



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INST FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP

Examensarbete för Master i kriminologi, 30 hp

Det är inte det att jag kan rädda världen  
- En analys av hur en grupp polisens engagemang formas

*Per Alverbratt*

Handledare: Micael Björk

Vårterminen 2012

## Abstract

**Title:** Det är inte det att jag kan rädda världen: En analys av hur en grupp polisens engagemang formas

**Author:** Per Alverbratt

**Supervisor:** Micael Björk

**Examiner:** Oskar Engdahl

**Type of thesis:** Master in criminology, 30 higher education credits

**Date:** VT 2012

### **Aims and objectives:**

The aim of this study was to create an understanding of how a group of community policing officers engagement are shaped. Previous research argues that there is a police culture which conveys cynicism to the individual police. The research also says that the police adopt a pessimistic view of society, they are isolated and at odds with the rest of society. Furthermore, research has also shown how a narrative can exist that explains the police way of doing things. My contribution to the field is to explore how a narrative can be located, which precedes and shapes the police engagement. I am searching after a structure in the narrative, elements which the narrative revolves around, and how its content can be understood.

### **Method and data:**

Participating observations and interviews were carried out with a team of community policing officers in Gothenburg. Based on the experience of everyday police work an interview guide was created in which the police were given the opportunity to express their own thoughts about what is important to their sense of engagement.

### **Results:**

The result has been created from a theoretical basis mainly derived from symbolic interactionism and narrative analysis. Four elements are identified in an collective narrative. These show that police engagement is related to the officers ability to be creative and communicative, and that they are eager to seek development and meaningfulness of work through relationships. It also shows that engagement is related to the possibility of obtaining concrete results as well as a perceived participation in their occupation. It is argued that police officers express a different form of policing than the previous research presented. It is also emphasized that the police need to experience more concrete results in the context of their occupation.

### **Keywords:**

Commitment, cynicism, police culture, symbolic interactionism, narrative

# Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Syfte & frågeställningar.....	3
1.3 Tidigare forskning .....	3
2. Metodologi och metod .....	6
2.1 Metodologi.....	6
2.2 Phronesis.....	7
2.3 Grundantaganden inom symbolisk interaktionism .....	7
2.4 Narrativ analys.....	8
2.5 Metod.....	9
2.6 Deltagande observation .....	9
2.7 Intervju.....	10
2.8 Analys .....	11
2.9 Etiska överväganden.....	11
2.10 Förförståelse .....	12
3. Teori .....	13
3.1 Utbrändhet och engagemang .....	13
3.2 Symbolisk interaktionism .....	15
3.3 Social responsivitet.....	17
3.4 Rollgestaltning och agerande.....	18
3.5 Emotioner och relationer .....	18
4. Resultat och Analys.....	19
4.1 Det polisiära engagemangets narrativ.....	20
4.2 Narrativets struktur och innehåll .....	20
4.3 Det responsiva elementet.....	21
4.4 Det relationella elementet.....	25
4.5 Det emotionella elementet .....	29
4.6 Det legitima elementet.....	33
4.7 Narrativet jämte utbrändhetsforskningen .....	41
5. Narrativet som formande av engagemang.....	42
5.1 Att erhålla engagemang är att utvecklas .....	42
5.2 Polisernas egna röster .....	43

6. Diskussion och slutsats.....	45
6.1 En konkret polis.....	45
6.2 Styrka och Svagheter .....	46
6.3 Framtida forskning .....	47

Bilaga 1: Intervjuguide

Bilaga 2: Kodschema

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Vi har vill jag påstå statsförvaltningens finaste jobb. Vi är till för att svara för säkerhet och trygghet för allmänheten. Vi har också oerhörda befogenheter i förhållande till det. I det tycker jag också man ska ta kraften och motivationen. Alltså jag kan inte förstå hur man kan säga att man inte är motiverad med det uppdrag vi har (Rikspolischefen, Veckans brott, SVT 21/2 -2012).

Rikspolischefens uttalande sker efter det att ett antal poliser öppet beklagat sig i media. Bland annat härleds den låga andelen uppklarade brott till omotiverade poliser, delvis på basis av allmänhetens berättelser och delvis baserat på uttalanden från enskilda poliser.

Rikspolischefen är dock inte ensam i sitt bryderi kring motivation, eller engagemang som det huvudsakligen kommer att kallas i föreliggande studie. Engagemang och dess motpol utbrändhet har i flera decennier engagerat forskare (Maslach & Leiter, 2008). En av de första att fokusera på fenomenet inom ramen för den polisiära verksamheten var Arthur Niederhoffer under 60-talet (Bennet & Schmitt, 2002). Niederhoffers fokus på cynism, vilket kan ses som en dimension av utbrändhet (Maslach & Leiter, 2008), lade grunden för vidare forskning där de bestående resultaten var att cynismen riktades från den enskilde polismannen gentemot organisationen respektive allmänheten (Bennet & Schmitt, 2002). Det finns trots detta en idag begränsad förståelse för de processer som leder till engagemang respektive utbrändhet hos enskilda poliser. Därmed blir det svårt att ta fram handlings- och utbildningsprogram vilka är ämnade att skapa engagemang, än mindre förstå bristen av det som i rikspolischefens fall. När det polisiära uppdraget i sig inte längre räcker för att engagera de anställda, åt vilket håll bör man blicka för att bättre förstå detta?

Den polisiära verksamheten är en del av vårt samhälle, en del som ur ett kriminologiskt perspektiv är av ett centralt intresse. Men för att vi ska förstå ett samhälle, eller en del av ett samhälle, menar Czarniawska (1997) att vi måste upptäcka dess repertoar av legitima historier och finna hur de utvecklats. Delvis verkar Czarniawskas synsätt vara i samklang med delar av den tidigare polisforskning, vilken strävat efter att identifiera utmärkande egenskaper hos den polisiära subkulturen (Waddington, 1999). Egenskaper som motiverar bruket av den polisiära subkulturen som begrepp. Dessa refererar till ett brett spektrum av tankar och handlingar vilka avspeglar sig i kollektiva strukturer, normer och praktiker avskilda från den övergripande kulturen i samhället (Granér, 2004; Waddington, 1999). Denna subkultur har även tjänat till att rama in och tillskriva attributet cynism till enskilda poliser. Forskningen har skapat svallvågor i form av populära beskrivningar av poliser, exempelvis beskrivs de som isolerade och på kant med övriga samhället (Bennet & Schmitt, 2002). Granér (2004) menar att den klassiska polisforskningen har målat upp en bild av polisarbetet som ett krig mot brottsligheten. Där lockelsen ligger placerad i en förkärlek för action och att kategorisera allmänheten i vänner och fiender. Polisen tillskrivs så ett cyniskt och pessimistiskt perspektiv på samhället och en stark intern solidaritet där de utvecklar ett svart och vitt tänkande, och där sunt förnuft och enkla lösningar tillåts dominera.

För att återkoppla till Czarniawskas resonemang så förefaller poliskulturforskningen utgå från ett övergripande organisatoriskt narrativ även om begreppet i sig inte nyttjas, berättelser om en institution vilken utövar en påverkan på dess medlemmar. Individen beredes inträde i en institution, denna söker finna och bli lärd reglerna. Den enskildes narrativ tenderar dock att skjutas åt sidan till förmån för det organisatoriska. Inte genom att individen blir osynlig inom den polisforskning som bedrivits, utan för det att dennes narrativ glöms bort eller inte alls konstrueras. Individen är främst en aktör inom ramen för ett övergripande narrativ, en liten roll i en berättelse så mycket större än han själv där hans tanke, känslor och handlingar tolkas mot just den bakgrunden. Föreliggande studie vill kontrastera det sistnämnda genom att låta de enskilda polisernas narrativ, deras berättelser, ligga i fokus för studiens uppmärksamhet. När rikspolischefen uttalar sin förundran över bristande motivation talar han mot bakgrund av ett organisatoriskt narrativ. Han framhäver en berättelse om polisen som organisation i vilken de tjänar allmänheten med att skapa säkerhet och trygghet. Mot denna berättelse ställs sedan de enskilda polisernas yttringar och deras bristande engagemang framstår då som obegripligt.

Föreliggande studie har i kontrast till delar av tidigare polisforskning inte sitt fokus riktat mot poliskulturen eller de subkulturer som kan tänkas identifieras. Dess brännpunkt är de enskilda polisernas narrativ. Den enskildes identitet ser jag i sin tur utifrån en narrativ åskådning. Narrativ som skapas, kontinuerligt förändras och ges uttryck för inom ramen för vidare kulturmönster. Inom ramen för större narrativ finns mindre narrativ som jag valt att kalla subnarrativ. Istället för att som Waddington (1999) tala om subkulturer inom poliskulturen ligger mitt fokus på subnarrativ inom den enskilde polisens narrativ. Subnarrativ som tillsammans kan bilda kollektiva narrativ. Jag särskiljer således kultur och narrativ genom att betona kulturens funktion som en mer övergripande uppsättning normer och regler, medan narrativen speglar den enskildes historia utifrån vilken han agerar. Utifrån min synvinkel kan kulturen tolkas som det råmaterial där narrativ och således identiteter konstrueras. Jag söker efter olika narrativ som kan ligga till grund för hur poliser agerar, berättelser med vilka poliserna formar mening i förhållande till ett svårt arbete. Narrativ som föregår handlingarna och ger de dess mening (McElhinny, 2003). Min studie skiljer sig även från tidigare studier genom dess fokus på engagemang istället för dess motsatser cynism och utbrändhet. Jag anser att det föreligger ett behov av att förstå vad som stärker polisens engagemang och inte uteslutande studera processer som motverkar detsamma. Det är därför min uppfattning att denna infallsvinkel är berikande i sin strävan att skapa en förståelse för hur enskilda poliser upprätthåller engagemanget inom ramen för sin yrkesutövning.

Jag har genom deltagande observation och intervjuer följt en områdespolisenhet i Göteborg under våren 2012. Denna enhet är relativt ny, precis som själva företeelsen områdespolis. Gruppen bestod av sex poliser då jag påbörjade uppsatsen, medan antalet hade minskat till fem stycken när jag avslutade den. De har bedrivit sin verksamhet sedan våren 2011, en verksamhet som grundades med syftet att fokusera på ett geografiskt avgränsat problemområde. Men som medlemmarna själva beskriver det, så drog inte jobbet igång på allvar förrän under hösten samma år eftersom gruppen var ytterst fåtalig fram tills dess. Det är alltså en ung verksamhet jag fått ta del av. Enhetens ambitioner och mål utgår från den tillitsrapport som polismyndigheten i Västra Götaland sammanställt. Enheten arbetar med att

minska brottsligheten, reducera kriminell nyrekrytering och öka allmänhetens upplevelse av trygghet. Detta ska främst ske genom kommunikation med invånarna av tillitsrapporten att döma;

Polisen ämnar att genom detta nya arbetssätt stärka förtroendet hos allmänheten. Polisen skall genom kontaktpoliserna komma närmare de boende och på så sätt skapa förtroende och tillit. Mötet med de boende skall vara relationsfrämjande (Polismyndigheten i Västra Götaland, 2006, s.34).

Naturligtvis ingriper områdespolisen mot brott, men man har lagt stor kraft på att bekanta sig med människorna i området och därmed göra sin verksamhet känd. Poliserna uppmuntras att spendera tid med att skapa kontakter på skolor, fritidsgårdar, lokala verksamheter etc. och att tala med invånare som de möter. Poliserna gör sig även tillgängliga via mobiltelefoner, med nummer som delas ut till invånarna via visitkort tillsammans med en personlig inbjudan att ta kontakt. På så sätt demonstrerar de sin närvaro och tillgänglighet. Detta har fått stå högt på agendan under den korta tid de varit verksamma för att på så sätt kunna skapa en grund för ett fortsatt arbete vilket då ska kunna breddas med andra strategier. Även om områdespolisens syfte är att arbeta mot området generellt är den praktiska verksamheten väldigt centrerad runt ungdomar.

## 1.2 Syfte & frågeställningar

Enligt tidigare polisforskning fungerar narrativ guidande genom handlingar och ger dem dess mening. Studiens syfte är att skapa en förståelse för hur engagemang formas hos en grupp områdespoliser i Göteborg. Mot bakgrund av detta har två mer precisa frågor undersökts:

- Hur ser ett narrativ som formar polisernas engagemang ut till struktur och innehåll?
- På vilket sätt formar narrativet polisernas engagemang?

För att besvara mitt syfte konstruerades ovanstående frågeställningar, vilka tjänar till att bryta ner syftet i mindre beståndsdelar. Frågeställningarna utvecklades i takt med att jag genomförde min studie, men i min uppsats har jag adresserat dessa i tur och ordning då de är beroende av varandra. Det första steget är att skapa en förståelse för det narrativ som formar engagemanget, för att sedan kunna illustrera hur detta narrativ kan forma polisernas engagemang.

## 1.3 Tidigare forskning

I föreliggande stycke kommer jag att redovisa forskning som berör mitt ämnesområde. Det handlar om poliskulturen och dess funktion, attityder till polisiärt arbete, meningsskapande strategier samt om narrativets roll. Jag kommer även att återge studier som illustrerar den del av samhället vilket områdespolisen arbetar inom. Successivt kommenterar jag forskningens relation till min egen uppsats.

### 1.3.1 Poliskulturer och narrativ inom polisen

Waddington (1999) framhäver möjligheten att det kan finnas subkulturer inom en övergripande poliskultur. Dessa subkulturer kan sedan tjäna olika syften, men övergripande möjliggör de en retorik som ger mening åt erfarenheter och vidmakthåller en yrkesmässig

stolthet. Vidare menar Waddington att en subkultur kan fungera som vägledande för en kontext medan en annan subkultur kan ligga till grund för formande av beteendet i en annan. Han exemplifierar genom att visa hur en subkultur kan vara verksam i lunchrummet medan en annan guidar beteendet i den operativa verksamheten. Den polisiära subkulturens funktion är att den ger mening till erfarenhet och bibehållandet av en yrkesmässig självkänsla. Detta skapar en arena där poliser kan återberätta skeenden för sina kollegor på ett detaljerat sätt, på så sätt bibehålls en gemensam världsbild. Polisens lunchrum kan då fungera som en verkstad där skämt och anekdoter är de primära verktygen. Därför bör den polisiära subkulturen främst ses som ett förmildrande inslag i den polisiära vardagen snarare än en guide till framtida handlande (Waddington, 1999). Det jag vill framhäva liknar Waddingtons resonemang om subkulturer, att olika subnarrativ kan vara identifierbara inom ramen för ett övergripande narrativ. Utifrån det kan ett subnarrativ sökas vilket illustrerar hur engagemang formas.

