



LUNDS
UNIVERSITET

Polisen som en känslokameleont

En intervjustudie om emotionellt arbete inom polismyndigheten

Författare: Nicole Larsson

Kandidatuppsats: SOCK04

Höstterminen 2018

Handledare: Jan-Olof Nilsson

Abstract

This study is based on six interviews with a mixture of female and male police officers regarding their emotional labour. The purpose of the study has been to examine how the police handle their emotions, as well as account for experienced differences between feelings that arise at meetings with perpetrators or crime victims. The study also strives to gain a deeper understanding of what happens when strategies as Hochschild (2012) researched, become the police's everyday work to deal with emotionally demanding situations.

In conclusion, the results of my interviews have shown that the police officers handle their emotions differently and through different strategies, such as Goffman's (2011) and Hochschild's (2012) concept of surface acting and deep acting. The most common strategies for managing and processing difficult feelings in the profession, is talking to colleagues and close family members. Among these strategies, the study also finds more cognitive processes such as social support in the form of relieve-calls and debriefing with professional supervisors (psychologists, therapists, etc.). However, many of my respondents also describe scenarios where they have had to take a break, breathe, drink water or focus on the ongoing situation. Some also argue that it might be easier to handle difficult situations by joking about them.

Based on the coding, the study discovers that there are both informal and formal emotional rules, but that the informal dominates the police work. These rules differ, depending on the situation and position of the police. Finally, the strategies used by the police thus have noticeable consequences, such as emotional disturbance and emotional dissonance.

Key words: police, emotion management, emotional adaptation, feeling rules, deep acting, surface acting and emotional dissonance.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställning	1
1.2 Avgränsningar	2
2. Tidigare forskning	2
2.1 Tidigare forskning om polisens emotioner	2
2.2 Polisens yrkeskultur och dess tuffa eller mjuka förhållningssätt	3
2.3 Polisen som en rollspelare och den polisiära problematiska empatin	5
3. Teori	5
3.1 Emotionellt arbete och dess strategier	5
3.2 Känslohantering följd av institutionella regler och regimer	6
3.3 Emotiv dissonans	6
3.4 Att spela teater med masker - Goffmans dramaturgiska uppträdanden och fasader	7
4. Metod	8
4.1 Val av metod	9
4.2 Urval	9
4.3 Presentation av intervjupersoner	10
4.4 Analysmetod	10
4.5 Generaliserbarhet, validitet och reliabilitet	11
4.6 Etiska överväganden	12
5 Resultat och analys	13
5.1 Strategier för att hantera känslor	13
5.2 Institutionella eller informella känsloregler och emotionsregimer	16
5.3 Distans från känslor och känslomässig avtrubbning	19
5.4 Polisen - en känslokameleont?	21
5.5 Teaterframträdanden och känsloneutrala fasader	23
6. Sammanfattning och avslutande diskussion	25
7. Referenslista	27
8. Bilagor	28
8.1 Bilaga 1: Intervjuguide	28

1. Inledning

Polisycket ställer många och höga krav på varje polis. Men bilden av yrket stämmer inte alltid överens med hur polisen faktiskt jobbar. Vanliga föreställningar är att en polis arbetar likt de gör i en deckare. Polisens arbete medför många emotionellt krävande interaktioner. Dagligen konfronteras poliserna med mänsklig sorg, våld, aggression, brottsoffer och dödsfall. Eftersom poliserna ständigt måste visa de rätta känslorna för att hålla en professionell profil och uppnå organisationsmål är hanteringen av känslor en central roll i arbetet. Denna studie kommer att försöka ge en ökad förståelse av hur polisens emotionella arbete kan se ut under en arbetsdag och hur polisen hanterar sina känslor under arbetet. Således kommer begreppen emotion och känsla fortsättningsvis användas som synonymer i studien.

Författaren Arlie Hochschild (2012) undersökte vad som hände med flygvärdinnor som i sin yrkesutövning förväntades att hantera och uppvisa vissa känslor för ett givet syfte genom två olika strategier (Hochschild, 2012:8). Detta yrke karaktäriserar Hochschild som emotional labor, ett känslorarbete (Hochschild, 2012:7). I ett känslorarbete förutsätts individen hantera sina känslor på ett visst sätt genom särskilda strategier och emotionsregimer för att tjäna ett visst syfte (Hochschild, 2012:8). En emotionsregim bestämmer vilka känslfasader som är lämpliga vid en bestämd plats. Hochschild menar att ett känslorarbete är väldigt problematiskt av flera anledningar (Hochschild, 2012:187). Det innebär att individen antingen undertrycker sina egna känslor för att visa en falsk yta (surface acting) eller att individen framkallar en känsla genom manipulation (deep acting) (Hochschild, 2012:35).

Denna studie utgår i huvudsak från Hochschilds teorier och forskning som appliceras på kunskap om polisens emotionella arbete. I denna studie framgår det att polisen dagligen utsätts för emotionellt påfrestande situationer i mötet med såväl gärningspersoner som med drabbade brottsoffer. Trots allt elände som poliser möter under en arbetsdag förutsätts det att polisen hanterar sina egna känslor på ett sätt som kan jämföras med en kameleont som anpassar sin hud efter naturens färger för att smälta in i miljön.

1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med min studie är undersöka huruvida polisen använder sig av emotionellt arbete och hur polisen hanterar sina emotioner under en arbetsdag. Genom diskussion och analys av mina

intervjuer, teori och tidigare forskning, strävar studien efter att ge en större inblick i polisens användande av emotionellt arbete och känslohantering i verksamheten. Jag hoppas således kunna ge en ökad förståelse för emotionellt arbete inom polisen och hur denna känslohantering ser ut inom arbetsrollen. Vidare strävar studien efter att ge svar på hur polisen anpassar sina känslor och utifrån vilka regler för hur känslor får visas. Jag har också valt att undersöka om hanteringen av känslor skiljer sig när det gäller mötet med en brottsmisstänkt eller ett brottsoffer. Utifrån syftet har jag valt att formulera tre övergripande frågeställningar:

- Hur hanterar polisen sina emotioner under sin yrkesutövning?
- Finns det tillfällen då polisen måste anpassa sina känslor till rådande situation?
- Vad händer när polisen framkallar en känsla genom manipulering (deep acting) eller undertrycker en känsla för att visa en falsk yta (surface acting)?

1.2 Avgränsningar

En väsentlig avgränsning i min studie är fokus vid emotionellt lönearbete inom polisverksamheten. För det andra är studien geografiskt avgränsad till poliser vid Polismyndigheten i Skåne. Vidare har jag valt att begränsa studien till polisernas emotionshantering under arbetstid. Jag kommer inte att analysera intervjupersonernas svar utifrån ett könsperspektiv. Jag har valt att intervjua såväl poliser som jobbar i yttre tjänst, som bland annat ordningspoliser och poliser som jobbar i inre tjänst, som exempelvis utredare och förhørsledare, för att sammanställa data som avhandlar båda yrkesrollerna.

2. Tidigare forskning

I föreliggande avsnitt kommer jag att redogöra för tidigare forskning. Mycket av den tidigare forskningen som här diskuteras är vald med bakgrund av det teoretiska ramverk jag har valt att utgå ifrån.

2.1 Tidigare forskning om polisens emotioner

Det har bedrivits mycket forskning om polisyrket och det finns en del studier att anknyta till i min undersökning. Vid sökandet efter svensk polisforskning använde jag sökorden: polis, känslor, emotioner och emotionellt arbete. Resultatet av sökningen blev bland annat ett examensarbete på masternivå av Karolina Möller, som skrev om polisens emotionella arbete på sociala medier med fokus på hur poliser kommunicerar på Facebook (Möller, 2018:7). Vid sökandet efter internationell

forskning användes motsvarande sökord på engelska och där hittade jag liknande bidrag. Bland annat en forskningsstudie som undersökte fenomenet om emotionellt arbete bland tyska poliser genom kvantitativ metod. Författaren Benjamin van Gelderen skriver i sin artikel *At the Heart of Policing - Emotional labor among police officers* (2013) om hur polisarbetet kräver att polisen hanterar sina känslor och refererar bland annat till Hochschild, med flera. Gelderan diskuterar polisens dagliga undertryckning av känslor, interpersonella positiva känslor, daglig emotiv dissonans, emotionellt arbete och dess servicefunktion (Gelderen, 2013:7). Han undersökte sambandet mellan flera olika variabler genom data i SPSS. Bland annat undersöktes sambandet mellan psykisk belastning, känslomässig dissonans och emotionellt arbete under en arbetsdag hos 65 holländska poliser. Studien undersöker hur psykisk belastning i början av ett arbetsskift kan öka sannolikheten för emotionell dissonans under arbetsdagen (Gelderen, 2013:22). Gelderan drar således slutsatsen att emotionellt arbete är väldigt positivt relaterat till emotionell dissonans (Gelderen, 2013:31). Han kommer även fram till att uppvisandet av ilska var relaterat till utbrändhet (Gelderen, 2013:44).

2.2 Polisens yrkeskultur och dess tuffa eller mjuka förhållningssätt

I min analys kommer jag i synnerhet att återkoppla till boken *Patrullerande polisens yrkeskultur* (2004) skriven av lektorn i polisvetenskap Rolf Granér som diskuterar frågor om polisens yrkeskultur och olika förhållningssätt. Granér genomförde en studie om polisens yrkeskultur genom kvalitativa intervjuer och fältstudier bland polisstudenter och färdiga poliser. Granér utgår från Clifford Geertz beskrivning av begreppet kultur, som beskrivs som en form av nätverk av mentala processer som styr hur tillvaron ska organiseras (Rolf Granér, 2004:24). I min analys av polisens emotionella arbete kommer jag att förhålla mig till samma definition.

