

Lunds universitet
Sociologiska institutionen

”Vårt default läge är ju alltid med ett smile”

*En studie om känslöarbete och intrycksstyrning hos poliser i yttre tjänst
som arbetar med ungdomsärenden*

LUNDS
UNIVERSITET

Författare: Michaela Hautamäki Bengtsson
Kandidatuppsats: SOCK04, 15hp
Vårterminen 2020
Handledare: Lisa Flower

Abstrakt

Författare: Michaela Hautamäki Bengtsson

Titel: "Vårt default läge är ju alltid med ett smile": En studie om känslor och instrycksstyrning hos poliser i yttre tjänst som arbetar med ungdomsären den

Kandidatuppsats: SOCK04, 15hp

Handledare: Lisa Flower

Sociologiska institutionen, vårterminen 2020

De flesta arbeten i dagens samhälle kräver att de anställda hanterar sina egna och andras känslor, däribland poliser som arbetar i yttre tjänst med ungdomsären den. Riktlinjerna för polisernas arbete med ungdomar utgörs främst av Polislagen (SFS 1984:387) och lagen (SFS 1967:167) med särskilda bestämmelser för unga lagöverträdare. Det finns dock inga explicita riktlinjer för hur poliser ska hantera sina egna eller andras känslor i sitt arbete med ungdomar. Syftet för denna studie är därför att undersöka implicita regler och känslohantering bland poliser i yttre tjänst som arbetar med ungdomsären den, utifrån frågeställningarna:

- 1. Hur lär sig poliser de implicita regler som finns i deras arbete med ungdomar?*
- 2. Vad finns det för regler gällande känslor som förväntas visas upp i polisernas arbete?*
- 3. Vad har polisernas uniform för betydelse för deras yrkesroll?*

Studien har en fenomenologisk ansats och empirisk inriktning. Material om polisernas upplevelser samlades in genom fyra kvalitativa semistrukturerade intervjuer med poliser från områdespolisens grupp för ungdomsären den i en medelstor stad i Sverige. Dessa analyserades med bakgrund av tidigare studier om poliskultur, polisarbete med ungdomar och känslorarbete inom olika yrken samt främst med hjälp av teorier och begrepp från Hochschild (1983/2012) och Goffman (1959/2014).

I analysen framkommer att polisgruppen styr vilka nya poliser som anställs utifrån att de passar in i gruppens profil och implicita känsloregler om vad för känslorarbete som förväntas i polisernas arbete lärs in genom socialisering mellan erfarna poliser och nya poliser. Det framkommer även att det finns olika känsloregler som gäller för olika situationer och när poliserna ibland inte orkar frammana dessa vänder de sig antingen till sina kollegor för stöd eller så undantrycker de det olämpliga känslorna. Slutligen framkommer även att en stor del av polisernas känslorarbete är kopplat till deras uniform.

Nyckelord: känslorarbete, instrycksstyrning, uniformen, poliser i yttre tjänst, ungdomsären den

Innehåll

Abstrakt	1
1 Inledning.....	3
1.1 Syfte och frågeställning.....	4
1.2 Avgränsningar	4
1.3 Tidigare forskning	5
1.3.1 Tidig polisforskning	5
1.3.2 Polisarbete med ungdomar	5
1.3.3 Yrkesroller och känslarbete.....	6
1.3.4 Inläring av känslarbete i olika yrkesroller.....	6
1.3.5 Positionering av min studie	7
2 Teori	7
2.1 Hochschild om känslarbete.....	7
2.2 Goffman om roller och intrycksstyrning	10
3 Metod och material.....	11
3.1 Metodval och datainsamling.....	11
3.2 Intervjuer	13
3.3 Analysprocess.....	14
3.4 Reflektioner	14
3.4.1 Etiska reflektioner	15
4 Analys.....	15
4.1 Inläring av implicita regler	15
4.1.1 Rekrytering och inläring genom socialisering.....	16
4.1.2 ”Man va osäker på hur man skulle bete sig”	18
4.1.3 Att arbeta med ungdomar	19
4.2 Att visa upp ”rätt” känsla	21
4.2.1 Förväntade känslarbeten.....	23
4.2.2 Att arbeta med olämpliga känslor.....	24
4.3 Roller och personlig fasad.....	25
4.3.1 ”Man tar på sig sitt kontor”	26
5 Diskussion och slutsatser.....	27
Referenser.....	30
Övriga källor.....	32
Bilaga 1 - Intervjuguide.....	33

1 Inledning

Som yrkesroll kan polisarbetet vara krävande och utmanande, bland annat gällande hur poliser förväntas hantera sina känslor i sitt arbete. Som polis i yttre tjänst sätts flera krav, både av poliserna själva men även av allmänheten, för vad som är rimligt handlande och uttryckande av känslor i mötet med andra människor. Särskilt i möten med ungdomar, vilket kommer undersökas närmare i denna studie. Polisen är en av det svenska rättsväsendets grundpelare som tillsammans med andra myndigheter ska verka för att minska brottslighet i samhället och för att öka människors trygghet (Polisen 2019). Poliser ska både kunna inge förtroende och verka kontaktskapande med allmänheten, samtidigt som de ska arbeta för att upprätthålla kontroll och auktoritet (Pettersson 2012). Att kunna hantera både sina egna och andras känslor krävs i de flesta arbeten (Hochschild 1983/2012; Leppänen 2006), även inom Polisen. Denna studie intresserar sig för hur upplevelserna av dessa känslorbeten ser ut hos poliser i yttre tjänst som arbetar med ungdomsärenden.

Det finns formella direktiv för hur poliser ska arbeta med ungdomar rent praktisk, vad de enligt lag får och inte får göra. Dock finns inga formella riktlinjer eller utbildningar i hur poliser ska agera och hantera känslor som uppstår i arbetet med ungdomar. De formella direktiv som styr poliser i yttre tjänst i sitt arbete med ungdomar är främst Polislagen (SFS 1984:387) och den så kallade ”Lul:en”, lagen (SFS 1967:167) med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare. I Polislagen (SFS 1984:387) 12 § står det att en person som kan antas vara under 18 år som påträffas i en situation som uppenbarligen innebär en överhängande risk för den unges hälsa, får omhändertas av polisen för att skyndsamt bli överlämnad till dennes föräldrar/er, annan vårdnadshavare eller socialnämnden. Fortsatt står det i 16 § hur länge en ungdom som är under 18 får hållas kvar av polisen efter ett omhändertagande och i 17 § förtydligas att personer får tas i förvar om det anses nödvändigt med hänsyn till ordning eller säkerhet, men att personer under 15 inte får tas i förvar alls. För att ingå i en arbetsgrupp inom polisen som behandlar ungdomsärenden ska personen enligt 2 § i lagen (SFS 1964:167) om särskilda bestämmelser för unga lagöverträdare ha ett särskilt intresse och fallenhet för att möta just unga lagöverträdare. I Polismyndighetens tillsynsrapport från 2019 om tidsfrister i barn- och ungdomsutredningar betonas ”vikten av en ökad specialisering bland de personer som hanterar ungdomsärenden” (Polismyndigheten 2019, 4). Det föreslås att ett större antal medarbetare inom polisen ska få plats på den utbildning som finns för de som ska utreda ungdomsbrott.

Med detta som bakgrund är det relevant att undersöka vad för implicita riktlinjer som finns för hur poliser ska hantera känslor i sitt arbete, både hos sig själva och ungdomarna de möter samt hur dessa reproduceras bland poliser för att få en större förståelse för polisens arbete.

1.1 Syfte och frågeställning

Studiens syfte är att undersöka implicita regler och känslohantering bland poliser i yttre tjänst som arbetar med ungdomsärenden. Eftersom riktlinjer för hur dessa ageranden och hantering av känslor som uppkommer i polisernas arbete inte existerar explicit är det aktuellt att studera hur poliser uppfattar och gör dessa i sitt arbete.

Studien utgår från följande frågeställningar:

1. *Hur lär sig poliser de implicita regler som finns i deras arbete med ungdomar?*
2. *Vad finns det för regler gällande känslor som förväntas visas upp i polisernas arbete?*
3. *Vad har polisernas uniform för betydelse för deras yrkesroll?*

1.2 Avgränsningar

Studien avgränsas till att enbart studera områdespolisens ungdomsgrupp i en medelstor stad i Sverige, eftersom syftet för studien är att undersöka och göra en kartläggning av polisens upplevelser och känslohantering, inte att på något sätt göra jämförelser mellan olika grupper, områden eller länder. Studien avgränsas även till svensktalande intervjupersoner, samt enbart poliser som arbetar uppsökande i yttre tjänst i den medelstora stadens områdespolisgrupp som fokuserar på ungdomsärenden (främst ungdomar i åldern 13–15 år), särskilt kopplat till narkotikaproblematik. Med poliser i yttre tjänst avses här poliser som bär uniform och arbetar patrullerande, ej utredande eller administrativt. Slutligen avgränsas studien till att inte undersöka andra faktorer som till exempel kön och etnicitet, eftersom syftet är att göra en kartläggning av ett tidigare relativt outforskat område.

1.3 Tidigare forskning

I detta avsnitt redogörs för tidigare forskning inom denna studies område. Forskningen presenteras under teman och avsnittet avslutas med en kort del där jag positionerar min studie på fältet.

1.3.1 Tidig polisforskning

Här presenteras tidig polisforskning som lagt grunden för senare forskning om polisyrket, även för min studie. I en av de första studierna om poliskultur beskriver Skolnick (1966) att poliser i sitt arbete utvecklar en särskild ”personlighet” som framför allt innebär misstänksamhet mot omgivningen, en stark lojalitet poliser emellan och särskilda auktoritära drag, vilket Skolnick menar kommer som följd av risker i polisens arbete. I en studie om polisarbete skriven av Rock (1973) läggs fokus på det informella kontaktskapandet mellan polisen och allmänheten som en väsentlig del i polisens arbete för att bekämpa brottslighet. Reuss-Ianni (1993) ifrågasätter tidigare forskning som utgått från teorin att det endast finns *en* poliskultur och hävdar istället att det finns två olika kulturer, en bland patrullerande poliser och en bland så kallade byråkratiska skrivbordspoliser.

