra bara för att de var poliser och så där. När det sedan gjordes en husrannsakan satt alla poliskollegornas Facebook-profilbilder uppsatta på en jävla tavla där i hans rum och han var jättekriminell. Alltså det är lite sådana saker. Som gör att folk är väldigt privata tror jag på Facebook.

4.2.4 Emotioner på Facebook

Numera kan vi läsa om polisens emotioner på Facebook och det har visat sig vara delade åsikter om poliser bör eller inte bör yttra emotioner i statusuppdateringar. De flesta av Facebookpoliserna som intervjuats till denna studie ser ingen problematik med att yttra emotioner på Facebook och menar på att det bidrar till en mer mänskligare syn på poliser. De menar även på att det blir ett sätt för dem att uppmärksamma allmänheten på samhällsborgerliga problem. Johanna belyser detta med ett exempel.

Så var det så här med det inlägget. Då var det så att någonting som jag kände att det här berörde mig mycket. Och att det var också mycket, det var mycket frustration för att jag har varit på så mycket ärenden nu där, där vi bara kommer ut och just den här tjejen / vi har varit där så många gånger, och vi kommer förmodligen åka dit ända tills hon en dag lyckas och liksom ta livet av sig. Och det var mycket frustration som jag kände. Det här ville jag få fram en diskussion med. Här ville jag folk skulle veta att vi bara släcker bränder. /.../ Jag ser ingen förändring, jag skulle gärna vilja att vi ändrade det här så vi inte behöver åka hit utan att vi kan åka dit och hälsa på någon gång när hon är glad och inte bara åka dit varenda gång hon har skurit sig i armen för det blir sådant hopplöst arbete. Jag ville ha igång en diskussion där, så det var mycket dels mina egna frustrerade känslor att kan vi göra någonting här. Att om vi börjar diskutera det på vår lilla sida och kanske läser någon det här som kanske diskuterar det någon annan stans och så.

De emotionella statusuppdateringarna som Facebookpoliserna talar kring kan grunda sig i allt från att de önskar att beskriva vilka känslor som uppstått i olika situationer och hur poliserna hanterar detta, men även i att vilja skapa debatt. När Facebookpoliserna skriver inlägg som riktar sig till att skapa debatt brukar dessa utgå ifrån frustration och ilska. Facebookpoliserna problematiserar att uttrycka sådana emotioner offentligt eftersom det kan uppfattas fel och som gnälligt av allmänheten. På så sätt måste poliserna hitta en balans i att på ett sakligt sätt beskriva

vad som skapat denna frustration eller ilska och inte låta den emotionella beskrivningen ta över för mycket i statusuppdateringen.

Ja det är det ju. Så klart. Och jag skrev ett inlägg för inte så länge sedan där jag stack ut hakan rätt så mycket för jag var rätt så irriterad. Jag kommer inte ihåg exakt, det var nu för inte så länge sedan. Alltså när du blir irriterad på allmänheten, för det blir man, då vill man skriva om det men det kan man inte. Då hade jag skrivit lite sådär och de andra fick liksom ”nej, X nu får du liksom dämpa ner det lite”. /.../ så där kan det bli begränsningar liksom. Och det är ju bra för att annars kanske jag hade fått de här kommentarerna och diskussionerna som vi egentligen helst vill undvika.

Som Johanna förklarar blir den interna kontrollen på statusuppdateringarna väsentlig för att kunna bibehålla någon slags balans mellan det emotionella och de professionella i statusuppdateringar. Vad som också kommer till ytan från Facebookpolisernas sätt att tala, som exempel från ovan citat, är att de emotionella statusuppdateringarna till viss del begränsas.

Ja men det måste man nog för annars som sagt det kan ju, det får inte bli för personligt och det måste ju ändå någon stans finnas ett syfte. Alltså vad är syftet med att allmänheten kan läsa att vi är förbannade över någonting. Nej, det är nog fel forum. /.../ Ilska och sånt hör ju kanske inte hemma där och visst man kan vara lite småirriterad men då kan man ju linda in det lite fint, typ ”du som snodde den här och den här genom att bla bla kanske ska sig dig över axeln för snart tar vi dig” alltså typ så haha. Men inte rent att man är ARG. Ilska passar ju inte in på FB på det sättet. Inte i en myndighetsställning. Det tycker jag inte.

Det blir även viktigt att se *hur* olika emotioner lyfts fram i statusuppdateringarna. Många av intervjupersonerna menar att det kan finnas ett syfte bakom att lyfta fram och offentliggöra polisens inre emotioner, men det måste också presenteras på ett sätt som verkligen tydliggör syftet med att lyfta fram dem. Det kan inte bara vara för att ”skriva av sig”.

Så länge man inte uppfattar det inlägget som att man behöver VENTILERA sig så ser jag inga hinder med det. Men det ska inte vara som att mottagaren blir någon form av psykolog liksom. Jag tycker det är jättebra att man kan visa känslor, för att folk tror ofta att vi är robotar. Så fort vi tar på oss våra uniformer så ska vi tåla både det ena och det andra, vi ska inte reagera och vi ska vara professionella och allt det här, men vad fan alla är ju människor. För jag vet att det är jättemånga journalister man har sett som skriver krönikor och bara ”poliser ska inte gråta ut i sociala medier och bla bla”. Ja men kom igen, vi ska ju vara en del av folket, vi ska ju spegla folket och det gör vi väl mer än någonsin om vi även visar att vi är sårbara och bryr oss. Sådana känslolägg är för att man bryr sig om någonting eller uppfattar någonting som orättvist eller fel eller.

Jag tycker om att skriva om det för att vad jag vill lyfta fram är människan bakom uniformen. Jag tycker om att beskriva känslor så att folk fattar att det är inte en jäkla uniform som står där det är en människa som har på sig ett par blåa kläder. Klär jag av mig naken ja då är jag naken precis som alla andra människor, det är ingen som helst skillnad. Det skiljer inte sig något åt, jag tycker om att skriva känslor och visa människan bakom uniformen, jag tycker det är jätteintressant och jag tror nog att tack igenom sociala medier i form av Facebook så tror jag att den allmänna uppfattningen kanske har, inte ändrats men jo kanske ändrats, människan i sig har nog fått en bättre uppfattning, mer korrekt uppfattning av svenska polis idag jämfört med vad den hade för kanske tio år sedan. För det fanns ju inte det överhuvudtaget. Jag tror samhället har bättre koll, bättre inblick idag tack vare sociala medier och då det också tack vare alla kollegor som skriver

till exempel om känslan. Sen får det ju inte bli för mycket känslor. Man kanske får hitta någon slags medelväg eller vad man ska kalla det för.

Känslomässiga inlägg kan man ju, ja berätta om polisens arbete. Men man drar ju lite på det ännu mer, du lägger till rätt mycket mer. Och det är ju / sen vill man kanske inte inskränka på den personens konstnärliga frihet, att liksom han tycker detta är viktigt att berätta om. Och ja ska man döda det engagemanget? Ja, vi tänker väl olika där. Man kan skriva lite grann om känslor så absolut det säger jag inget om, men det är lätt att det tenderar till att man... vill få någon form av medömkan. Vi har blivit poliser och det är frivilligt att bli poliser och så vidare. Vi arbetar ju med det här för att människor ska kunna ha sin bubbla liksom, och ser de här hemska grejerna och ta hand om det som är rätt så jobbigt stundom. Och då tycker jag det är lite förmätet att vilja få någon medömkan. /.../ Sen så har ju folk säkert kritik mot mig att jag använder humor på ett visst sätt. Jag älskar ju sådana första april skämt och har jag gjort några. Och det är ju många som har frågat ”ja men ska polisen verkligen luras?”. Ja där är en poäng i det. Jag är rätt så fast i det och det kanske de som håller på med de här känslomässiga inläggen också säger ”ja men jag vill vissa detta, den här sidan av polisen. De är ju uppenbarligen läsvärda för jag tror att ett av våra inlägg är på topp 6-listan eller något sånt. Eller topp 10-listan. Och då måste det ju finnas något som gör att folk vill läsa om det. Då tänker jag ja men ja fine då, då fyller det ju ändå sitt syfte.

Sara, Thomas och Martin delar till exempel inte samma uppfattning om poliser bör eller inte bör skriva emotionella statusuppdateringar. Sara talar kring att det är oproblemiskt så länge Facebook inte används för att ventiler sina känslor på ett egennyttigt sätt, utan för att lyfta fram mänskligheten i deras yrkesroll. Thomas trycker återigen på vikten av att presentera emotioner för att visa på att människan bakom polisen. Martin talar däremot kring hur statusuppdateringarna än formuleras så tenderar inläggen till att skapa någon slags medömkan från allmänheten. Han tydliggör också att så ska det inte vara. Poliser verkar för att ta hand om allmänheten och inte tvärtom. Således menar han att vissa känslor och emotionella inlägg inte bör publiceras. När intervjupersonerna talar om olika känslor som lyfts fram tenderar dessa berättelser och diskussioner att mestadels handla om mer ”negativa” känslor som exempelvis ilska, ledsamhet, uppgivenhet. Mer positiva känslor som glädje, lycka och så vidare nämns inte lika ofta. Martin menar på att de mer positiva känslorna egentligen lämpar sig bäst på Facebook eftersom det annars tenderar till att bli klagofyllt och fiskande efter medömkan, vilket också skulle kunna leda till minskad trygghet.