I Graners forskning om polisens yrkeskultur diskuterar han bland annat tuffa och mjuka förhållningssätt i polisens arbete (Granér, 2004:186). Han identifierar flera beteendemönster och vanliga egenskaper inom båda dessa förhållningssätten. Detta gäller såväl hur polisen använder sina maktresurser och hur polisen hanterar emotionella svårigheter i arbetet (Granér, 2004:186). Granér skriver om det tuffa förhållningssättet som präglat av kortsiktiga resultat, dominans, våldsanvändning och ett ständigt upprätthållandet av auktoritet. Poliser som ingick i kategorin det tuffa förhållningssättet kunde uppvisa tecken på distansering, isolering, förnekande och reaktionsbildning. Granér fick också fram att man inom polisen betraktas som svag om man reagerade på traumatiska händelser i arbetet. Det tuffa förhållningssättet strävar således efter snabba

resultat och upplever att respekt föds via rädsla (Granér, 2004:187). I det mjuka förhållningssättet präglas arbetet av samarbete, övertalning, ingivning av förtroende, intryck av omtanke. Han skriver att man också betonade polisens servicefunktioner som är att medla och att hjälpa (Graner, 2004:187). Det största ansvaret läggs således här på polisens agerande (Graner, 2004:187). Utifrån det mjuka förhållningssättet hanterar polisen traumatiska händelser genom att erkänna känslighet och framförallt uttrycka känslor antingen i informella samtal eller i verksamhetens avlastningssamtal (Rolf Graner, 2004:188). Det mjuka förhållningssättet strävar således efter långsiktiga och hållbara resultat genom framförallt samarbete (Granér, 2004:187). Polisen tilldelas respekt genom förtroende och förståelse (Granér, 2004:187). Både det mjuka förhållningssättet och det tuffa kommer vidare att ha en relevans i diskussionen om polisens emotionella arbete och hur polisen förutsätts hantera sina känslor för att nå polisiära ändamål. Nedan har jag återskapat Granérs tabell (Tabell 3) som visar vilka kännetecken som karaktäriseras av de båda förhållningssätten (Graner, 2004:187).

	Tuffa förhållningssätt	Mjuka förhållningssätt
Effektivitetskriterium	Snabba resultat, ändamålen helgar medlen	Långsiktigt hållbara resultat
Relation till omvärlden	Markering av symmetrisk maktrelation Respekt via rädsla Betoning av polisauktoriteten Envägskommunikation	Markering av komplementär maktrelation Respekt via förtroende Betoning av samarbete Tvåvägskommunikation
Efterfrågade kompetenser	Fysisk styrka Muskelkraft Teknisk utrustning, vapen, mistro mot känslsamhet	Kommunikativ förmåga Inlevelse, tålamod, förståelse
Intresseinriktning	Repressiva funktioner	Service och hjälpande funktioner
Psykisk bearbetning av svårigheter i arbetet	Ångesthantering via förnekande, reaktionsbildning och isolering	Ångesthantering via medvetandegörande och bearbetning

2.3 Polisen som en rollspelare och den polisiära problematiska empatin

Enligt Granér är en väsentlig del av förhållningssätten för polisen empatiförmågan. Empati förutsätts användas i nästan alla interaktioner i polisens arbete. Många situationer där polisen försöker få den brottsmisstänkte eller den brottsdrabbade att samarbete kräver att polisen måste använda sig av sin empatiska förmåga (Granér, 2004:197). Enligt Granér kan detta arbetssätt dock ställa till med problem eftersom det påverkar och framkallar polisens existentiella ångest (Granér, 2004:197). Det kan emellertid också vara ett hjälpmedel, eftersom det bidrar till att en situation blir mer lätthanterlig och att polisen kan erhålla mer information i mötet med individen (Granér, 2004:197). Många gånger är det fördelaktigt i situationer där polisen måste informera anhöriga om dödsbud och andra svåra tragedier, samtidigt som det försvårar arbetet (Granér, 2004:198).

Granér använder också dramaturgiska begrepp i sin bok. Han skriver bland annat om polisen som en rollspelare. Utifrån intervjuer med poliser fick han fram att polisen ibland spelar teater likt skådespelare för att uppnå bestämda polisiära mål (Granér, 2004:145). Polisen växlade mellan att spela olika roller under arbetsdagen. Vid det ena mötet kunde polisen vara den arge eller stränge och vid nästa möte kunde rollen vara neutral eller tröstande och förstående (Graner, 2004:146).

3. Teori

Mitt teoriavsnitt kommer att redogöra för några av de definitioner och centrala begrepp som jag kommer att återkoppla till i min analys. Avsnittet är således uppdelat i några underrubriker.

3.1 Emotionellt arbete och dess strategier

Emotionellt arbete har utförligt utforskats av Hochschild (2012), genom intervjuer med flygvärdinnor, studenter och fakturaindrivare. Emotionellt arbete kännetecknas av två strategier. Den ena kallar Hochschild surface acting och refererar bland annat till Erving Goffman (2011) som jämförde strategin med skådespeleri eftersom skådespelare ofta måste anpassa sina känslor efter respektive rollsättning och förväntas ibland sätta på ett falskt leende för att övertyga sin publik (Hochschild, 2012:37). Den andra strategin benämner Hochschild som "djup agerande" (deep acting), vilken innebär att individen behöver anstränga sig för att visa en speciell känsla genom att antingen framkalla en känsla som inte finns där från början, eller genom att manipulera fram en känsla (Hochschild, 2012:35). Enligt Hochschild finns det två olika sätt att utföra deep acting. Den första är när man uppmanar en känsla och den andra är när individen indirekt använder en tränad

fantasi (Hochschild, 2012:38). Hon argumenterar för att vi även i vardagen utvecklar känslor för den rollen vi spelar (Hochschild, 2012:42). I *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* återger Hochschild många exempel på hur detta kan utspela sig (Hochschild, 2012:43). Men samtidigt menar Hochschild att ingen av dessa två strategierna är spontana eller automatiska. I båda fallen har aktören lärt sig att styra sina känslor, antingen genom att skapa den inre gestalten av känslan inom sig eller genom att skapa det utvändiga framträdandet (Hochschild, 2012:36).

3.2 Känslohantering följd av institutionella regler och regimer

Samtidigt som individen hanterar sina känslor i sin vardag, menar Hochschild att detta även sker på många arbetsplatser i utbyte mot pengar (Hochschild, 2012:49). I det institutionella livet är det inte alltid individens känslor som står i centrum. Individen förväntas istället att känna bestämda känslor enligt institutionella känsloregler (Hochschild, 2012:49). Problemet är att vissa institutioners insatser har blivit väldigt professionella när det gäller deep acting idag, så professionella att de till och med föreslår arbetaren att föreställa sig olika känslor för att detta ska främja verksamheten (Hochschild, 2012:49). Många av de psykologiska konsekvenser av emotionellt arbete är inte alltid erkända bland verksamheten som förväntar sig känslohantering på arbetsplatsen (Hochschild, 2012:37). Hochschild ställer en övergripande fråga: Vad händer när deep-acting och surface-acting blir en del av arbetet, en del av vad vi säljer till vår arbetsgivare mot en dagslön? (Hochschild, 2012:54).

Hochschild syftar även till att avslöja konturerna till ett privat emotionssystem. Hon gör detta genom att diskutera ett annat känt teoretiskt begrepp; "feeling rules" (känsloregler) (Hochschild, 2012:56). Känsloregler vägleder nämligen känslomässiga arbeten. De kan innebära konventioner om hur man får känna, när man får känna, vad man får känna, vem som får känna och varför man får känna en viss känsla. Hon hävdar bland annat att män mer än kvinnor undertrycker sina egna känslor enligt vissa känsloregler och känslonormer: "Our culture invites women, more than men, focus on feeling rather than action" (Hochschild, 2012:57).

3.3 Emotiv dissonans

Vad händer egentligen när individers förmågor till empati används av företag för att tjäna ett vinstsyfte? Vad händer när upparbetad värme och vänlighet blir ett verktyg för servicearbete och vad händer när en arbetare lämnar sitt jobb-leende? Hochschild diskuterar hur olika organisationer

marknadsför sig själva (Hochschild, 2012:91). Det här är problematiskt, menar hon. Eftersom att på lång sikt kommer ytan att anta ett visst förhållande till känslan (Hochschild, 2012:91). När människan hela tiden försöker anpassa sina känslor efter särskilda känsloregler för att upprätthålla en känsla som egentligen inte finns där, belastas hon av åtskilliga känslor vilket leder till en emotiv dissonans. För att minska denna belastning måste man enligt Hochschild antingen ändra vad man känner eller ändra vad man gör med känslan (Hochschild, 2012:90).