1.3.2 Polisarbete med ungdomar

Här presenteras forskning där polisens arbete med ungdomar har undersökts, vilket även jag gör i min studie. En studie som på flera sätt undersöker liknande frågor som min är Pettersons (2012) deltagande observationsstudie där hon undersöker närpolisens arbete med ungdomar i Stockholm. Närpolisen är vad som senare har kommit att bli områdespolisen, som jag undersöker i min studie. Petterson (2012) lyfter en komplexitet i polisernas arbete att poliserna både ska upprätthålla kontroll och samtidigt arbeta kontaktskapande med ungdomar och beskriver interaktionen mellan polis och ungdomar med fokus på hur de kommunicerar i tal och kroppsspråk. Petterson (2012) kommer fram till att det bästa sättet för poliser att skapa kontakt med ungdomar är att skapa sig en förståelse för ungdomarnas situation, förklara för ungdomarna att de förstår situationen och utifrån detta förklara polisernas eget agerande.

En annan studie om interaktionen mellan ungdomar och poliser har gjorts av Peterson (2008) som hävdar att det råder ett motsatsförhållande mellan poliser och ungdomar. Även Peterson (2008) genomför sin studie i Stockholm och beskriver en förhandling mellan poliser och ungdomar om respekt och auktoritet, där en av parterna tvingas ”tappa ansiktet” i termer från Goffman.

1.3.3 Yrkesroller och känslorarbete

Här presenteras studier som undersöker känslor inom olika yrkesroller. Pogrebin & Poole (1991) har gjort en studie i USA och beskriver att amerikanska poliser måste undantrycka privata känslor i sitt arbete eftersom de förväntas upprätthålla lämpliga känslouttryck utefter rådande normer inom polisen. Det förväntas av poliserna att de alltid ska ha kontroll i sitt arbete och detta intryck måste även upprätthållas inför kollegor eftersom det annars finns en rädsla för att framstå som att en inte klarar av pressen av arbetet.

Görtz (2015) har genomfört en studie i Malmö som undersöker hur etnicitet görs och används av poliser. Hans studie fokuserar inte specifikt på regler för polisernas känslorarbeten, men han beskriver hur poliser använder etnicitet i form av språkbruk i sitt arbete, vilket är relevant för min studie eftersom jag analyserar språkbruk som känslorarbete i mitt eget material. Dessutom är flera av citaten som presenteras från interaktioner mellan poliser och ungdomar. Görtz (2015) beskriver även att det finns dilemman som poliser står inför i sitt arbete, där ett av dessa är att poliserna varken ska framstå som för mjuka i sin framtoning så att de inte får respekt av omgivningen, samtidigt som de inte får gå på för hårt i sin framtoning eftersom de då kan upplevas som en förtryckande illegitim makt.

Bergman Blix (2015) har gjort en studie där hon studerat hur professionella skådespelare arbetar med känslor och hävdar att samma strategier kan användas inom andra professioner som kräver att arbetarna hanterar sina egna och andras känslor. Bland annat beskriver Bergman Blix (2015) habituering som är en process där skådespelarna genom upprepat känslorarbete frammanar önskade känslor som successivt lärs in och så småningom sker per automatik i deras arbete.

I en studie av Van Maanen (1991) beskrivs att Disneyland som organisation kräver att deras arbetare ska frammana lämpliga känslor i deras arbete. Det finns tydliga regler för vilka känslor som ska visas upp i arbetet (bland annat att arbetarna alltid ska vara glad och trevliga mot gästerna) men även regler för hur arbetarna ska se ut, för att utstråla det intryck som organisationen önskar. Van Maanen (1991) belyser även att arbetarna internt möts med olika grad av respekt beroende på vilken uniform de bär, då detta visar vilken sektion de tillhör.

1.3.4 Inläring av känslorarbete i olika yrkesroller

I en amerikansk studie av Smith & Kleinman (1989) undersöks hur läkarstudenter lär sig hantera sina egna känslor inför människokroppen eftersom det ingår i deras arbete att de utåt ska vara känslomässigt neutrala. Det ingår inte i läkarstudenternas utbildning att lära sig hantera

sina känslor – att prata om detta är snarare tabu. Trots detta lär sig studenterna strategier för hur de ska hantera sina känslor genom riktlinjer inom utbildningens kultur och organisationen.

I en annan amerikansk studie om studenter på ett program för begravningsentreprenörer skriver Cahill (1999) att ett visst känslöarbete behöver läras in för att studenterna ska klara av att arbeta med yrket, till exempel att neutralisera olämpliga känslor i kontakt med döda människor. Det visar sig dock att de som har vad som krävs för att klara av utbildningen enligt Cahill (1999) besitter ett särskilt emotionellt kapital som de byggt upp genom tidigare socialisering innan utbildningen.

1.3.5 Positionering av min studie

Med detta som bakgrund kan sägas att min studie fyller en lucka i form av att undersöka specifikt vad för implicita regler som finns för känslöarbete hos poliser i yttre tjänst i arbete med ungdomar i Sverige, samt vad poliserna har för upplevelser av polisuniformens betydelse. Som nämnts genomfördes Pettersons (2012) och Petersons (2008) studier i Stockholm och här bidrar min studie, som på flera sätt liknar dessa studier, med att utöka bilden genom att genomföras i en annan stad. I min studie kommer även lyftas att poliser kan uppleva att arbetet med ungdomar kan vara mer krävande än med andra ålderskategorier, vilket gör att denna studie kan tillföra en, om än småskalig, dimension till befintlig forskning.

2 Teori

I detta avsnitt presenteras de teorier och begrepp som kommer utgöra ramverket för studiens analys. Här presenteras först Hochschilds (1983/2012) teorier om känslöarbete och emotionellt lönearbete. Därefter presenteras Goffmans (1959/2014) teorier om intrycksstyrning samt om främre och bakre regioner. Dessa teorier har valts ut eftersom studien undersöker reglering av polisens känslor i deras arbete och interaktion med ungdomar, samt för att undersöka polisrollen och vilka regler och förväntningar som följer av denna och polisernas personliga fasad.

2.1 Hochschild om känslöarbete

Hochschild (1983/2012) presenterar flera teorier om hur känslor används i samhället. Hon hävdar att de flesta arbeten kräver att medarbetare hanterar både sina egna och andras känslor (1983/2012, 11). Hochschild (1983/2012, 20) beskriver att känslor kan användas som både ett verktyg för individer i privata interaktioner, men även av organisationer för att kontrollera medarbetarnas känslöarbeten för egen vinning. Hochschild (1983/2012, 7) kallar känslöarbete

som krävs för ett visst jobb för ”*emotional labour*”, ett så kallat *emotionellt lönearbete*. Begreppet innebär att det ingår i individers arbete att frammana känslor hos sig själva och andra. Detta är relevant för min studie eftersom min analys visar att poliser i yttre tjänst som arbetar med ungdomar förväntas hantera sina och andras känslor i sitt arbete.

Hochschild (1983/2012, 147) beskriver tre karaktärsdrag som utmärker arbeten som kräver emotionellt lönearbete. Först, det sker i interaktion mellan aktörer, antingen face-to-face eller voice-to-voice, som i denna studies fall där fokus ligger på poliser i yttre tjänst som arbetar kontaktsökande med ungdomar. För det andra förväntas inom dessa arbeten att de anställda ska frammana önskade känslor hos någon annan. Slutligen utpekas även att dessa arbeten tillåter arbetsgivaren att på olika sätt utöva kontroll över vilka känslor medarbetarna förväntas visa upp i sitt arbete.

En viktig distinktion i Hochschilds (1983/2012, 254) arbete är att hon skiljer på *känsla* och *emotion*. Känslor syftar på individers inre upplevelser, medan emotioner avser fysiska känslor som exempelvis att rodna eller svettas, känslor som kommuniceras mellan individer. I denna studie kommer känsla och emotion att användas synonymt eftersom en särskiljning av begreppen är irrelevant för studiens syfte.

Fortsatt menar Hochschild (1983/2012, 56) att det finns *känsloregler* som styr vad som är lämpligt i givna situationer. Hon beskriver det som att dessa regler ligger mitt emellan vad en individ *egentligen* känner och vad hen *borde* känna. Dessa känsloregler upprätthålls genom uppmuntrande eller sanktioner från individen själv eller från andra (Hochschild 1983/2012, 57). Utifrån dessa känsloregler görs även ett utbyte av känslor individer emellan (Hochschild 1983/2012, 76). Hochschild (1983/2012, 84–86) beskriver att mellan individer med lika status är känsloutbytet ofta jämlikt, medan om de har olika status förväntas den med lägre status anstränga sig mer för att upprätthålla en god relation. I arbetsroller ingår det ofta att acceptera ojämna känsloutbyten, som till exempel uttrycket inom handelsarbeten, att ”kunden har alltid rätt”.

Hochschild (1983/2012, 33) beskriver att individer använder olika strategier för att se till att deras känslor är lämpliga för den situation och roll de befinner sig i. Hon redogör för två olika sätt som människor kan hantera sina känslor på, *ytagande* och *djupagerande*.

I ytagerande råder en dissonans mellan vad en individ känner på insidan och visar på utsidan, individen visar upp de känslor som anses lämpliga i en situation. I djupagerande finns det ingen skillnad i individens känsla på insidan och vad som visas utåt, utan individen övertygar – eller

lurar – sig själv lika mycket som andra om lämpliga känslor. När en individ har gått från att uppleva en dissonans i sina inre och yttre känslor till att båda delarna överensstämmer menar Hochschild (1983/2012, 19) att en transmutation har skett, när en individ utan att reflektera har anpassat sig efter rådande känsloregler.

Organisationer kan enligt Hochschild (1983/2012, 49) fungera som regissörer och styra vilka känslor som dess medarbetare ska använda. Ett exempel som Hochschild (1983/2012, 52) använder för att belysa hur en regissör kan frammana djupagerande hos sina arbetare är hennes tolkning av en studie av Albert Cohen. I studien skulle en grupp läkarkandidater lära sig hantera barn med emotionella störningar och tampades till en början med hur de skulle bete sig, känna och tänka om dessa barn. Här fungerade erfarna kliniker som regissörer och rådgav studenterna att tänka på barnen som att de är offer för okontrollerbara impulser och att de behöver mötas med vänlighet och en tillmötesgående inställning. Läkarestudenterna fick även råd om vilka känslor de skulle försöka känna inför barnen, vilket främst var att aldrig bli arg och vilja straffa barnen utan istället vara ”warm and loving and always be governed by a ’clinical attitude’”. Att kunna vara ”warm and loving” gentemot barn som beter sig dåligt gentemot en, oavsett anledningar, hävdar Hochschild (1983/2012, 52–53) kräver känslöarbete. Hon menar att detta är något som inom ett område lärs ut av erfarna individer vidare till nybörjare, och i det givna exemplet fanns det ett underförstått sätt att förstå och uppleva barnen i fråga.