McElhinny (2003) slår av hur poliser föreställer sig en omvärld fylld av konflikter och kaos, där nästan ingen människa är trovärdig. McElhinny menar att även om vissa poliser ser på sin mörka världsbild som ett resultat av deras yrke så är de flesta övertygade om att deras pessimistiska syn på den mänskliga naturen är mer korrekt än den ljusare bild som återfinns hos andra. Berättelserna man berättar om bruket av fysiskt våld, och de rättfärdiganden man gör, är byggda runt denna lingvistiska och sociala ideologi. För många av poliserna var lögner, konflikter och våld inte speciella utan vardagliga händelser som definierade mänskligheten. McElhinny poängterar narrativets roll i relation till polisernas handlingar. Dessa narrativ konstrueras inte efter det att handlingar ägt rum utan föregår dem och fungerar guidande genom handlingarna samt ger dem dess mening, något som McElhinny utvecklar:

In this view, police officers tell stories which conjure a world full of menace and darkness, jeering voices and crazed actors where police officers are constantly threatened, and therefore frequently licensed to use physical force. Within this narrative frame, they, too, must act crazy, in ways understood as self-defense. The constant reiteration of these narratives shapes the world police officers see, and thus the actions they take. It is in this way that they become the stories that they tell (McElhinny, 2003, s. 278).

McElhinnys beskrivning av ett narrativ som föregår handlingen är signifikant för min studie, det öppnar upp för ett narrativ som föregår polisernas upplevelser. Därmed finner jag stöd för idén att det kan finnas ett narrativ vilket föregår och formar polisernas upplevelse av engagemang vilken jag erhöll från Waddingtons forskning.

Sollund (2008) lägger fokus på olika sätt att motivera sig för rollen som polis. Hon särskiljer mellan två kategorier, den ena beskrivs innehålla lag- och ordningsorienterade spänningssökare medan den andra innehåller vad hon beskriver som socialarbetare. Den första kategorin har en önskan om aktion och spänning och att uppfatta polisarbete som ett kall, vilket i sin tur antas förvränga deras verklighetsuppfattning. Till följd härav upplevs medlemmar av allmänheten antingen som signifikanta motståndare eller obetydliga sådana. Riktigt polisarbete innefattar en jakt på de verkliga skurkarna, denna föreställning leder enskilda poliser till att förstora och omdefiniera obetydliga kriminella så att de framstår som signifikanta sådana. En process som förvandlar dem till kriminella som verkligen förtjänar den polisiära uppmärksamheten. Denna process tar dock inte alltid vid och poliser kan



uppleva att arbetet med ickesignifikanta kriminella är repetitivt och tröttsamma. Aktiviteterna överensstämmer inte med den bild som råder av hur polisarbete skall vara, vilket skapar en utmattning som kan övergå till cynism.

De så kallade socialarbetarna ser som sin främsta uppgift att hjälpa allmänheten, de vill säkra människors trygghet och inte kontrollera dem. De bakomliggande motiven till att bli polis låg ofta i linje med den attityd som den enskilde polisen hade angående hur praktiskt polisarbete skulle se ut (Sollund, 2008). Spänningssökare väljer att slå till med full kraft oavsett lagbrottets natur eller gravhet, socialarbetaren däremot nyttjar diskretion och har ofta överseende med mindre lagöverträdelser. Sollund argumenterar för att den spänningssökande polisen i en större utsträckning upplever utmattning och cynism än den andra gruppen, socialarbetarna, vilka får mer belönande respons från allmänheten. Jag finner Sollunds resonemang intressant utifrån det sätt som hon kopplar bakomliggande attityder till utbrändhet och därmed bristande engagemang. Mitt intresse riktas i ljuset av Sollunds forskning mot skälen till varför respons från allmänheten motverkar utmattning och cynism, jag blir inspirerad till att försöka skapa en förståelse för hur den processen mera ingående kan förstås.

Björk (2008) menar att poliser strävar efter att undvika lockelserna av cynism, att de ofta lyckas att tygla dessa utan att samtidigt falla offer för dess motpol överdrivet engagemang. Enligt Björk nyttjar poliserna i sin vardag en uppsättning meningsskapande tekniker (*sense-making*) som en del av deras uthållighetsstrategier i syfte att finna denna balans. Teknikerna möjliggör för den enskilde att upprätthålla motivationen till arbetet och att fortsätta se sig själv som en bra polis. En av dessa tekniker innefattar att byta tjänst, att få en ny position inom organisationen. Björk kallar det för *lättnad genom arbetsmobilitet*. Detta för att upprätthålla en potentiellt sinande motivation till arbetet och dess signifikans i kampen mot kriminaliteten. Genom denna teknik önskar poliserna frigöra sig från den mörka aspekten av det sociala livet, eller åtminstone variera dess innehåll. *Lätnad genom omplacering till mindre kriminella områden* är en annan teknik som Björk identifierat. Det åsyftar att polisen i en viss utsträckning kan påverka det geografiska området där de är verksamma, genom att utnyttja detta faktum kan de förlägga verksamheten åtminstone temporärt till andra områden än det vanliga. Det vill säga områden som inte utövar samma demoraliserande effekt och kan därför ge ett andningsutrymme till den enskildes subjektiva upplevelse av en okontrollerbar arbetsbörda (Björk, 2008).

En tredje teknik är *lättnad genom partikularisering*, detta tar sig uttryck dels genom reflexivitet men även genom nyttjandet av ironi. En polis behöver för att bibehålla sin motivation undvika de stora frågor till vilka inga enkla svar kan ges. På så sätt bibehålls ett snävare fokus gentemot uppgiften och tankegångar runt samhällets brister och fel tenderar inte att underminera hängivenheten till arbetet. Nyttjandet av *pragmatisk humanism* som en uthållighetsstrategi är den fjärde tekniken Björk (2008) presenterar. Dess essens ligger i att behandla potentiellt gängkriminella som individer och unika fall, istället för att utgå från en stereotyp bild av kriminella i interaktionen med dem. Det är ett sätt att se människan bakom masken, att anamma en syn där denne erbjuds att berätta sin historia utan att i ett tidigt skede bli stämplad som en fiende, vilket är gynnsamt för polisernas motivation. Jag finner Björks studie relevant för min studie ur det perspektivet att den fångar strategier vilka motverkar

cynism, då dessa strategier även kan argumenteras skapa engagemang. Jag finner även det sätt intressant som han strukturerar sitt resultat genom att skapa en kategorisering av tekniker vilka tjänar till att skapa engagemang.

### 1.3.2 Områdespolisen och dess miljö

Peterson (2010) menar att områdespolisens närvaro ska leda till ett högre förtroende i områden där förtroendet idag kan betecknas som bristfälligt. Dessa områden tenderar att präglas av socioekonomiska brister samt en låg grad av integration i det vidare samhället. Invånarna i dessa områden, speciellt de yngre och invandrade, upplever sig vara alienerade från normerna i övriga samhället. Som ett resultat utvecklas i dessa områden egna normer och koder för uppträdande vilka skiljer sig både mot samhällets normer såväl som dess lagar och vilka ofta erbjuder ett parallellt system av sanktioner. Människor som saknar legitima ekonomiska möjligheter, kan vara involverade i en form av parallell ekonomi. Som en följd vill de inte ha kontakt med polisen, ej heller de invånarna som ej är direkt knutna i kriminell aktivitet tenderar att vara indirekt kopplade till den parallella ekonomin och vill således ej heller ha kontakt med polisen med vetskapen om att de kan sätta övriga invånare i området i trubbel. Den här problematiken finns främst i områden med en tydlig närvaro av kriminella gäng, en mer eller mindre organiserad brottslighet. Kontaktskapande med polisen kan i ett sådant område vara direkt skrämmande för invånarna genom att dessa kriminella element hotar med repressalier vid misstanke om att invånarna avslöjar information för polisen (Peterson, 2010). Jag finner Petersons forskning relevant för min studie då den målar upp en bild av den miljö i vilken områdespolisen är verksam. Då jag valt att inte berätta vilket område poliserna i den aktuella studien är verksamma i av etiska skäl, kan jag heller inte måla upp en precis demografisk bild av området. Petersons studie får fungera kompensatoriskt för läsaren, då den erbjuder en blyxtbelysning av den rådande kontexten. Det kan ses som en svaghet men jag har inte kunnat se någon annan utväg från detta etiska dilemma.

## 2. Metodologi och metod

Detta kapitel består av två delar. Dels adresser jag mina metodologiska utgångspunkter, dels redogör jag för min metod.

### 2.1 Metodologi

I min uppsats hämtar jag inspiration från en phronetisk syn på samhällsvetenskapen, grundantaganden inom symbolisk interaktionism samt narrativ analys. De tre synsätten kan i sammanhanget illustreras likt tre nivåer. Den phronetiska synen bildar ett fundament, grundantaganden inom symbolisk interaktionism konkretiserar det vetenskapliga tillvägagångssättet medan narrativ analys skapar en möjlighet för en fördjupad förståelse av fenomenet i fokus. Jag menar att dessa tre synsätt inte bara fungerar väl inom ramen för en och samma studie, utan att de även kan berika varandra. Det är min uppfattning att denna redogörelse ger läsaren ökad förståelse för det redovisade resultatet samt för den metod med vilket det har frambringats.

## 2.2 Phronesis

Phronetisk samhällsvetenskap är viktig eftersom det är en aktivitet där instrumentell rationalitet är balanserad med värderationalitet, detta eftersom en sådan balans är av signifikant värde för den ihållande lyckan hos invånare i alla samhällen (Flyvbjerg, 2001). Den sociala och historiska kontexten och inte den rationella och universala grunden konstituerar den mest effektiva utgångspunkter för samhällsvetenskapliga studier. Genom vår socialitet och historia erhålles ett fundament som erbjuder en solid utgångspunkt, denna socio-historiska utgångspunkt är den enda som erbjudes och är fullt tillräcklig för phronetisk samhällsvetenskaplig forskning. Flyvbjerg betonar mot denna bakgrund att det inte finns klara metodologiska regler för hur att utöva phronetisk samhällsvetenskap, ingen mall existerar som forskaren måste följa. Istället ligger fokus på att praktisera en samhällsvetenskap som adresserar offentliga betänkligheter och praktiker. Utifrån denna grund kan värderationella frågor ställas: Vart är vi på väg? Är det önskvärt? Vad bör göras? Men dessa frågor kan endast besvaras om vi kan svara på vilken eller vilka historier är vi en del av. Historia är centralt för phronetisk samhällsvetenskap genom att den gestaltar ett narrativ med specifika aktörer och händelser samt har förmågan att illustrera en historisk utveckling. Narratologi är således viktigare för phronetisk samhällsvetenskap än epistemologi och ontologi.

Gällande validitet så är phronetisk forskning baserad på tolkning och är öppet för att testa i relation till andra tolkningar liksom annan forskning (Flyvbjerg, 2001). Detta innebär inte att varje tolkning är lika bra som den andra vilket vore fallet för relativism. Om en bättre tolkning framträder som demonstrerar den tidigare tolkningen som bristfällig, kommer denna tolkning att betecknas som valid fram till dess att en ännu bättre tolkning träder fram vilken kan reducera föreliggande tolkning som bristfällig. Genom denna procedur kan forskarsamhället framhäva specifika tolkningar av det sociala och politiska livet framför andra. Således gör inte den phronetiska forskaren anspråk på otvivelaktiga objektiva validitetskriterier. Enligt Flyvbjerg (2001) finns det inte någon forskning som inkluderar människor och deras agerande som kan göra sådana anspråk, detta då det inte har varit möjligt att bevisa att sådan form av objektivitet existerar.

Resultatet av phronetisk forskning är pragmatiskt styrda tolkningar av de studerade praktikerna. Tolkningen kräver inte att forskaren instämmer med aktörernas vardagliga förståelse, inte heller kräver den att djupa inneboende meningar skall blottläggas inom ramen för praktikerna. Flyvbjerg får förtydliga resonemanget:

Phronetic research is in this way interpretative, but it is neither everyday nor deep hermeneutics. Phronetic research is also not about, nor does it try to develop, theory or universal method. Thus, phronetic research is an analytical project, but not a theoretical or methodological one (Flyvbjerg, 2001, s. 140).

## 2.3 Grundantaganden inom symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism representerar ett jordnära tillvägagångssätt till den vetenskapliga studien av mänskligt socialt liv och beteende (Blumer, 1969). Dess empiriska värld är den naturliga världen där sådant socialt liv och beteende existerar. Den symboliska interaktionismen förlägger dess frågeställningar i den naturliga världen, utför sina studier i

den och härleder sina tolkningar från dessa naturalistiska studier. Begreppen och propositionerna i symbolisk interaktionism är utformade för den direkta undersökningen av den empiriska sociala världen. Deras värde och validitet ska till att värderas i relation till den specifika undersökningen och inte utvärderas i hänvisning till främmande kriterier från irrelevanta metodologier. Därför måste validiteten av de premisser som utgör symbolisk interaktionism leda till en direkt kontakt med mänskligt socialt liv, inte till ett schema av operationaliserade koncept, inte till prövningar av hypoteser och ej heller till kontroll av huruvida premisserna kan härledas till att passa i ett protokoll för en viss forskningsprocedur. Mitt bruk av deltagande observation är således i linje med detta perspektiv, ett sätt att respektera naturen i den empiriska världen och på så sätt utveckla en familjaritet med vad som faktiskt pågår i den.

Respect the nature of the empirical world and organize a methodological stance to reflect that respect. This is what I think symbolic interactionism strives to do (Blumer, 1969, s. 60).

Eftersom allt inom vetenskaperna är beroende av hur tänkandet förbinds med den empiriska världen, och eftersom begrepp är nyckeln till den världen, är den effektiva funktionen av dessa av yttersta vikt (Blumer, 1969). I hänsyn till detta konstaterande framhäver Blumer begreppet "sensitizing concepts". Dessa särskiljer sig från definitiva begrepp genom att inte ha klara instruktioner för vad som ska ses, utan istället förslår riktningar längs vilka man kan se. Blumers begrepp vilar på en generell känsla för vad som är relevant. Dessa sensitizing concepts är ett sätt att respektera den empiriska världen och det är därför möjligt att utveckla dem i takt med att nya empiriska fynd uppdagas. På så sätt hålls nära och kontinuerliga relationer med den empiriska värld som studeras (Blumer, 1969).