Åsa Wettergren har också tagit upp begreppet emotiv dissonans kopplat till emotionellt lönearbete. I sin bok *Emotionssociologi* (2013) skriver hon bland annat att det emotionella lönearbetet handlar om ett beordrat och instrumentellt förhållningssätt till känslor i syfte att tjäna pengar (Wettergren, 2013:59). Detta förhållningssätt menar hon underminerar individen och utgör en risk för att man blir utbränd (Wettergren, 2013:59). Hon argumenterar för att emotionellt lönearbete inte är sunt i det långa loppet eftersom att det separerar individen från sina riktiga känslor och tvingar henne att uppvisa känsloregler som tillhör yrkesrollen (Wettergren, 2013:60). Konsekvensen av detta leder till slut till att man blir främmande inför sig själv och sina känslor. Hon avråder arbetstagaren i ett emotionellt lönearbete från att blanda ihop jaget på arbetsplatsen med det privata jaget (Wettergren, 2013:60).

3.4 Att spela teater med masker - Goffmans dramaturgiska uppträdanden och fasader

Goffmans kända dramaturgi *Jaget och Maskerna - En studie i vardagslivets dramatik* (2011) beskriver hur människor i vardagen likt skådespelare spelar roller med omgivningen som publik. Han diskuterar bland annat hur man gör för att upprätthålla den expressiva rollen (Erving Goffman, 2011:51). Det är inte alltid lätt för publiken att uppfatta aktörens framträdande, menar han (Goffman, 2011:51). Ibland kan publiken missförstå innebörden av det som aktören faktiskt försöker förmedla. (2011:51). Som mänskliga aktörer har vi förmodligen skiftande impulser, men så fort det förekommer en publik får man inte utsätta sig för dessa skiftningarna (Goffman, 2011:55). Goffman hävdar också att publiken i många fall kan tvivla på aktörens försök till att förmedla vissa intryck. Intryck kan uppfattas som oäkta, falska eller bara hyckleri (Goffman, 2011:57). Människor som sätter upp dessa fasader och vilseleder andra i publiken, kan avslöjas genom den bristande överensstämmelsen mellan de intryck som framkallas och de riktiga intrycken (Goffman, 2011:58).

Goffman drar paralleller från framförallt surface acting-strategin till teatervärlden. Under rubriken “fasader” skriver han om “framträdande” och refererar till den aktivitet som individen utför inför en speciell grupp av observatörer och som har en viss påverkan på observatören (Goffman, 2011:28). Den process där individen framträder expressivt framför en publik benämner han som “fasad” (Goffman, 2011:28). Författaren definierar den som en expressiv utrustning som avsiktligt eller omedvetet används av individen under framträdandet (Goffman, 2011:28). Goffman skriver också att denna fasad kan vara platsbunden och att det krävs en inramning för att fasaden ska äga rum. Individen som spelar upp en viss fasad måste alltid förhålla sig till den bestämda platsen (Goffman, 2011:29). Framträdandet utgör ett stimuli som upplyser individen framför om den agerande individens sociala status, det kan exempelvis vara den formella sociala aktiviteten eller ett arbete (Goffman, 2011:30). Goffman skriver också att problemet med att utföra sådana dramatiseringar av ens arbete där det krävs att man sätter upp olika fasader och utför olika känslomässiga framträdanden är att man måste avdela en avsevärd mängd energi för att slutföra en uppgift (Goffman, 2011:37). Han nämner servicearbetare som exempel vilka ställs inför många svårigheter med att dramatisera inför kunderna. Kunder kan oftast inte se de kostnader som läggs i den service som ges dem (Goffman, 2011:36).

Likt Hochschild diskuterar även Goffman den oundvikliga kraften på kvinnliga anställda som servicebranschen tycks inneha (Goffman, 2011:73). Vidare tillkommer även diskussionen om den expressiva rollens karaktär och hur viktigt det är att det i första hand är företagets riktlinjer om expressivitet som framställs och inte själva aktörens, eftersom det måste tjäna företagets syfte (Goffman, 2011:73). Ett begrepp likt Hochschilds “emotiv dissonans” som förklarar vad som händer med arbetaren efter att ha kontrollerat sina känslor, är Goffmans “själv-distansiering” (Goffman, 2011:76). Det lämpar sig att använda när man talar om processen där individen känner sig främmande inför sig själv efter ett uppträdande (Goffman, 2011:76).

4. Metod

I det här avsnittet kommer jag att presentera uppsatsens metod och genomförandet av studien. Jag kommer inledningsvis motivera mitt metodval. Vidare följer en utförlig beskrivning av mitt urval, mina tillvägagångssätt, en diskussion kring de etiska aspekterna som rör mitt arbete samt en redogörelse för studiens tillförlitlighet.

4.1 Val av metod

Att undersöka polisens emotioner hade kanske bäst lämpats genom kvalitativa observationer, där jag som forskare hade kunnat följa med polisen på deras uppdrag. Men då jag inte kan få tillträde till polisens olika uppdragsfält och polisens emotionella hantering så måste andra metoder väljas.

Jag har valt att använda mig av kvalitativ datainsamling. Rolf Lind definierar i sin bok *Vidga Vetandet* (2014) intervjuer som ett samtal med ett syfte (Lind, 2014:127). Samtalen med poliser har sålunda som syfte att belysa deras upplevelser och berättelser om deras hantering av känslor. Tim May skriver i boken *Samhällsvetenskaplig forskning* (2013) att syftet med den kvalitativa intervjumetoden är att ge insikt i människors biografier, upplevelser, åsikter, värderingar, ambitioner, attityder och känslor (May, 2013:159). Jag har valt att använda mig av den semistrukturerade intervjuformen, vilken innebär att frågorna oftast är specificerade, men skiljer sig från den strukturerade intervjun då intervjun även är öppen för följdfrågor (May, 2013:162). Jag har valt att genomföra sex semistrukturerade intervjuer. Fördelen med den semistrukturerade intervjun är att den möjliggör för en djupare förståelse av intervjupersonernas berättelser (May, 2013:162). Det innebär att frågorna är förutbestämda och kommer att ställas likadant till alla intervjupersoner i samma ordning, men är även öppen för olika följdfrågor, vilket också möjliggör för nya perspektiv och tankar (May, 2013:162). Frågorna som ställdes utgick från studiens i förväg utformade intervjuguide (se bilaga: 1). Det var till fördel för min undersökning att ha en intervjuguide eftersom jag i efterhand har varit tvungen att kategorisera och jämföra informationen från varje intervju, vilket har förenklats genom de förutbestämda teman jag har delat in frågorna i (Lind, 2014:127).

4.2 Urval

Jag började med att gå till olika polisstationer, där jag frågade i receptionen ifall det finns möjlighet att få frivilliga intervjupersoner till min kandidatuppsats. Jag blev därefter hänvisad till att ringa polisens telefonväxel 144 14. Kvinnan som svarade mig kunde dock inte hjälpa mig, utan hänvisade mig istället vidare till polisens e-postadress. Jag skickade iväg ett mail med en presentation av mig själv och min forskningsfråga och berättade lite kort om vad frågorna behandlar. Vid det här laget hade jag förstått att intresset för att göra en intervju under deras ledighet, inte var så eftertraktat hos polisen. Somliga respondenter kontaktade mig kort därefter och hänvisade mig även till en del av

deras kollegor. Jag började också att höra av mig till vänner som är bekanta med poliser, vilket resulterade i att jag till slut fick sex intervjupersoner, från vitt skilda polisstationer runt om i Skåne.

Urvalsmetoden i den här undersökningen är således en blandning mellan strategiskt urval och snöbollsurval. Strategiskt urval används främst vid kvalitativa undersökningar och lämpade sig bäst för mig eftersom att jag önskade mig en blandning mellan kvinnor och män för att besvara min frågeställning. Snöbollsurval kan vara bra att använda när populationen är väldigt svåråtkomlig (May, 2013:125). Snöbollsurval innebär att forskaren får en inledande kontakt med en medlem i populationen, som i sin tur leder forskaren vidare till andra medlemmar i populationen. May menar att det här urvalet inte lämpar sig för generaliseringar, eftersom forskaren inte har någon uppfattning om populationens storlek, vilket jag kommer att återkomma till i ett senare avsnitt (May, 2013:125). Problemet med snöbollsurvalet är att intervjupersonen förmodligen främst rekommenderar närstående, vilka antagligen har gemensamma erfarenheter eller attityder (Ahrne & Svensson, 2015:41).

4.3 Presentation av intervjupersoner

I uppsatsen har intervjupersonerna anonymiserats för att skyddas från identifikation. Det innebär att jag har valt att inte ange namn på respondenterna, deras ålder, kön eller arbetslivserfarenhet. Samtliga intervjupersonerna jobbar inom polisen idag och har jobbat som ordningspoliser i yttre tjänst. Vissa jobbar idag som utredare i den inre verksamheten. Alla intervjupersoner är mellan 30 och 60 år och flera har en förhållandevis lång erfarenhet inom myndigheten. Intervjupersonerna benämns med bokstäverna A-F.