Hochschild (1983/2012, 96) fortsätter lyfta att organisationers styrning inte bara börjar under träning som i exemplet ovan, utan ofta redan vid rekrytering. I hennes egen studie av flygbolag beskriver hon att rekryterare ofta ger tips till ansökande om vad för känslor och uttryck som förväntas utspelas, samt att det från början förutses att anställda kommer sätta upp en särskild fasad under arbetet. För att kunna utstråla genuin gästvänlighet föreslås även flygvärdinnorna på samma flygbolag föreställa sig att passagerarna är deras vänner och att de bör bemötas därefter. Dock kan obalans uppstå om passagerarna blir upprörda och biter ifrån mot flygvärdinnorna, och flygvärdinnorna får då istället rådet att komma ihåg att det inte är dem personligen passagerarna är arga på, utan det är deras arbetsroll – deras uniform (Hochschild 1983/2012, 109–110). Här visas även exempel på tillfälle där flygvärdinnorna anses skyldiga passagerarna ett visst känsloutbyte, oavsett hur dessa beter sig (Hochschild 1983/2012, 111).

En annan strategi för hur flygpersonalen kan hantera olämpliga känslor hos sig själv och andra är genom sitt språkbruk. Hochschild (1983/2012, 112) presenterar en situation där en passagerare har tagit en bredvidsittande passagerares efterrätt, varpå flygvärdinnan (som är aktören för känslöarbetet i exemplet) påpekar att ”I notice this man’s dessert is on your tray”.

Genom detta ordval har flygvärdinnan gjort ställningstagandet att poängtera misstaget, men utan att implicera att det är någons fel, att någon är skyldig. Detta aktiva ordval har gjort att flygvärdinnan kan göra sitt arbete och samtidigt hålla båda passagerarna nöjda. Strategin är alltså att välja ord utifrån vad aktören vill frammana för känsla hos andra, vilket Hochschild (1983/2012, 112) även belyser när hon lyfter att flygvärdinnor alltid ska referera till en händelse som en *incident* snarare än en *accident*, eftersom detta ordval skapar ett önskat lugn istället för att frammana rädsla. Samtidigt som flygvärdinnorna ska kunna visa upp känslor som anses lämpliga i en given situation måste de även akta sig för att framträda som falska i sitt arbete, både gentemot sig själv och andra, eftersom detta inte bara visar på ett dåligt framträdande utan även kan ses som ett slags stigma (Hochschild 1983/2012, 134).

Hochschilds teorier bygger till stor del på teorier från Goffman som kommer presenteras närmare härnäst.

2.2 Goffman om roller och intrycksstyrning

Goffman (1959/2014) tar hjälp av teaterns terminologi för att beskriva människors metoder för att styra andras intryck av en själv eller en given situation. Ett *framträdande* i Goffmans (1959/2014, 23) bemärkelse definieras som ”den samlade aktiviteten” som en individ ger uttryck för i en situation för att påverka andras uppfattning om en. Människor agerar alltså på olika sätt i syfte att styra andras intryck av en själv i en viss situation. Goffman (1959/2014, 30) beskriver dekor, utrymmen och artefakter som utgör situationens scen som inramning, och använder utöver detta termen *personlig fasad* för att inbegripa de personliga detaljer som kopplas till en individ och dess rollfigur. Exempel på detaljer i den personliga fasaden är bland annat kläder, gester och ansiktsuttryck. Goffman (1959/2014, 33) menar att för etablerade sociala roller finns en förbestämd fasad som förväntas upprätthållas om en individ antar rollen, vilket kommer användas i min analys för att undersöka polisrollen.

Goffmans teori om intrycksstyrning, precis som Hochschilds, vilar alltså på en socialkonstruktivistisk grund, där bilden av individer och meningen för en situation skapas i mötet med andra. Detta är relevant för studien eftersom jag bland annat undersöker känsleregler för poliser i interaktion med ungdomar.

Fortsatt beskriver Goffman (1959/2014, 189) *dramaturgisk disciplin*, vilket är individers förmåga att kontrollera sitt eget beteende så att det passar sig både i privata miljöer och offentliga, samt att kunna växla där emellan. Han beskriver även *dramaturgisk försiktighet*, vilket understryker en relevans i att ha ett så litet antal deltagare i en situation som möjligt,

eftersom detta minskar risken för misstag eller svårigheter. Ju färre aktörer i en situation gör det alltså lättare att styra intrycket och definitionen av densamma (Goffman 1959/2014, 192).

Goffman (1959/2014) beskriver även två olika regioner, en *främre region* och en *bakre region*, där individer hanterar sina intrycksstyrningar på olika sätt. I den främre regionen utspelar sig en individs framträdanden och det är här individen visar upp de aspekter som är fördelaktiga att visa och undantrycker olämpliga uttryck, medan den bakre regionen kan liknas vid utrymmet ”bakom kulisserna” där individen kan slappna av och kliva ur rollgestalten och jaget som hen vill uttrycka i den främre regionen (1959/2014, 101). Det är alltså i den främre regionen som en individ framträder för att styra omgivningens intryck och i den bakre regionen kan individen släppa fram de aspekter, till exempel känslor, som ansetts olämpliga eller ofördelaktiga och undantryckts i den främre regionen.

3 Metod och material

Denna studie har en fenomenologisk ansats (Denscombe 2016, 143) då jag undersökt subjektiva beskrivningar av känslor och upplevelser, och sedan analyserat dessa med hjälp av utvalda teorier. För detta syfte har semistrukturerade intervjuer valts ut som metod och studien har därmed empirisk riktning. I detta avsnitt presenteras metodval och datainsamling för studien, samt urval av intervjupersoner, analysprocessen och reflektioner över studien. Resonemang kring mina metodologiska val presenteras löpande i avsnittet.

3.1 Metodval och datainsamling

Som metod för denna studie valdes kvalitativa semistrukturerade intervjuer, eftersom jag kartlägger och söker förståelse för implicita känsloregler i polisernas arbete med ungdomar samt vad deras personliga fasad har för betydelse för deras yrkesroll. Genom dessa intervjuer avser jag att genom informanternas egna beskrivningar av sina upplevelser försöka förstå polisernas känslorarbete och intrycksstyrning i yttre tjänst. Med stöd av Kvaales (1983, 174) syn på hur intervjupersoners berättelser i semistrukturerade intervjuer synliggör människors livsvärld anses detta vara ett relevant val för studiens syfte. Just semistrukturerade intervjuer har valts eftersom jag utgår från en intervjuguide med förbestämda teman samtidigt som det lämnas utrymme för olika riktningar i intervjupersonernas svar, till skillnad från strukturerade eller ostrukturerade intervjuer.

Denna studies tillvägagångssätt följer delvis steg 1–5 i Kvale & Brinkmanns (2014, 144–145) sju stadier för intervjustudier, vilka är tematisering av studien; planering; intervjuer; utskrift; och slutligen analys. Tematiseringen av studien byggde till en början på mitt intresse för att undersöka känslor och intrycksstyrning hos poliser i yttre tjänst och hur detta ser ut i arbete med ungdomar. Under studiens gång har jag valt att fokusera på teman som dels överensstämmer väl med mitt grundintresse samt att de under arbetsprocessen framträtt tydligt i mitt insamlade material. Dessa teman är hur implicita känsloregler lärs in genom socialisering från erfarna poliser till nya poliser, vad för känslor som krävs i polisernas arbete med ungdomar samt vad polisernas personliga fasad har för betydelse för deras yrkesroll.

Jag kom i kontakt med studiens fyra informanter genom två gatekeepers som hade tidigare kontakt med nyckelfigurer inom områdespolisen i den aktuella staden. Den första kontakten med informanterna initierades över telefon och dessa informerades då kortfattat om studiens syfte och användningsområde samt villkoren för informanternas deltagande, i enlighet med det forskningsetiska kravet på information (Vetenskapsrådet 2002, 7). Denna information upprepades även vid varje enskilt tillfälle för de faktiska intervjuerna. Intervjuguiden (se *bilaga 1*) utformades med stöd av Dalens (2015, 35–36) beskrivning av en intervjuguide, där tyngd läggs på ett utförligt förarbete så intervjuens frågor inte är ledande, frågor efter information som informanterna rimligtvis kan berätta, samt är öppna för oväntade riktningar eller svar.

Under både förberedelserna och inför genomförandet av intervjuerna hade jag Beckers (2008, 69) knep om att fråga *hur* något skett snarare än *varför* i bakhuvudet, i syfte att få ut utförligare svar av informanterna och att i så stor utsträckning som möjligt ställa oladdade frågor så informanterna till exempel inte skulle känna sig ifrågasatta. På samma sätt som ledande frågor har undvikits har jag även strävat efter att utforma intervjuerna så informanterna inte ska uppleva att det finns ett korrekt eller felaktigt svar. Samtliga intervjuer genomfördes i avskilda rum på polishuset i den aktuella staden eftersom detta var enkelt och bekvämt för informanterna samt gav möjlighet till privata och ostörda samtal.

Valet att genomföra en intervjustudie sattes i förhållande till Silvermans (2013, 135) kritik om att intervjuer som metod ibland bör ifrågasättas då de inte kan antas som direkta avspeglningar av verkligheten utanför intervjukontexten. Därför planerade jag att även genomföra en deltagande observation för denna studie, men under rådande Coronapandemi fanns det inte möjlighet att genomföra detta. Att genomföra deltagande observationer, i form av go-alongs, hade kunnat vara ett bra komplement till studiens intervjuer för att få en fylligare bild av informanternas upplevelser och agerande därefter. Deltagande observationer hade kunnat bidra

till studien genom att jag skulle kunna dra slutsatser om *hur* känslöarbete görs i polisernas arbete, men eftersom jag enbart fokuserar på polisernas *upplevelser* av känslor och regler kring dessa ger intervjuer en god och tillräcklig bild av detta.