## 2.4 Narrativ analys

Utgångspunkten är att det sociala livet är ett narrativ (Czarniawska, 1997). Detta ligger som grund i ett perspektiv som stadigt vunnit anhängare sedan 1980-talet, vilka menar att människor bör förstås som berättande varelser snarare än som rationella aktörer vilka traditionellt åtnjuter samhällsvetarnas uppmärksamhet (Robertson, 2005). Utifrån den narrativa åskådningen är våra identiteter inte givna utan omförhandlas genom narrativa handlingar. Identitet kan ses som ett narrativ, en kontinuerlig process av narration där både den som berättar och publiken är involverade i att formulera, editera, välkomna eller vägra olika element i det konstant producerade narrativet (Czarniawska, 1997). Identiteten konstitueras således genom berättande och konversation. Kulturen erbjuder individens jag en uppsjö av historier från vilka dess narrativ kan utökas och omskrivas. Detta tankesätt är besläktat med en av den symboliska interaktionismens förgrundsfigurer George H. Meads (1976) uppfattning att identiteten skapas genom interaktionen mellan individer i en social kontext.

De historier som vi berättar och hör gör samhället begripligt (Robertson, 2005). Förståelse av vår plats i tingens ordning är något som inte kan uppstå i ett vakuum utan formas av ett sammanhang. Narrativ fungerar som en grundläggande tolkningsram, ett mentalt verktyg, som hjälper människor att strukturera sina erfarenheter och göra sin värld begriplig (Larsen, 2002). Även erfarenheter utgör narrativer då människor styrs till att agera på vissa sätt och på andra

mot bakgrund av projiceringar, förväntningar och minnen som kommer från en repertoar av tillgängliga sociala, offentliga och kulturella narrativer (Robertson, 2005; Somers, 1994). Att studera narrativ innebär en möjlighet att lära sig mer om hur människor begripliggör sin omvärld och om hur människor förstår dessa händelser och handlingar, hur de skapar mening. Dessa narrativ är beroende av att de placeras inom en kultur som skapas av en gemensam historia där vi kan lokalisera våra jag och våra individuella kontinuiteter. För att förstå mänsklig handling måste man således placera det i ett narrativ (Czarniawska, 1997). I föreliggande studie kommer jag behandla narrativet främst utifrån sin funktion som konstituerande av vår identitet. Det föreligger således ett fokus på den individuella historien. Jag kommer även att tala om narrativ i plural, jag menar att det är fruktsamt att se identiteten som bestående av en mängd subnarrativ vilka tillsammans bildar ett övergripande narrativ.

## 2.5 Metod

Min ambition har varit att låta föreliggande studie präglas av en abduktiv (Alvesson & Skoldberg, 2008) ansats. En process där ett växelspel sker mellan teori och empiri. De innebär en process där forskaren tränger in i empirin med teoretiska förkunskaper samtidigt som denne utvecklar teorin. Ett förhållningssätt som initialt kan betecknas vara mera deduktivt har legat till grund för utformningen av min problemformulering och frågeställning. Men dörren har också hållits öppen för att dessa utgångspunkter kan förändras efter hand som det empiriska materialet kommer till tals. Förhållningssättet har bidragit till att tolkningen av den empiri som konstrueras har präglats av kreativitet samtidigt som den satt gränser för vad som är möjligt att säga om områdespolisens engagemang. Jag har i mitt val av metod syftat till att skapa en bro mellan de vetenskapliga utgångspunkterna, valet av teori och det fält som ska studeras.

Mot bakgrund av den metodologiska redogörelsen förklarar jag i efterföljande avsnitt hur och varför jag utfört deltagande observationer samt intervjuer med områdespoliser. Jag diskuterar även mera ingående analysmetoden, etiska överväganden, samt egen förförståelse.

## 2.6 Deltagande observation

Meningen finns inte enbart i orden utan även i praktiker och visuella intryck (Aspers, 2007). Om en respondent talar om en specifik handlingssekvens så är det enklare att förstå vad som händer för den som observerat sekvensen i dess naturliga miljö. Mot denna bakgrund tog jag tidigt beslutet att använda mig av deltagande observation i kombination med intervjuer. Jag har följt områdespolisen i 75 arbetstimmar utspritt över 8 arbetspass. Under dessa tillfällen har jag försökt få en variation på de aktiviteter som jag varit med på i syfte att få en så god inblick som möjligt i verksamheten. Mina erfarenheter blev således en del i att kunna tolka vad som sker på fältet och de utsagor som poliserna förmedlar. Så för att söka förståelse för den värld, de handlingar och den meningsstruktur som delas av poliserna har jag gått ut och talat med dem samt observerat vad de gör. Deltagande observation är således en mellanmänsklig metod, en metod där jag blivit påverkad av mötet med poliserna och i det mötet erhållit möjligheten att utveckla studiens syfte och frågeställningar. Jag har löpande skrivit ner mina intryck i en fältdagbok. Inledningsvis har mina iakttagelser varit vida, för att efterhand som studien fortgått fått ett snävare fokus i takt med att frågeställningen fixerats.

## 2.7 Intervju

Jag har utfört intervjuer med fyra områdespoliser samtidigt som den deltagande observationen pågått. Således har jag utfört pass med poliserna både före och efter det att intervjuerna ägt rum. Det har fördelen att intervjun har formats av mina erfarenheter i fältet samtidigt som en relation till poliserna har kunnats byggas upp. Intervjuerna har varit kvalitativa med en tematiskt öppen utformning (Aspers, 2007). Intervjuformen är öppen i den bemärkelse att jag försökt utveckla samtalet med den som intervjuas. Men det finns även en struktur i form av särskilda teman som bearbetas under intervjuens gång. I föreliggande studie har sådana teman utformats i relation till de frågeställningar som skapats. Intervjun kan ses som ett tillfälle där narrativ produceras (Czarniawska, 2004), alternativt en arena där tidigare skapade narrativ återges. Ambitionen har varit att låta poliserna tala fritt utifrån sina egna tankar och upplevelser. Följdfrågor har använts för att ytterligare fördjupa och nyansera polisernas berättelser. Därmed skapas även en möjlighet för empirin att ”sparka” tillbaka mot verkligheten, det vill säga en möjlighet att inte låta teorin styra hela vägen ner genom det empiriska materialet. Detta passar väl in på den abduktiva ansats som genomsyrar studien. Poliserna fick under intervjun god tid att reflektera kring de frågor som ställdes och en möjlighet att utveckla sina svar. På så sätt kunde jag skapa förståelse genom att identifiera meningsstruktur, hur olika begrepp, praktiker med mera är relaterade till varandra.

An interview is not a window on social reality but it is a part, a sample of that reality (Czarniawska, 2004, s. 49)

Intervjuguiden konstruerades genom att syfte och frågeställning översattes till tematiska intervjufrågor (se bilaga 1). I relation till dessa skapades även förenklade frågeställningar som vid behov användes i intervjun. Framför allt styrdes intervjuerna av de svar som poliserna gav, jag försökte få dem att utveckla och fördjupa vissa resonemang och på så sätt styra den färdväg som intervjun tog. Poliserna svarade på samtliga grundfrågor och lämpliga följdfrågor ställdes vid behov och beroende på deras svar. Samtliga intervjuer genomfördes i en avskild miljö. Alla poliser informerades att de skulle vara anonyma av etiska skäl. De fick även information om att de inte behövde besvara mina frågor och fick även avbryta eller ta en paus om så önskades. Jag frågade om man accepterade att intervjun spelades in med diktafon för att sedan transkriberas. Efter deras medgivande fick de veta att det transkriberade materialet samt inspelningen skulle raderas respektive förstöras, vilket också har gjorts. En tid efter det att intervjuerna genomförts fick jag en positiv respons av en polis. Han menade att samtliga poliser upplevde att frågorna hade känts meningsfulla och att jag inte bara hade avlossat ett frågebatteri där de var tvungna att svara för sakens skull. Något de ibland upplevt under tidigare intervjuer. Jag tar detta som ett kvitto på att jag lyckats leva upp till Blumers krav på den som intervjuas:

One should sedulously seek participants in the sphere of life who are acute observers and who are well informed. One such person is worth a hundred others who are merely unobservant participants (Blumer, 1969, s. 41).

## 2.8 Analys

Min analys är till sättet inspirerad av vad Czarniawska (2004) kallar strukturell analys på ett icke-formaliserat sätt. Analysformen möjliggjorde för mig att identifiera det Czarniawska kallar aktanter och söka deras funktion. Aktanter kan beskrivas som ett abstrakt strukturellt element i en berättelse kring vilket den kretsar. För att analysen skulle vara berikande i sammanhanget erfordrades även en teknik som kan ange narrativets färdriktning. Min analys har därför även varit inspirerad av vad Aspers (2007) kallar narrativ analys och denna har haft funktionen som en form av vägledare i analysprocessen. Analystekniken är lämplig då den studerar polisernas berättelser om det aktuella fenomenet, samt hur dessa berättelser konstrueras av dem. Vilka beståndsdelar är berättelserna uppbyggda av och i vilken riktning rör sig berättelsen? Hur kan deras personliga utveckling konstrueras narrativt och förstås tillsammans med valda teoretiska utgångspunkter? Dessa två analystekniker är komplementära men var även lämpliga i relation till en öppen tematisk intervjuteknik. Förutsättningarna skapades på så sätt för att möjliggöra en bredd i min tolkningsrepertoar samtidigt som ett visst fokus erhöles.

Jag har i syftet att analysera materialet låtit skapa ett kodschema under studiens gång (se bilaga 2). På så sätt har mängden begrepp vilket figurerar i materialet reducerats utan att förlora kopplingen till aktörernas meningsnivå. De teoretiska utgångspunkterna har tillsammans med syftet genererat koder utifrån ett mer deduktivt förhållningssätt. Dessa koder är representativa för den andra ordningen konstruktioner (Aspers, 2007) och ett vetenskapligt språk. Detta eftersom att de är teoristyrda och därmed inte direkt representativa för respondenternas meningsnivå. Ett mer induktivt betonat förhållningssätt har präglat tolkningen av det empiriska materialet med koder som återfinns närmare polisernas meningsnivå, vilka därmed är representativa för den första ordningens konstruktioner. Eftersom studien präglas av en abduktiv ansats har koderna utvecklats och fixerats under analysens gång. Det empiriska materialet har tillåtits svara mot teorin och således startade en pendling mellan empiri och teori. Genom denna process kopplades den teoretiska nivån ihop med polisernas livsvärld, den andra ordningen konstruktioner med polisernas meningsnivå. Genom denna metod har det empiriska materialet kunnat tala till teorin och teorin svarat genom att anpassa sig till de empiriska konstruktionerna. De aktanter jag identifierat representeras i kodschemat av övergripande koder representativa för den andra ordningen konstruktioner. Således har både teori och empiri successivt underordnats dessa. Jag har utvecklat koderna med ambitionen att de ska vara tydligt differentierade från varandra samtidigt som de utgör ett signifikant innehåll.

## 2.9 Etiska överväganden

Det är en känslig balansgång att från en etisk synvinkel bibehålla polisernas narrativ och dess mening i en ren form, samtidigt som deras anonymitet skall upprätthållas. Jag har informerat samtliga poliser om detta dilemma. Samtidigt har jag sökt att inte låta det empiriska materialet redovisas på ett sätt som underlättar en sådan identifiering. Jag har av samma anledning valt att inte uppge namnet på den enhet som poliserna arbetar inom. Vid mitt första möte med poliserna kom vi överens om att de skulle få ta del av min studie i samband med att jag lämnade in den för examination. Jag anser att detta var ett bra sätt att skapa ett förtroende med

poliserna vilket gav goda förutsättningar för mig att erhålla ett rikt empiriskt material. Samtidigt gav det mig möjlighet till att få en respons från dem angående vad som kunde uppfattas som känsligt. Det skapade en trygghet både för mig och poliserna vilket var gynnsamt för studien.

De poliser som berörs av mina fältanteckningar har alla varit anonyma från det att jag renskrivit mina anteckningar. De refereras i fältanteckningarna som *NV*, i de fall det är flera aktiva poliser inom ramen för samma skeende lägger jag till en siffra för att särskilja dem. I intervjuutdragen särskiljer jag poliserna genom att de fått varsin bokstav, jag väljer att inte använda samma form av anonymisering i fältanteckningarna och intervjuutdragen för att stärka anonymiseringen av fältet. Könstillhörigheten tas inte upp, samtliga poliser kallas *han* då majoriteten av poliserna i gruppen har varit en han. Jag undviker att nämna platser i mina texter liksom att jag inte refererar till övriga aktörer i fältet mer än med ungefärlig ålder och kön. I de fall platser hänvisas till i ett citat ersätter jag dessa namn med X. Fältutdragen liksom intervjuutdragen har jag vid behov korrigerat för att få dem mer språkligt lättflytande.

## 2.10 Förförståelse

Jag har en förförståelse i relation till den aktuella domänen, dels i kraft av studier omfattande det aktuella fenomenet men även genom information utifrån den samhällliga debatten. Det finns även en praktiskt erfarenhet genom att jag inom ramen för masterprogrammet i kriminologi genomförde en examinationsuppgift under hösten 2011 i samarbete med en annan områdespolis enhet i Göteborg. Genom denna uppgift erhöj jag kontakter inom polismyndigheten vilka berett mig access inför genomförande av denna studie. Detta skapade min inträdespunkt (Aspers, 2007), en ingång i fältet där jag kunde börja utveckla den teoretiska frågeställningen parallellt med att jag observerade det.

För en nybörjare i polissammanhanget är det mycket som är ogenomträngligt och svårt att begripa sig på. Det vill säga att första nivåns konstruktioner (Aspers, 2007) kan te sig svårförstådda för mig. Detta kan utgöra ett problem för en god kommunikation och är något som har funnits med i beräkningen främst under intervjuerna. Men detta är även något som har kunnat begränsas, vilket är något som jag försökt göra genom deltagande observation innan dess att intervjuerna ägt rum.

Innan jag går vidare vill jag nämna en erfarenhet i samband med att jag påbörjade min deltagande observation. Vid ett utsättningsmöte redogjorde jag för min uppsats. Det var en redogörelse som innefattade begrepp som cynism och utbrändhet liksom engagemang i ett försök att förklara det som ännu inte med säkerhet var klart för mig själv. Detta satte en prägel på den närmaste tidens observationstimmar då poliserna fick ett fokus på begrepp som knappast någon polis vill bli associerad med. Hade jag haft mer bekantskap med fältet var det förmodligen begrepp jag hade undvikit att nämna.