Det var det som vi sa innan egentligen med emotionellt är ju också vad jag har glädje i och ja, och det skriver vi ju gärna om och det är det aldrig någon, och inte jag själv heller, som ifrågasätter... Så det känslomässiga är liksom att / om man behöver hjälp av polisen så vill man ju ha en som står upp och liksom är på frontlinjen och är korrekt och man känner trygghet.

Katarina problematiserar också hur presentation av vissa känslor skulle kunna leda till minskad trygghet men samtidigt öka förtroendet.

Alltså jag är lite kluven till det där för att alltså det beror ju på. Jag tycker att polisen ska ändå på något sätt stå för trygghet och ordning i samhället. Och jag vet att många medborgare kanske blir mer otrygga när man har en polis som tycker det är väldigt förfärligt många olika saker och kanske lite gråtande också i inlägg. Det inger inte trygghet för en del människor, så skapar det otrygghet.

Och av den anledningen så tycker jag att man ska avhålla sig från alltför känslomässiga inlägg. Men å andra sidan, så kan det i andras ögon också ge förtroende. Så jag är väldigt kluven till det där. Den där balansen är svår, man får faktiskt balansera för att inte liksom, det är lätt för att det blir för känslösamt.

Balansen mellan att vara saklig och samtidigt kunna framhäva det emotionella är något som genomsyrar alla intervjuer under denna studie. Det anses av intervjupersonerna vara problematiskt då det inte riktigt går att veta i förväg var balansen kan finnas, utan är något som man får känna tempen på kontinuerligt med användandet av Facebook.

4.3 Hur kan Facebook ses om ett verktyg i det emotionella arbetet?

4.3.1 *Det emotionella arbetet som polis*

Att polisyrket består av att styra sina egna emotioner och bemöta medborgare på det sätt som anses vara professionellt är inget som någon av Facebookpoliserna förnekar eller hymlar över. Tvärtom talar alla Facebookpoliserna om och problematiserar arbetet med det.

Först och främst vill jag nog säga att det är väldigt från person till person, hur man är som människa. Klart att det är ett emotionellt arbete. Du träffar ju människor i alla situationer. Det är frustration, glädje och sorg. Det är mycket psykisk ohälsa liksom där du inte har kontakt med dina egna tankar och liksom inte kan styra dina handlingar. Så det är klart att det är mycket emotionellt. /.../ Vissa situationer är ju jätteemotionella där man själv har märkt efteråt att man bara har gjort det utan att egentligen vara medveten om vad man har gjort. /.../ Jag är jätteemotionell på ett sätt men på ett annat sätt när det händer saker så blir jag ganska kall. Sen kommer det lite sådär efteråt. Jag tycker om att få de här reaktionerna hos mig själv för att ibland kan man tycka "shit jag reagerade inte ens" så man tycker själv att man blir avtrubbad och därför tycker jag om att få de här injektionerna med känslor hos mig själv för att ändå känna mig levande. Så att man inte bara går omkring och är en kall istapp liksom.

Emotionellt sett så är mitt yrke en jävla bergochdalbana. Det är nog det närmaste jag kan komma en sammanfattning på den frågan. Det kan vara himmel och helvete, allt eller inget. Det kan gå tio pass i rad då det bara är en normal emotionell känslonivå så att kalla det. Sen kan helvetet braka loss och det är fullkomligt kaos i de närmsta passen. Och sen både på det negativa sättet och sen så kan det gå tvärtom att passen senare så bara skrattar man ett helt pass. Det gör jag i och för sig de flesta passen när jag är med mina arbetskamrater, absolut. Med den goda stämningen vi har, men rent emotionellt i samband med olika händelser, där är det en bergochdalbana. Där är det alltifrån att skratta till att gråta, till att må fruktansvärt illa till att bara vilja försvinna därifrån, till att ifrågasätta vad det är man egentligen håller på med.

Det som framkommer i Facebookpolisernas sätt att tala om emotioner och det emotionella arbetet är att för det första kan man som polis aldrig veta vad arbetsdagen kommer att innebära. På så sätt blir det omöjligt att försöka förbereda sig. Det emotionella arbetet sker således direkt i de olika situationerna. För det andra talade de flesta av Facebookpoliserna om att det är lätt att känna att man utför sina arbetsuppgifter utan att egentligen direkt tänka på vilka emotioner som trycks undan, utan fullt fokus är på vilka emotioner som uttrycks. I exempelvis en kaotisk situation nämner Facebookpoliserna att det är fullt fokus på att behålla lugnet utåt, vara saklig

och, som vissa av poliserna sa, vara lite kall. I andra situationer, som om exempelvis ett barn skulle komma fram och vilja ställa frågor, handlar det istället om att vara bemötande och glad oavsett vilket ärende som har varit innan eller vilket humör poliserna är på den dagen.

Facebookpoliserna talar mycket kring att skjuta undan sina känslor för stunden för att kunna sköta sitt arbete på bästa sätt. I de flesta fall när undanskjutandet av känslor kommer på tal handlar det om situationer som består av stress, ilska, sorg och ledsamhet. Två av Facebookpoliserna talar även om att de troligtvis skulle reagera och agera annorlunda ifall de stött på vissa situationer som privatperson.

Det gör man ju, skjuter undan känslorna. Hade jag privat hittat en död människa någonstans så hade ju jag agerat, tror jag, annorlunda än vad jag gör när jag är på mitt jobb. När jag träffar på en människa som har dött, då är det för mig ingen människa längre utan det är mer bara någonting som jag måste ta hand om. Sen är det klart att det kommer efteråt. Men för att skydda sig själv och för att kunna vara fokuserad göra det man ska så måste man ju skjuta undan det. Annars kommer ju det påverka mitt arbete negativt för jag kommer glömma det jag är där för att verkligen göra. Sen så måste ju kanske jag också trösta anhöriga och skulle jag själv visa mina känslor där, vilket jag har gjort någon gång när man har blivit jätteledsen, men jag är ju där för deras skull så då får ju jag ta hand om mina känslor sen. Så det är för att kunna sköta mitt arbete som man trycker undan det där och då.

Alltså så man måste ju snäppa upp, så är det ju. Alltså hade de här grejerna hänt i ett annat läge liksom man inte stått i uniformen då hade man ju reagerat på ett helt annat sätt då hade man ju inte kunna hålla ihop det liksom. Men någonstans lyckas man ju ändå göra det. Så får man kämpa lite extra vissa dagar. Än andra. Så är det.

Det är således andras emotioner som sätts i fokus för poliserna. Deras emotioner ses enligt dem själva som sekundära. Som Facebookpoliserna ovan antyder får deras känslor hanteras i efterhand. Många av Facebookpoliserna har svårigheter att försöka förklara hur de skjuter undan sina känslor för stunden och vilka hjälpmedel de eventuellt använder sig av för att kunna göra detta. Thomas försöker sätta ord på hur man enligt honom kan lyckas med att skjuta undan emotioner för stunden och vad som kan verka som hjälpmedel i detta arbete.

Uniformen hjälper väldigt mycket. Har jag den på mig så vet jag, dels blir det som en extra sköld. Och sen så är det också en påminnelse om att skärp dig. Sköt dig. Skärp dig, sköt dig. För nu är jag här i egenskap av polis. Jag är inte här i egenskap av privatperson. Så den hjälper till att hantera. Ibland i olika typer av situationer så ser man ju det med bara sina egna ögon och visst absolut att man kan bli så fruktansvärt frustrerad, och vill skrika ut vad det nu handlar om. Men man kan inte göra mycket mer än man får försöka lägga band på sig själv.

Två av Facebookpoliserna som hade svårt att ge exempel på hur de gör i stunden för att skjuta undan känslor och vilka hjälpmedel som kan finnas berättar istället att känslorna ofta kommer ifatt en i efterhand istället. När känslorna väl skjuts undan görs det nästan per automatik, men i många fall kommer känslorna efter.

Jag blir väldigt målfokuserad att nu har det här hänt, nu måste vi göra det här och så gör jag det och sen så kommer det lite pö om pö i efterhand. Jag nog varit lite så alltid och det är nog därför jag klarar av det här jobbet också för hade jag blivit sådär extremt emotionell när det väl hände, det funkade inte. Sen har det hänt att jag har suttit och tårarna har börjat rinna utan att jag har kunnat hjälpa det efteråt. Ja då har det liksom blivit så. Och det har ju liksom inte varit något som stört mig eller det är tvärtom kanske bara ett kvitto på att man kanske själv känner saker ju.