När intervjuerna genomförts transkriberades dessa ordagrant. Mer om intervjuerna presenteras i nästkommande del och därefter presenteras även mer om analysprocessen.

3.2 Intervjuer

Eftersom studien syftar till att undersöka känslöarbetet hos specifikt poliser i yttre tjänst som arbetar i områdespolisens grupp för ungdomsärenden blir urvalet naturligt relativt homogent, då gruppen jag kom i kontakt med var relativt liten. Den spridning som ändå finns i mitt urval är att detta består av tre män och en kvinna i olika åldrar och med olika lång arbetserfarenhet med ungdomsärenden. För att få en mindre homogen grupp från början skulle en större variation av informanter med fler olikheter kunnat väljas ut, ett så kallat maximerat urval (Patton 1990, 108–109). Till exempel skulle detta kunna vara informanter från olika geografiska områden istället för från enbart en stad, eller informanter från olika grupper inom polisen än just områdespolisen med fokus på ungdomsärende. Eftersom studien inte på något vis är tänkt att vara jämförande mellan olika grupper eller områden inom polisverksamheten har detta dock ansetts överflödigt i urvalsprocessen. Det kan alltså sägas att det delvis gjorts ett bekvämlighetsurval, som det beskrivs av Bryman (2011, 194), då urvalet baserats på medvetet utvalda informanter som funnits tillgängliga för mig som ”forskare”. Inom den gruppen hos polisen som jag varit i kontakt med har jag bett att få göra intervjuer med både män och kvinnor med olika lång arbetserfarenhet. Även ett kriterieurval, som det beskrivs av Dalen (2015, 60) har använts då det medvetna valet av informanter har gjorts med kriteriet att alla ska arbeta som poliser i yttre tjänst i en områdespolisens grupp för ungdomsärenden i den förbestämda staden i Sverige.

Att studiens material endast kommer från fyra intervjupersoner kan anses som ett problem för studiens generaliserbarhet och ifrågasättas om det verkligen kan säga något om den större populationen – poliser som arbetar i yttre tjänst med ungdomsarbeten. Då materialet från mina intervjuer motsvarar 200 minuters material, att intervjuerna varade mellan 40–60 minuter, vill jag ändå hävda att detta är godtyckligt för en studie som denna i förhållande till storlek och resurstillgång.

3.3 Analysprocess

Under transkriberingen påbörjades analysprocessen, där jag succesivt började lära känna mitt material. När samtliga intervjuer transkriberats skrevs dessa ut och nästa steg i processen var att sortera materialet, här väglett av Rennstam & Wästerfors (2015, 75). Materialet lästes långsamt igenom och olika teman markerades ut och jämfördes och kopplas samman längre fram i processen. Det som i denna studie särskiljer sig något från Rennstam & Wästerfors (2015, 75) beskrivna tillvägagångssätt för sortering är att studien redan hade några utvalda teman, känslorarbete och intrycksstyrning, i åtanke inför analysen. Dock hölls ett öppet sinne för att ge utrymme för eventuella upptäckter av flera teman i materialet. Som Rennstam & Wästerfors (2015, 97) nämner har det hafts i åtanke att den sortering som gjorts är formad av mig som forskare och min subjektivitet och att sorteringen därför bör ifrågasättas med jämna mellanrum. Efter hand genomförde jag en kategorisk reducering av det sorterade materialet, där de teman som berörde just känslorarbete och intrycksstyrning, eller framträdde tydligt i materialet fick hamna i fokus, och resten lades åt sidan. Slutligen gick analysprocessen in i vad Rennstam & Wästerfors (2015, 170–171) kallar för en argumentation, där de teman och förhållanden som valts ut under processen styrks och förklaras tillsammans med befintliga teorier och delvis tidigare forskning. Detta är vad som senare presenteras i studiens analysavsnitt. Slutligen diskuteras detta i studiens avsnitt för diskussion och slutsats där resultatet även sammankopplas med studiens frågeställningar. Där diskuteras även idéer till framtida forskning.

3.4 Reflektioner

I kvalitativa studier är det viktigt att vara transparent för att öka undersökningens trovärdighet. Studien arbetar därför med en ”*thick description*”, det vill säga att varje steg i processens gång, samt all data, medvetet eftersträvat att presenteras så informationsrikt som möjligt (Bryman 2011, 355).

Jag har även varit medveten om intervjuareffekten (Denscombe 2016, 270–271) och att jag som intervjuare kan ha påverkat informationernas beskrivningar på olika sätt genom min egen personliga identitet. Informanterna kan även ha svarat på vissa sätt för att försöka göra mig som intervjuare tillfredsställd, vilket påverkar datakvalitén. Jag har dock försökt undvika detta genom att förklara att det inte finns några rätt eller fel svar utan det som är intressant är intervjupersonernas egna upplevelser.

3.4.1 Etiska reflektioner

Det nämndes tidigare att informationskravet (Vetenskapsrådet 2002, 7) tillgodosågs inför och i samband med att intervjuerna genomfördes. Fortsatt frågades intervjupersonerna innan varje enskild intervju om samtycke till att samtalen samlades in i enlighet med det forskningsetiska kravet på samtycke (Vetenskapsrådet 2002, 9). När jag fått samtycket till inspelning av intervjuerna, vilket jag fick för samtliga, påbörjades inspelningen och frågan om samtycke upprepades för att ha det konfirmerat i ljud istället för på papper. Intervjupersonerna meddelades att allt material som samlades in enbart skulle användas i forskningssyfte och att alla detaljer om de exempel eller dem själva som de berättade skulle aidentifieras så att inget kan kopplas tillbaka till dem, i enlighet med det forskningsetiska konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet 2002, 12). I analysdelen har samtliga informanter tilldelats figurerade namn för att aidentifiera dem. Kön är i vissa studier en relevant faktor, men eftersom detta genom min studies avgränsningar inte kommer undersökas närmare, samt för att aidentifiera vad som beskrivits av den enda kvinnliga informanten i studien, har könsneutrala namn valts för samtliga intervjupersoner.

Slutligen ska även nämnas att det forskningsetiska nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002, 14) har tillgodosetts genom att materialet som samlats in enbart använts av mig, till och för denna kandidatstudie.

4 Analys

I denna del presenteras studiens empiriska material som analyseras med hjälp av teorier från Hochschild (1983/2012) och Goffman (1959/2014). Analysen presenteras utifrån tre teman; hur implicita regler lärs ut mellan poliser, känsloregler som ramar in polisernas känslöarbeten, och polisuniformens betydelse för polisernas upplevelser om sin yrkesroll.

4.1 Inlärnin g av implicita regler

Det har framkommit i mitt material att poliserna explicit får relativt fria tyglar i hur de ska utföra sitt arbete utöver de lagar de är skyldiga att följa, då flera nämner ordagrant att de får ”frihet under ansvar”. I de olika intervjuerna berättas det att gruppens målsättningar som de arbetar utifrån är att i första hand fokusera på att arbeta uppsökande och relationsskapande med ungdomar i närområdet och specifikt arbeta med befintlig narkotikaproblematik. Något som också framkommit i materialet, och som presenteras närmare i detta avsnitt, är att det finns en implicit styrning vid rekrytering och framför allt genom vidare socialisering inom

områdespolisens grupp för ungdomsärenden. Denna styrning handlar om vad som är önskade känslouttryck och därmed känslöarbete för att uppnå gruppens målsättningar, detta likt vad Hochschild (1983/2012) skriver. Ytterligare något som framkommer är att poliserna beskriver att de upplever en skillnad i hur det är att möta och kommunicera med ungdomar, gentemot hur de upplever möten med vuxna människor.

4.1.1 Rekrytering och inläring genom socialisering

De enskilda intervjuerna inleddes med att intervjupersonerna fick berätta lite om sitt arbete och hur de hamnat i den gruppen de ingår i. Kim berättar om hur hens rekryteringsprocess gick till och säger att det är vanligast att de som blir tillsatta i gruppen är poliser med längre erfarenhet och som är trygga i sin polisiära roll, eftersom arbetet med ungdomar kräver att man är stabil och avslappnad. Fortsatt berättar Kim:

Så det var väl kanske lite emot normen då att ta in mig som va helt nybakad så, men jag- ja men dom tyckte väl att jag passade in i gänget liksom, och så. Jag passade in i deras profil också så, kan man säga. (Kim)

Citatet belyser att det, likt Hochschild (1983/2012) beskriver vid rekrytering av flygpersonal, finns en implicit styrning av vilka som anställs baserat på egenskaper som är önskvärda för gruppen. Att Kim säger att hen ”passade in i gänget” och gruppens ”profil” visar även på att det finns en norm, om än implicit, för vilka egenskaper som passar för arbetet. Det finns även en underliggande förutfattad mening att nya poliser inte har vad som krävs för arbetet när de är ”nybakade”, vilket kan förstås som att det önskade känslöarbetet är kopplat till erfarenhet eller är något som måste läras in. Samtliga intervjupersoner nämner ett projekt som de nyligen testat med nya polisaspiranter, där aspiranterna blir introducerade till hur gruppen arbetar och vilka kontakter de har i sitt arbete. Polisaspiranterna får även under en period på cirka två veckor följa med en erfaren polis för att praktiskt prova på arbetet och få en känsla för hur det är att arbeta uppsökande mot ungdomar. Kim berättar att detta görs:

Lite för att stärka dom själva i sin polisroll och för att få dom att inse just det här som vi pratade om i början, hur man- även om man har barriären uniformen så ska man ändå kunna liksom slappna av och möta en ungdom på deras nivå. Och *våga* prata med en ungdom, för det- många poliser är lite så, just lul:en [Lagen om särskilda bestämmelser för unga lagöverträdare] är ganska strikt /.../. Och det gör många poliser så här *wow*, de vågar inte liksom grotta ner sig utan så, utan då väljer dom hellre att ta avstånd från ungdomsproblematiken. (Kim)

Att Kim beskriver att de nya poliserna får åka med erfarna poliser visar på att implicita regler om polisrollen lärs in genom socialisering, liknande Hochschilds (1983/2012) tolkning av Albert Cohens studie om läkarstudenter. Kim beskriver att polisaspiranterna inte är säkra i rollen som poliser eftersom de inte kan de regler som är kopplat till den och därför inte vågar genomföra arbetet som krävs – eftersom de är osäkra på vad detta är. Citatet visar alltså på en rädsla som är kopplat till oerfarenhet, att man som ny polis är osäker på sin roll och både de formella reglerna och de implicita känsleregler som medföljer. Kim nämner även polisens uniform som en barriär i kontaktsökandet, vilket visar på olika roller som står i motsats till varandra i Goffmans (1959/2014) bemärkelse. Poliserna är en grupp och ungdomarna är en annan. Uniformen är en del av deras personliga fasad, som skapar vissa förutsättningar och begränsningar i deras arbete. Uniformens betydelse i polisernas arbete kommer analyseras närmare i avsnitt 4.3.1.