Jag har inte sökt vara aktivt drivande på fältet, utan tagit en passiv roll. Jag klargjorde tidigt för poliserna hur och varför jag antecknade regelbundet. Jag har aldrig antecknat inför allmänheten. Det är oundvikligt att min närvaro påverkat omgivningen, precis som det varit oundvikligt för mig att inte vara socialt responsiv (Asplund, 1987). Poliserna har aldrig



beklagat sig eller visat något obehag när jag antecknat, snarare tvärtom. De har varit måna om att jag fått möjlighet att göra det. Deras öppna attityd har bidragit till att det varit lätt att följa gruppen under studiens gång tillsammans med deras välvilja och deras intresse för den form som studien successivt tagit. Jag har regelbundet låtit poliserna ta del av mina tankar utan att gå in i detaljer runt mitt material eller resultat. Jag har på sätt funnit att min dialog med poliserna stimulerats och detta har gjort att de inte behövt känna onödiga tveksamheter runt det jag studerar.

### 3. Teori

Inledningsvis i detta teorikapitel ska jag redogöra för delar av den forskning som finns runt *utbrändhet och engagemang*. Det tjänar som en ingång i ämnesområdet och lägger en ämnesmässig grund för den vidare analysen. Därefter redovisar jag perspektivet *symbolisk interaktionism*, vilket är ett relativt tydligt tillvägagångssätt att studera mänskligt gruppliv och uppträdande (Blumer, 1969). Dess grundläggande syn är att det medvetna jaget skapas genom en social process. Fokus är på dess främsta premisser, identitetsutveckling och handlingsfaser. Begrepp från symbolisk interaktionism kommer regelbundet att återkomma i min analys, det är den teoretiska grunden från vilken min analys tar avstamp. Även Asplunds (1987) teori om *social responsivitet* presenteras. Teorin är närvarande i min studie genom att jag anser att den berikar och samspelar väl med de begrepp som innefattas i symbolisk interaktionism. Detsamma gäller för Goffmans (1959) begrepp. Hans liknelse av vardagslivet vid en scen ger mig verktyg för att illustrera polisernas berättelser på ett rikare sätt. Avslutningsvis redogör jag för Gergens (2009) syn på emotioner som kulturellt konstruerade samt delaktighet som nyckeln till engagemang.

Det är min tro att det för kriminologins vidkommande är av stor vikt att respektera ämnets tvärvetenskapliga natur, detta för att ämnet ska hållas vitalt och kunna utvecklas. Mitt val av teorier i föreliggande uppsats speglar denna åsikt. Jareborg uttrycker en bild av ämnet som jag anammar:

Kriminologi kan sägas vara en interdisciplinär vetenskap. Under en rubrik samlas naturvetenskaplig, beteendevetenskaplig och samhällsvetenskaplig forskning rörande brottslighet (och annat avvikande beteende), brottslingar (avvikare) och brottsbekämpning (Jareborg, 2001, se Sarnecki, 2009, s. 18).

#### 3.1 Utbrändhet och engagemang

Enligt Maslach och Leiter (2008) kan individers psykologiska relation till sitt arbete beskrivas som ett kontinuum mellan negativa upplevelser av utbrändhet och den positiva upplevelsen av engagemang. *Utbrändhet* är ett obehagligt tillstånd som både individer som organisationer önskar förändra (Maslach & Goldberg, 1998). Det kännetecknas av emotionell utmattning, depersonalisering och kraftigt försämrad förmåga att prestera (Cordes & Dougherty, 1993). *Engagemang* har definierats som ett energifyllt tillstånd av involvering fyllt med meningsfulla aktiviteter som stärker den enskildes upplevelse av professionell effektivitet (Leiter & Maslach, 2001). Det finns tre interrelaterade dimensioner till detta kontinuum: *utmattning/energi, cynism/involvering och ineffektivitet/effektivitet*. Utmattningskomponenten representerar den basala individuella dimensionen vid utbrändhet. Den refererar till känslor av

att vara överansträngd och uttömd på emotionella och fysiska resurser. Den cyniska komponenten representerar en mellanmänsklig dimension och refererar till ett negativt, känslolokalt och avskärmat gensvar till varierande aspekter av arbetet. Ineffektivitet representerar den självutvärderande dimensionen av utbrändhet och refererar till känslor av inkompetens samt bristande prestationer. Betydelsen av denna tredimensionella modell är att den tydligt placerar den individuella påfrestningen inom den sociala kontext som en arbetsplats utgör samt involverar den enskildes upplevelse av sig själv och andra. I relation till detta har flera organisatoriska riskfaktorer identifierats: *arbetsbelastning, kontroll, belöning, gemenskap, rättvisa och värderingar*.

Riskfaktorerna kommer att presenteras i tur och ordning. En alltför hög arbetsbelastning leder till utmattning genom att den tömmer individers kapacitet att möta de krav som jobbet medför. En kritisk punkt nås när individen ej längre förmår att återhämta sig från arbetets krav. När denna alltför höga arbetsbelastning blir ett kroniskt tillstånd, inte bara en tillfällighet, ges den enskilde ingen möjlighet att återställa balansen genom vila. En lämplig arbetsbelastning skapar möjligheter att utveckla rådande färdigheter liksom att den öppnar upp för utveckling av kunskaper inom nya områden (Landsbergis, 1988).

Upplevelsen av kontroll påverkas negativt genom en avsaknad av styrning i arbetet. Detta associeras med risk för utbrändhet, liksom upplevelsen av rollkonflikter (Maslach & Leiter, 2008). Aktivt deltagande i de organisatoriska beslutsprocesserna har visat en stark koppling till högre nivåer av effektivitet och låg grad av utmattning (Leiter, 1992). En upplevelse av kontroll ökar de anställdas energi och hälsa vid arbetet (Leiter, 2005). En mångfald av studier har påvisat att otillräcklig belöning vare sig den är social, finansiell eller institutionell ökar människors benägenhet att bli utbrända (Maslach & Leiter, 2008). Brist på erkännande från kollegor, chefer samt övriga relevanta aktörer devalverar både arbetet och de som utför det och är nära förknippat med känslor av ineffektivitet (Cordes & Dougherty, 1993). I kontrast så är överensstämmelse mellan individ och arbete en möjlighet för såväl ett materiellt belönande liksom en möjlighet för en inneboende känsla av förnöjsamhet och stolthet (Richardsen, Burke & Leiter, 1992).

Gemenskap syftar på den generella kvaliteten på de sociala interaktionerna i arbetet, detta inkluderar ämnen som konflikter, ömsesidigt stödande, närhet och förmågan att arbeta som ett team (Maslach & Leiter, 2008). Oavsett dess form så har socialt stöd visat sig vara relaterat till ett större engagemang (Leiter & Maslach, 1988). Således tycks det som om utbrändhet är mindre sannolikt att inträffa vid en arbetsplats som präglas av ett positivt och socialt stödande klimat (Buunk & Schaufeli, 1993).

Obalanserade sociala utbytesprocesser är ofta associerat med utbrändhet (Maslach & Leiter, 2008). Anställda som upplever sina chefer som både rättvisa och stödande har en mindre benägenhet att bli utbrända och accepterar större organisatoriska förändringar (Leiter & Harvie, 1997). Värderingar handlar om den kognitiva och emotionella kraften i yrkesmål och förväntningar (Maslach & Leiter, 2008). Dessa ideal och motiv lockar individen att söka det specifika arbetet. Det bildar ett underlag för en motiverande koppling mellan individen och arbetsplatsen som går bortom det rent instrumentella utbytet av tid för pengar eller

avancemang. Då det uppstår en diskrepans mellan individens värderingar och organisationens kommer individen att tvingas göra ett avkall på det arbete denna vill utföra till förmån för det arbete som förväntas utföras. Konflikter gällande värderingar kan spela en nyckelroll i att förutsäga utbrändhet alternativt engagemang (Leiter & Maslach, 2005). En samstämmighet mellan individens och organisationens värden öppnar däremot för professionell effektivitet (Leiter, Day, Harvie & Shaughnessy, 2007).

### 3.2 Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism vilar på tre grundläggande premisser (Blumer, 1969). Den första är att människor handlar gentemot saker utifrån den mening saken har för dem. Dessa saker inkluderar allting som en människa kan observera i sin värld som fysiska objekt, andra människor, institutioner, abstrakta ideal, andra människors aktiviteter såväl som vardagliga skeenden. Den andra premissen är att den mening som är tillskriven dessa saker skapas ur den sociala interaktion som människor har med sin omgivning. Den tredje premissen är att dessa meningar hanteras i och modifieras genom en tolkande process.

Istället för att se mening som något givet eller oviktigt, är mening för den symboliska interaktionismen något mer än enbart en neutral länk mellan faktorer (Blumer, 1969). Den mening som saker har för människor är av centralt intresse. Att ignorera meningen av de saker gentemot vilka människor agerar vore att förfalska det beteende man vill studera. Mening är en social produkt, den uppstår således och formas i och genom de aktiviteter som uppstår då människor interagerar. Den enskilde aktören applicerar dock inte enbart den mening som härrör från den sociala interaktionen, det tillkommer en tolkande process. Först indikerar aktören för sig själv den sak gentemot han agerar, han pekar ut för sig själv de saker vilka har mening. Detta sker inom ramen av en internaliserad social process där aktören interagerar med sig själv. Som en följd av denna process hanterar aktören meningar genom ett tolkande förhållningssätt. Han eller hon väljer, kontrollerar, avbryter, omgrupperar och omvandlar meningen i ljuset av den aktuella situationen. Konsekvensen av detta är att tolkande inte bör ses som en rent automatisk applicering av redan etablerade meningar utan som en formativ process där mening nyttjas och revideras som ett instrument för guidning och formering av handlande. Mening spelar således sin roll i handling genom en process av självinteraktion. Dessa kan variera från att vara en rent privat mening som är utmärkande för en individ, till de som allmänt kan ha en konsensus så som vetenskapliga begrepp (Shibutani, 1987).

#### 3.2.1 Identitet

Den symboliska interaktionismen innehåller kända begrepp såsom jagmedvetande, I, Me, signifikanta andra och den generaliserade andre (Berg, 1992; Mead, 1976; Shibutani, 1987). Jagmedvetandet grundläggs genom interaktion med den generaliserade andre. Den generaliserade andre är en symbolik för samhället som en abstrakt person som består av det institutionella nätverk som påverkar alla människor. Detta nätverk består av familj, religion, utbildning, ekonomiska och politiska institutioner. Skapandet av personlighet kräver ett nära umgänge med den generaliserade andre. Detta genererar ett jagmedvetande och ger människans flytande tillvaro en fast grund. Det är människan som subjekt som konstruerar den generaliserade andre, det är hans samhälle men ändå den objektiva struktur han lever i.

Individen förfogar över ett jag endast i förhållande till jagen hos de andra medlemmarna i hans sociala grupp, det allmänna beteendemönstret i den sociala grupp han tillhör uttrycker eller speglar strukturen i hans jag (Mead, 1976). Den signifikanta andra utgör de personer vilka genom relationer till individen framstår som unika individer. Varje person har en uppsättning känslor som är knutna till relationen. Responsen från dessa individer är av yttersta vikt för konstruktionen och förstärkningen av individens uppfattning av sig själv. De signifikanta andra utgör den publik vilkas bedömningar är mest inflytelserika. Risken att en signifikant andre inte responderar i ett önskat sätt tenderar att väcka ångest hos individen (Shibutani, 1987).

Det finns ett dialektiskt samband mellan I och Me, båda förutsätter varandra och kan därför inte existera utan varandra. I kan genom rollövertagandet se världen med den andres ögon och på så sätt skåda sin Me. Till I knyts subjektivitet, frihet, innovation, oförutsägbarhet, aktivitet och närvaron i det tidsliga rummet. Till Me knyts objektivitet, bundenhet, rutin, förutsägbarhet, passivitet och dåtid (Berg, 1992). Identitet definieras som den fortlöpande subjektiva narration som skapas och omskapas reflektivt av individen (Lundin, 2008). Denna narration finns beläget i Me.

Rollövertagandet är nyckeln för människan att bli medveten om sig själv och därmed till uppkomsten av jagmedvetandet. Det innebär en komplex process vilken innefattar uppfattningen av gester, ställföreträdande identifikation med en annan person och projiceringen gentemot honom av ens egna beteendemässiga tendenser (Shibutani, 1987). Någon grad av temporär identifikation med den andre personen är alltid väsentlig i all kommunikation, för det är enbart genom att placera sig själv fantasifullt i den andres position som man kan gissa den andres känslor. Genom att minnas ens egna förödmjukelser och triumferingar kan man sympatisera med andra i liknande situationer. För att på ett effektivt sätt kunna delta i samordnade handlingar är man beroende av den förmåga i vilken utsträckning man kan föreställa sig att vara flera människor i sin fantasi.

Leken är det verktyg som det mänskliga livet använder sig av för att skapa en gestalt ur det formlösa (Berg, 1992). Identiteten föds ur leken, barnet blir någon. Lekens fundament är nyckfullhet, oförutsägbarhet, regellöshet och oregelbundenhet. Spelet styrs av regler. I leken agerar I fritt. I spelet domderar Me. Leken är en förutsättning för spelet, ett oförutsägbart växelspel mellan stimuli och respons formar leken. Därmed utgör leken en grund för att skapa en förutsägbär växling mellan stimuli och respons, nämligen spelet. När människan leker är den sociala responsiviteten fritt flödande, hon är kommunikativ och kreativ. När människan spelar är den sociala responsiviteten fjättrad av ett uttalat regelverk, hon kan fortfarande vara kommunikativ och kreativ inom dessa ramar men hon är inte längre fritt skapande.