4.4 Analysmetod

Ahrne och Svensson argumenterar för att det är viktigt att forskaren transkriberar sitt intervjumaterial så snart intervjun är färdig eftersom intrycken fortfarande är färska då (Ahrne & Svensson, 2015:63). Jag har således följt deras råd i flera av mina intervjuer för att inte missa några viktiga detaljer. För att inte tolka materialet i analysen fel har jag därför valt att spela upp intervjuerna en extra gång vid den färdiga transkriberingen för att dubbelkolla så att alla ord och meningar stämmer överens med det intervjupersonen har sagt. I boken *Från Stoff Till Studie - Om analysarbete i kvalitativ forskning* (2015) tipsar författarna Jens Rennstam och David Wästerfors om att intervjuaren måste umgås med sitt material (Rennstam & Wästerfors 2015:80). Vid nästa

steg kategoriserade jag uttalanden till olika teman och koder som inspirerats från de teorier och tillhörande teoretiska begrepp som ligger till grund för analysen. Kodningen har jag gjort enligt mallen för den fokuserade kodningen (Rennstam & Wästerfors, 2015:34). Den fokuserade (eller selektiva) kodningen handlar om att man vill identifiera de mest framträdande koderna för att sätta ord på större datamängder (Rennstam & Wästerfors, 2015:35, Ahrne & Svensson 2015:224). Jag identifierade likheter och skillnader i respondenternas svar och observerade gemensamma uppfattningar och upplevelser vilka jag sedan markerade i olika färger för att skilja på de. Uttalanden som indikerade på känsloregler markerade jag med blå färg till exempel. Samtliga rubriker i min analys har således en teoretisk anknytning till kategorierna. Jag har exempelvis kodat mitt material i kategorier som: “emotionellt arbete under mötet med brottsoffer och gärningspersoner”, “känsl oanpassning”, “känsloregler” och “surface acting och deep acting”. På grund av uppsatsens omfång har jag valt att inte lyfta fram alla kodade kategorier, utan endast använda de som kan knytas till en teoretisk bakgrund och de som kan ge svar på mina forskningsfrågor. Kategorier som jag har konstruerat som bortfall och som således inte analyseras nedan är till exempel: “känslomässig påverkan”, “kollegornas stöd”, “relationen till den lediga tiden”.

4.5 Generaliserbarhet, validitet och reliabilitet

Den empiriska förankringen i studien utgörs av tre centrala begrepp, nämligen validitet, reliabilitet och generaliserbarheten (Lind, 2014:131). Reliabilitet innebär att måttet är tillförlitligt och att utfallet av en mätning blir identiskt om den upprepas vid flera tillfällen (Lind, 2014:131). Man kan bedöma hur pass reliabel en undersökning är med hjälp av exempelvis “retestmetoden”, vilken innebär att respondenterna i intervjun får svara på samma frågor två gånger för att man ska kunna se en korrelation i svaren. Jag har således inte använt denna metod, eftersom det skulle kräva ett större tidsspektrum för uppsatsen. Däremot har jag förutom frågorna i min frågeguide ställt följdfrågor och bett om upprepningar när jag känt att det har varit nödvändigt att förtydliga vissa meningar (May, 2011:122).

Om en undersökning har hög validitet innebär det att studiens mått avspeglar det fenomen som studeras (Lind, 2014:131). Frågan om hur många intervjuer man bör göra i en sådan här undersökning kan till exempel besvaras av Ahrne och Svensson (2017) som skriver att säkerheten ökar om man genomför mellan sex till åtta intervjuer i en kvalitativ forskning (Ahrne & Svensson, 2017:42). Enligt författarna kan materialet då anses vara relativt oberoende av enskilda personers

personliga uppfattningar om olika förhållanden (Ahrne & Svensson, 2017:42). Detta är ett riktmarke jag förhållit mig till i min studie.

Jens Rennstam och David Wästerfors (2015) refererar bland annat till Katrine Fangen, som menar att idealet för kvalitativ forskning är att den enskilda undersökningen ska bidra till en mer generell teoretisk förståelse av ett fenomen (Rennstam & Wästerfors, 2015:157). Generaliserbarheten (eller överförbarheten) avser huruvida resultaten av studien går att överföra på andra personer eller sociala miljöer som liknar de man själv har studerat (Ahrne & Svensson, 2017:27). Inom kvalitativa undersökningar är det svårare att generalisera ett resultat än i kvantitativa undersökningar, men även om generaliserbarheten i denna studien inte går att arbeta med lika enkelt som i de kvantitativa undersökningarna med sannolikhetskalkyler som verktyg, kan vi fortfarande visa på en generaliserbarhet genom att jämföra studiens resultat med andra liknande studier, vilket framgår i min analys och koppling till tidigare forskning (Ahrne & Svensson, 2017:27). Denna studie kan således eventuellt bidra till en vägledning gällande ytterligare framtida undersökningar.

4.6 Etiska överväganden

Under den här rubriken kommer jag att diskutera några etiska aspekter som har med forskarens etik att göra, samt redogöra för de etiska principer som jag har förhållit mig till vid genomförandet av min uppsats. May argumenterar bland annat för att etiska beslut inte kan definieras utifrån det som är mest fördelaktigt för forskaren eller forskningen, utan istället utifrån vad som är rättvist med avseende på alla som berörs av forskningen (May, 2013:80). Lind menar också att forskningens etik måste följas av särskilda lagar och överenskommelser i forskarsamhället som reglerar hur forskaren förhåller sig till de människor och sammanhang som studeras (Lind, 2014:133). Därför har jag valt att i min uppsats förhålla mig till vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer vilka är: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Dessa principer utgör riktlinjer för etikkommitténs granskning av forskningsprojekt för humaniora och samhällsvetenskap.

Informationskravet innebär att forskaren måste informera sina uppgiftslämnare om syftet med deras deltagande, villkor som exempelvis att deltagandet är helt och hållet frivilligt och att intervjupersonen får avbryta när som helst under intervjuens gång (Vetenskapsrådet, 2002:7). Detta redogjordes för respektive intervjuperson innan påbörjandet av inspelningen. Den andra regeln att förhålla sig till är samtyckeskravet, vilken innebär att forskaren måste ha intervjupersonens

samtycke till deltagandet i studien (Vetenskapsrådet, 2002:9). Konfidentialitetskravet innebär att intervjupersonernas uppgifter ska i största mån vara konfidentiella och obehöriga ska ej kunna få tag i några personuppgifter. Intervjupersonerna måste således lagras och avrapporteras för att andra ej ska kunna identifiera uppgiftslämnaren (Vetenskapsrådet, 2002:12). Den sista regeln som jag har förhållit mig till i min studie är nyttjandekravet som handlar om att forskaren inte får använda insamlade uppgifter för något annat ändamål än för forskningsändamål, materialet får alltså inte lämnas ut till massmedia eller kommersiellt bruk (Vetenskapsrådet, 2002:14).

5 Resultat och analys

I följande avsnitt kommer jag att redovisa min analys av resultatet från de sex intervjuer som genomförts i denna undersökning. Därutöver kommer jag även att besvara mina tre frågeställningar genom att granska mina kodningar av intervjuerna. Följande analys innehåller dels citat från intervjupersonernas, dels återkoppling till teoriavsnitt och tidigare forskning.

5.1 Strategier för att hantera känslor

Samtalen med mina intervjupersoner har gett mig en förståelse för att känslohanteringen inom polisen är en vardaglig och ofrånkomlig del av arbetet. Hochschild menar att vi alla hanterar våra känslor och att vi alla utför ett visst känslomässig framträdande ibland (Hochschild, 2012:35). Det finns enligt Hochschild två olika sätt att utföra detta känslomässiga framträdande. Det ena sättet är genom surface acting (Hochschild, 2012:35). Om vi skulle konkretisera med exempel på denna strategi inom polisen kan vi nämna det falska påklustrade leendet vid mötet med en förtvivlad brottsdrabbad eller den förfalskade empatin vid mötet med en misstänkt gärningsperson. Den andra strategin är deep acting. Det som skiljer sig mellan dessa strategier är att individen måste genom deep acting manipulera sina känslor innan de synliggörs för publiken (Hochschild, 2012:35).

Ja, hur gör man det? Man andas lite och fokuserar på hur man ska fortsätta förhöret och jag tror att just i det fallet så handlar det om att man ska ha ut något av förhöret. Ja, hur ska vi komma dithän. Det var lite det som jag fick fokusera på. (...) (Intervjuperson: A)

Ovanstående citat från intervjuperson "A" beskriver hur respondenten hanterar sina känslor genom andning och genom att inte tappa fokus från målet med förhöret. När vi återkopplar till Hochschild märker vi att respondenten använder sig av deep acting med kroppen (Hochschild, 2012:55). Ett

annat exempel från mina intervjuer som visar på deep acting utgör de uttalanden som indikerar på att respondenten känner en större sorg över att handskas med barn i olika lägen. Flera intervjupersoner har uppgett att detta har varit svårt eftersom det har framställts känslor som uppkommit genom att ha föreställt sig sina egna barn i den föreliggande situationen.

En paus, ofta. Märker jag att jag har svårt att förhålla mig professionellt, så en paus har vi alltid möjlighet att ta (...). Andas, dricker vatten, pratar. Vi är oftast två när det är större ärenden. Bollar lite ideer: Hur gör vi nu och hur går vi vidare och ska du ta över, kan man också göra om man är två förhållare, så kan man byta. (Intervjuperson: D)

Poliserna hanterar å ena sidan sina känslor genom att undertrycka sina egna känslor när de inte passar in i situationen och å andra sidan uppvisar känslor när de kan gynna en situation. Det framgår att det framförallt är de negativa känslorna som måste döljas, såsom ledsamhet och rädsla, medan det framgår att inte detsamma gäller för positiva känslor som glädje och stolthet. Undertryckandet av känslor beror på vilken situation polisen befinner sig i och hur detta kan påverka situationen. Vid intervjutillfället uppgav samtliga poliser att det mest förekommande sättet att hantera sina negativa känslor på var att prata med sina kollegor. Många fick stöd och upplever att kollegorna lyssnade när de behövde prata.