Kim berättar mer om aspirantprojektet och säger att aspiranterna får åka med en erfaren polis under några veckor för att ”komma in i tänket”, vilket kan sägas ytterligare visar på att implicit styrning och inläring av känsleregler sker genom socialisering. Även om det explicit uttrycks att poliserna är fria att själva utforma sitt sätt att arbeta så finns det ändå implicita regler inom gruppen för hur detta förväntas göras, utifrån att de ska uppnå sina målsättningar. Fortsatt sammanfattar Kim:

Så, att åka med en annan kollega handlar nog mest bara om att få rätt mind set. Få träffa ungdomarna. Få pejl på vilka ungdomar är det som är intressanta för oss inom polisen liksom, här i vår grupp liksom, vilka satsar vi på, och komma in i som sagt i tankesättet återigen. (Kim)

Det kan alltså ses som att ett förväntat ”mind set” socialiseras in från erfarna poliser till oerfarna poliser inom gruppen, vilket återigen pekar på att det finns implicita känsleregler för hur poliserna ska förhålla sig till sitt arbete. Fortsatt berättar Kim att hen upplever att ”Alla [poliserna] är så pass öppna att man skapar sig en egen relation till ungdomarna och försöker att bygga på det liksom”, vilket belyser att det inte bara finns ett arbetssätt som funkar, utan att det är olika beroende på de inblandade personerna.

Vidare beskriver Kim att hen upplevt en utveckling i polisaspiranternas approach till att möta ungdomar i arbetet under aspirantprojektet. Kim beskriver:

Sista passen på de här två veckorna va det som att dom va tvärt om, dom ville dit liksom, sökte sig dit aktivt, dom ville ta kontakt med dom här ungdomarna och prata med dom och va nyfikna liksom, fast på ett- på ett avslappnat och bra sätt liksom. (Kim)

Att Kim beskriver att det skett en förändring i polisaspiranternas inställning kan sägas visa på att deras framträdande ändrats efter att de blivit mer bekväma i sin roll och de regler som följer med den, vilket skett genom socialisering med erfarna poliser. Genom socialiseringen har de kommit in i det ”rätta tänket” och följer de implicita känsloregler som visats upp av de erfarna poliserna. I citatet lyfts även att polisaspiranterna lärt sig söka kontakt med ungdomar på ett avslappnat och ”bra” sätt, vilket implicerar att det finns ett *rätt* sätt, alltså att poliserna kan visa upp sitt känslorbet på rätt eller fel sätt. Detta kommer analyseras närmare i senare avsnitt.

4.1.2 ”Man va osäker på hur man skulle bete sig”

Samtliga intervjupersoner beskriver att det finns en osäkerhet om hur en som ny polis ska bete sig. Charlie berättar om både hur hen själv upplevde sin tid som ny polis, men även vilka tendenser som kan ses hos nya kollegor. Hen säger:

Som ny polis är det alltid jobbigt att liksom prata med folk generellt, och även ungdomar då, för att man är rädd för att *vad får man säga, vad får man inte säga, jag får inte göra något fel eller säga något fel* och så vidare. Det är mycket såna tankar man har som ny polis, i alla fall hade jag det i början också, och det ser man på många nya kollegor. (Charlie)

Charlie beskriver att det finns en osäkerhet som ny polis kring vad man får och inte får göra, men också vad man får eller inte får *säga*. Som Hochschild (1983/2012) beskriver diskursiv emotionshantering är även ordval och språkbruk en del av känslorbet. I citatet visas en osäkerhet kring vilka regler som gäller för hur poliserna ska prata med ungdomarna, alltså att en som ny polis inte kan känsloreglerna för hur de förväntas kommunicera. Gällande en osäkerhet inför både informella och formella regler som ny polis berättar Sam följande:

Man va osäker på hur man skulle bete sig, till exempel, mot ungdomar. Man va lite så här på halvspann, man va ny i rollen som polis och det är mycket man ska tänka på där, samtidigt som det *är* jobbigt att prata med ungdomar, det *är* det. Så det är en träningsform. Om man jämför med nu så är man ju varm i kläderna och det bara kommer naturligt. (Sam)

Även Sam beskriver att arbetet är krävande till en början innan en som ny polis lärt sig reglerna för hur de förväntas kommunicera och bete sig, alltså innan de blivit införstådda i de implicita känsloreglerna. Citatet kan även sägas visa att dessa regler successivt lärs in med tiden, att det är något som efter ett tag blir naturligt i takt med att poliserna får mer erfarenheter av arbetet. Liknande berättar Charlie att osäkerheten lättar i takt med att poliserna lär sig vad som funkar i deras arbete. Charlie säger:

Vet man med sig att det i dom flest fall är uppskattat sättet man är på och hur man arbetar, så, ja men då fortsätter man ju på det. I början hade man inte den kunskapen att, så då var man rädd att man skulle få något emot sig istället kanske då, att det skulle bli jobbigt. (Charlie)

I citatet berättar Charlie specifikt om hur det blir enklare att ta kontakt med föräldrar vid crossamtal gällande deras barn. Charlie beskriver att polisernas arbete blir lättare i takt med att de lär sig vilket agerande som uppskattas genom feedback från omgivningen. Detta visar ett exempel på det Hochschild (1983/2012) säger, att känsloregler lärs in och påminns om genom sanktioner och beröm från ens omgivning. Fortsatt beskriver Charlie att: ”Vi ska kunna allt mellan himmel och jord, och det kan man inte komma ihåg hela tiden, utan då är det någon annan man får fråga som har koll liksom, ah men hur gjorde vi där liksom och sånt.”. Att Charlie säger att man inte alltid kommer ihåg alla regler visar även på att denna osäkerhet ibland även finns hos erfarna poliser och att de då påminns om reglerna av andra poliser. Regler, både formella och implicita känsloregler för hur poliserna förväntas agera, påminns alltså genom socialisering även bland erfarna poliser. Det kan sägas att de implicita reglerna reproduceras mellan de erfarna poliserna.

4.1.3 Att arbeta med ungdomar

Det framkommer även i mitt material att det finns regler för hur poliserna förväntas arbeta och kommunicera med just ungdomar, vilket är något som inte alla kan utan det måste läras in. Kim beskriver att vissa poliser, framför allt bland de nya, ställer frågor med en ”polisiär klang”. Fortsatt berättar Kim:

Det är så tydligt liksom att dom [nya poliser] inte- dom kan inte det här riktigt. Utan, ja men, kan man ställa en fråga på ett annat sätt och kanske, få det att låta lite mer mindre polisiärt? Kan det låta mindre som att vi är ute efter nånting utan mer att vi faktiskt genuint vill ha reda på *vad gör ni för nånting? Vad händer idag?* Liksom. Är du med på skillnaden liksom? Stor skillnad på att polisen kommer in och frågar ah men vad

händer och så vet- och så känner [ungdomarna] på sig att *shit, dom är ute efter oss nu liksom, vi måste svara nånting här nu liksom*, och så blir det jävligt stelt och konstigt och så. (Kim)

Att Kim beskriver att det är tydligt att de nya poliserna ibland inte har förmågan som krävs för att kommunicera med ungdomar visar exempel på ett ”*rätt*” och ”*fel*” framträdande och att regler för vad som är det rätt framträdandet måste läras in för att poliserna ska kunna inge önskade intryck hos ungdomarna. Kims beskrivning om att vissa poliser inte kan ställa frågor utan en polisiär klang visar ytterligare ett exempel på de implicita känsloreglerna för lämpligt språkbruk, diskursiv emotionshantering.

Samtliga intervjupersoner nämner att det kan vara krävande att prata med människor generellt, men att det är extra krävande att prata med ungdomar på grund av de olika formella regler som ramar in hur interaktionen ska hanteras. Charlie berättar att det till exempel kan upplevas mer komplicerat för att vårdnadshavare eller socialtjänsten ska kopplas in om någon form av ingripande görs mot ungdomar. Fortsatt berättar Charlie om varför det kan upplevas mer krävande att arbeta med ungdomar, särskilt för nya poliser:

Det kan väl ofta vara att ungdomar är samlade i grupp ofta, och det är väl det som också kan vara jobbigt då att dom är ofta tre-fyra-fem stycken liksom, att man ska konfrontera en hel grupp liksom istället för en enskild person. (Charlie)

Att det kan upplevas extra krävande att arbeta med ungdomar eftersom de ofta hänger i grupp kan förstås genom Goffmans (1959/2014) beskrivning av dramaturgisk försiktighet, att det är lättare att göra ett framträdande ju färre personer som är inblandade eftersom detta ger mindre utrymme för misslyckande. Det kan upplevas svårt för poliserna att möta just ungdomar eftersom de ofta hänger i grupp, vilket gör att poliserna måste försöka styra flera personers intryck samtidigt. Att försöka inge en känsla hos flera personer samtidigt kräver mer känslorarbete av poliserna, vilket naturligt blir ännu svårare för nya poliser om de är osäkra på vilka regler som ens gäller. Charlie beskriver, vilket även nämns av de andra intervjupersonerna, att det är något som blir bättre med tiden, när man lärt sig och vant sig mer. Gällande upplevelsen av arbetet idag säger Charlie att ”Det känns inte jobbigt längre”. Att det inte känns jobbigt ”längre” kan dels indikera att det kändes jobbigt innan, men även att känsloreglerna för det förväntade känslorarbetet har lärts in.