Utifrån Meads synsätt fästs vikt vid att en handling inte utgörs endast av det synliga beteendet utan skall beaktas som ett system bestående av flera olika faser (Berg, 1992; Shibutani, 1987). Faserna som utgör handlingen är perceptions-, impuls-, manipulations- och fullbordansfasen. Dessa faser skall inte ses som fristående utan påverkar varandra hela vägen. Ju mer oreflektad en handling är desto mer likt en rät linje rör sig handlingen från perception till fullbordan. En av faserna kan även vara dominerande, som perceptionsfasen då en människa

njuter av en bedårande utsikt. Endast denna bild ligger i medvetandet, vilket innebär att människan kan vara omedveten om var det vackra ligger i den utsikt hon ser. Hon är helt upptagen i stunden. En i högre grad reflekterande handling däremot rör sig i ett mer komplext mönster genom de olika faserna. Reflektion är nödvändig för information att bearbetas till kunskap, kunskapen kan i sin tur bearbetas till visdom. Förmågan att kunna hålla handlingens faser klara för sin inre syn är sannolikt en nödvändighet för att kunna fungera smidigt på den sociala arenan (Berg, 1992). Handlingar kan ibland bli avbrutna, vilket tvingar individen att göra en sekundär anpassning till situationen. Dessa sekundära anpassningar ger individen en del av sin unika karaktär (Shibutani, 1987). En blockering av en påbörjad handling möjliggör för känslor, tankar, medvetande och viljekraft hos individen. När en aktivitet flyter på smidigt finns det ingen anledning till att tänka, att tänka är ett form av beteende som uppstår först när den ursprungliga aktiviteten blir avbruten. En avbruten handling manar på så sätt fram en emotionell reaktion, vilken leder vidare till reflektion. Längre fram kommer jag visa hur detta sätt att se på en handling går att relatera till typiskt polisarbete.

### 3.3 Social responsivitet

Socialitet kan enligt Asplund (1987) översättas med samhällighet eller sällskaplighet. Responsivitet betyder svar eller gensvar. Social responsivitet betecknar det växelspel som uppstår mellan två människor som kommunikativt interagerar. Den socialt responsiva människan lyser upp i närvaro av andra, ensamhet eller isolering gör henne liv- och mållös, menar Asplund. Dess motsats är asocial responslöshet som måste läras in då den ej är naturligt given för individen, vilket det tidigare nämnda begreppets innebörd är. Språket förutsätter social responsivitet, utan social responsivitet skulle människan inte kunna skapa ett språk. Två eller flera individer som är socialt responsiva mot varandra kommunicerar. Individen eller egot är en produkt av den sociala responsiviteten, inte tvärtom. Den sociala responsivitet är en inre egenskap hos individen men kräver ett socialt samspel för att få näring och hållas vital, annars klingar den av med tiden och ersätts av asocial responslöshet.

Människans agerande måste göra skillnad, menar Asplund (1987). Annars upplever man sig som obefintlig. Frånvaron av feedback leder till att man själv upphör att avge livstecken, och det är i den processen som det affektiva livet förtunnas och till slut helt kan försvinna. Känslor fungerar likt en pendel i den sociala interaktionen, när utbränningen har inträffat har den pendeln slutat slå mellan ego och alter. Utbränning uppstår således när den sociala responsiviteten bortfaller, vänds till sin motsats och blir till asocial responslöshet. Det handlar inte om ett förråd av känslor som förbrukas, för ett sådant förråd finns inte enligt Asplund. Utbränning kan beskrivas som en process som sker utanför individen. Varje gensvar har en emotionell karaktär eller ton, när gensvaren upphör, upphör också emotionaliteten. Inte den ena eller andra först, utan samtidigt och oupplösligt (Asplund, 1987).

Utbränning spirar inte i det konkreta arbetet, utan i den tomma och abstrakta socialiteten. Abstrakt socialitet kan kontrasteras mot konkret socialitet, enligt Asplund. Inom ramen för den förra pågår ingen specifik målinriktad verksamhet, man producerar ingenting, löser inga problem eller är i färd med att förändra världen. Responserna är rena responser, genom att de saknar förankring. Känslorna blir innehållslösa, de tar formen av abstrakta stämningar som föds och dör i den ändamålslösa interaktionen. Den sociala responsiviteten inom ramen för

konkret socialitet har sina tillflöden och förnyas hela tiden. Därför hotar inte utbränning, för processen lever och fortskrider kontinuerligt och frambringar därmed en ström av responser vilka innehåller skiftande känslotoner. Därmed behöver inte känslorna och responserna inte förtära varandra utan försörjs utifrån (Asplund, 1987).

### 3.4 Rollgestaltning och agerande

Goffman (1959) betraktar individen i två grundläggande beståndsdelar. Den ena kallar han en agerande, vilket beskrivs som en jäktad intrycksmakare som är involverade i den alltför mänskliga uppgiften att iscensätta ett framträdande. Den andre är rollgestalten, en figur vars mentalitet och själstyrka och andra kvaliteter framträdandet var avsett att väcka till liv. En agerande individs och en rollgestalts egenskaper är av olika slag men är både väsentliga inslag och har sin betydelse i relationen till det sociala livet. Goffman presenterar det framställda jaget som en slags image, en i allmänhet aktningvärd föreställningsbild som individen genom sin rollgestaltning presenterar på scenen i formen av ett framträdande. Andra tar in den bilden av honom så att denne tillskrivs ett jag, men själva det jaget härleds inte från dess innehavare utan från hela scenen för hans aktivitet. Ett lyckat iscensatt framträdande får publiken att se rollgestalten som ett jag, men det jaget är en produkt av scenen som spelas upp och inte en orsak till det. Detta innebär att jaget inte är ett bundet organiskt ting, utan framställs som en dramatisk effekt som uppstår ur en scen som visas upp och allt hänger på om det kommer anses trovärdigt eller väcka misstro. När denna process går välsmort flödar intrycken från den tillräckligt snabbt för att hålla oss fångna i en av våra verklighetstyper; framträdandet går hem. Det fasta jag som tillerkänns varje utformad rollgestalt kommer att vara ett utflöde ur dess framställare. Individen som agerande är öppen för lärdomar, något som kommer till nytta för uppgiften att prestera en roll. Han är lagd för att ha fantasier och drömmar. Dessa tenderar att skifta mellan behagfulla drömmar i vilka han framställer ett triumferande framträdande medan andra är fyllda av oro och fruktan för att han ska göra bort sig inför sin publik. Han har ett behov av teamkamrater, det vill säga en samling individer som samarbetar i framställningen av ett framträdande, och en publik kombinerat med en förmåga av att känna djup skamsenhet vilket får honom att minimera risktagandet i ansträngning att inte blotta sig. Dessa attribut menar Goffman är inte enbart en beskriven effekt av speciella framträdanden. De är psykobiologiska till sin natur och uppstår i social växelverkan med de tillfälligheter som präglar ett iscensatt framträdande.

### 3.5 Emotioner och relationer

Det finns en generell uppfattning att emotioner är naturligt givna, en del av den mänskliga naturen (Gergen, 2009). Utifrån detta synsätt finns det inte mycket människan kan göra åt känslor som ilska, svartsjuka eller hat. Människan är genetiskt betingad att känna det som kommer naturligt varvid dessa känslor är ursprungligen belägna och spirande ur individens huvud. Gergen (2009) menar att det västerländska synsättet på vad som är basala emotioner kan liknas vid kulturell imperialism där andra kulturers uppfattningar reduceras till primitiv folketro. Helt nya möjligheter öppnas av ett perspektiv som ser emotionella uttryck som kulturellt konstruerade och utförda samtidigt som tendensen att undertrycka andras uppfattningar samt stagnera i sina egna undviks. Gergens syn på emotioner är potentiellt

berikande i relation till polisernas utsagor. Detta eftersom teorin öppnar för en socialkonstruktionistisk tolkning gentemot deras upplevelser.

Det finns komplexa sociala regler för när vissa emotionella utspel är lämpliga att ta till. En individ som bryter mot dessa regler kan inte vara en fullvärdig medlem i den rådande kulturen. Detta är av speciellt intresse eftersom en motsägelsefullhet kan skönjas i att samtidigt som det komplexa regelverket angående emotionella yttringar finns, är den dominerande uppfattningen att emotioner är biologiskt baserade. Det samhälle vi lever i är fyllt med vardagliga situationer där emotionella yttringar är lämpliga endast i specifika sammanhang och ytterst olämpliga i andra. Ur detta synsätt är emotioner inte privata ägodelar hos individen, utan en tillhörighet av pågående relationer. Ilska och glädje är inte enbart din eller min, utan vår. Med detta i åtanke utför individer emotioner som en kulturellt lämplig handling inom en kontext av relationer. Emotioner är inte hemmahörande i biologiska responser, utan i våra relationer (Gergen, 2009).

Engagemang inom ramen för en organisation kan inte produceras på beställning (Gergen, 2009). De ansvariga kan inte beordra sina underställda att vara engagerade. När endast en röst dominerar den organisatoriska ståndpunkten lyssnar den enskilde men med minimal involvering. Han eller hon registrerar informationen, men det är ingen inbjudan till en samverkande process av att skapa mening. Koordinerad aktivitet kan uppstå, men utan engagemang. Först när den enskilde blir erkänd som bidragande till processen att skapa mening öppnas dörren för engagemang. Gergen skriver:

What injects meaning into one's work is derived neither from the individual alone, nor environmental forces, but from participation in the swarm (Gergen, 2009, s. 313).

Det är i detta flöde av samverkande handlingar som vitalitet och riktning skapas. När individen blir bekräftad är denna mer benägen att dela med sig av idéer och värderingar. Bekräftelsen är även ett sätt att bilda band, det vill säga starka relationer, med kollegor. När ömsesidig bekräftelse blir vanlig i en organisation öppnas vägen upp för ett kollektivt gemensamt narrativ. Skiljelinjerna mellan jaget och organisationen suddas ut. De anställda börjar tala om "hur det går för oss", inte hur det går för organisationen. På så sätt blir arbetsmiljön en viktig del av den enskildes liv, den betyder något, för med sig emotionell hängivelse. När dessa former av relationer länkas till organisatoriska mål är potentialen djupgående menar Gergen (2009).

#### 4. Resultat och Analys

I föreliggande avsnitt kommer jag sätta det teoretiska ramverket i relation till det empiriska materialet. Detta görs utifrån de aktuella frågeställningarna i tur och ordning. Syftet kommer att besvaras i den avslutande diskussionen. Den första frågeställningen, *hur ser ett narrativ som formar polisernas engagemang ut till struktur och innehåll*, kommer beredas ett stort utrymme. Den är av centralt intresse för den avslutande frågeställningen, som behandlar *på vilket sätt formar narrativet polisernas engagemang*. Men dessförinnan inleder jag med att redogöra för hur ett narrativ som behandlar ämnet polisärt engagemang konstruerats.

## 4.1 Det polisiära engagemangets narrativ

Att konstruera ett narrativ som berättar om polisiärt engagemang är en förutsättning för att skapa ett empiriskt underlag från vilka de två frågeställningarna och slutligen syftet ska kunna besvaras. Utifrån min syn på identiteten som bestående av en mängd subnarrativ som tillsammans bildar ett övergripande narrativ valde jag följande tillvägagångssätt.

Intervjuguiden utgick från tre tematiska infallsvinklar, dessa genomsyrades av intresset för polisycket och dess relation till engagemang. De tre infallsvinklarna utvecklades som ett resultat av min deltagande observation. Jag uppfattade att poliserna tenderade att tala kring sitt yrke och de aspekter som ramar in det i åskådningar som gick att särskilja. Det som skilde dem åt var i vilken mån de utgick från individen, organisationen respektive samhället. På detta sätt erhöll jag ett subnarrativ från poliserna där man berättar om sin syn på ämnet. Det innefattar hur de berättar om dem själva, deras upplevelse av polisen som organisation och slutligen hur de berättar om deras syn på polisen och samhället i relation till engagemang. Intervjutillfället blev följaktligen en arena för narrativ produktion, alternativt ett tillfälle för narrativ distribution (Czarniawska, 2004), där min ambition var att väcka detta narrativ till liv för att på så sätt få ta del av det.

Utifrån den symbolisk interaktionistiska synen på jaget kan detta subnarrativ härledas till Me (Lundin, 2008). I Me finns den subjektiva narration vilken definierar identiteten, detta subnarrativ vilket jag fått ta del av utgör således en del av denna subjektiva narration vilket formar polisernas identitet. Genom att sammanställa samtliga intervjuer konstruerades ett gemensamt narrativ, detta har jag valt att kalla för *det polisiära engagemangets narrativ*. Detta narrativ befinner sig följaktligen på en kollektiv nivå då det representerar flera polisers narrativa framställningar, men dess ursprung är de enskilda polisernas. Jag vill i sammanhanget understryka att detta sätt att söka skapa en förståelse för det polisiära engagemanget tar i beaktande polisens individuella historicitet. Det uppmärksammar den enskilde individens historia och det sätt denna skapar mening i kontrast till att söka förståelse utifrån ett ramverk innehållandes normer och värderingar i en poliskultur. Detta är min utgångspunkt för att skapa en förståelse för den formativa process (Blumer, 1969), där mening nyttjas och revideras som ett instrument för guidning och formering av handlande. Det var mot denna bakgrund som jag kunde börja söka efter en förståelse för den struktur och det innehåll vilken det polisiära engagemangets narrativ bestod av. Detta svarar mot den första frågeställningen och är ämnet för nästa avsnitt.

## 4.2 Narrativets struktur och innehåll

Jag har utifrån inspiration från vad Czarniawska (2004) kallar strukturell analys på ett icke-formaliserat sätt, identifierat en struktur som framträder i det polisiära engagemangets narrativ. Utifrån Blumers (1969) begrepp *senzitivizing concepts*, har jag valt att beskriva strukturen som bestående av *dynamiska element*. De är således inga definitiva koncept, utan de fungerar som markörer vilka indikerar hur vi kan blicka mot fenomenet. Således söker jag respektera den empiriska världen samtidigt som jag håller dörren öppen för att utveckla min tolkning i takt med att nya empiriska fynd uppdagas. De dynamiska elementen framträder i samtliga av de intervjuade polisernas utsagor, jag finner även att de är representerade i polisernas yrkesvardag. Dessa element varierar i närvaro av den enskilde polisen, det vill säga



individ, vilken är delaktig i både att skapa och tolka narrativet. Därav det *dynamiska*. Samtliga dynamiska element fångar centrala teman kring vilket narrativet kretsar, därav begreppet *element*. De dynamiska elementen är meningsfulla att särskilja från varandra, men går inte att bryta loss från varandra med cementerade skiljeväggar, de är alla för komplext interrelaterade till varandra. Men innan jag diskuterar deras inbördes förhållande eller hur narrativet kan förstås i sin helhet, ska jag i föreliggande avsnitt presentera de dynamiska elementen.

De dynamiska elementen har jag mot bakgrund av dess innehåll valt att kalla det *responsiva*, *relationella*, *emotionella* respektive *legitima*. Det responsiva elementet inbegriper en önskan om valmöjligheter, oförutsägbarhet och sällskaplighet. Det relationella elementet innefattar en strävan efter gemenskap, kommunikation och utveckling. Det emotionella elementets fokus kretsar kring de känslomässiga belöningar som ligger i att vara närvarande som ett balanserat jag i mötet med allmänheten. Det fjärde elementet, det legitima, innefattar signifikanta aspekter av de organisatoriska ramarna som polismyndigheten sätter. Samtliga element kommer att redovisas i nämnd ordning och inledas med ett utdrag ur min fältdagbok, dessa utdrag tjänar till att illustrera centrala delar av elementets innebörd. Avslutningsvis kommer jag ställa elementens innehåll mot forskningen om engagemang och utbrändhet.