Vi var fyra kollegor, två tjejer till då i en patrull då och så var det jag och en manlig kollega som är lite yngre i en patrull. Och alla vi tjejer började storböla på vägen därifrån i bilen. Då kom allt liksom. Men han bara så ”ja ja jo det var jobbigt” men han fixade det liksom så. Eh, så då satt vi härinne och bölade efteråt haha. Men ja man fick ta den tiden till det liksom. Sen var det bra.

Ytterligare en aspekt som lyfts när Facebookpoliserna talar om att känslor som skjutits undan och kommer i efterhand är om man tar med sig arbetet hem och de känslor som uppstått under arbetstid efter avslutat pass. En av Facebookpoliserna talar om att han inte gör det, utan hanterar det med sina kollegor. Han påpekar också att det har kommit med åren i sitt liv som polis. Thomas talar istället om hur det kan vara olika saker som påminner honom om de känslor som skjutits undan under arbetstiden.

Men man kan ju få saker med sig hem och även små saker. Att man har varit i en lägenhet där något litet barn, man märker, händelsen i sig kanske inte var så himla jobbig men man ser ändå att det är ett litet barn och att det kommer nog inte gå så bra för det barnet. Men det är i sig, det är inte så jobbigt just när man är där men sen när man åker därifrån och man tänker inte så mycket på det, men sen kommer man hem och ser man, jag har en son, så ser jag på honom och då poppar det upp. Och då tog jag ju mig med det hem fast jag egentligen inte tog med mig det hem när jag kom hem, utan det är först när jag ser honom eller något liknande som jag ja just det. Då poppar det upp liksom. Och det hände ju med jämna mellanrum att det poppar upp saker som kan vara ett år gamla eller så.

Ibland är det dock så att känslorna inte går att styra eller trycka undan. Facebookpoliserna påpekar att alla vid något tillfälle varit tvungna att gå undan eller inte har kunnat hålla masken. Några av Facebookpoliserna menar att det kan vara skönt att ibland få utlopp för känslorna direkt eftersom det bekräftar att de också bara är människor. Däremot försöker Facebookpoliserna dölja känslorna så gott det går. Kollegorna får en stor betydelse för poliserna i form av att de tillsammans kan arbeta utifrån individuella förutsättningar. Johanna menar på att man hjälper och stöttar varandra och genom att lära känna varandra vet vem som klarar att vid olika tillfällen skjuta undan känslor bättre än den andra.

Men då åkte jag med en annan kollega, som har jobbat i liksom 15 år och som är ganska van att hantera saker och ting, och skulle lämna ett dödsbud. Så sa jag att det här får du ta för jag pallar inte. Så när han berättade detta här då, då gick jag iväg och ringde yttre befäl för det var något jag behövde fråga och lite så för jag kände att det här blir lite för mycket, det kommer lite för nära liksom så. Inte för att jag känner dem eller visste vilka de var men just för att det är barn liksom och så. Och så en ren jävla olycka så det är så jävla meningslöst. Sen är det ju vilken dagsform man är i så klart, det här var ju så här två på natten och man är lite halvtrött och så. Så kommer man dit och väcker de mitt i natten två poliser liksom och bara liksom ”hej hej vi ville bara berätta

att er son har dött” liksom blivit påkörd av ett tåg, alltså hur fan hanterar man det. Just dödsbud är det vidrigaste.

En annan fråga är också ifall man som polis någonsin vänjer sig vid det emotionella arbetet och vad det innebär. En av Facebookpoliserna menar att saker och ting berör en mindre och mindre för varje år som går i yrket och att han inte lägger någon större tid på att bearbeta känslor eller händelser längre. En annan förklarar att det emotionella arbetet är ständigt pågående och ibland hanteras det bättre och ibland sämre. Thomas däremot menar att man aldrig vänjer sig, men att man lär sig att hantera det bättre.

Det finns kollegor som säger att man vänjer sig. Och nej, de kollegorna som säger det nej, de vill bara spela tuffa eller spela Allan eller så här, visa att de är så härdade för det är skitsnack. Det finns ingen som vänjer sig vid en människa som hängt sig, en människa som har skjutit skallen av sig eller en människa som har kastat sig ifrån ett tåg och plocka upp kroppsdelar, det vänjer du dig aldrig vid. Däremot ju längre du har jobbat så, så lär man sig att hantera situationen på ett bättre sätt. Det finns tusen småknep man kan ta till i de här olika extrema och bisarra situationerna men att man vänjer sig vid det, det gör man aldrig. Det finns ingen som gör det för det är så, det är så omänskligt på något sätt. Du kan ha jobbat hur länge som helst och vara hur härdad som helst om man ska kalla det så, men du vänjer dig aldrig. Men man lär sig att hantera, hantera situationen på ett bättre sätt ju mer tiden går. Det vill jag verkligen understryka. Helt klart.

4.3.2 Hanteringen av emotioner

Emotioner och det emotionella arbetet är en stor del i polisernas arbetsliv. I många fall skjuts polisernas emotioner undan och bearbetas efter enligt sina utsagor under intervjuerna. Det som således blir intressant är att se närmre på hur emotionerna hanteras i arbetet och i efterhand. Facebookpoliserna berättar att det främsta stödet är genom deras kollegor. Det är främst med kollegan eller kollegorna som poliserna tillåts ventilera sina emotioner och tala om olika situationer och händelser.

Ja det är mesta är att man pratar med sin kollega som varit där och upplevt samma sak. Det är det absolut bästa. Sen är det ju klart att ibland har man ju med sig saker hem. Att man pratar med sin man då framförallt kan jag göra. Sen har man ju en viss sekretess där så man pratar ju inte om specifika personer men om ens egna känslor. Då bearbetar man det så. Någon gång har jag liksom varit och plockat upp likdelar och då är det liksom svårt för andra... /.../ Men jag berättade att idag har vi varit på en tågstation och plockat upp delar efter någon som hoppade framför tåget. Men jag kan liksom ändå prata om det på ett annat sätt. ”Det var en man som var olycklig och han ville inte leva längre och han och så”, så det blir ju också och då måste jag ta en annan roll för att förklara för dem och det kan också vara ett sätt att bearbeta liksom det man har varit med om.

Generellt kan man säga att den första bearbetningen blir så fort du har gått ut från lägenheten eller huset eller från platsen, där det har skett, där det har varit jobbigt. Då börjar den egentligen i form av kollegan som står närmast, alltså kollegan som man åker med. Ibland räcker det med att man sitter och pratar om det när man sitter i bilen, den tid det tar från det att man lämnar platsen till det att man kör in för att avrapportera. Sen kanske man fortsätter prata om det inne på stationen när man sitter och avrapporterar. Det är ju nog skulle jag vilja säga nio gånger utav tio gånger det som blir den behandlingen om man ska kalla det för det. Sen så är det ju de som då är lite värre, då blir det i form av debriefing och då får man avlastningssamtal i samband med händelsen efteråt.

Man träffas alla inblandade kanske med befäl och inre befäl. Då sätter vi oss ner allihop och alla får berätta vad det var så alla får liksom släppa ut det de har innanför.

Johanna talar även kring hur vissa situationer och emotioner bearbetas hemma. Genom att göra en historia om vad som hänt och hur saker och ting upplevdes bearbetas också de känslor som skjutits undan. Thomas trycker mest på att det faktiskt är kollegorna som hjälper honom att bearbeta sina emotioner i efterhand. Det lyfts även fram under intervjuerna att Polismyndigheten erbjuder och genomför så kallade avlastningssamtal, eller debriefing, efter större händelser. I intervjuerna framkommer även att poliserna blir erbjudna psykologsamtal ifall de upplever situationer icke-hanterbara eller mår dåligt.

Martin talar om att han sällan bearbetar arbetet hemma utan sköter det på arbetstid med hans kollegor. Han påpekar också att genom humor och en viss jargong bearbetas känslorna och att det lämpar sig bäst att hållas inom organisationen.

Ja det är min yrkesroll som polis, så det är ju sällan jag yttrar det hemma liksom på något sätt heller. Jag har en jättegod kollega ofta bredvid mig och det gäller ju alla som man kör med liksom att man har det där man pratar igenom och man bara så här ”nu måste vi köpa lösgodis, vi gör det liksom” och så snackar man liksom lite och så skrattar vi lite och så. Man har en viss jargong liksom och det sättet liksom och ett sätt att bearbeta det liksom. Som kan vara rätt så burleskt ibland också liksom också att det skulle nog inte lämpa sig att lyssna av det där utan det som sägs i radiobilen stannar där. Ja faktiskt. Så jag är nöjd med det i alla fall. Det är som jag är. Så kan man fokusera på de roliga sakerna istället. Humorn och så för att det ger ju / vi får ju folk och skratta och då mår de ju bra liksom. Jag tycker ju om att visa den bilden. Man måste vara lite ”Ernstig” i sin polisroll tycker jag. Vara lite mjuk men ändå kunna.