Ett annat exempel på varför det kan vara mer krävande att arbeta med ungdomar än andra människor beskrivs av Sam. Sam beskriver att ungdomar upplevs mer omogna och att en måste vara väldigt tydlig när en pratar med ungdomar. Sam säger:

Om man pratar lite mer generellt så fattar ju vuxna människor vad man pratar om, men ungdomar måste man liksom bryta ner det så att det blir så simpelt som möjligt så att dom förstår. För att vi *vill* ju att dom ska förstå, och vi *vill* ju att det vi säger ska fastna. Så därför måste man vara *övertydlig*, verkligen, och det är ju en stor skillnad. /.../ Så att, jag uppfattar det som att det är mer trögjobbat, man måste vara mycket mer uthållig när man pratar med ungdomar, kontra vuxna. (Sam)

Att arbeta med ungdomar kan alltså upplevas mer ”trögjobbat” än med andra människor. Detta påverkar hur en som polis måste anpassa bland annat sitt språkbruk, (igen; diskursiv emotionshantering) i mötet med ungdomar för att få dem att förstå vad de har att säga. Detta har även stöd i Pettersons (2012) tidigare forskning där hon beskriver att poliserna ska tydliggöra för ungdomarna att de har en förståelse för ungdomarnas situation, i deras kontaktsökande arbete. Känsloreglerna för hur detta ska göras måste alltså läras in för att poliserna ska kunna möta ungdomarna på ett lämpligt sätt. Här ingår bland annat, som visas i citatet, att poliserna måste vara uthålliga och ofta övertydliga.

4.2 Att visa upp ”rätt” känsla

Hittills har framkommit i min analys att det finns implicita regler för hur poliserna förväntas arbeta med ungdomar och att dessa regler lärs in genom socialisering där de nya poliserna får se och höra hur de erfarna poliserna arbetar. Erfarna poliser blir även påmind om dessa regler om de glömmer bort dem. Det uppenbarades även att det fanns ett ”rätt” känslorarbete och intrycksstyrning, med tillhörande känsloregler. I denna del analyseras först närmare vilka dessa känsloregler är och delvis hur vissa känslor görs i polisernas arbete samt vad som händer om polisernas intrycksstyrning misslyckas. I denna del analyseras även hur poliser arbetar med olämpliga känslor i sitt arbete.

På en fråga om vad som upplevs vara lämpliga egenskaper för att arbeta i områdespolisens grupp för ungdomsarbeten säger Kim:

Det är viktigt som bara den när man jobbar med ungdomar att man har lätt att skapa förtroende hos ungdomen, att ungdomen ska känna sig bekväm att prata med en polis, även om man har den enorma barriären uniformen i vägen liksom, så ska polisen snabbt och enkelt kunna inge det förtroendet så ungdomen vågar öppna sig och kan känna sig

avslappnad i mötet liksom. Det är den bästa egenskapen skulle jag säga. Och det innefattar egentligen rätt mycket, det är allt ifrån kroppsspråk till hur kommunikativ man är, hur man väljer liksom att prata. Har man lätt till skratt och har man lätt till kring att vara- ah men kunna bjuda på sig själv till exempel, det är också en jätteviktig sak i ungdomsarbetet tycker jag. Men just att snabbt kunna inge förtroende det är- och det har man- det skulle jag kunna säga att det är så speciellt på något sätt för det är långt ifrån alla som har den egenskapen. (Kim)

I citatet beskriver Kim att poliserna förväntas att snabbt kunna producera en känsla av förtroende hos ungdomarna för att dessa ska känna sig bekväma i mötet. I Kims beskrivning visas att känsloregler för den förväntade intrycksstyrningen, att inge förtroende, är att poliserna ska kunna bjuda på sig själva och anpassa sitt sätt att kommunicera. Detta lyfts även som något unikt eftersom det poängteras att långt ifrån alla besitter den förmågan. Även Sam beskriver att vissa kollegor ”inte alls kan prata med ungdomar” och att det beror på att de inte har det rätta ”tålmodet”, vilket visar att en annan regel för vad som krävs av poliserna i deras arbete med ungdomar är att de ska vara tålmodiga.

En annan känsloregel för polisernas arbete beskrivs av Robin: ”Vårt default läge är ju alltid med ett smile och hej och hur är läget. Det kommer man alltid långt med oavsett. Så bemötandet sätter vi rätt stor vikt på.”. Att möta ungdomarna med ett leende och nyfikenhet ger ofta framgång i polisernas arbete och är därmed värdefullt att kunna visa upp i deras arbete. Samtidigt poängterar flera av intervjupersonerna att det är viktigt att inte framstå som falsk inför ungdomarna. Kim säger att det är viktigt att poliserna är genuina för om de försöker fejka något så ser ungdomarna igenom det direkt. Kim beskriver att poliserna i möte med ungdomar alltid ska ge sken av att de inte är ute efter något speciellt, även om de ibland är det. Hen säger att en ”måste få situationen att verka avslappnad för att det inte ska bli konstigt”, vilket visar exempel på att poliserna kan misslyckas med sina framträdanden och intrycksstyrningar i Goffmans (1959/2014) bemärkelse. Risken om de misslyckas med lämplig intrycksstyrning är att situationen ”blir konstig” eller att de framstår som falska och genomskådas av ungdomarna. En känsloregel för poliserna är alltså att inte framstå som falska, eftersom det försvårar deras kontaktskapande med ungdomarna. Vad Kim beskriver visar även exempel på att polisernas arbete kräver att de måste ”verka avslappnade” oavsett om de är ute efter något särskilt eller inte, de ska alltid försöka inge samma intryck.

4.2.1 Förväntade känslorbeten

Här presenteras kort vissa exempel på känslor som det framkommit förväntas visas upp i polisernas arbete. Sam berättar att en ibland kan bli trött på ungdomarna de möter när det känns som att ”kvittar vad man än säger” för att det ändå inte blir någon förändring och att en då inte riktigt orkar prata mer med dem. Sam berättar:

Om jag nu skulle behöva träffa dom, [behövs] en mental förberedelse liksom, jag måste bita mig i tungan nu liksom. Jag får inte bli förbannad, för att dom har ju de facto inte gjort nånting *nu* kanske. Men dom har betett sig illa i tre dagar i streck, så att det- där, verkligen. Då får man liksom försöka [andas ut demonstrativt], bara djupa andetag och rannsaka sig själv och bara nä, jag ska vara helt liksom bara kort och koncis. (Sam)

Här visas hur poliserna ibland måste undantrycka sina känslor för att istället visa upp ett lämpligt känslor i en given situation. Att Sam beskriver att poliserna får ”bita sig i tungan” och ta ”djupa andetag” visar på ett djupagerande där poliserna behöver gå in i sig själva och frammana de önskade känslorna. Liknande beskriver Kim att poliserna ibland måste gå in i möten med ungdomar de vet ogillar dem, och att de då måste förbereda sig mentalt för att vara ”konstruktiva” och bemöta ”den dåliga attityden med något bra istället”. Att poliserna måste förmå sig själva att möta ungdomarna på ett positivt och konstruktivt sätt fast att ungdomarna själva möter poliserna med mothugg visar på djupagerande i Hochschilds (1983/2012) bemärkelse. Utifrån polisernas yrkesroll finns det förväntningar på att de ska visa respekt och vara konstruktiva gentemot ungdomarna medan några sådana förväntningar inte finns på ungdomarna, vilket speglas i Hochschilds (1983/2012) beskrivning av ett ojämnt känsloutbyte. Det ingår som känsloregel i polisernas arbete att möta ungdomarna med en god attityd, även om ungdomarna inte ger samma respekt i gengäld.

Fortsatt uppenbaras att olika känslorbeten är lämpliga i olika situationer när Robin berättar att olika möten med ungdomar kräver olika bemötanden. Robin säger:

Sen är det ju vågskål, för du ska ju vara repressiv ibland, och som områdespolis, det får inte va- man får inte vara för tjenis-tjenis med alla, för då blir det aldrig någon verkstad. För då tar vi aldrig någon som begår brott liksom. Men är vi för repressiva så är vi ju- så tappar vi relationsbyggandet. Så du måste ligga på en sån här lagom nivå. (Robin)

Citatet visar att polisernas känslorbeten måste anpassas efter en given situation och att olika känslor är lämpliga i olika situationer. Det lyfter även en komplexitet i vad som är önskat framträdande och känslorbeten för poliser, det handlar inte bara om att möta ungdomarna med

god attityd. Som nämnts tidigare i analysen framstår det som att det inte bara finns ett sätt som passar i alla situationer, och det tycks även vara så att det även finns olika ”rätt” sätt att visa upp känslor i polisernas arbete med ungdomar. Citatet överensstämmer även väl både med Pettersons (2012) tidigare beskrivning av att poliser måste arbeta för att balansera mellan kontroll och att skapa kontakt, och även med Görtz (2015) hävdande om att poliser måste väga mellan att inte vara varken för mild eller för hård i sin framtoning i möte med allmänheten.

4.2.2 Att arbeta med olämpliga känslor

Enligt min analys finns det alltså olika känsloregler som poliserna förväntas förhålla sig till i sitt arbete, men det har även uppenbarats att de ibland måste förhålla sig till olämpliga känslor vilket analyseras närmare här. På fråga om hur en som polis hanterar möten med ungdomar om en haft en dålig dag svarar samtliga informanter att det är viktigt att vara öppen med sina kollegor och stötta varandra. Sam berättar:

Alltså, där gäller det ju att man är jävligt öppen med sina kollegor och bara säger att alltså idag har jag en riktig skitdag. Så jävla lättirriterad, så att om det skulle bli nånting idag så får- kan ni ta det liksom? Och då har man ju alltid förståelse för det. Jag bara, ja absolut, är det nånting så tar jag snacket liksom. Och det är jävligt skönt att veta att man har den överenskommelsen liksom, att man stöttar varandra. (Sam)

Här visas dels exempel på när poliserna inte orkar djupagera fram rätt känsla, men även att poliserna är väldigt medvetna om sina känslor och att de inte överensstämmer med de regler de förväntas följa. Sam beskriver att de då tar hjälp av sina kollegor genom att vara transparenta med hur läget är. Liknande beskriver Robin: ”Det är ju bara att meddela en kollega och säga att du idag är jag inte pepp alls liksom. Så jag tyar inte, du får liksom vara lite mer aktiv idag. Det är aldrig några konstigheter.”. Med hjälp av Goffmans (1959/2014) terminologi kan det sägas att poliserna gör framträdanden i sin främre region när de möter ungdomar, och att de kan dela en bakre region tillsammans med sina kollegor när de inte är ute på fält och möter ungdomar. Citatet kan då visa exempel på en situation där poliserna stöttar varandra i deras bakre region, bakom kulisserna, när de inte orkar frammana eller djupagera fram rätt känslor i den främre regionen. Detta står i kontrast till Pogrebin & Pooles (1991) studie där de menar att poliser emellan ofta undertrycker sina känslor för att inte framstå som att de inte klarar av pressen av arbetet – medan poliserna i denna studie svarat raka motsatsen och beskriver att det är viktigt att vara transparent med sina kollegor och att hjälpa varandra samt att detta ”inte är några konstigheter”.