### 4.3 Det responsiva elementet

29. Jag ansluter vid 7:30. Gruppen ska hämta in en ung man på förhör, samtliga medlemmar i gruppen medverkar vid hämtningen. På väg dit förklarar de för mig att de inte förväntar sig att han kommer följa med gladeligen, ett överdrivet samarbete från hans sida kan inte förväntas. ”Hur snabbt kan du springa?” frågar NN1 skämtsamt. Det är omöjligt att veta hur han kommer reagera på vår ankomst. ”Med den utrustningen vi har på oss försämras våra möjligheter att hinna ifatt någon” fortsätter NN1. Väl på plats orienterar vi oss sakteliga mot lägenheten, gruppen beslutar sig för att dela på sig. Två poliser ställer sig på baksidan vänd mot den aktuella lägenhetens balkong, medan jag följer de tre övriga som knackar på lägenhetsdörren. Det dröjer innan dörren öppnas, den unge mannen som vi kommit för att hämta finns inte i lägenheten. Istället hamnar poliserna i en konversation med hans uppretade bröder. Poliserna som står på utsidan anropar via radion att föremål har kastats ut från balkongen i samband med att vi knackade på dörren. Uppdraget tar nu en oväntad vändning, istället för att hämta in till den unge mannen till förhör kommer resten av dagen huvudsakligen tillbringas med att skriva rapporter kring misstänkt stöldgods som nu beslagtogs. I samband med att vi går tillbaka mot bilarna tittar NN2 på mig med ett stort leende och säger ”Det är detta som är häftigt med polisarbetet, oförutsägbarheten”.

Ovanstående händelseförlopp fångar flera återkommande aspekter i den polisiära vardagen som jag har fått ta del av. Gruppen har ett fokus mot ett tydligt mål, ett väldefinierat uppdrag, men kontinuerligt pågår även ett mentalt förberedande för det oväntade. Det finns ett handlingsutrymme för gruppen att hantera uppdraget på det sätt de finner lämpligt, att agera intuitivt i relation till hur de bedömer situationen. Ett gensvar på vad man inom polisen kallar för händelsestyrning. Det är en situation som snart byter karaktär vilket ger uppdraget en annan innebörd, poliserna anpassar sig snabbt till den nya situationen. I detta händelseförlopp ligger flera fundamentala aspekter som faller inom det responsiva elementet. Jag ska illustrera dessa aspekter med hjälp av polisernas utsagor för att sedan redogöra för min tolkning och hur

det relateras till engagemang. Avslutningsvis kommer jag återkoppla till ovanstående händelseförlopp mot bakgrund av dessa tolkningar.

#### **4.3.1 Ett flöde av social responsivitet**

Överlag uttrycker poliserna en ambition att i få interagera kommunikativt inom ramen för sitt arbete. Vad Asplund (1987) definierar som social responsivitet, en form av samhällighet eller sällskaplighet. Polis A säger:

Sen så märker man att desto mer kontakt man får med personer, i och med att jobbet vi har är väldigt kontaktskapande, så har man helt plötsligt börjat få lite respons tillbaka. För när man åkte på larm innan, så gjorde man ju det man ska och sen så åkte man därifrån. Men nu kommer man tillbaka till samma individer, det behöver ju inte vara offer det kan vara bara en person man träffar. Men man får ett personligt möte, och det uppskattar jag mycket.

Vad polis A uttrycker är att en hög grad av social responsivitet finns att tillgå som ett resultat av det sätt på vilket områdespolisen arbetar. Möten där den sociala responsiviteten flödar är ett positivt inslag i hans yrkesvardag. Polis B framhäver att några av de mest positiva aspekterna i yrket är att kommunicera med ungdomar i en strävan att hjälpa dem på rätt väg i livet. Att få möjlighet att skapa uppfostrings- och utvecklingssamtal, vilka kan få funktionen som vägvisare för dem mot ett bättre liv. Polis C uttrycker följande kring de sociala aspekterna av polisyrket:

Jag känner nog att det går, för min del går det nog av sig självt, jag känner mig som utåtriktad och jag tror jag upplevs som ganska trevlig, stundtals kanske jag pratar ganska mycket, ibland kan jag nog vara ganska lågmäld också. Eller är jag det så frågar de om jag är sjuk! Nej, för min egen del har det alltid flutit på så i alla sammanhang och jag har alltid haft lätt att prata med folk, och det var väl en av anledningarna till att jag blev polis också tror jag, att den här sociala biten föll sig naturligt, på nått sätt.

För polis C framträder polisyrket som lämpligt då han ser på sina personliga egenskaper i relation till de kommunikativa aspekterna av yrket. Men han poängterar även hur han förväntas upprätthålla den socialt utåtriktade sidan hos sig själv, att inte göra det kan väcka bryderi hos kollegorna angående hans välmående. Polis D ger dock en annan syn på ämnet när han svarar på frågan om han är tillfreds med sättet enheten arbetar på:

Nej det vet jag inte om jag är, jag börjar bli, och det har jag sagt rent ut att det passar kanske inte mig att stå och prata med folk hela tiden och besöka fritidsgårdar hela tiden och sådär. Även om jag vet att det är en del av verksamheten som områdespolisen ska göra.

Detta uttalande bör inte tolkas som att polis D är asocialt responslös. När de övriga poliserna främst åsyftar kommunikativt interagerande med medborgarna som en källa till social responsivitet, framhäver polis D andra aspekter:

Exempelvis när jag började så kände jag att jag ville jobba med utredningar. Men jag känner att det är inte alls var jag vill jobba nu, utan nu så är det dels det här men jag saknar ju IGV lite grann. Jag tycker det är roligt att åka radiobil och åka på larm det är nog det jag saknar.

Jag menar att polis D framhäver lusten att kommunicera inom en annan kontext, han vill liksom de övriga vara socialt responsiv, men främst inom ramen för de arbetsuppgifter som rymdes i hans tidigare arbete vid ingripandeverksamheten (IGV). Den sociala responsiviteten behöver följaktligen inte uteslutande riktas mot kommunikativt samspel med medborgare, utan kan innefattas i ett kommunikativt växelspel riktat mot uppdraget i sig. Samtliga poliser demonstrerar ett behov att få ge utlopp för social responsivitet, men sättet de huvudsakligen önskar göra det på skiljer sig åt.

#### **4.3.2 Möjligheten till variation och ett handlingsutrymme**

För Polis C var bytet till hans nuvarande tjänst en nytändning, han ser möjligheterna att kunna förändra arbetsuppgifterna inom ramen för yrket som ett av de mera positiva inslagen med att arbeta som polis. Vid sin gamla tjänst hade han inte kunnat stanna: ”Jag hade inte kunnat bli kvar där länge till utan att bli väldigt omotiverad. Och då föll det sig naturligt för mig att börja titta, vad finns det att söka liksom”. Flera av poliserna uttrycker just behovet av variation i arbetet. Polis C berättar vidare om hur han upplevde tristess vid sitt tidigare arbete jämfört med sitt nuvarande arbete:

Jag byggde bil på Volvo innan och det var ju ett kul gäng att jobba med, men uppgifterna var ju, det var ju sån ångest varje söndag som man skulle upp tidigt på måndag och göra exakt samma sak i fem dagar och knappt se ljuset liksom. Och så har det ju aldrig, upplevt den känslan inom polisen, på sju år, det här alltså kvällen innan jobbet känt så ”asch, jag sjukskriver mig liksom”. Aldrig. Möjligtvis att jag är trött att jag skall jobba imorgon, men aldrig liksom att det är tråkigt på jobbet. Jag är trött men jag skall jobba, ja. Det är ju en annan sak, liksom, en helt annan sak.

Här beskrivs polis C sig som i ett regelbundet behov av nya intryck, att det finns ett inslag av variation i hans arbete. Ett sådant inslag har för polis C inneburit frånvaron av en önskan att slippa gå till arbetet, i kontrast till sitt tidigare arbete. Polis B tror att poliser ofta söker sig till nya tjänster inom organisationen, dels mot bakgrund av ett tufft schema, dels på grund av upplevd rastlöshet eller tristess. Att söka sig till en ny tjänst skulle då kunna tolkas som ett sätt att få ett mer stimulerande uppdrag. Även polis A för ett liknande resonemang när han utvecklar varför ett byte av tjänst skulle kunna vara gynnsamt:

Det var ju en prövning först och sen så tyckte jag att det var jätteroligt och sökte tjänsten. Så nej men att jag tror att man måste nog ha lite rörlighet också, så är det ju på de flesta arbetsplatser som man söker sig vidare någonstans, inte kanske för att man är i karriären utan för att man skall hitta nya saker, nya infallsvinklar, det är lätt att hamna i ett fack annars.

Han framställer ett byte av tjänst som ett sätt att undvika stagnation, något stimulerande som erbjuder en ny utmaning. Detta är inte något speciellt för polisen utan ett inslag som finns i arbetslivet i stort. Att inte agera skulle kunna placera den enskilde i vad polis A beskriver som ett fack, en position med begränsat handlingsutrymme som en följd av liten eller ingen variation i yrket. Polis D uttrycker just en avsaknad av variation i den tjänst han har nu:

Och så just det här händelsestyrda, att man blir kallad på larm och det kan vara precis vad som helst som man kommer på liksom. Det kan vara att det, det kan vara allt från att det är ett mord till att det tvärtom att vi får det som att det har bara hänt någon liten grej eller ett bråk som sedan kan ta helt

oanade proportioner. Den tjustningen med arbetet saknar jag lite med hur vi jobbar nu. Sen tror jag stenhårt på områdespoliskonceptet, det gör jag absolut. Sedan är frågan om, det kanske inte passar mig fullt ut.

Jag menar att poliserna eftersträvar inslag i sitt arbete som kan liknas vid lekens förutsättningar (Berg, 1992). En strävan efter att låta I stundtals vara den dominerande delen av jaget, det vill säga en möjlighet att uppleva det fria flödet av social responsivitet som leken erbjuder. I dessa stunder är poliserna kreativa och kommunikativa. De tillåts på så sätt ge uttryck för sina jag utan att konstant domderas av attityder som återfinns i deras Me. En uppsättning attityder vilka internaliserats utifrån bekantskap med den generaliserade andre, i detta fall främst representerat av polismyndigheten. Dessa inslag av variation i arbetet kan beskrivas som erbjudande en dörr i den sociala strukturen som släpper fram I. I får utrymme av Me att handla relativt spontant. Sociala situationer där strukturen i Me är sådan att I tillåts fritt spelutrymme kan skänka individen några av de mest tillfredsställande upplevelsorna (Mead, 1976).

### **4.3.3 Det efterlängtrade oförutsägbara**

En hög grad av kommunikativt interagerande och en variation i arbetsuppgifter är alltså något som poliserna eftersträvar inom ramen för yrket. Jag har benämnt detta dels som ett behov av social responsivitet, dels som en efterfrågan av lekens förutsättningar. Jag menar att vad poliserna eftersträvar är goda förutsättningar för att uppleva avbrutna handlingsfaser. Det vill säga ett möjliggörande av reflekterande handlingar (Berg, 1992). När deras arbete innefattar begränsade sociala kontakter och rullar på rutin, minskas möjligheterna för reflektion och eftertanke. Deras handlingar tenderar då att röra sig i en rät linje mellan perception- och fullbordansfasen. De oväntade avbryter däremot en sådan rät linje, det oväntade tvingar linjen att röra sig i ett mer komplext mönster. Poliserna måste känna, tänka och bli medvetna om vad som pågår runt dem, det vill säga göra en sekundär anpassning (Shibutani 1987). Detta motverkar upplevelsen av enformighet, det möjliggör för I att bryta sig loss från den dominans Me utövar. Lekens fundament kan vara rådande då poliserna inom ramen för sitt arbete får vara kreativa och kommunikativa som en respons på den uppstådda situationen. I kraft av detta reflekterar de över den uppstådda situationen, de bearbetar information till kunskap vilket i sin tur kan utvecklas till visdom. Häri ligger potentialen för dem att utvecklas både som poliser och människor. Det är detta som utgör deras önskan om *det efterlängtrade oförutsägbara*, den regelbundna närvaron av hinder vilka avbryter deras icke-reflekterande handling och låter dem agera kreativt.

### **4.3.4 Summering det responsiva elementet**

I styckets inledande händelseförlopp ges polisen möjlighet att vara kreativ. Det innefattar en förberedelse för det efterlängtrade oförutsägbara, ”vi kanske måste springa”, vilket är en form av förberedelse på en bruten handlingsfas. Poliserna är socialt responsiva i situationen som uppstår, jag menar att de kommunikativt interagerar inom den sociala kontext där de är verksamma. Jag syftar inte uteslutande på en kommunikation mellan två människor. Poliserna för även en inre dialog, en dialog mellan I och Me (Mead, 1976). Det är när uppdraget övergår från hämtning till förhör till misstänkt beslag av stöldgods som handlingsfasen bryts,

I får då ett spelrum av Me att agera spontant. I är den framträdande sidan hos jaget vilket svarar mot den organiserade uppsättning attityder som återfinns i Me och representerar det regelverk vilka poliserna arbetar utifrån. Även om det polisiära yrket kan beskrivas som allt annat än en lek, finns här lekens fundamentala inslag. När lekens inslag lyser med sin frånvaro kan detta att söka en ny tjänst vara ett sätt att frammana lekens närvaro igen, en slags lättnad genom arbetsmobilitet (Björk, 2008). Här finns ett av de positiva inslagen i polisyrket, eftersom i leken finns utvecklingen. Det är den ovan beskrivna process som utgör en del av bakgrunden till det leende jag får från en polis på väg mot bilen. Jag ramar in denna process i formen av det responsiva elementet, och utifrån dess innebörd finner jag förutsättningar för poliserna att erhålla och bibehålla engagemang för sitt yrke.