Genom att bearbeta sina känslor på det sätt som Martin talar om lämnar det enligt honom sedan utrymme att uttrycka sig på ett sätt som gör individer glada i mötet med poliser. Likaså kan då Facebook användas för att lyfta dessa känslor och göra medborgare glada av deras historier än att istället klaga eller att skapa medömkan.

4.3.3 Facebook som ett verktyg i emotionellt arbete?

Frågan är om Facebookanvändandet och de emotionella statusuppdateringarna kan ses som ett verktyg i det emotionella arbetet. Intervjupersonerna talar, som tidigare nämnt, om att yttrandet av emotioner och emotionella statusuppdateringar på Facebook inte syftar till att ventileras. Inte heller ska medborgare som tar del av de emotionella inläggen få uppfattningen av att de mottar polisens olika emotioner och är en del i deras arbete att hantera emotioner som uppstått i och med olika situationer. Johanna menar på att de emotionella statusuppdateringar hon publicerat inte är en del i hanteringsprocessen, utan snarare en följd.

Några inlägg som jag har skrivit, och det har jag skrivit för att jag skriver dagbok hemma ibland. Någon gång har jag skrivit hemma själv och sen kanske jag har nämnt det för någon i gruppen att

”ja vi var på ett ärende” och då har jag använt det, det som jag själv skrivit för att skriva av mig hemma har jag använt och lagt in det i ett inlägg för att de har tyckt att ”jamen det här är skitbra och det här borde liksom allmänheten få ta del av”. Så när jag tyckt det varit okej och när jag lämnar liksom så personliga grejer så har vi publicerat det. Så absolut det kan vara, sen har jag inget behov av att förmedla / alltså när jag har skrivit ner det på ett papper så har jag liksom skrivit av mig. Då har det hjälpt mig. Stopp. Men sen om, om att publicera det för allmänheten det är ju i ett annat syfte än att jag ska få ventilera för det, det behöver inte jag ventilera med allmänheten. Det kan jag, det räcker med att jag ventilerar det med mitt papper och min penna. Så att jag behöver inte ventilera med allmänheten liksom, utan det har ju ett annat syfte. Att de ska få veta att vi är människor, att vi känner såhär och så.

I detta fall har emotionerna redan bearbetats innan publicering. Den text som från början skrivits ner för att ”skriva av sig” har sedan omarbetats för att förmedla ett annat syfte. På så sätt menar Johanna att Facebook inte används av henne för att bearbeta olika emotioner och situationer. Likaså talar Sara om att Facebook inte är ett forum att bearbeta sina känslor utan det ska vara klart innan publicering. Facebook ska användas för kommunikation, informationsspridning och för poliser att kunna förklara saker och ting. Thomas säger detsamma och påpekar även att vissa saker aldrig är färdighanterade.

Jag tycker inte man ska använda Facebook till att bearbeta sina känslor. Alltså det måste man ha gjort innan man skriver ett inlägg om den grejen i så fall. För att som sagt det ska inte vara någon slags ventil för oss, absolut inte. Syftet ska ju vara att förklara vad vi ibland ställs inför och hur det kan kännas. Alltså så. Vi ska ju inte ha någon sådan ventil och bearbeta våra känslor. För då blir det oproffsig. Tycker jag.

Mina känslor hanterar jag på ett annat sätt, alltså det har jag det är i princip redan färdighanterat. Sen vissa händelser kommer man nog aldrig kunna släppa och bli helt färdighanterad för det är saker som kommer att följa mig i hela mitt liv, men när det gäller Facebook så när jag sätter mig ner så tycker jag om att sätta ord på det jag kände, på det jag såg och på det jag upplevde för att få en bra berättelse, en krönika, en text om det men det har ingenting att göra för mig om att jag bearbetar själva händelsen.

Martin tar också upp problematiken och en av anledningarna till varför Facebook och statusuppdateringar aldrig bör eller ska användas av poliser som ett verktyg i att hantera känslor.

Och det är också något som speglar de här känslomässiga inläggen kom jag att tänka på då också, man ska ju också veta det att skriver man om någon så är det ju alltid några som kan känna igen sig i det. Och det hände ju i ett inlägg som fick en att återuppleva sorgen igen trots att det hade gått ett tag och att de faktiskt hade kommit längre i det här sorgearbetet, men så skrev vi om då ett ärende där / jag träffade den människan då och hon sa det att ”jag fick en sådan relaps igen och gick ner mig totalt efter det inlägget” så det ska man ju också veta. Vad som kan hända där, det vet man ju inte. Så det är också en av anledningarna till att jag känner mig lite villrådig när vi skriver sådana saker. Och om det är till gagn för oss kan det ju vara någon som kommer i kläm och känner igen sig i det. /.../ Så att den aspekten kring känslorna där fick jag vara med om. Som jag fortfarande kommer ihåg fast att det har varit flera år sedan nu. Den liksom sorgen i ögonen så för den personen... Och jag kände mig delaktig i det, det har ju jag varit delaktig att bidra till att den här personen mådde så pass dåligt igen.

Alla Facebookpoliser menar att Facebook inte är, kan, eller ska ses som ett verktyg i att hantera emotioner vid frågan om det kan ses som ett hjälpmedel eller verktyg i att bearbeta emotioner.

Alla intervjupersoner påpekar även vikten av att deras arbete styrs och genomförs på så sätt att inte allmänheten uppfattar det så heller, utan att det ska gå att se till syftet och bakgrunden till att emotioner presenteras.

5. Analys och diskussion

I detta kapitel avser jag att besvara uppsatsens två frågeställningar genom analys och diskussion i relation till det resultat som framställts i föregående kapitel. Genomgående i avsnittet analyseras och diskuteras studieresultatet i förhållande till tidigare forskning och den teoretiska referensram som framställts i uppsatsens andra kapitel. I de två första avsnitten förs analys och diskussion utifrån uppsatsens två frågeställningar. I kapitlets tredje avsnitt förs en avslutande diskussion kring resultat, uppsatsens bidrag samt förslag till vidare forskning.

5.1 Hur upplever poliser och kommunikatörer inom Polismyndigheten sin användning av Facebook och de emotionella statusuppdateringar som publiceras?

Intervjupersonerna talar generellt gott om användandet av Facebook inom Polismyndigheten och tycker det bidrar med aspekter som inte funnits tidigare. De ser det som ett enkelt kommunikationsmedel som möjliggör det för myndigheten att bli mer transparent och kunna föra dialog med medborgare på ett sätt som inte varit möjligt tidigare. Varför Polismyndigheten börjat använda sig av Facebook som ett kommunikations- och informationsmedel kan grunda sig i samhällsutvecklingen och det faktum att Facebook är ett enkelt, billigt och snabbt sätt att informera och interagera med medborgarna (Dai *et al.*, 2017; Rudell & Jones, 2013; Meijer & Thaens, 2013). En anledning skulle också kunna vara att Facebook kan ses som en digital patrullering och fungera som ett hjälpmedel vid brottsutredningar och brottsförebyggande arbete. Även det faktum att Facebook tillåter Polisen att ha en direkt kontaktyta som kan användas för att kommunicera med medborgare är enligt resultatet en faktor till användandet. Dessa två sistnämnda anledningar är enligt forskning också de mest fundamentala anledningarna till att myndigheter som Polisen har börjat använda sig av sociala medier av olika slag (Sachdeva & Kumaraguru, 2015; Trottier, 2012; Dai *et al.*, 2017; Rudell & Jones, 2013).

Vad som även framkommer är att intervjupersonerna anser att Facebook fungerar väl som ett medel att skapa en större inblick i polisorganisationen och vad polisyrket faktiskt innebär. Genom att själva kunna styra innehållet på statusuppdateringarna, utan några mellanhänder som exempelvis reportrar och journalister, kan de sätta sin egen prägel och försöka säkerställa att budskapet når fram i så stor mån som möjligt. Katarina lyfter fram detta som en väsentlig aspekt i användandet och upplever det positivt. Eftersom forskare har pekat på vikten av allmän

exponering av poliser, för att exempelvis öka tilliten (Goldsmith, 2010), kan detta således ses som ett verktyg för att Polisen själva ska kunna forma den externa exponeringen. På så sätt minskar poliserna till viss del risken att framställas i sämre dager. Forskare, och poliserna själva, menar även på att det finns en distinktion mellan den faktiska innebörden av polisyrket, deras arbetsuppgifter och den uppfattning allmänheten har (Martin, 1999; Görtz, 2015). Genom att skapa en större inblick i organisationen kan således denna distinktion minskas och leda till en större förståelse och tillit för poliser.