Det framkommer även i de olika intervjuerna att några känslor som inte passar in i polisernas främre region är hopplöshet och uppgivenhet. Kim berättar att:

Ibland är ju känslan av uppgivenhet rätt så tydlig, alltså, vissa kids som vi har där vi verkligen har gjort allt. Alltså vi- där jag med gott samvete kan säga att ja alltså, vi försökte allt vad vi kunde från polisens sida med den ungdomen. /.../ Och det är ju jättejobbigt, såklart. Men å andra sidan så, jag mår ju inte dåligt av det när jag går hem från jobbet på kvällen för jag vet, jag själv har ju gjort allt jag kunde. Till 110%, så är det.

Citatet visar på en frustration som poliserna måste hantera i sitt arbete, och visar en kontrast till flera tidigare citat där det lyfts att det är viktigt att visa upp ”rätt” känslor. Citatet ger även en inblick i den inre upplevelse hos poliser som de ofta behöver undantrycka eller arbeta bort för att istället visa upp ett lämpligt framträdande eller känsla som förväntas av deras roll. Kim beskriver även att hen ändå kan släppa arbetet och lämna kvar känslan på jobbet med hjälp av övertygelsen om att hen har gjort sitt bästa.

4.3 Roller och personlig fasad

Tidigare i analysen har polisernas uniform benämnts som en barriär i deras arbete, vilket kommer analyseras närmare i detta avsnitt. I detta avsnitt presenteras även att, likt vad Goffman (1959/2014) säger, poliserna upplever vissa krav som följer med deras etablerade yrkesroll och deras personliga fasad.

Charlie berättar om hur situationen upplevs när poliserna möter ungdomar som de vet inte gillar dem. Hen säger att: ”Generellt sett bland ungdomarna så kan man märka lite just det här, många ungdomar ser polisen som motståndare. Alltså att vi är deras motståndare och dom är negativt inställda till oss.”. Charlies beskrivning att många ungdomar ser poliserna som sina motståndare, liknar vad Peterson (2008) tidigare skrivit om i sin studie. Citatet ramar även in att *polis* och *ungdom* är två olika roller, där poliserna upplever att vissa ungdomar har en gemensam uppfattning om polisen som grupp, här att polisen är deras motståndare.

På en fråga om närmare beskrivning av områdespolisens grupp för just ungdomsarbete berättar Kim att många poliser går in i en roll när dom börjar sätta på sig uniformen och att detta blir ett sätt att hantera jobbiga situationer. Kim fortsätter:

Ja men lite nästan som att där blir någon form av typ alter ego liksom, alltså att, jag är den Kim när jag är på jobbet och sen när jag går hem så är jag en annan Kim. Det funkar

ju inte när du ska jobba med ungdomar för är du den Kim som just är öppen och glad och social av dig, då kan du inte byta bort den när du kommer till jobbet, det blir ju skitsnett liksom. (Kim)

Att Kim beskriver uniformen som ett slags "alter ego" kan liknas vid hur Hochschild (1983/2012) beskriver att medarbetare kan distansera sig från jobbiga upplevelser genom att tänka på att det är ens uniform omgivningen agerar mot, inte ens privata jag. Citatet visar även att det kan vara svårt för poliserna att skilja mellan sin polisroll och sina andra roller, när vissa känslor finns eller behöver frammanas i båda.

4.3.1 "Man tar på sig sitt kontor"

Samtliga intervjupersoner beskriver någon gång under intervjuerna att mycket av deras fysiska och mentala förberedelser, men även hur de går in och ut ur sin yrkesroll, sker när det tar på och av sin uniform. Sam beskriver att när en hänger in uniformen så representerar det att arbetet är slut för dagen och hen säger att "jag är inte polis på fritiden". Sam berättar att: "När jag lämnar stationen så är jag som vem som helst annars", vilket visar på att poliserna har andra roller utöver sin yrkesroll. Uniformen lyfts som en väsentlig del i polisernas övergång från att vara i sin yrkesroll till att lämna kvar arbetet på arbetsplatsen och växla över till andra roller utanför arbetet. Detta antyder även på en skillnad mellan att *vara* polis när man har på sig uniformen och att vara som vem som helst på fritiden. I liknande anda berättar Robin om hur hen gör sig redo för en arbetsdag och beskriver att det är när hen sätter på sig sin uniform som det "händer saker" och hen känner sig redo för sitt arbete. Robin säger:

Man tar på sig sitt kontor här då ju. Och speciellt pistolen liksom. Den är sådär, helig liksom. /.../ Den sätter ju verkligen prägel på det jobbet man har. Ja, stoppa i pistolen här, stänger den, den är klar liksom. Det är ett farligt jobb vi har liksom. /.../ Det får en att sätta saker på plats, jag är redo att jobba, och man tänker inte så mycket mer än det. (Robin)

Även här lyfts uniformen och delar av den som väsentlig för polisernas uppfattning om sin roll, i citatet beskrivs specifikt pistolen. Robin säger fortsatt att: "Man är sin yrkesroll så fort du tar på dig uniformen", vilket styrker analysen om att uniformen har en väsentlig del i polisernas känslorarbete. Detta kan sägas visas i Robins beskrivning att mentala förberedelser är direkt kopplade till polisernas personliga fasad och att förberedelser sker på rutin utöver påklädnaden av uniformen i början av varje arbetspass. Det visas även i konstaterandet att poliserna *är* poliser

när de har på sin uniform. Uniformen sätter alltså regler och krav på bäraren av uniformen, och den utgör även en väsentlig del för polisernas inre upplevelser om sig själva och sin yrkesroll.

Polisernas förmåga att växla mellan sina olika roller kan även förstås med hjälp av Goffmans (1959/2012) teori om dramaturgisk disciplin. I citaten som presenterats i detta avsnitt kan det sägas att poliserna skiljer på sin yrkesroll från sina andra roller när de har på sig eller inte har på sig sin uniform och andra tillhörande symboler. Samtidigt är det inte riktigt så enkelt. Ett exempel ges av Charlie som säger: ”Jag är polis när jag är på jobbet. [Paus] Även om vi alltid är poliser så klart, vi som [skratt] är det och måste ingripa i vissa fall.”. Det Charlie berättar belyser en komplexitet i att ”vara polis på jobbet”, eftersom poliserna samtidigt har skyldighet att ingripa i vissa fall om det krävs, även om de inte arbetar just då. Så, även om en stor del av känsloreglerna för poliserna är kopplade till deras uniform, är det inte så svart och vitt att en är polis på jobbet när uniformen är på och en annan roll hemma utan uniform.

5 Diskussion och slutsatser

Syftet med denna studie har varit att kartlägga implicita regler och hur dessa lärs in i polisens arbete med ungdomar, samt betydelsen av den personliga fasaden i polisernas arbete. Studien har utgått från frågeställningarna *1. Hur lär sig poliser de implicita regler som finns i deras arbete med ungdomar? 2. Vad finns det för regler gällande känslor som förväntas visas upp i polisernas arbete? 3. Vad har polisernas uniform för betydelse för deras yrkesroll?*

För att besvara den första frågeställningen har det framkommit i min analys att områdespolisens grupp för ungdomsären den delvis styr reglerna för vilka känslor som ska visas upp i polisens arbete genom att rekrytera poliser som antingen är erfarna och stabila i sin yrkesroll, eller som passar in i gruppens profil. Känslor som förväntas göras i arbetet är till exempel nyfikenhet och öppenhet. Känsloreglerna lärs in genom socialisering mellan erfarna och nya poliser, det är underförstått att de nya poliserna inte kan detta från början. Innan poliserna lärt sig de implicita reglerna för det förväntade känsloarbetet finns en osäkerhet i arbetet, som successivt lägger sig i takt med att de lär sig. Känsloreglerna lärs in genom att de märker vilket känsloarbeta som gör att de får framgång i kontaktskapande med ungdomar samt genom feedback från omgivningen som till exempel föräldrarna till ungdomar de arbetar med. Detta överensstämmer väl med Hochschilds (1983/2012) teorier och begrepp. Det har även framkommit att poliserna upplever att det är mer krävande att prata med ungdomar än med andra människor, vilket inte har lyfts väsentligt i någon av den tidigare forskningen som presenterats.

För att besvara den andra frågeställningen har min analys visat att det finns känsleregler som poliserna förväntas följa men att det är mer komplext än att det bara finns *ett* rätt sätt att agera, olika känslöhanteringar är lämpliga i olika situationer. Ofta förväntas poliserna vara inbjudande och relationsskapande, medan de ibland måste vara repressiva, vilket även har lyfts i tidigare forskning av Petterson (2012) och Görtz (2015). Det visar sig även att poliserna ibland inte orkar frammana de känslor som krävs i deras framträdande inför ungdomar och de tar då hjälp av sina kollegor, vilket skiljer sig från tidigare forskning av Pogrebin & Poole (1991). När poliserna inte kan gå undan i den bakre regionen måste de ibland undantrycka olämpliga känslor i den främre regionen – mötet med ungdomar – och ändå försöka frammana önskat intryck, vilket kan förstås både med hjälp av Goffmans (1959/2014) teorier om intrycksstyrning och Hochschilds (1983/2012) teorier om att producera önskade känslor hos andra. Poliserna måste dock akta sig för att inte uppträda falskt eftersom de då riskerar att ungdomarna blir misstänksamma och deras försök till intrycksstyrning misslyckas.