#### 4.4 Det relationella elementet

4. På väg till ett förhör med en målsägande flicka i tonåren talar jag med NN om hur olika grupper bör bemötas. NN menar att det är de unga, de mellan 10-20 år, som är värt att lägga kraft på. ”De äldre lagför vi”. NN säger att de unga är formbara, det känns hoppfullt till skillnad mot de som är äldre. Det är hos de unga det går att nå fram och skapa en meningsfylld relation. Väl på plats hos den målsägande flickan slår vi oss ner vid köksbordet tillsammans med flickan och henne mamma. NN vill få ta del av den bakomliggande historien till det inträffade, flickan har kommit i bråk med en grupp jämnåriga vid sin skola. Det blir ett samtal kring flickans roll i sammanhanget, hur hon har agerat, hur hon kunde agerat annorlunda och hur hon nu bör agera i framtiden. Efterhand övergår samtalet, vilket hela tiden styrs tydligt av NN, till att handla om flickans skolgång och framtid. NN frågar utförligt om betygen i skolan och ambitioner i yrkeslivet, hur hon ser på möjligheterna att förverkliga dem. I samtalet söker NN även involvera mamman till att ta en aktiv roll, att bekräfta innebörden i det budskap som förmedlas. En positiv bild målas upp av hur ett framtida yrkesliv kan se ut. Avslutningsvis poängterar NN, ”men för att komma dit måste du satsa på skolan”. Flickan får ett visitkort och uppmanas att ta kontakt om det är något hon undrar över eller bara vill prata om.

35. Vi är tillbaka på stationen igen efter att den planerade hämtningen till förhör omvandlades till beslag av misstänkt stöldgods. Poliserna slår sig ner vid var sin dator i syfte att dokumentera det inträffade. Det utvecklar sig till en omfattande procedur som tar flera timmar i anspråk. Under denna period utvecklas lokalen till en form av skrivarkverkstad, stycken formuleras och omformuleras. Det pågår en kontinuerlig kommunikation i gruppen kring hur man bör uttrycka sig i dokumentationen samt kring ärendet i stort. De ger varandra tips, bekräftar varandras sätt att formulera sig och konstruerar gemensamt en samlad bild av vad som inträffat. Klockan två är det dags för en försenad lunch, vid matbordet saknas dock en medlem. NN anropar den saknade medlemmen via radion: ”Varför kommer du inte? Vi sitter i lunchrummet”. Väl samlade under måltiden fortsätter gruppen rekapitulera dagens händelse, det finns en påtaglig förnöjsamhet runt bordet.

Avsnitten ovan fångar dels polisernas ambition och dels sättet de skapar relationer med och försöker påverka de unga. De vilka betecknas som meningsfulla att lägga kraften på. Det skildrar även hur gruppen samspelar med varandra. Jag kommer i detta avsnitt att utveckla mina tankar om vad relationsskapandet med de unga och vad relationerna till kollegorna möjliggör och på vilket sätt det genererar engagemang. Till hjälp för att belysa mitt resonemang tar jag polisernas egna utsagor. Avslutningsvis kommer jag återkoppla till ovanstående händelseförlopp mot bakgrund av dessa tolkningar.

##### 4.4.1 Att söka relationer

För Polis D är möjligheten att utveckla relationer till människor ett av de mer positiva inslagen i polisyrket: ”Du får de här informella kontakterna helt enkelt med människor som kan hjälpa oss och vi kan hjälpa dem på ett betydligt enklare sätt än när du är i en vanlig radiopolisbil så att säga”. Han framhåller områdespolisens sätt att arbeta som möjliggörande för att skapa kontakter med människor, men även för att bilda ett underlag för att hjälpa dem på ett enklare sätt. Relationerna till människorna i området tjänar som ett av de mest positiva inslagen i arbetet bland annat därför att de resulterar i ett effektivare sätt att nå resultat. Även polis A talar om vikten av relationer i relation till nå resultat: ”Men de här viktiga sakerna vi gör, detta med trygghetsskapande och att vi har jättebra kontakt med skolan och rektorerna gör att vi löser konflikter på skolan väldigt snabbt och smidigt”. Här framförs vikten av goda relationer till skolan för att på så sätt komma åt konflikter på ett effektivt sätt. Polis C utvecklar detta när han talar om vad som är de mer meningsfulla aspekterna av yrket:

Jag skulle nog säga att det är när man sitter och har samtal, enskilt eller i grupp med människor, utsatta eller misstänkta det spelar mindre roll men att när man känner att man når fram. Och man får en aha-upplevelse att jag gör ett jobb som fungerar. Just där och då. Sen om de får ett straff, eller vad det blir i slutändan, det vet ju inte jag. Men där och då, vid det tillfället. Där var jag behövd och mitt jobb fungerar liksom. Man får någon form av kvitto på att insatsen man gör är ja, värdefull. Det tror jag är, för min egen del. Jag känner inte, det är de här mötena med människorna, faktiskt.

Polis C lägger tonvikten i större utsträckning på själva mötet, upplevelsen av att nå fram till en annan människa. Relationsskapande blir då mer än ett instrument för att nå ett mål, det blir ett mål i sig för att erhålla mening i yrkesutövandet och därmed erhålla engagemang. Han fortsätter:

Jag har ju lagt väldigt mycket krut på att försöka förändra synen på de som är 13-16, där har jag försökt att lägga mitt krut sista halvåret. Dom är nåbara på ett helt annat sätt, än vad de som är lite äldre är. Ja, där lägger jag krutet och där tror jag att jag kan förändra. Och kvittot på det kan vara ett SMS av någon som skriver i princip vad fan som helst. Men att visa lite att man är vanlig, visst man är polis och hjälper till om det behövs, men att man visar att man finns där. Det är ju det att vi jobbar faktiskt dygnet runt och det tar jag med mig lite hem. Jag tar med mig telefonen hem, den är på ljudlös. Men jag har på den och kollar varje dag, har jag fått något SMS då, ser jag till att svara eller ringer upp med en gång. Just på att visa på det, trovärdigheten. Det går inte att säga att jag ringer om tre dagar.

Förutsättningen för att relationerna till de unga ska bli trovärdiga är att man kan visa sig som människa och inte enbart som en polis. Att få ett SMS av en ungdom blir då en symbol för att i någon grad ha nått fram till dem.

#### **4.4.2 Att bibehålla relationer**

För polis B kom en god känsla av sammanhållning inom polisen naturligt, han menar att den delen av samhället som poliser får se knyter dem närmre varandra. Att den goda gemenskapen är ett resultat av hur de hanterar upplevelsen av att bevittna samhällets tragiska sidor. Detta underlättas av en god gemenskap redan vid utbildningen: ”När jag började vid polishögskolan, jag har aldrig upplevt förut att jag träffat så mycket människor som har

samma tänk, etik och moral och den biten någonsin innan.” Polis D framför en till aspekt av sammanhållningen inom polisen:

Men jag tycker ju i regel att om det väl skulle knipa då ställer poliser upp liksom för en hoppas jag. Och det tror jag att man gör, och inom turlaget och de turlag som jag jobbat med och haft kontakt med så tycker jag det verkar vara jättebra sammanhållning och så. I våran grupp, det är en jättebra grupp tycker jag, vi funkar fantastiskt bra tillsammans och jag känner att jag kan lita på dem som jag jobbar med.

För polis D innebär den goda sammanhållningen även ett inslag av trygghet, det är en garant för att få hjälp den dag som det finns ett behov av det. Samtidigt som det är en förutsättning för att han ska kunna lita på sina kollegor i utövandet av tjänsten. Även polis A betonar vikten av goda relationer till kollegor:

Men jag tycker att sammanhållningen är fantastiskt god, alltså så är det ju. Jag tycker att det är fantastiskt roligt och har tyckt det i snart nio år att gå till jobbet är fantastiskt kul, jag tycker det. Och det är klart det har ju med kollegor att göra, sen så har det ju med jobbet att göra också, men kollegorna är ju minst 50%.

Relationen till kollegorna spelar enligt polis A en väldigt stor roll i att han har ett sådant engagemang till jobbet, men han uttrycker även hur viktigt det är att få möjlighet att skapa nya relationer och hur det i sin tur kan ge nytt engagemang:

Ja framförallt nytt engagemang. För det kände jag efter dom här åtta åren med samma grupp. Vi har varit ganska, det har kommit till några nya men att kärnan i den gruppen har varit den samma. Och på nått sätt så känner man att det är jättetrevliga kollegor och vänner men på nått sätt så måste man kanske hitta något nytt och gå vidare. För man hamnar i samma vardag, man har sin roll i turlaget, och den rollen tror jag att man kanske skall ställa sig utanför någon gång och kasta sig iväg. För min egen skull så fanns det ju en rädsla att gå utanför det, för den här tryggheten man har. Man vet vad man har, sina kollegor och precis vilken skostorlek dom har och vad dom äter för mat, va. Men nånstans så måste man ju våga bryta det också. För det kände jag ju när jag kom hit upp, att dom här kollegorna har jag aldrig träffat innan och det tyckte jag var spännande, jag tror att det är ett sätt att utvecklas.

Att få en ny tjänst kan innebära att utvecklas som polis och som människa. Genom de nya uppgifterna i sig men framförallt vill jag poängtera möjligheten till nya relationer som en nyckel till utvecklingen. Här finns en likhet och ett samspel mellan det resonemanget som jag förde inom ramen för det responsiva elementet. Byte av tjänst vitaliserar möjligheten för lekens inslag (Berg, 1992), i mötet med vad som är en delvis ny generaliserade andre kan den sociala responsiviteten stimuleras genom nya bekantskaper. Men vad jag här vill betona är mötet med den signifikanta andra (Shibutani, 1987). Det polis A syftar på är möjligheten att få erhålla nya signifikanta andra, nya kollegor, i det mötet uppstår en process vilken leder till den utveckling han talar om att han upplever. Detta kommer jag utveckla i nästföljande stycke.

#### **4.4.3 Att utvecklas genom relationer**

Poliserna strävar efter att skapa relationer med allmänheten, det är främst de unga som ligger i fokus. Det kan beskrivas som en strävan efter att omvandlas från en icke-signifikant del av

den generaliserade andre till att bli en signifikant andra. Att träda in i ungas livsvärldar och spela en central roll, att på så sätt bli en unik individ inom ramen för denna (Shibutani, 1987). Att de unga anses vara nåbara på ett annat sätt än de äldre kan tolkas som att Me är under aktiv konstruktion hos dem, det är inte en lika rigid uppsättning attityder hos de unga. Polisernas utsagor vilat mot övertygelsen att jaget överlag är mer formbart i unga år. Så genom att bli någon i de ungas liv möjliggör poliserna för kvalitativa rollövertaganden, i detta mötet kan båda parter utvecklas. Polisens åsikter tenderar genom denna process att bli viktiga i de ungas liv och påverkar deras bild av sig själva. Jag menar att det är när dessa möten blir lyckosamma som den aha-upplevelsen som polis C talar om infinner sig. Att nå fram till de unga om så blott för en liten stund innebär också för poliserna att bli sedda själva. Att uppleva om enbart för en kort tid att de träder in som en signifikant andra. Polisens I (Mead, 1976) blickar i det ögonblicket mot hans Me genom rollövertagandet och det är just kommunikationen däremellan som är förutsättningen för identitetsutveckling. Att bli sedd av den andre innebär således utveckling och stimulans. Dessa relationer är meningsskapande och ur dem mynnar engagemang.

Denna process är även en del av den vikt poliserna lägger vid att sammanhållningen sinsemellan är god. Dessa relationer skapar en trygg social arena där den sociala responsiviteten kan flöda, poliserna lyser upp i närvaron av andra som Asplund (1987) kunde uttrycka det. I det goda mötet med den unga liksom i mötet med kollegorna får poliserna möjligheten att inte bara skriva om sin egen subjektiva narration (Lundin, 2008) utan även vara delaktig och möjliggöra för omgivningens omkonstruerande av sin narration. Detta eftersom i kraft av att de relaterar till varandra som signifikanta andra är deras dialog sinsemellan inflytelserik, dialogen påverkar deras uppfattning av sig själva. Efter en tid kan dock den upplevelsen infinna sig att tillvaron stagnerat, den sociala responsiviteten ges enbart utlopp inom ramen för redan tidigare lagda spår. Som när polis A talar om känslan av utveckling i takt med att han lär känna nya kollegor, ligger den utvecklingen i att han får möjlighet att erhålla nya signifikanta andra. Hans Me expanderar som ett resultat av rollövertaganden inom ramen för nya relationer, han ser sig själv i ett lite annorlunda perspektiv än tidigare och hans subjektiva narration som finns beläget i Me tillskrivs ett nytt kapitel. Det är en del av det sätt vilken identiteten konstitueras inom ramen för narration och konversation enligt Czarniawska (1997). Under denna process tillåts han på nytt ge uttryck för sin sociala responsivitet i en mer fri form, för det är en delvis ny social arena. Denna övergång att lära känna nya kollegor och komma överens underlättas sannolikt av det som polis B är inne på när han nämner upplevelsen av att träffa många människor som liknar han själv vid utbildningen. Poliserna är verksamma inom ramen för en poliskultur, en kultur vars normer och praktiker de internaliserar som en del av sina Me. Det gör att de kan navigera på den sociala arena som en arbetsplats utgör, samt underlättar möjligheterna att skapa goda relationer med varandra.

#### **4.4.4 Summering av det relationella elementet**

I avsnittets inledande händelseförlopp har polisen redan på förhand en medvetenhet om huruvida det finns en möjlighet att skapa en meningsfull relation. Förhöret fungerar som konstruerande av ett narrativ, en berättelse kring det inträffade samt en identifikation mellan



de aktörer som spelar centrala roller. Efter att detta lagts fram lägger polisen fram alternativa vägar vilket narrativet skulle kunnat ta, på så sätt vidgas flickans handlingsrepertoar för framtiden. Hon bereds en möjlighet att införliva den uppsättning attityder vilket polisen förmedlar inom ramen för sitt Me (Mead, 1976). Men för att detta ska ske är det av vikt att skapas en relation mellan de båda. Polisen söker successivt få till ett mer personligt samtal, han involverar mamma och talar med flickan om hennes drömmar för framtiden. Genom ämnesvalet och mammans deltagande, vilken är en signifikant andra i flickans liv, försöker han nyttja situationen till att själv få en mer synlig roll i flickans tillvaro. Det är detta som jag menar är en process där polisen försöker inträda i rollen som en signifikant andra, om enbart för ett ögonblick. Att flickans mamma bekräftar det han säger förstärker den möjligheten, skapar bättre förutsättningar för att flickan ska ta till sig budskapet liksom att mamman tar det till sig och för det till flickan. Det kan således betecknas som även ett sätt att påverka flickan indirekt genom att influera en av hennes signifikanta andra.