För att minimera risken att dela och publicera material som kan uppfattas fel, eller öppna upp för negativt laddade diskussioner, har varje lokalpolisområde arbetat fram en intern kontroll av det som publiceras. Detta blir även viktigt då sociala medier som Facebook för offentliga organisationer kan bli ett dubbeleggat svärd. Det handlar inte enbart om enkelriktad kommunikation, utan medborgare bemöter det som publiceras, kommenterar och ställer frågor. Eftersom offentliga organisationer legitimeras av värdet de tillför medborgarna, blir det väsentligt att mobiliseringen och koordineringen av kritik och frågor är välfungerande (Bergqvist *et al.*, 2015). Det ställs således krav på hur myndigheten bemöter individers, ibland oförutsägbara, sociala beteende på Facebook och skapar teknologiska och tidsmässiga förutsättningar för detta (Mergel, 2012). Polisen arbetar fortfarande aktivt med att skapa så bra förutsättningar som möjligt för att hantera bemötande och eventuell kritik. Idag kantas det ofta av just den interna kontrollen, teknologiska verktyg i form av skuggning av olämpliga kommentarer och utifrån ett synsätt som präglas av att lära sig genom praktisk tillämpning. Utöver detta blir det också viktigt att se till att användandet av Facebook förhåller sig till det ursprungliga syftet. Utifrån hur bland annat Sara, Johanna och Thomas problematiserar användandet blir det relativt klart att vad som än publiceras, emotionellt som informativt, måste det gå att koppla till ett bakomliggande syfte med statusuppdateringen. Antingen kan detta syfte vara att skapa diskussion eller att förklara en del av deras arbete. Martin menar däremot på att risken med de emotionella inläggen är att syftet hamnar i andra hand och det kan tendera till att uppfattas som om poliser fiskar efter medömkan.

Intervjupersonerna delar således inte uppfattning kring de emotionella statusuppdateringarna. Istället delas ställningstagandet i två läger kring offentliggörandet av emotioner på Facebook. Vi har exempelvis Thomas, Johanna och Johannes som tycker det fungerar väl med att publicera emotionella inlägg, medan Katarina, Martin och Caroline finner det delvis problematiskt och ifrågasätter varför. Ser vi till den generella utvecklingen av användandet av sociala medier och Facebook är offentliggörandet av emotioner inte något udda. En del forskare menar att

utvecklingen av internet och sociala medier har lett till att individer tycker det upplevs som lättare att uttrycka känslor på det virtuella fältet istället för att fysisk uttrycka dessa (Illouz, 2007; Gripsrud, 2002). Vid första anblick skulle vi kunna säga att detta är en aspekt till det ökande användandet av Facebook och de emotionella statusuppdateringarna. Det skulle kunna uppfattas som lättare för poliser att uttrycka känslor och emotionella utspel på Facebook i och med att det sker efter olika situationer och inte när de aktivt arbetar i dessa situationer. På så sätt kan de i situationen behålla sitt professionella yttre som polis, hålla undan sina egna emotioner och sedan lyfta fram och presentera dem efteråt. Som nämnt i inledningen menar vissa att känslor inte bör ventileras eller presenteras i polisyrket eftersom en del medborgare inte vill se individen eller människan bakom uniformen. Poliser ska verka för medborgarnas trygghet och agera professionellt, och nästan känslolokalt, därefter. Facebook kan således ses som ett verktyg och ett sätt att försöka bygga en bro mellan dessa aspekter. Genom att presentera känslor och människan bakom uniformen kan det verka som ett sätt att försöka bli mer accepterad i samhället. I sin tur skulle detta inte behöva betyda att poliser plötsligt skulle ge efter i sina emotionella utspel och agera utefter sina genuina emotioner i olika situationer, utan enbart att kunna spegla dessa genom mer beskrivande statusuppdateringar på Facebook.

Användandet av sociala medier handlar numera lika mycket om att befästa sin status som att säkerställa och verifiera sin existens (Gillberg, 2014). Facebookpoliserna Johanna, Sara, Thomas och Johannes menar att när emotionella statusuppdateringar publiceras syftar det inte till att ventileras emotioner, utan snarare som ett sätt att mer berättande lyfta fram diskussioner eller förmedla människan bakom uniformen. När vi som medborgare tar del av dessa emotionella statusuppdateringar skulle det i första hand kunna uppfattas som att poliser får en chans att presentera sina känslor och kanske på grund av Facebook underlättas denna presentation. Däremot, om vi ser till hur poliserna talar kring emotioner på Facebook, tycks det snarare användas som ett sätt att försöka verifiera sitt yrke. Utifrån min analys handlar mycket med Facebook om att belysa människan bakom uniformen för poliserna, försöka skapa en acceptans och att det inte längre går att se poliser som icke-emotionella robotar. Detta kan delvis bero på, precis som kommunikátören Caroline sa, att samhällsutvecklingen har bidragit till en tyngre atmosfär med hårdare ton, vilket också kanske bidrar till att poliser idag känner ett större behov av att tala om emotioner.

Martin (1999) talar även om hur det emotionella arbetet ofta ignoreras av både allmänheten och poliserna själva, men att det idag har börjat komma upp mer till ytan och offentliggöras. Detta på grund av att poliser som misslyckas med att styra sina emotioner kan få höga kostnader för

polisens rykte och förtroende (ibid.). Återigen pekar det således mot vikten att öka förståelsen för polisarbetet, människan och känslorna bakom uniformen. För att minska risken för sämre rykte och minskat förtroende blir inblicken i polisorganisationen och Facebookpolisernas statusuppdateringar ett sätt att förklara och redogöra för deras arbete. Skulle det uppstå en situation där en polis misslyckas med att styra sina emotioner skulle vi kunna se det utifrån ett par utfall som exempel. Ett utfall skulle kunna vara att en polis som misslyckats med att styra sina emotioner och emotionella utspel publicerar en statusuppdatering där han eller hon förklarar sitt beteende och varför det hände. Ett annat utfall skulle kunna vara att vi medborgare idag har fått ta del av så pass många av Facebookpolisernas statusuppdateringar att vi lärt oss att särskilja olika poliser. En polis beter sig nödvändigtvis inte alltid som en annan. På så sätt minskar risken att hela polisorganisationens rykte och tillit ställs på spel, utan istället ser vi till den enskilda polisen. Däremot är det också detta Martin (1999) problematiserar, risken att enskilda poliser pekas ut bidrar också till att de stundtals känner minskad trygghet och därför ökar pressen på sig själva att upprätthålla sin professionella mask.

Offentliggörandet av emotioner på sociala medier är inte oproblemiskt. En del forskare menar att de emotioner som publiceras på sociala medier ofta syftar till att skönmåla olika aspekter och för att upprätthålla ett bra ansikte utåt undviker man således att uttrycka mer negativa emotioner (Pentina & Zhang, 2017). Genom att poliser själva, med viss modifikation på grund av riktlinjer, väljer vad som publiceras kan de således försköna olika situationer i form av att beskriva sina emotioner på ett annat sätt än vad de egentligen känt. Likaså kan detta också innebära att det sker en begränsning i vad som faktiskt uttrycks på Facebook. Eftersom det är tydligt att det som delas genom statusuppdateringar ska presentera Polisorganisationen och polisens yrke går det att föreställa oss att vissa saker utesluts och vissa aspekter lyfts fram mer än andra, vilket också framkommit under resultatet i denna studie.

5.2 Hur kan Facebook ses om ett verktyg i emotionellt arbete?

Att polisyrket kan klassas som ett emotionellt arbete finns det ingen tvekan om. Utifrån Hochschild's (1983) definition av emotionellt arbete kan vi dra följande slutsatser. För det första krävs kontakt med individer ansikte-mot-ansikte, vilket poliser har när de är ute på olika uppdrag och tjänstgör bland medborgarna. För det andra krävs att individen ska kunna producera ett emotionellt tillstånd hos andra. Vid kontakt med exempelvis stressade och hotfulla personer krävs det av poliser att lugna dessa individer för att kunna fortsätta arbetet och skapa en tryggare atmosfär. För det tredje krävs det att arbetsgivaren genom träning eller övervakning utövar kontroll över den enskildes emotioner (ibid.). Poliser tränas tidigt i deras

utbildning att öva på att ha en fasad och behålla lugnet i stressiga och hotfulla situationer. Likaså är det väsentligt att poliser beter sig enligt den praxis som lärs ut, annars riskerar de att bli både anmälda och avstängda (Görtz, 2015), vilket tyder på att arbetsgivaren övervakar deras emotionella utspel.