(...) Vi får försöka vara stabila i sådana lägen och hjälpa de på bästa sätt, nu de som är drabbade, försöka ge de något stöd iallafall. Det går ju inte att man själv bryter ihop. Men det är ju det, man har ju stöd av sina kollegor, de har man ju haft hela tiden, man hjälps åt. (...) (Intervjuperson: B)

Det är ganska individuellt, en del kollegor är väldigt glada för att prata om det som har hänt. Hur de mår och hur de känner. Det är inte jag precis. Allmänt alltså, i större samlingar med dom som man jobbar med i det specifika ärendet, ja absolut! Där är jag absolut öppen och kollegorna är öppna tillbaka. (...) (Intervjuperson: D)

(...) Det är en ju hel del alkoholism inom polisen. Så ja, det måste ut och jag har mina arbetskamrater att ta hand om den biten med. Vi är en sån tight grupp så vi vet precis hur... Jag vet precis när någon mår dåligt och tvärtom. Så det är bra folk. Det är jätteviktigt med bra arbetskamrater som stöttar en där. Det är väl min strategi, att inte hålla inne med saker och ting. (...) (Intervjuperson: F)

Vissa upplever även att det kunde kännas skönt att skämta med sina kollegor om olika jobbiga situationer. I boken *Patrullerande polisens yrkeskultur (2004)* skriver Granér om polisarbetet på och bakom scenen. Han hävdar att det i det praktiska polisarbetet ingår att göra tydliga distinktioner

mellan bilden som polisen förmedlar utåt och hur de fungerar bakom scen. Granér observerade poliser på polishögskolan. Det fanns tydliga skillnader mellan hur poliser uttryckte sig när det fanns utomstående och hur de uttrycker sig internt. Han observerade hur språket blev grövre i både personalrummet och i bilen (Graner, 2004:147).

Oftast är det bästa när man snackar med sina kollegor sinsemellan om man nu har varit på något sånt som berör en på något vis så. (...). Sen är det väl så också att ibland kan det raljeras lite om man hade varit på, alltså kollegor emellan, om man har varit på något som man upplever är hemskt eller där man blivit illa berörd, ibland. Alltså en utomstående hade ju tyckt att: "Har de inga känslor? Vad är det för jargong de har?", men det är ju ett sätt att bearbeta det. Att man ibland kan skoja om något, som man egentligen inte ska skoja om. Det är nog så inom alla de här, både polis och räddningstjänst och ambulanspersonal att man... På något vis är det en ventil att man kan öppna och pysa ut lite. (...) (Intervjuperson: B)

Eh, asså det är som jag sa: långsiktigt sätt, så kan man bli lite känslökall, därför att man stänger av sig lite grann själv, för att rädda sig helt enkelt. Och det yttrar sig många gånger i ganska så hård jargong, till exempel va. Och detta är ju inte bara inom polisen, utan det är ju inom alla sådana yrken som ambulansförare eller sjukvård och sånt som har ganska tuff jargong, för att lätta på trycket helt enkelt. Om man verkligen ser en obehaglig sak, så skämtar man kanske bara för att lätta upp situationen lite. Men om det är någon som hör det utåt så slutar det med att vi är förjävliga. Alltså det är som att vi är brutala och vi är hårda och sånt. Nej, det är ett sätt att rädda situationen helt enkelt. (Intervjuperson: C)

Många poliser svarade att hanteringen av känslor som uppkom vid mötet med en gärningsperson eller ett brottsoffer inte skilde sig åt från varandra. Hanteringen var densamma för alla känslor vid samtliga situationer. De flesta känslorna förträngs för att inte störa det polisiära målet med arbetet. Några poliser svarade att det som kunde hjälpa en att inte känna för mycket under vissa svåra fall var att fokusera på ärendets mål. Att känna tillräcklighet, att man har gjort ett bra jobb och gjort sitt bästa, var viktigt för att inte handskas med olika negativa känslor. Nedan följer två exempel på strategier för att hantera känslor inför mötet med brottsoffer och misstänkta gärningspersoner.

Alltså, oftast är det ju det att man inte hanterat de alls, utan de liksom bara passerar. Sen snackar man väl om det, om det nu inte är något rent groteskt va, men sen snackar man väl liksom med kollegor. (...). Men ofta tror jag att man bara låter det passera, sen ska det glömmas bort. (Intervjuperson: B)

Professionellt idag. Att jag försöker hjälpa brottsoffret så mycket jag bara kan i den situationen jag jobbar. När jag slutar och lämnar över det till någon annan, att jag har gjort min bit, så tänker jag inte på det mer. I början kunde jag inte göra det. Då var det svårt att skilja på privatlivet och arbetslivet. Det var till och med så att man lämnade ut sitt telefonnummer till brottsoffer, så att de kunde ringa om de behövde stöd. Det har jag slutat med, för det kunde bli jättemycket ringande. (...) (Intervjuperson: F)

Genom min analys av känslohanteringen i polisens arbete har jag fått fram att respondenterna hanterar sina känslor. Denna hantering sker både under och efter mötet med en gärningsperson eller ett brottsoffer. Polisens sätt att hantera sina känslor ligger nära Hochschilds begrepp *surface acting* och *deep acting*. Materialet visar att polisen använder sig av dessa strategier för att antingen dölja, manipulera eller sätta in en känsla som inte är äkta för att detta krävs i situationen polisen befinner sig i. Flera respondenter svarar att de använder sig av den strategi som Hochschild benämner som *deep acting*, där vanligt förekommande hanteringsprocesser förutsatte att respondenten var tvungen att ta en paus, andas och i vissa fall även få i sig vätska. Några menade att det bästa sättet att hantera känslor var i efterarbetet med kollegorna på fikarasten etc. Många svarade också att de hanterade känslor genom att fokusera på målet med arbetet för att finna tillfredsställelse med arbetet.

5.2 Institutionella eller informella känsloregler och emotionsregimer

I detta avsnitt kommer jag att redovisa olika känsloregler inom polisen. Känsloregler definieras av Hochschild som regler som guidar känslomässigt arbete genom att fastställa regler för hur och när man får visa upp en känsla (Hochschild, 2012:56). För att redogöra för begreppet måste vi förstå skillnaden på avståndet mellan vad vi känner och vad vi bör känna, enligt Hochschild (Hochschild, 2012:57). Det framkommer att polisens känsloregler oftast bestäms av individen själv. Vid frågan om vilka känsloregler som styr arbetet blir svaren otydliga och intervjupersonerna uppfattas inte vara medvetna om några särskilda institutionella känsloregler. De känsloregler som uppges i de flesta intervjuerna har syftet att främja polisens arbete och mål, nämligen att "skydda, hjälpa och ställa till rätta". Bland svaren finns det däremot tydliga förutsättningar om hur polisen ska agera i mötet med andra människor. Flera beskrivningar tyder på att ledsamhet och tårar inte är funktionella eller lämpliga uttryck. Rollen som polis domineras ofta av sorgsenhet och ilska, men det finns såklart många fall där positiva känslor som exempelvis stolhet och lycka också förekommer i arbetet. Detta är däremot en emotion som sällan behöver döljas i mötet med olika människor.

(...) Där finns inga regler annars för hur man får visa känslor eller, där är det liksom ingen som styr. Inte genom regler iallafall. Det är väl mer att man styr sina egna på något vis. (...). Du får ju inte uppträda aggressivt mot allmänheten på något vis. Då är där ju regler att du ska uppträda på ett visst sätt och du ska vara vänlig och bestämd, ja det här vanliga. Men sen om någon blir ledsen eller någon som blir arg, det är ju ingen som kan styra. Utan det blir ju som det blir och där finns ju inga regler inom vår myndighet som anger "så får du inte känna". (Intervjuperson: B)

Jag tror inte det finns några riktlinjer egentligen. Alltså det finns ju ingenting inskrivet att gör du de här åtgärderna här, så ska du visa den här känslan eller den biten då va. Utan det är nog mer upp till var och

en, hur du är som polis, hur du ska agera och hur du ska visa dig. Vissa är ju lite mer känsliga liksom så, som känner mer för gråzoner och vissa andra är kanske lite mer hårdhudade, bryr sig inte så mycket kanske. Men man kan inte sätta upp något eget "så här ska ni agera". Det går ju inte. (Intervjuperson: C)

Goffman skriver också att givna sociala fasader brukar bli institutionaliserade och ge upphov till abstrakta, stereotypiserade förväntningar. "Fasaden brukar bli en kollektiv representation", hävdar han (Goffman, 2011:33). Den som antar en social etablerad roll finner oftast att den redan har upprättats, vilket bidrar till att individen känner sig tvungen att delta och utföra samma fasad (Goffman, 2011:33). Det skapar en svårighet för individen som väljer ut en fasad, eftersom att när individen ska utföra en given uppgift, måste han eller hon först tvingas välja en fasad som är lämplig bland flera alternativ (Goffman, 2011:33). Det kan vara, som i många fall i min undersökning av polisens emotionella hantering, att sträva efter professionalitet, traditionella känsloregler och strukturer. Det finns också befattningar och tjänster inom polisen som gör att det kan vara extra viktigt att dölja sina känslor. En av intervjupersonerna är utredare och håller i förhör med många barn som utsatts för sexualbrott. Uttalandet indikerar på att det kan finnas situationer där känsloregler styr arbetet.