För att besvara den sista frågeställningen har det visats i min analys att en stor del av polisernas känslöarbete är kopplad till deras personliga fasad i form av deras uniform och tillhörande symboler. När poliserna sätter på sig sin uniform går de in i sin yrkesroll och med denna roll följer även vissa regler. Exempel är när poliserna möter ungdomar som inte gillar dem och poliserna då försöker ge ett positivt bemötande för att påverka ungdomarnas bild av dem. En stor del av polisernas mentala förberedelser och växlande mellan deras yrkesroll och andra roller sker när de tar på och av sig uniformen, vilket kan förstås med hjälp av begrepp från Goffman (1959/2014). Det finns dock en komplexitet i detta eftersom poliser ibland är skyldiga att ingripa i vissa situationer även om de inte är i tjänst.

En relevant faktor som belysts i min studie är att poliserna uttrycker att det är mer krävande att möta ungdomar i arbetet än vuxna människor, eftersom detta inte lyfts betydelsefullt i de tidigare studier som presenterats. Det är även intressant att undersöka varför min studie fått ett annat resultat än Pogrebin & Pooles (1991) studie gällande att poliserna vänder sig till varandra när de inte orkar frammana lämpliga känslor för att möta ungdomar. Det kan dels bero på att studien gjordes för nästan 30 år sedan i ett annat land, men det skulle ändå vara intressant att undersöka om det finns flera faktorer som spelar in.

Det skulle även kunna vara aktuellt att genomföra en fortsatt studie utifrån liknande frågeställningar som denna, men i större skala för att öka tillförlitligheten och generaliserbarheten. Till exempel skulle en utveckling kunna göras genom att lägga till deltagande observationer som det var tänkt från början av denna studie, vilket skulle möjliggöra

slutsatser om *hur* polisernas känslöarbete görs i det fysiska mötet med ungdomar och deras agerande därefter. Som komplement till min kartläggande empiriska studie skulle en jämförande studie kunna genomföras med olika polisgrupper i yttre tjänst som arbetar med ungdomsärenden, för att undersöka om resultaten överensstämmer mellan exempelvis geografiska områden eller om det skiljer sig och vad det i så fall kan bero på.

Med grund i komplexiteten som krävs i polisernas arbete med ungdomarna som lyfts i min studie ansluter jag mig även till uttalandet i Polismyndighetens tillsynsrapport (2019) som nämndes i inledningen, att det finns en vikt i en ökad specialisering bland de personer som hanterar ungdomsärenden. Inte bara i form av kunskap om formella regler, utan även en förståelse för de implicita reglerna.

Referenser

Becker, Howard S. (2008). *Tricks of the trade: yrkesknep för samhällsvetare*. Malmö: Liber

Bergman Blix, Stina (2015). Professional emotion management as a rehearsal process.

Professions & Professionalism, 5(2), s. 1–15

doi: 10.7577/pp.1322

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2 rev. uppl.). Malmö: Liber.

Cahill, Spencer E. (1999). Emotional Capital and Professional Socialization: The Case of Mortuary Science Students (and Me)*. *Social Psychology Quarterly*, 62(2), s. 101-116

doi: 10.2307/2695852

Dalen, Monica (2015). *Intervju som metod*. (2 utök. uppl.). Malmö: Gleerups utbildning.

Denscombe, Martyn (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3 rev. och uppd. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Goffman, Erving (2014). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. (6. uppl.).

Stockholm: Studentlitteratur.

Görtz, Daniel (2015). *Etnifierade polispraktiker: hur etnicitet görs i polisens vardag*. Diss.

Lund: Lunds universitet, 2015.

Hochschild, Arlie R. (1983/2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*.

Berkeley, Calif.: University of California Press.

Kvale, Steinar (1983). The qualitative research interview: A phenomenological and hermeneutical mode of understanding. *Journal of Phenomenological Psychology*, 14(2), s. 171-196.

Kvale, Steinar & Brinkman, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Övers. S.-E. Torhell. (3 rev. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Leppänen, Vesa (2006). ”Känslor i arbete med människor”. I Petersson, Harry, Leppänen, Vesa, Jönsson, Sandra & Tranquist, Joakim (red.) (2006). *Villkor i arbete med människor: en antologi om human servicearbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Patton, Michael Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, California: Sage

- Peterson, Abby (2008). Who 'Owns' the Streets? Ritual Performances of Respect and Authority in Interactions Between Young Men and Police Officers. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 9(2), s. 97-118.
doi:10.1080/14043850802450104
- Petterson, Tove. (2012). *Att balansera mellan kontroll och kontakt. Lokala polisens arbete med ungdomar*. Malmö: Studentlitteratur.
- Pogrebin, Mark R. & Poole, Eric D. (1991). Police and tragic events. The Management of Emotions. *Journal of Criminal Justice*, 19(4), s. 395-403.
doi:10.1016/0047-2352(91)90036-U
- Polismyndigheten (2019). *Tidsfrister i barn- och ungdomsutredningar*. Stockholm: Polismyndigheten, Rikspolischefens kansli
<https://polisen.se/siteassets/dokument/tillsynsrapporter/inspektionsrapport-2019-1.pdf>
- Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur
- Reuss-Ianni, Elizabeth. (1993). *The Two Cultures of Policing: Street Cops and Management Cops*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Rock, Paul. (1973) *Deviant Behaviour*. London: Hutchinson.
- Silverman, David (2013). *A very short, fairly interesting and reasonably cheap book about qualitative research*. (2. uppl.). London: SAGE
- Skolnick, Jerome H. (1966) *Justice without trial: law enforcement in democratic society*. New York: Wiley Press.
- Smith, Allen C. & Kleinman, Sherryl (1989). Managing Emotions in Medical School: Students' Contacts with the Living and the Dead. *Social Psychology Quarterly*, 52(1), s. 56-69
doi:10.2307/2786904
- Van Maanen, John. (1991). "The smile factory: work at Disneyland" i Frost, Peter J. (red.) (1991). *Reframing organizational culture*. Newbury Park, Calif.: Sage Publications
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet
https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf

Övriga källor

Polisen (2019). Uppdrag och mål. <https://polisen.se/om-polisen/uppdrag-och-mal/> [hämtad: 23-03-2020]

SFS 1984:387. *Polislag*. Stockholm: Justitiedepartementet L4

SFS 1967:167. *Lag med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare*. Stockholm: Justitiedepartementet Å

Bilaga 1 - Intervjuguide

Inledning

Tack för att du tar dig tid att träffa mig. Min studie handlar om poliser i yttre tjänst. Om Du någon gång under studien skulle vilja avbryta ditt deltagande är det helt okej att göra det när som helst. Alla detaljer om dig och eventuella exempel du kommer berätta om för mig kommer att avidentifieras så att det inte kan kopplas tillbaka till dig, du kommer alltså vara helt anonym. Är det okej att jag spelar in samtalet? Inspelningen kommer enbart att användas i vetenskapligt syfte, det vill säga till min uppsats.

- Kan du berätta kort vad din arbetsroll är?

Bakgrundsfrågor

- Hur länge har du arbetet som polis?
- Hur länge har du arbetat med ungdomsärenden?
- Hur gick det till när du hamnade på avdelningen för ungdomsärenden?

Direktiv till arbetsgruppen

- Hur arbetar ni med ungdomsärenden i er grupp?
 - * Kan du ge ett exempel? T.ex. det senaste ärendet du arbetade med
- Vad finns det för riktlinjer för hur ni ska agera i möten med ungdomar?
 - * Är dessa formella eller informella? Skulle du kunna berätta mer..
- Hur upplever du att dessa riktlinjer förhåller sig till verkligheten/dina praktiska erfarenheter?
 - * Kan du ge exempel?

Arbetet med ungdomar

- Finns det någon specifik utbildning för att arbeta med ungdomsärenden?
 - * Under polisutbildningen och/eller fortsättningsutbildning/intern utbildning
- Kan du berätta lite om denna utbildning, är den både praktisk och teoretisk?
 - * Kan du ge exempel på vad ni fick göra under utbildningen?
- Tycker du att den utbildning du har fått om att möta ungdomar har förberett dig för ditt praktiska arbete?
 - * Kan du ge ett exempel på något tillfälle då du känner att utbildningen varit till stor hjälp i ditt nuvarande arbete?

* Kan du ge ett exempel på något tillfälle då du känt att utbildningen inte matchat verkligheten?

Mötet med ungdomar

- Vad skulle du säga är en vanlig anledning till att ni möter ungdomar?
- Hur skulle du beskriva ditt bemötande av ungdomarna i ett sådant fall?
- Vilka förväntningar tror du att ungdomar du möter har på dig?
 - * Vad skulle du säga är den vanligaste missuppfattningen om dig i ditt arbete?
- Hur förbereder du dig mentalt för olika möten med ungdomar?
 - * Är det olika beroende på vilken typ av möte det handlar om? Kan du ge exempel på detta?

Polisens känslor

- Kommer du ihåg ditt första ungdomsärende? Hur upplevde du det? Hur skiljer det sig från din upplevelse idag?
- Händer det att du tar med dig arbetet hem eller kan du stänga av när arbetsdagen är slut?
- Hur gör du för att kunna koppla bort från ditt arbete med ungdomar när du slutar för dagen?
- Hur mycket skulle du säga att det är rimligt att engagera sig i varje ärende?
 - * Om du har att göra med ett särskilt känsligt fall, hur hanterar du det?
- Tänk dig att du haft en dålig dag, du kanske har haft det jobbigt på jobbet och/eller hemma, hur gör du för att kunna koncentrera dig på möten med ungdomar/förhör? Upplever du att det är annorlunda gentemot om du haft en jättebra dag? Kan du ge ett exempel på detta?
- Hur skulle du säga att du förbereder dig när du arbetar i yttre tjänst?
 - * Olika sätt? Mentalt, fysiskt, praktiskt, annat?

Slutligen

- Får jag fråga hur gammal du är?
- Finns det något du skulle vilja tillägga?
- Får jag ringa dig om jag undrar över något i efterhand?