Eftersom relationer och emotionella utspel tycks öka alltmer på sociala medier (Illouz, 2007; Gripsrud, 2002; Beneito-Montagul, 2015) skulle vi således kunna säga att det emotionella arbetet numera även breddat sig till det virtuella fältet. Med nya kanaler för interaktion mellan organisation och kund samt nya plattformar för kundservice betyder det att arbetet också förskjuts till detta fält. Illouz (2007) talar om att utvecklingen av samhället och uppkomsten av internet idag har stor betydelse för hur vi hanterar och uttrycker emotioner. I och med att Facebook numera ingår i en del av polisernas vardagliga arbete och utifrån ovan resultat tyder mycket på att Facebook även innefattas i det emotionella arbetet. Utgår vi från ovanstående krav för att klassa det som emotionellt arbete kan vi säga följande; det finns ingen kontakt ansikte-mot-ansikte mellan polis och medborgare, men samhällets utveckling och den tekniska utvecklingen har lett till nya skepnader av möte med andra individer. Således skulle vi kunna säga att fast det inte sker ett fysiskt möte, sker det ändå en interaktion mellan två parter. För det andra kan poliserna, utifrån vad som framkommit av resultatet, styra sina inlägg för att till viss del styra andras reaktioner och på så sätt även deras emotionella utspel i form av kommentarer och liknande. För det tredje krävs övervakning från arbetsgivaren, vilket finns i form av riktlinjer, regler och juridiska aspekter. Dessutom kan överordnade inom Polismyndigheten välja att ta bort publicerade statusuppdateringar ifall det finns anledning till det. Utifrån detta resonemang skulle vi således även kunna tala om Facebook som en del i det emotionella arbetet.

Vidare måste de emotionella statusuppdateringarna analyseras i relation till det emotionella arbetet. Utifrån hur intervjupersonerna talar kring de emotionella statusuppdateringarna går det att diskutera utifrån ett antal olika aspekter. För det första går det att påvisa en viss diskrepans ifråga om de får publicera vad dem själva känner för eller inte. Facebookpoliserna Johanna, Sara, Thomas och Johannes säger att det är fritt att publicera det som faller dem in. Samtidigt klargör alla intervjupersoner, inklusive Martin, Katarina och Caroline, att det finns regler, riktlinjer och begränsningar i vilka känslor som publiceras och bör publiceras. Till exempel talar Facebookpoliserna om att ilska inte bör uttryckas på Facebook. I Hochschilds (1983) teoretiska ramverk talar hon om *känsloregler*. Dessa regler styr hur vi på arbetstid bör agera i olika situationer och vilka emotioner som bör uttryckas. Således innefattas även regler på vilka känslor som inte bör uttryckas. Eftersom mycket tyder på att riktlinjer och begränsningar i

uttryck av vissa känslor kan vi anta att de emotionella statusuppdateringarna styrs utifrån så kallade känsloregler. Känsloregler innefattar även två olika känsloutbyten, nämligen *rakt* och *improviserat känsloutbyte* (Hochschild, 1983). Det raka känsloutbytet består av regler för hur vi ska agera vilket riktlinjer, regler och juridiska aspekter i Polisens arbete kan stå för. Likaså att de är verksamma på Facebook för att representera polisorganisationen och inte deras egna åsikter. Det improviserade känsloutbytet innebär istället att där finns en medvetenhet om känsloreglernas existens, men att man använder humor och ironi för att skämta om dem. Även detta har varit något som genomsyrats i studien. Facebookpoliserna, och framförallt Martin, nämner själva att humor är en stor del på Facebook fast man ibland har ett mer allvarligt syfte och är irriterad över något. Ovanstående aspekt skulle även gå att koppla till Goffmans (1959) *team*-begrepp. Utifrån de riktlinjer och regler som sätts tyder det till viss del på att man eftersträvar ett visst beteende, och således likartade framträdande. Genom riktlinjer och regler styrs Facebookframträdanden för att passa teamet, i detta fall Polisen, och den önskade föreställningen av teamet.

Vidare gäller det även att se vad som publiceras på Facebook, hur och när. Arbetet med Facebook kan se olika ut mellan de olika lokalpolisområdena. Ser vi främst till hur de aktiva Facebookpoliserna publicerar emotionella statusuppdateringar brukar det inte vara direkt efter en situation eller händelse. Vid ett tillfälle nämndes att Facebookpolisen Sara skrivit ett inlägg men väntat ett par år innan publicering och omarbetat texten. Detta tyder på att det som skrivs på Facebook har bearbetats och i vissa fall omformulerats. På så sätt kan Facebookpoliserna försöka påverka hur det egna ”polis-jaget” uppfattas av motparten, vilket går att koppla till Goffmans (1959) teoretiska begrepp *dramaturgi*. Likaså säger intervjupersonerna skaffat sig lärdom och kännedom på hur de ska formulera statusuppdateringar för att bryta negativa diskussioner och kommentarer, vilket tyder på att de också skaffat sig en uppfattning av motparten som även innefattas i den dramaturgiska teorin (ibid.). På så sätt kan användandet av Facebook ses som ett sätt att framföra en roll och Facebookpoliserna som aktörer i ett dramaturgiskt perspektiv. Goffman (1959) talar även om att vi uppträder *frontstage* och *backstage*. I vanliga fall när vi talar om poliser och deras arbete skulle detta vara vid patrullering eller liknande, men i denna studie är frontstage det som beskrivs på Facebook. Uppträdandet på Facebook har alltid ett underliggande syfte, som framkom i resultatet, och anpassas därefter för att förmedla detta syfte på bästa sätt. De verkliga emotionerna sägs av resultatet redan hanterats, genom exempelvis att tala med sin kollega, innan framträdandet på Facebook.

Backstage kan således innefatta samtal med kollegor, debriefingsamtal och i vissa fall samtal hemma.

Låt oss däremot diskutera runt det faktum att vissa av de emotionella inläggen inte har bearbetats eller omformulerats. När exempelvis Johanna och Sara talar om statusuppdateringar som kontrollerats och omformulerats handlar dessa ofta om irritation eller frustration. Andra känslor som exempelvis glädje eller ledsamhet kan publiceras snabbare och får även ett positivt bemötande av allmänheten enligt poliserna. På så sätt, genom denna typ av statusuppdateringar, skulle det kunna hjälpa till i hanterandet av emotioner i det emotionella arbetet, då Facebookpoliserna helt plötsligt tillåts ”ta av sig maskerna”. Hochschild (1983) talar om så kallad *emotiv dissonans*. Även ifall vissa känslor och emotionella uttryck begränsas och utesluts i användandet av Facebook finns det fortfarande en del som kan publiceras och bestå till stor del av ursprungskänslorna. Om så är fallet, och poliserna uppfattar det så, skulle detta kunna verka som en bidragande aspekt till att minska risken för emotiv dissonans. Även ifall det inte innefattar alla olika emotioner och emotionella uttryck är det ändå en liten del och kanske skulle detta kunna underlätta det emotionella arbetet till viss del. Däremot, som nämnt tidigare, kan även glädje vara ett emotionellt tillstånd som påtvingas vilket också bör påpekas.

En annan aspekt i denna diskussion skulle även vara att se till när och hur olika emotioner och situationer är färdigbehandlade. Facebookpoliserna påpekar att när de emotionella statusuppdateringarna publiceras är de emotioner som uppstått bearbetade. Samtidigt säger bland annat Thomas och Sara att vissa situationer och de känslor som uppstått i och med dem aldrig riktigt blir färdigbearbetade. Om så är fallet skulle de emotionella statusuppdateringarna kunna verka som ytterligare en del i hanteringen och bearbetningen av de emotioner som uppstått. Genom att skriva statusuppdateringen, och på så sätt se tillbaka till situationen och emotionerna, samt göra en berättelse av det skulle det kunna figurera som en del av processen i det efterföljande arbetet även ifall det inte uppfattas, eller upplevs, så vid tillfället.

I resultatet redogörs för att ingen av Facebookpoliserna anser att Facebookanvändandet syftar till figurera som ett sätt att bearbeta känslor eller situationer. Däremot finns det ytterligare en aspekt som är värd att föreför resonemang kring. Mycket av det som framkommer i resultatet och även presenteras i denna analys är hur Facebook används för att skapa en större inblick i polisyrket, presentera individen och känslorna bakom uniformen. Intervjupersonerna talar även om att bemötandet från medborgare har blivit något helt annat sedan polismyndigheten började använda sig av Facebook och publicera mer emotionella statusuppdateringar. På så sätt kan vi tyda en koppling mellan användandet av Facebook och ett annat bemötande från allmänheten.

Brottslighet kommer aldrig försvinna och poliser kommer alltid få stå ut med att bemöta hemskheter och svåra situationer, men om en del av bemötandet plötsligt blir mer positivt kan detta bidra till att det emotionella arbetet blir mindre påträngande och minska risken för emotiv dissonans?