Nej, där får jag inte visa någonting. Sen är det ju klart att man får visa empati. Men empati måste man ju skilja på sympati. Att visa empati kan man ju göra i alla förhör och alla situationer. Men som sagt, man måste lära sig vad skillnaden på empati och sympati är för någonting. (Intervjuperson: A)

(...). Det är en bra fråga det där, egentligen. För det är det som jag har sagt tidigare: Jag som polis måste kunna visa känslor och sånt då va, men jag måste göra det inom vissa gränser. Jag får liksom inte balla ur, jag måste sköta mitt jobb också. Och då finns det tillfällen då man kanske har starka känslor, men man visar det inte eftersom jag inte är professionell då. (...) (Intervjuperson: C)

Granér (2004) skriver om polisens problematiska empati. Han hävdar att empatin är en förutsättning för många kommunikationer i polisens arbete, framförallt i syfte att få individen i den svåra situationen att samarbeta, vilket kräver att man sätter sig in i den andras situation ibland (Granér, 2004:197). Samtidigt menar han att detta förhållningssätt även kan försvåra arbetet, eftersom det ibland även kan framkalla polisens existentiella ångest. Han nämner några situationer där detta är vanligt, som exempelvis när polisen kan identifiera sig med den drabbade (Graner, 2004:197). Detta gällde såväl brottsoffer som brottsmisstänkta. I det följande framgår denna problematik genom olika uttalanden som utgör exempel på hur det kan vara nödvändigt och bekymmersamt att uppvisa empati i olika situationer.

Att hålla barnförhör eller att hålla förhör med barn med våld i nära relation, innefattar även vuxenbiten, är ju väldigt speciellt och kräver en viss förhörsteknik och förmågan att lyssna och visa empati framförallt. Och jag tror att jag har den fallenheten eftersom att jag har jobbat med det i så många år. (Intervjuperson: A)

Jag tycker att hålla förhör är jättefascinerande. Det är bland det roligaste i jobbet. Så det gör att när du och jag är klara att prata om den här händelsen, så är jag ganska slut. Jag är ganska trött, nästan fysiskt trött i huvudet och sådär lite urlakad. Så att med risk att låta lite känslökall så går den mesta energin där. Naturligtvis har jag stor medkänsla och empati för det som har hänt, men i min roll som utredande polis så går så mycket av energin till att hantera, så där går den mesta av energin, kan man säga. (Intervjuperson: D)

Yrkeskulturen bland poliser är något som Granér också diskuterar. Däremot inte i termer av hur poliserna förhåller sig till varandra och genom vilka känsloregler. I intervjuerna berättar flera respondenter om deras upplevelser över tid som tyder på att polisverksamhetens känslökultur idag skiljer sig förhållandevis mycket från hur den såg ut ett antal år tillbaka, då uppvisandet av framförallt rädsla och ledsamhet ansågs vara tabu. Uttalanden nedan visar att dessa förhållanden har blivit bättre, samtidigt som samtliga intervjupersoner uppger att de inte har gråtit framför kollegorna. Granér diskuterade bland annat sådana avvikelser från den kollegiala sammanhållningen som fasader (Granér, 2004:61).

(...) Man har kanske tagit skada, jag vet inte. Men det var ju mer macho på den tiden. Är du polis ska du tåla de, man snackade om det, man tyckte ju det var otäckt alla. Sen satte man sig och fikade, sen var det bra. (...). Jag fick ju någon reaktion då när jag hade jobbat något år, då hade vi mycket elände också. Då fick jag plötsligt någon reaktion, någon panikångest. Jag visste ju inte vad det berodde på, men förmodligen var det ju det som hade byggts på efter hand och jag tror där är många kollegor som råkar ut för det. Men det är ju inget så man snackar om. Det är lite skämmigt att snacka om det med kollegorna, men det är nog inget ovanligt, tror jag inte. (Intervjuperson: B)

(...) Det är nog annorlunda idag mot vad det var förr. Förr var det så mer såhär liksom "stålmannen". Man skulle göra det man skulle och sen var det klart. Sen skulle man gå in hänga in grejerna och gå hem. Jag tror att det finns en större acceptans för att man kan må lite olika i förhållande till det man jobbar med, idag. (...) (Intervjuperson: D)

Avslutningsvis kan man av intervjuerna dra slutsatsen att somliga känslor är lämpligare och lättare att visa såväl i interaktionen med allmänheten som i interaktionen med kollegor, medan somliga känslor är mer tabubelagda och beskrivs som skamliga i vissa situationer. De regler som styr känslarbetet beror således inte främst på organisationens riktlinjer eller policy, utan vad som förväntas i en särskild situation. Dessa känsloregler förhåller sig framförallt till de negativa

känslorna, medan de positiva inte lyfts fram som lika förbjudna. Ledsamhet och tårar är inte tillåtet att visa varken i mötet med brottsoffer eller brottsoffrets anhöriga. Dessa känsloregler är informella och kan med hjälp av Wettergrens begrepp förklaras av att polisverksamheten har skapat en inofficiell emotionsregim, som styr vilka känslomasker som är lämpliga beroende på i vilken platsbunden kontext polisen befinner sig i. Yrkesrollen begär att varje polis ska agera professionellt, objektivt och avskärmande gentemot känslor som uppkommer i arbetet, trots att där inte är några övergripande regler från verksamhetens sida, enligt poliserna själva.

5.3 Distans från känslor och känslomässig avtrubning

Många poliser uppgav att de upplever att arbetet ofta leder till känslomässig avtrubning eftersom att man nödvändigtvis måste distansera sig från sina känslor i arbetet. De använder bland annat ord som "känslokall", "objektiv", "professionell" för att beskriva sitt tillstånd på fältet. (Se: appendix 6). Hochschild tar bland annat upp begreppet emotiv dissonans, som beskriver det tillstånd som utvecklas när man distanserar sig för mycket från sina egna känslor (Hochschild, 2012:90). När man måste hantera komplicerade situationer så lär man sig att skapa emotionell distans till de känslor man inte vill handskas med eller i vissa fall inte tillåts att handskas med. Man lär sig att hantera hur man mår och strävar efter att känna på ett sätt som är tillåtet att visa upp. Att lära sig detta kräver både tid och erfarenhet. De flesta poliserna i min undersökning har svarat att det är oundvikligt att inte dölja sina känslor ibland eller att inte bli en aning känslomässigt avtrubbad inom yrket. Men vad blir då konsekvenserna av detta förhållningssätt till känslor? Somliga uttalanden indikerar på att polisen hanterar sina känslor genom att undertrycka emotionella reaktioner, framförallt känslor av sorg och ledsamhet eftersom att det blir en belastning att bära på och kontrollera.

(...) Sen ska ju polisen vara objektiv, vilket innebär att vi ska ju inte visa liksom om vi känner något eller om vi tycker något. Men det är klart att vi är ju människor allihopa här, så det är klart att vissa ärenden berörs man mer av än andra av olika anledningar. Men det viktiga är att när vi går in i våra förhörssituationer så är vi objektiva. (...) Sen kan vi tycka saker och vi kan känna saker, men det spelar ingen roll. Det får vi hantera själva. (Intervjuperson: A)

(...) Till viss del blir man avtrubbad, rent känslomässigt och då måste man liksom kunna ha distans, för annars hade man aldrig orkat med det. Det har jag liksom märkt under alla dessa åren att man har blivit till viss del lite avtrubbad. (...). Man får distans till det till slut. När man har liksom haft många sådana ärenden. Det är väl ett sätt att skydda sig, antar jag. Och då är det på både gott och ont, att man blir kanske lite mer hårdhudad. Men det är nog så för alla i detta yrket, det tror jag. (Intervjuperson: B)

Intervjuperson "A" berättade även om ett fall där hen hållit i ett barnförhör och blivit väldigt illa berörd av barnets berättelse. Informanten uppger att hen blivit väldigt ledsen av att lyssna på händelseförloppet och inte kunnat hindra sig själv från att gå ut ur rummet och lugna ner sina känslor.

(...) Jag kände att det var på gång, så därför lämnade jag rummet. Vi tog bara en paus helt enkelt och barnen har alltid med sig ett juridiskt biträde så då gick det juridiska biträdet in till barnet den stunden, och sen fick jag ta mig samman helt enkelt. (Intervjuperson: A)

Flera poliser hänvisar till deras professionella roll och informella emotionsregim där det inte fungerar att bli förbannad eller ledsen i mötet med andra individer. Många känner ett tvång till att lägga sina riktiga känslor och sinnestillstånd åt sidan under arbetets gång för att inte sabotera utredningen eller ingripandet. Hochschild diskuterar vad som händer när varma, genuina leenden blir ett instrument i ett jobb (Hochschild, 2012:89). På liknande sätt kan vi ställa oss frågan om vad som händer när poliser väljer att undertrycka sina riktiga känslor för att visa en falsk yta som passar den rådande situationen, som dessutom styrs av ramar och informella regler. När polisen maskerar sina riktiga känslor leder detta enligt Hochschilds teorier till emotiv dissonans (Hochschild, 2012:90). Hon hävdar att detta skapar ett problem eftersom den falska ytan så småningom kommer att anta ett särskilt förhållande till känslan som kan leda till känslomässig avtrubning, vilket några poliser vittnar om i mina intervjuer (Hochschild, 2012:90). När polisen anpassar sina känslor till särskilda känsloregler för att upprätthålla en falsk känsla, belastas hen till slut av den förvrängda bilden av känslorna. Intervjupersonerna nedan vittnar om hur de "stänger av" och döljer sina känslor i arbetet med tunga fall där det är svårt att inte själv reagera med brottsoffret.