Utgår vi från Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete blir det problematiskt först då individer fejkar sina känslor i sina uttryck gentemot någon annan under en längre period, och utifrån Goffmans (1959) dramaturgiska metafor bearbetas känslorna backstage och avskilt från publiken. På sättet som vissa av intervjupersonerna talar kan vi däremot tolka det som att vissa känslor behöver man inte fejka, exempelvis glädje, och därigenom inte heller behövs hanteras bakom kulisserna. När poliserna stöter på medborgare som är glada och uppmuntrande skulle detta innebära att poliserna faktiskt speglar de emotioner som faktiskt uppstått i och med situation, i detta fall glädje. Skulle Facebookanvändandet öka att fler medborgare tar kontakt, uppmuntrar poliser och en större del av polisernas arbete kantas mer av genuina emotionella uttryck skulle Facebook på så sätt ha bidragit med något som kan ses som ett verktyg som ändrat bemötandet. Således på ett sätt även bidra till med en ändring på det emotionella arbetet. Trots att detta inte inkluderar allt av polisernas arbete och det emotionella arbetet skulle det kanske underlätta en del av det, och således även minska risken för emotiv dissonans.

Facebook möjliggör och underlättar för poliser att kunna beskriva deras arbetsuppgifter och varför de ibland handlar och beter sig som de gör. Genom denna inblick i polisorganisationen och polisernas arbete verkar det också ha uppstått ett nytt och mer positivt bemötande från medborgare. Detta i sig tror jag har en påverkan på det emotionella arbetet i den mening att det skapats en större acceptans. Dessutom verkar det som att de emotionella inläggen, utifrån hur poliserna och kommunikatörerna talar om dem, generellt får ett positivt bemötande. Polisyrket kommer alltid att vara kritiserat, vilket det också bör vara om man frågar de poliser som intervjuats till denna studie, men om en del av arbetet kan kantas av mer positiv energi har jag svårt att se att detta skulle påverka det emotionella arbetet negativt.

5.3 Slutdiskussion

Polisers sätt att numera uttrycka emotioner på Facebook i myndighetens namn och som en del av deras arbetsuppgifter har skapat en stor debatt i Sverige. Ställningstagandet tycks delats upp i två läger om, och hur, emotioner bör uttryckas offentligt från poliser. Mycket av den tidigare forskning som genomförts kring polisens användning av Facebook har riktats mot hur det kan ses som ett verktyg i deras ”traditionella” arbete. Det har visat sig finnas fördelar med att kunna

sprida information och använda sociala medier i brottsförebyggande arbete. Likaså har det stundtals visat sig ha en funktion i brottsutredande arbete. I relation till detta har däremot relativt lite forskning genomförts kring de emotionella statusuppdateringar som sedan ett antal år publicerats. På så sätt bidrar denna studie med nya infallsvinklar på Polisens användning av Facebook och de emotionella statusuppdateringarna som publiceras. Studien bidrar bland annat med att närmre studera de emotionella statusuppdateringarna och hur de kan ses som ett verktyg i det emotionella arbetet som polis. Genom studien får vi även ta del av polisernas och kommunikatörernas sätt att beskriva sina uppfattningar av Facebookanvändandet och statusuppdateringarna, något som jag anser vara intressant i och med den debatt som uppdragats i Sverige om just Polisens Facebookanvändande.

Eftersom polisyrket inbegriper emotionellt arbete och emotioner plötsligt offentliggörs på Facebook skulle det således kunna finnas en koppling mellan dessa två aspekter. Utifrån tidigare forskning och den debatt som uppdragats i Sverige hämtade jag således kunskap om detta fenomen. Intresset för fenomenet uppstod vid tidigare terminer under mina studier och i höstas påbörjades arbetet med att studera Polisens användande av Facebook och de emotionella statusuppdateringarna. I ett paper som jag då skrev i studiesyfte skapade jag mig en förförståelse för området och utan att samla in något empiriskt material drogs vissa slutsatser. Dessa slutsatser har under studiens gång i vissa fall fått ändra riktning totalt. Att resultatet ändrades allteftersom studien genomfördes ser jag ingen vidare problematik med, utan snarare tvärtom. Utifrån den hermeneutiska vetenskapsteorin har jag syftat till att försöka skapa en förståelse av studiens intervjupersoner och sina tolkningar av sin livsvärld. Hur skulle jag då utifrån tidigare forskning och den förförståelse jag införskaffat mig kunna applicera detta helt och hållet på deras livsvärld? Det är således även på så sätt som denna studie fått utgå från en abduktiv forskningsansats. Utifrån de aspekter och resultat som ändrats under studiens gång har jag således fått inhämta nya teorier och läsa om tidigare forskning på aspekter som jag inte inkluderat tidigare.

När jag påbörjade denna uppsats trodde jag att de emotionella statusuppdateringarna skulle utgöra en grund i det emotionella arbetet i form av ventilerings av känslor. Resultatet visade sig däremot vara tvärtom. Emotioner och situationer sägs redan vara bearbetade på andra sätt och syftar snarare till att lyfta fram andra aspekter i yrket än själva känslorna. Vad som däremot inte behövde ändra riktning var att jag tycktes se en koppling mellan användandet av Facebook för att skapa en större förståelse och tillit för polisyrket. Detta snarare förstärktes i studien. Genom resultatet framkom på så sätt en tredje aspekt som jag inte funderat på tidigare. Således

skulle det vara intressant i framtida forskning att ta vid där denna studie slutar, nämligen att undersöka hur Polisens användande av Facebook och de emotionella statusuppdateringarna kan ha påverkat bemötandet från medborgarna. För det andra blir det även intressant att studera hur det ändrade bemötandet från medborgarna i sig kan påverka det emotionella arbetet som polis. Utifrån de eventuella skillnader som finns, känns det lättare att styra sina emotionella utspel och upplevs det av poliser lättare att utföra emotionellt arbete på grund av det Facebook bidrar med?

Referenser

- Alvesson, M. & Deetz, S. (2012). *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Bene Perlenberg, C. (2015, juli 6). "Csaba Bene Perlenberg: Gråtande poliser löser inga brott". *Dagens Nyheter*. Hämtad 2018-03-26 från <http://www.dn.se/ledare/signerat/csaba-bene-perlenberg-gratande-poliser-loser-inga-brott/>
- Beneito-Montagul, R. (2015). "Encounters on the Social Web: Everyday Life and Emotions Online". *Sociological Perspectives*, vol. 58(4), pp. 537–553.
- Bergquist, M., Ljungberg, J., Remneland Wikhamn, B., Rolandsson, B. (2015). "The Playful Police: The Role of Social Media in Public Institutions' Legitimacy Work". Hämtad 2017-09-20 från <http://hh.diva-portal.org/smash/get/diva2:877311/FULLTEXT01.pdf>
- Björk, M. (2008). "Fighting Cynism. Some reflections on Self-Motivation in Police Work". *Police Quarterly*, vol. 11, issue 1, pp. 88–101.
- Brown, M. (1981). *Working the street: Police Discretion and the Dilemmas of Reform*. New York: Russell Sage Foundation.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Collins, R. (1975). *Conflict Sociology: Toward Explanatory Science*. New York: Academic Press.
- Cooley, C.H. (1902). *Human nature and the social order*. New York: Scribner's.
- Dahlgren, L. & Starrin, B. (2004). *Emotioner i vardagsliv och samhälle. En introduktion till emotionssociologi*. Malmö: Liber.
- Dai, M., He, W., Tian, X., Giraldi, A. & Gu, F. (2017) "Working with communities on social media: Varieties in the use of Facebook and Twitter by local police". *Online Information Review*, vol. 4, issue 6, pp. 782–796.
- Dalén, M. (2015). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning.

- Durkheim, E. (1912). *The Elementary Forms of Religious Life*. Oxford: Oxford University Press.
- Ekström, J. (2014, maj 21). "Sociala medier bakom polisens ökade förtroende". Hämtad 2018-03-26 från <http://www.svd.se/sociala-medier-bakom-polisens-okade-fortroende>
- Erwander, A. (2015, 15 december). "Facebookpolisen Scott Goodwin får kritik av JO". Hämtad 2018-03-26 från <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/smaland/facebook-polisen-scott-goodwin-far-kritik-av-jo>
- Fineman, S. (2003). *Understanding Emotion at Work*. London: Sage Publications.
- Gillberg, N. (2014). *Uppmärksamhetssamhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Goldsmith, A.J. (2010). "Policing's New Visibility." *British Journal of Criminology*, vol. 50, issue 5, pp. 914–34.
- Goffman, E. (1959). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Lund: Studentlitteratur.
- Gripsrud, J. (2002). *Mediekultur, mediasamhälle*. Göteborg: Diadalos.
- Görtz, D. (2015). *Etnifierade polispraktiker. Hur etnicitet görs i polisens vardag*. Doktorsavhandling, Lunds Universitet, Sociologiska Institutionen.
- Hartman, J. (2004). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.
- He, S., Zheng, X., Zeng, D., Luo, C. & Zhang, Z (2016). "Exploring Entrainment Patterns of Human Emotion in Social Media". *PLoS ONE* 11(3): e0150630. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0150630>
- Hochschild, R. (1983). *The managed heart: The commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Illouz, E. (2007). *Cold Intimacies: The Making of Emotional Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Justensen, L. & Mik-Meyer, N. (2011). *Kvalitativa metoder. Från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.