(...) Sen måste man lära sig att stänga av för att kunna jobba och fokusera på det man ska göra. Sen har jag jobbat med det här i så många år, så att man lär sig att på olika sätt hantera sina känslor. Men därmed inte sagt att man inte ska släppa ut dem. (...). Men för mig är det viktigt att, om jag känner något så måste det ut liksom. Men det måste ut i rätt forum, inte i förhörssituationen eller i utredningen. Utan där är det ju strikt vad som ska göras och vad som ska höras. (Intervjuperson: A)

(...) Det finns tillfällen då där jag har dolt känslor, för att jag måste göra det helt enkelt. Det kan vara att man känner sig både ledsen och sånt, men även kanske att man har blivit påverkad av det som har hänt givetvis, men jag kan inte visa det. (Intervjuperson: C)

(...) Alltså uniformen var ett bra sätt att ha. Uniformen är som en mantel. Man kan dölja sig i uniformen.

(...) Det är en svår fråga det där alltså, men... Jag har nog ändå kunnat hantera det så att jag inte har behövt visa mina känslor för att, även om det har liksom stått en upp hit, och gråten har varit nära, så hade

man nog ändå känt det som ett nederlag att man inte kunde vara tillräckligt stöttande. (...) (Intervjuperson: E)

I de utförda intervjuerna framkommer det att polisen distanserar sig från sina riktiga känslor genom att antingen dölja, förtränga eller att förminska känslorna. I de flesta intervjuerna beskriver poliserna att konsekvenserna av att göra detta är att arbetet kan göra en avtrubbad. Deras beskrivningar tyder på att poliserna inte längre reagerar emotionellt på händelser som de har reagerat på tidigare. Jobbiga händelser där polisen vanligtvis känner emotionell påfrestning blir efter några år en vana och hanteras som rutin genom olika strategier för att motarbeta de känslor som uppkommer med arbetet. Det är för att polisen hanterar sina känslor på ett sätt som leder till vad Hochschild benämner som emotiv dissonans (Hochschild, 2012:90). Det uppkommer eftersom förväntningarna som ställs på polisen huvudsakligen uppmanar till att dölja så mycket av polisens riktiga känslor som möjligt eftersom yrkesrollen utgår ifrån ett känsloneutralt professionellt arbetssätt. Ju längre tiden går desto lättare blir det således också att avlägsna sig från den emotionella intensiteten. Kontrollen av känslor blir därefter nästintill automatisk.

5.4 Polisen - en känslokameleont?

I intervjuerna framgår det att polisen ofta måste anpassa sina känslor efter situationen de befinner sig i. Hela tiden måste en reglering av känslorna ske för att samspela med den pågående situationen. Å ena sidan hänvisar informanterna till oskrivna regler som innebär att man måste agera professionellt och nästan lite känslökallt i interaktion med människor, men å andra sidan måste poliserna även anpassa sig efter personen framför dem eller situationen. Om personen framför är farlig och aggressiv, ska polisen även visa sig aggressiv. Om personen framför är lugn, ska polisen också vara lugn. Hochschild skriver att individen är fri att känna och ifrågasätta utbyten av känslor i det privata livet, men även fri till att förhandla fram nya känslor (Hochschild, 2012:85). Detta är inte lika enkelt i arbetslivet, eftersom man oftast måste förhålla sig till jobbet och lära sig att acceptera orättvisa behandlingar med ibland orättvist riktade känslor (Hochschild, 2012:85). Att behandlas respektlöst och med aggressivitet är vardag för många poliser, framförallt i den yttre verksamheten. Skillnaden på yrken som Hochschild talar om som exempelvis servitrisen, flygvärdinnan, kassörskan, receptionisten är att polisen oftast är tvungen till att förhålla och anpassa sig efter individens tillstånd och situation, medan t.ex kassörskan i högre utsträckning kan följa sin jobbpolicy, som exempelvis att "kunden alltid har rätt". Nedan framgår hur respondenten upplever sig ha anpassat sig i olika situationer efter olika förhållanden, platser, ärenden och människor.

Det är ingenting som du kan förbereda dig någonting för, vad du ska möta, när du ska åka hem och meddela ett dödsbud egentligen. Det kan vara liksom... Det kan hända allting egentligen, och det finns ingenting du kan sitta i en bok och läsa eller se på en film, utan det är bara att uppleva, sen får man liksom försöka anpassa sig efter situationen och vad som sker. (Intervjuperson: C)

Du, det är nog jättevanligt, tror jag. (...) Det är ditt ansvar att hantera det som dyker upp och i det uppdraget så ingick det ofta att underrätta andra om dödsfall. Om vuxna som har dött, om barn som har dött, om sambos, gifta, som har dött. Och vid sådana tillfällen så är det kanske så att jag anpassar känslorna. (Intervjuperson: D)

I likhet med Granérs studie är slutsatsen från mina intervjuer att polisen ibland anpassar sina känslor utifrån två olika förhållningssätt. Både det mjuka förhållningssättet och det tuffa förhållningssättet åskådliggörs nedan i mina citat. Det mjuka förhållningssättet präglade de i synnerhet poliser som jobbar i den inre verksamheten, medan det tuffa förhållningssättet var mer förekommande inom den yttre verksamheten.

Även om jag kunde bli förbannad för att de gick på mig, och det föreföll orimligt. (...) Så förstår jag att det är en chockreaktion naturligtvis. Och då kan jag inte gå emot och bli förbannad för det människan gör mot mig, utan jag tar ner mina förbannade känslor till någon form av koncentration, någon fokus. (...) (Intervjuperson D)

Det gör man när man vill ha ut någonting av en människa, att inte bli arg. Om jag är lugn och sansad så får jag ut mer. Är jag arg och skäller så, får jag inte ut någonting. Och då anpassar jag mig trots att jag är uppriven inom mig, så anpassar jag mig till att hålla det tillbaka för att vara lugn och försöka få ut information av den personen som jag kanske hatar för tillfället, som sitter mitt emot mig. Som jag vet är kriminell och då får man försöka vara smart där i känslolivet, att trycka tillbaka. Men det måste ju ut ändå, efteråt. (Intervjuperson: F)

Sammanfattningsvis kan man utifrån intervjuerna se att polisen också hanterar sina känslor genom att anpassa dessa till andras känslor och sinnestillstånd. De flesta känslorna anpassas efter brottsoffrets förhållande till känslor eftersom det är enklare för polisen att sympatisera med den drabbade än med gärningspersonen. Å andra sidan framgår det även att polisen anpassar sina känslor med hänsyn till hur en pågående situation ser ut vid ett ingripande, alltså att om en förövare är aggressiv och hotfull så måste polisen även bli aggressiv och hotfull. Polisens känslohantering kan nästintill liknas vid en kameleont som anpassar sin hudfärg efter naturens skiftningar.

5.5 Teaterframträdanden och känsloneutrala fasader

Att manipulera känslor är också något som Hochschild tar upp i sin teori om emotionellt lönearbete. Hon tar upp flera exempel på situationer där människor i sin arbetsroll och i det privata livet agerar likt skådespelare i en teateruppvisning (Hochschild, 2012:39). Goffman diskuterar också denna strategi utifrån ett dramaturgiskt perspektiv. Han drar paralleller från surface acting-strategin till teatervärlden (Goffman, 2011:28). Många poliser uppger att de måste använda ett objektivt eller känsloneutralt förhållningssätt i arbetet och att teater kan vara ett vanligt redskap för att lyckas övertyga andra. Denna process där individen framträder genom falska eller obefintliga emotioner benämner han som fasader. (Goffman, 2011:28). Polisen som sätter igång en fasad måste således också förhålla sig till fasadens lämpliga plats. Det innebär att om polisen möter en brottsdrabbad individ med väldigt svåra skador kan polisen bara välja mellan att använda ett begränsat antal fasader som anses som lämpliga för att åtgärda en situation. Oavsett vilken fasad polisen väljer att använda i denna situation kommer den att liknas vid ett teaterframträdande. Intervjuerna visar att respondenternas känslomässiga roll och deras emotionella hantering i arbetsrollen skiljer sig från den roll som intas i den privata sfären utanför arbetstiden. Citatet nedan beskriver hur intervjuperson "B" är tvungen till att bita ihop för att dölja sina känslor av sorg.

Det var en mamma som körde rakt in i en traktorsläp och omkom. Sen var ju hennes man där också tror jag. Jag tror han kom dit. Sen var det jag och min kollega, så skulle vi följa med honom hem. För de hade väll två eller tre barn själv, kanske tio, tolv-års-åldern och skulle då meddela detta till dom. Det var tufft. Då kände man liksom att man fick bita ihopa. (Intervjuperson: B)

Hochschild skriver: "The stage actor makes the finding and expressing of feeling his main professional task. (...) In the context of theater, this use of feeling is considered exciting and honorable. But what happens when deep and surface acting become part of a day's work?" (Hochschild, 2012:54). Hochschild observerade bland annat flygvärdinnestudenters svar på frågan: "Hur stoppar man sig själv från att vara arg på en passagerare?". Vissa svarade att de låtsades att de var glada och att de automatiskt kände sig gladare då (surface acting). Andra svarade att de tog några djupa andetag (deep acting) (Hochschild, 2012:55). Flera respondenter berättar om liknande knep i deras polisiära arbete. Polisens strategier tjänar snarare andra syften i jämförelse med flygvärdinnornas. Förhørsledarens manipulering av känslor och tankar ska tjäna syftet att få ut så mycket av ett förhör som möjligt, genom att inte reagera med ilska och aggression på den misstänkte gärningspersonens berättelser och erkännanden. De patrullerande polisens manipulering av känslor ska tjäna ett syfte att ibland få kontroll över en situation genom exempelvis att inte bryta

ihop och gråta, eller att inte reagera med hårdhandskarna. Ur dessa reduceringar av emotioner kan polisen välja att skådespela. Nedan refererar intervjuperson "D" till ospecificerade sammanhang där det kan vara nödvändigt att agera på ett sätt som för det polisiära målet framåt, istället för att angripa med vrede och hot.

(...) Teater är vanligt och det är egentligen inget dramatiskt. Utan det är för att om jag märker att en människa försöker att lura ut mig på läktaren eller sitter och är oförskämd eller sitter och är dum, så kan jag tänka att det här är slöseri med tid. Det är ingenting som för ärendet framåt. Jag kommer tillbaka till det hela tiden; det är ingenting som gör ärendet bättre. Jag vet vad som behövs för att ett ärende ska bli bra. Så måste jag samtidigt ha respekt för människan och när jag inte får den respekten tillbaka, så måste jag säga till människan: "Nu är vi på väg från ämnet, nu måste vi tillbaka igen", och så fortsätter ändå människan att vara oförskämd och otrevlig och då måste jag spela "nu är det bra", och då kan det låta som att jag är förbannad eller sur eller arg, men jag är det inte, för jag måste vara det. (Intervjuperson: D)

Med inspiration från Goffman utgår Granér från teatervärlden. Han skriver bland annat om polisen som en rollspelare. I hans forskning om polisarbetets yrkeskultur lyfter han fram att polisarbetet ofta handlar om att spela olika roller, där han eller hon döljer sina avsikter för att uppnå ett bestämt mål (Granér, 2004:145). "Polismannen skulle kunna växla mellan att spela den arge, den stränge, den förstående, tröstande eller den neutrala tjänstemannen" (Graner, 2004:146). Citaten nedan exemplifierar vad Granér menar.

Nej, det gör jag inte. Nej, alltså min inställning är ändå trots allt att som polis så ska man fixa det. Alltså förhållandevis känsloneutral i sitt agerande. Sen behöver jag inte vara det. Men då får jag väl fixa det på något annat sätt. Men just när jag är i det, så så känslomässigt neutral som möjligt. (Intervjuperson: E)

Ja, men det är främst de kriminella. Det är de kriminella när man har förhör. Då måste jag sympatisera med de under vissa lägen, annars når jag ingen framgång. Börjar jag med aggressivitet i förhörssituationer, så aggressiviteten kommer när man griper de och det blir våld och så, men det är bara i den gripandesituationen. Sen får den brottsmisstänkte förhör och så och då i de situationerna så går det inte och bara sitta och vara arg och sur på den, för då når du ingenstans överhuvudtaget. (Intervjuperson: F)

Sammanfattningsvis kan vi utifrån intervjudatan ovan dra slutsatsen att polisen många gånger agerar likt en skådespelare. Det framkommer tydligt att polisen ofta döljer sina avsikter bakom ett handlande som anses lämpligare för den föreliggande situationen, för att istället handla på ett fördelaktigt sätt gentemot det polisiära målet. Det kan till exempel vara i sammanhang som nämnts ovan citat, i förhör och ingripanden eller i mötet med vittnen och allmänheten.

6. Sammanfattning och avslutande diskussion

Föreliggande avsnitt innehåller en sammanfattande slutsats kring mina resultat, en diskussion om fördelar och nackdelar med att använda de teorier jag har valt och begränsningar i analysen. I början av studien forumulerade jag tre stycken forskningsfrågor som skulle besvaras med min empiri. Dessa frågor omfattade hur polisen hanterar sina emotioner, vem eller vad polisen anpassar sina känslor efter och vad som händer med polisen när de strategier Hochschild tar upp används inom polisverksamheten som ett redskap i deras arbete. Genom min analys av känslohanteringen i polisens arbete har jag fått fram att respondenterna hanterar sina känslor på olika sätt, i olika sammanhang. Denna hantering sker således både under och efter mötet med en gärningsperson och brottsoffer. Flera respondenter svarar att de använder sig av den strategi som Hochschild benämner som deep acting, som till exempel innebar att respondenten var tvungen att ta en paus och andas. En del av intervjupersonerna menade att det bästa sättet att hantera känslor var i efterarbetet med kollegorna på fikarasten etc. Vidare har det visats att polisen anpassar sina känslor efter den föreliggande situationen. Denna hantering av känslor grundar sig alltså oftast inte i en särskild emotionsregim eller policy inom polisen utan syftet är snarare att som polis vara så känsloneutral och professionell som möjligt vid ett möte. I slutändan påverkar dessa hanteringsprocesser av känslor i sin tur polisens förhållande till deras riktiga känslor. Wettergren och Hochschild beskriver det här tillståndet som känslomässig avtrubning eller emotiv dissonans.

Eftersom utgångspunkten i den här studien utgörs av Hochschilds teorier och begrepp är det väsentligt att diskutera hennes teories fördelar och begränsningar i min uppsats. Hochschild teorier om känslohantering är i många avseenden applicerbara på polisens arbetssätt. Men teorierna har också begränsningar. Hochschilds teorier om emotionellt lönearbete bygger på studier av andra yrkeskategorier som är tvungna att hantera sina känslor och känslouttryck på ett sätt som tjänar organisationens ekonomiska syfte. Trots att det emotionella lönearbetet tjänar andra syften, förekommer även en påtaglig emotionshantering dagligen inom polisen. Mycket av Goffmans teori utifrån det dramaturgiska perspektivet på emotionshantering förekommer inom polisväsendet som en rutin enligt respondenterna, somliga intervjupersoner refererar även till teaterliknande sammanhang i yrket. Goffmans teori hänvisar framförallt till surface acting-strategin, men flera respondenter vittnar även om den som benämns som deep-acting.

En relevant och högst intressant aspekt av känsl oanpassning inom arbetslivet är diskussionen om skillnaden mellan kvinnan och mannens hantering av emotioner. Enligt Hochschild kan kvinnor ge uttryck för, och hantera, känslor bättre än män (Hochschild, 2012:164). Det vore intressant att framöver också utgå ifrån ett köns perspektiv då polisens hantering av känslor undersöktes.

7. Referenslista

Ahrne, G., Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. (2., [utök. och aktualiserade] uppl.) Stockholm: Liber.

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

Granér, R. (2004). *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Diss. Lund : Univ., 2004. Lund.

Hochschild, A.R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, Calif.: University of California Press.

Lind, R. (2014). *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

May, T. (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. (2., [rev. och uppdaterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups utbildning.

Gelderan, B (2013). *At the Heart of Policing Emotional labor among police officers*. <https://repub.eur.nl/pub/40298>

Möller, K (2018) *När polisens emotioner blir offentliga - En intervjustudie av polisens användning av Facebook, statusuppdateringar och emotionellt arbete*. <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8948184&fileId=8948186>

Vetenskapsrådet, (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1: Intervjuguide

Denna bilagan hänvisar till de totalt tjugofem frågor som ställdes under intervjutillfället med intervjupersonen. Samtliga frågor formulerades ungefär likadant och följde ordningen nedan.

Bakgrund

- Hur gammal är du och hur länge har du arbetat som polis?
- Varför valde du polisyrket?
- Hur hittade du den här tjänsten? (Annons t.ex). Isåfall: Vilka särskilda egenskaper önskades isåfall?
- Berätta om hur en vanlig arbetsdag kan se ut för dig.

Emotionellt arbete inom polisen

- Upplever du att arbetet påverkar dig emotionellt? Vilka känslor påverkar dig främst?
- Berätta om ett fall där du varit tvungen att dölja dina känslor. Hur gör du då?
- Berätta om ett fall där du varit tvungen att visa dina känslor eller inducera en känsla. Hur gör du då?
- Berätta om ett fall där du anpassat dina känslor efter situationen.
- Beskriv en situation där du blivit känslomässigt påverkad under ett möte med en gärningsperson.
- Beskriv en situation där du blivit känslomässigt påverkad under ett möte med ett brottsoffer.
- Hur hanterar du de känslor du får vid ett möte med ett brottsoffer?
- Hur hanterar du de känslor du får vid ett möte med en gärningsperson?
- Berätta om ett fall där upplevt psykisk påfrestning under en arbetsdag.
- Vad har du gjort när du känt dig överväldigad av känslor?
- Hur hanterar du frustrationskänslor på jobbet?
- Vad förknippar du din uniform med för känslor? Går du in i någon särskild känslomässig roll när du tar på dig uniformen?
- Tycker du att du bemöter människor annorlunda idag emotionellt mot vad du gjorde i början av din karriär?

Ledig tid

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

- Hur gör du när du kommer hem efter att ha använt dig av dessa strategier hela dagen på jobbet?
- Är du samma “intervjupersonens namn” igen när du kommer hem?

Polisorganisationen

- Hur upplever du din relation till dina kollegor?
- Hur bearbetar du kollektivt känslor tillsammans med dina kollegor? På vilket sätt får du detta stöd av dina kollegor?
- Hur ser polisens policy eller riktlinjer ut om hur ni bör använda känslor och agera på dessa i yrket?
- Hur påverkar de policys ni har din trivsel på arbetsplatsen?
- Hur ser tillgången till samtalsstöd ut på din arbetsplats?