- Jackson, P. T. (2011). *The Conduct of Inquiry in International Relations: Philosophy of Science and its Implications for the Study of World Politics*. New York: Routledge.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervju*. Lund: Studentlitteratur.
- Martin, S. (1999). "Police force or police service? Gender and emotional labor". *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, vol. 561, pp. 111–126.
- Mawby, R. (2002). *Policing Images: Policing, Communication and Legitimacy*. Cullompton: Willan.
- Meijer, A. & Thaens, M. (2013). "Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments". *Government Information Quarterly*, vol. 30, pp. 343– 350.
- Mergel, I. (2012). "The social media innovation challenge in the public sector". *Information Polity*, vol. 17, pp. 281– 292.
- Mills, C. W. (1951). *White Collar*. New York: Oxford University Press.
- Parson, T. (1951). *The Social System*. London: Routledge & Paul.
- Pentina, I. & Zhang, L. (2017). "Effects of social support and personality on emotional disclosure on Facebook and in real life". *Behaviour & Information Technology*, vol. 36, issue 5, pp. 484– 492.
- Polisen på sociala medier* (u.å.). Hämtad 14 mars, 2018, från <https://polisen.se/aktuellt/sociala-medier/>
- Rigg, C., Stewart, J. & Trehan, K. (2007). *Critical Human Resource Development. Beyond Orthodoxy*. Edinburgh: Prentice Hall.
- Ruddell, R. & Jones, N. (2013). "Social media and policing: matching the message to the audience", *Safer Communities*, vol. 12, issue 2, pp. 64– 70.
- Rågsjö Thorell, A. (2015, 12 augusti). "Polisen bemöter kritiken: Inget fel att visa medmänsklighet". *Resumé*. Hämtad 2016-02-03 från <http://www.resume.se/nyheter/artiklar/2015/08/12/polisen- forsvarar-sig-mot-kritiken-inget-fel-att-visa-medmansklighet/>

Sachdeva, N. & Kumaragura, P. (2015). "Characterising Behavior and Emotions on Social Media for Safety: Exploring Online Communication between Police and Citizens". Hämtad 2017-10-02 från <https://arxiv.org/abs/1509.08205?>

Saldana, J. (2013). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: Sage Publications.

Scheff, T.J. (1979). *Catharsis in Healing Ritual and Drama*. Berkeley: University of California Press.

Skolnick, J. (1966). *Justice Without Trial*. New York: John Wiley.

Trottier, D. (2012). "Policing Social Media". *Canadian Review of Sociology*, vol. 49, issue 4, pp. 411–425.

Tyler, T. (2005). 'Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police'. *Police Quarterly*, vol. 8, pp. 322–42.

Valkenburg, P. M. (2017). "Understanding Self-Effects in Social Media". *Human Communication Research*, vol. 43, pp. 477–490.

Vetenskapsrådet. (2002). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Stockholm: Vetenskapsrådet. Hämtad 2018-04-06 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. Gleerups utbildning: Malmö

Weigl, K. (2015, 12 augusti). Vi behöver inte polisens känslor. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2018-03-26 från <http://www.aftonbladet.se/nyheter/kolumnister/kerstinweigl/article21242750.ab>

Bilaga 1

Intervjuguide Facebook-poliser

Introduktion:

- Presentera mig själv och syftet med intervjun
- Berätta om upplägget på intervjun
- Förklara frivillighet, kan avbryta när som, anonymitet, hantering av material, enskilda citat i analys.
- Be om tillåtelse att spela in! Förklara anledning till detta samt varför det är fördelaktigt.
- Kontrollera igen att deltagande känns okej.
- Fråga om intervjuperson har några frågor.

Allmänt:

- Beskriv ditt arbete idag.
Hur skulle du beskriva dina arbetsuppgifter? Hur ser det ut på arbetsplatsen? Skulle du kunna beskriva en arbetsdag?
- Hur länge har du arbetat som polis?

Facebook:

- Hur länge har du varit aktiv på FB som polis/i myndighetens namn?
- Hur skulle du beskriva upplägget kring polisens användande av Facebook i form av statusuppdateringar?
Finns det riktlinjer/regler? Granskas inläggen innan publicering? Anser du att ni får skriva fritt och "från hjärtat"?
- Vad är syftet med att Polisen är på Facebook?
- Hur kommer det sig att du började skriva på Facebook?
- Vad upplever du som positivt?
- Vad upplever du som negativt?
- Vad bidrar användandet av Facebook med som inte funnits tidigare?

Offentligt vs Privat

- Upplever du någon problematik med att bli/vara offentlig i och med användandet av FB?
- Har du en privat FB-sida också?

- *Vilka skillnader ser du i användandet av FB som yrkeskvinna/man jämfört med dig som privatperson?*
- Blir du annorlunda bemött av medborgare efter att du börjat skriva på Facebook?
- *Hur skiljer sig bemötandet?*

Emotioner och Emotionellt arbete:

- Hur upplever du ditt yrke emotionellt sett?
Påfrestande? Lätt? Blandning? Beskriv gärna.
- Skulle du säga att du skjuter undan emotioner när du arbetar? Hur och varför?
- Hur hanterar du med dina emotioner på arbetet?
- Kan du beskriva situationer där du kommer ihåg att du aktivt bearbetat emotioner?
- Hur upplever du det/mår efter en hård arbetsdag? Kan du ge några exempel?
- Hur hanterar du jobbiga situationer/dagar rent emotionellt?
- Vad skulle du säga väger tyngst/vad kommer du ihåg av en arbetsdag- det som fick dig att bli glad/positiv/lycklig eller det som fick dig att bli ledsen/olycklig/irriterad/arg?
- *Varför tror du?*
- Upplever du någon gång att du är ”falsk” mot dig själv rent emotionellt? Varför/varför inte?
- Om du får prata fritt kring emotioner i polisyrket vad skulle du berätta då?

Emotioner på Facebook:

- Anser du dig vara helt ärlig i det du skriver på Facebook?
- Begränsar du dig själv ibland? Varför?
- Hur tänker du när du ska skriva ett inlägg som involverar känslor?
- Vilka emotioner upplever du som problematiska i användandet av Facebook?
- Hur upplever du mottagandet av känslor i statusuppdateringar av allmänheten?
- Vilka emotioner skulle du påstå är ”bäst lämpade” för Facebook och varför?
- Hur tänker du när jag säger följande. ”Användandet av Facebook hjälper mig att bearbeta de emotioner som uppstår/skjutits undan under min arbetsdag”.

Bilaga 2

Intervjuguide Kommunikatörer

Introduktion:

- Presentera mig själv och syftet med intervjun
- Berätta om upplägget på intervjun
- Förklara frivillighet, kan avbryta när som, anonymitet, hantering av material, enskilda citat i analys.
- Be om tillåtelse att spela in! Förklara anledning till detta samt varför det är fördelaktigt.
- Kontrollera igen att deltagande känns okej.
- Fråga om intervjuperson har några frågor.

Allmänt:

- Beskriv ditt arbete idag.
Hur skulle du beskriva dina arbetsuppgifter? Hur ser det ut på arbetsplatsen? Skulle du kunna beskriva en arbetsdag?
- Hur länge har du arbetat som kommunikatör hos Polisen?

Facebook:

- Hur kommer det sig att man tog beslutet att starta upp Facebook-sidor?
- Vad är syftet med att Polisen är på Facebook?
- Hur skulle du beskriva upplägget kring polisens användande av Facebook i form av statusuppdateringar?
Finns det riktlinjer/regler? Granskas inläggen innan publicering?
- Hur ser det strategiska arbetet ut i och med användandet av Facebook?
- Vad upplever du som positivt?
- Vad upplever du som negativt?
- Vad bidrar användandet av Facebook med som inte funnits tidigare?
- Anser du att bemötandet från medborgare ändrats i och med användandet av Facebook? Hur har det i så fall förändrats?

Emotioner på Facebook:

- Hur ser du på de mer emotionella statusuppdateringarna?
- Vad tillför de?
- Vad finns det för problematik med de upplever du?

- Hur kan det påverka bilden av Polisen?
- Hur talar man på Kommunikationsavdelningen om sådana typer av statusuppdateringar?
- Ställer du dig bakom eller emot emotionella inlägg? Varför?
- Vad tror du syftet med att skriva emotionella statusuppdateringar är?