I det andra händelseförloppet i avsnittets början ville jag visa hur poliserna i gruppen tillsammans konstruerar ett narrativ av det händelseförlopp de var en del av. Ett narrativ (Larsen, 2002) fungerar som en tolkningsram där poliserna kan strukturera sina erfarenheter och göra händelseförloppet begripligt. Detta gör poliserna i samspel med signifikanta andra, det vill säga varandra. De visar stor hänsyn till att dokumentationen ger en bra bild av händelseförloppet vilka samtliga i gruppen kan skriva under på. Denna process fortsätter även efter det att den obligatoriska dokumentationen är genomförd. Vid lunchen fortsätter narrativet kring det inträffade att utvecklas på ett mer personligt plan, aspekter av det inträffade målas upp på ett sätt som inte var relevant för dokumentationen men som spelar roll för den enskilde polisen. Denna möjlighet att informellt få rekapitulera det inträffade och fortsätta utveckla ett narrativ kring händelsen är av stor vikt för gruppen, jag menar att det speglas delvis av det anrop som görs via radion. En i gruppen saknas, men detta är inte rätt tillfälle att vara frånvarande. När gruppen ska till att sammansmälta sina narrativ kring det inträffade i ett övergripande gemensamt narrativ, bör alla författare närvara. Detta är i likhet med Waddingtons (1999) forskning där lunchrummet liknas vid en verkstad, möjligheterna infinner sig för skapandet av en gemensam världsbild. Jag vill inom ramen för det relationella elementet påvisa hur skapandet och bibehållande av relationer både gentemot kollegor som medborgare är av stor vikt för att poliserna ska uppleva sitt arbete som meningsfullt. Det är dessa relationer som är deras viktigaste verktyg för att utföra sitt arbete väl, det är genom dem som de utvecklas som människor och bidrar till att andra människor utvecklas. Genom relationerna erhåller de mening med sitt yrke och utifrån det engagemang.

#### 4.5 Det emotionella elementet

59. Jag åker bil tillsammans med två av poliserna i gruppen, kvällens hållplatser är de lokala fritidsgårdarna. Utanför en av fritidsgårdarna står 8–10 män i det uppskattade ålderintervallet 18–25 år. Vi parkerar bilen ett stenkast från entrén, vi hälsar på männen då vi passerar dem på väg in i fritidsgården. Männen är för poliserna bekanta sedan tidigare. Efter en kort stund går NN1 tillbaka till gruppen av män på utsidan, medans jag tillsammans med NN2 konverserar med fritidsgårdens personal. Efter ett tag påkallar NN1 uppmärksamhet via radion, gruppen av män har påkommit med att försöka skada polisbilen. När vi kommer ut står hela gruppen runt bilen, de är uppspelade och skrattar åt NN1's försök att reda ut vem det är som skadat bilen, NN2 möts av samma attityd då han

försöker prata dem tillrätta. Efter en stund utbrister NN2 som nu är synbart irriterad över situationen: ”Vi har haft goda samtal med alla som är här, ni förstör ju allting nu!” Männens tystnad kort för att sedan återgå till samma lekfulla manér. Vi beger oss därifrån. Det finns en påtaglig känsla av frustration i bilen.

Ovanstående utdrag ur mina fältanteckningar illustrerar den huvudsakliga aspekt som jag kommer behandla inom ramen för det emotionella elementet. Jag kommer att förklara min syn på de mer känslomässiga följderna av polisernas relationer med medborgarna och hur dessa spelar en viktig roll för att engagemang ska skapas och bibehållas. För att belysa mitt resonemang tar jag precis som tidigare hjälp av polisernas egna utsagor. Avslutningsvis kommer jag återkoppla till ovanstående händelseförlopp mot bakgrund av nedanstående tolkning.

#### **4.5.1 Känslomässig belöning**

Polis D beskriver hur han precis som andra poliser kan känna att han sliter ont och att familjen blir lidanden. Belöningen för att utföra sitt arbete ser han som begränsad: ”Du får kanske inte så mycket, du får lönen och du får en klapp på axeln sedan blir det inte så mycket mer och i slutändan är det ett jobb som kräver rätt mycket av en person”. Vidare poängterar polis D hur motivationen kan tryta som en följd av de absurda situationer som uppstår i arbetet: ”Jag har blivit överfallen av en målsägande som jag ska hjälpa, han försökte döda mig med kniv. Det är helt galna situationer, så det tar rätt mycket på motivationen”. Han vidareutvecklar sitt resonemang med orden:

Jag blev polis för att jag ville hjälpa människor. Och de gånger som du känner att du verkligen kan hjälpa människor så tycker jag att det är liksom värt det här slitet, det här spotten man får på sig och skiten. Jag menar jag har ändå lyckats rädda några människor från att bli dödade, eller gruppvåldtagna har jag räddat några tjejer från en gång. Och de var ju så fantastiskt tacksamma och hade vi inte varit där så vet man ju inte vad som hade hänt med de här människorna. Och ja i alla fall kan leva rätt länge på det att dessa har jag faktiskt hjälpt och lyckats få att klara sig och de kan fortsätta leva ett normalt liv.

Här betonar polis D bekräftelsen han fick, han blev mött av en stor tacksamhet och för honom är det något som väger upp yrkets mer negativa sidor. Polis A för samma sorts resonemang runt den bekräftelse han kan erhålla då han hjälper människor:

Men just när man känner att man kan hjälpa folk, det kan vara när man hittar ett barn som varit försvunnet en timme eller så. Den glädje när föräldrarna, när man återfinner barnet. Alltså hjälpa folk, här där det är lite språkförbistringar och hjälpa dom att förklara hur man skall göra, lite den delen också. Det behöver ju inte bara vara polisiära saker utan att man lyssnar. Men just den bekräftelsen man får när man hjälper folk, när man gjort ett bra jobb och får respons tillbaka, det är den stor del kan jag tycka, faktiskt.

I ovanstående utsaga är det inte uteslutande det polisiära som leder till känslan av att man hjälper människor, utan det kan handla om att lyssna på dem. Det är en medmänsklig aspekt som framhävs i sammanhanget och inte enbart en formell yrkesroll. Även polis B resonerar kring uppskattningen från allmänheten:

Jag kan ju bara prata för mitt område, jag har ju inte jobbat i X eller X innan alls. Men det känns ju som att från att inte ha varit någon närvaro i området X till att vi är där varje pass vi jobbar. Det känns som att de säger gud vad bra att du finns och det är på tiden. På skolorna vad det ju väldigt så i början att jaja ni säger att ni ska komma vi får väl se om ett tag. Men nu har de förstått att vi kommer faktiskt, relativt ofta iallafall. Till vissa skolor mer till andra skolor mindre. Och man börjar se att de pratar mer med en och har mer respekt och vill lämna lite tips eller vill faktiskt diskutera lite mer än de ville första månaden.

Här är kontinuiteten i arbetssättet en nyckel till att skapa en relation med människor, när väl denna relation har etablerats upplever poliserna att de möts av uppskattning. När polis C beskriver mötena med allmänheten betonar han följande:

Fast jobbet som sådant är nog som jag hade trott, för jag känner att jag alltid varit mig själv när jag jobbat, jag går inte in i någon roll som polis, eller försöker agera på något annat sätt. Utan jag är mig själv när jag är ute och det har jag varit hela tiden, och det har fungerat för mig väldigt bra.

Dessa relationer har således en emotionell underton som kommer ifrån att det finns en privat hängivelse till dem, jag menar att det är bortom en rent formell yrkesidentitet som mötena kan äga rum. Polis A visar detta när han talar om hur engagemanget kan svikta:

Nej, men ibland kan det ju svikta också lite ibland på grund av ett förtroende som bryts. Framförallt nu, man pratar med ungdomar, man pratar med killar och tjejer. Och så nästa dag så åker dom fast igen, för samma sak. Och då kan man på nått sätt, det måste man ju släppa rätt fort har jag känt. För då kan man bli lite besviken och lite deppig, alltså vad fasiken jag trodde ju på detta nu. Nu hade vi ju haft ett bra samtal och så där. Nej, man får lära sig att släppa det i så fall, för annars så orkar man inte. Framförallt försöka förklara för individen när man träffar den nästa gång att ” jag trodde faktiskt på dig nu så svek du detta, det tyckte jag inte alls var bra”. Försöka lägga det lite grann i deras knän och förklara att man försöker bygga upp någon form av relation, och då är det ju ömsesidigt, du kan inte bara stå och snacka skit med mig här” så roligt är det inte. Men alltså prata om att upprätthålla engagemanget, på nått sätt så känner man ju, oftast någon gång när man jobbar så känner man att man gör något som är jävligt bra. Och det är klart att det driver en givetvis. *Det är inte det att jag kan rädda världen.* Skulle det vara så, så skulle det vara rätt jobbigt. Det behöver bara vara småsaker, hjälpa dom med nånting, eller hjälpa dom med någon utredning eller hjälpa dom med några frågor. Alltså det är ganska skönt. Det är en ganska go bekräftelse kan jag tycka, när dom är nöjda med det man gör.

Här framhäver polis A hur han känner sig känslomässigt nedstämd då det förtroende han upplever sviks. Han menar vidare att han måste hantera detta på ett bra sätt för att orka arbeta vidare, ett sätt är genom att återkoppla till den berörda individen hur han känner. Vidare betonas de små sakerna, vad som kan beskrivas vara en lättnad genom partikularisering (Björk, 2008). De stunder när han upplever bekräftelse på att han gör något bra. Genom det erhåller han en positiv känsla vilken bidrar till att upprätthålla engagemanget.

#### **4.5.2 Mer än en uniform**

Polisernas utsagor illustrerar hur bekräftelse från allmänheten är ett centralt inslag i arbetet för att orka utföra det. Det är en källa till förnyad kraft, till fortsatt engagemang. Denna bekräftelse från allmänheten kan mynna från enstaka kontakter eller vara ett resultat från

långvariga relationer. Det man företar sig måste göra någon liten skillnad (Asplund 1987). Genom uppvisade former av tacksamhet får poliserna möjlighet att uppleva att de gör just skillnad. Dessa gensvar från allmänheten upprätthåller på så sätt polisernas känslomässiga liv, pendeln slår mellan ego och alter. De kan återkoppla emotionellt och få förnyad kraft. Utifrån områdespolisens möjlighet att skapa relationer över tid med allmänheten finns en potentiell källa till gensvar vilka har en emotionell karaktär. Poliserna betonar hur de inte träder in i en strikt polisiär roll under dessa möten, samt hur de upplever depressiva känslor som en respons på ett sviket förtroende. Detta hänger samman menar jag, just med förmågan att i mötet med allmänheten skapa en dialog mellan två människor istället för mellan myndighetsutövare och medborgare. Det har en stor potentiell fördel, men även en baksida. När poliserna i dessa möten strävar efter att vara sig själva skapar de möjligheten för deras jag (Mead, 1976) att bli sedda. Jaget erhåller näring, eller emotionalitet, genom mötet. En polis som strikt håller på sin polisiära roll i dessa möten riskerar att gå miste om denna näring, allmänhetens uppskattning når inte tillbaka till honom som ett jag. Detta då hans jag inte är fullt närvarande, hans I hålls stramt i schack av en organiserad uppsättning attityder införlivade i hans Me.

Vad poliserna i min studie uttrycker är en ambition att låta I vara en aktiv del av dessa möten, att låta begrepp som subjektivitet, frihet och närvaro i det tidsliga rummet (Berg, 1992) dominera över objektivitet, bundenhet och dåtid. Sådana möten människor emellan hänger ihop med den process jag beskrev inom ramen för den relationella elementet, möjligheten att träda in som en signifikant andra hos den andre, att bli en unik individ i dennes ögon. En polis som döljer sitt jag bakom en uniform kan inte bli det. En bekräftelse inom ramen för en sådan relation väcker starka emotioner, de talar till polisen personligen. Det är även därför som en besvikelse inom ramen för en sådan relation är känslomässigt påfrestande, det är inte bara ett svek mot den enskilde polisen utan berör även människan bakom uniformen. Det potentiellt fina som kan uppstå ur mötet är således oupplösligt förbundet med det potentiellt svåra.

#### **4.5.3 Summering det emotionella elementet**

Händelseförloppet som inleder detta avsnitt visar hur poliserna relaterar till tidigare interaktioner med de unga männen efter att de skadat bilen. Männens handlingar berör poliserna på ett djupare plan då de investerat en del av sig själva i dessa relationer. De har sökt få kontakt med dem utifrån ett möte människor emellan, detta med den bakomliggande övertygelsen att hjälpa männen i sin livssituation. Eftersom de inte gömmer sig bakom en mask blir också den emotionella reaktionen starkare när en sådan händelse som beskrivs inträffar. Precis som godartande händelseförlopp frambringar positiva känslor sker här motsatsen. Det är en riskfylld investering således, men jag menar att det på sikt är en nödvändig sådan. Dels för att nå goda resultat inom ramen för arbetet, dels för att polisernas känslomässiga närvaro i arbetet inte ska suddas ut. Det är på detta sätt som poliserna erhåller konkret socialitet (Asplund, 1987), de blir mer än enbart abstrakta samhällsvarelser med ett budskap. De får ge uttryck för sina åsikter och värderingar inom ramen för den sociala interaktionen, dialogen de har med medborgarna skulle inte sett likadan ut oavsett vilken polis som utfört den. Tonen blir unik beroende på vilken av poliserna som utför den. Detta då hans hela jag är närvarande i dialogen, en sådan polis är i mötet med allmänheten en konkret person. I denna process flödar emotionaliteten och ur detta erhåller poliserna engagemang.

Poliserna är alltså inte de abstrakta samhällsvarelser som Asplund (1987) menar har tappat intresset för omvärlden. Poliserna är i högsta grad intresserade av sin omvärld, för de ser till att utgöra en aktiv del av den.

#### 4.6 Det legitima elementet

43. Det är kväll och jag är ute tillsammans med två av poliserna i området. Det finns inga specifika uppdrag så det pågår en diskussion mellan poliserna vad de ska göra härnäst. De uttrycker båda att just dessa situationer är stressande, att bara åka runt och söka efter något att göra, det kan tolkas som att områdespolisen inget gör. NN1 föreslår att de ska stoppa några bilar. NN2 konstaterar snart irriterat att sikten är för dålig för att kunna se något och trafiken är i det närmaste obefintlig. Det är två rastlösa poliser som snart tar beslutet att vi ska åka tillbaka till stationen.

36. ”Det har lett till häktningar”. Mitt samtal med NN är uppsluppet, han förklarar att det misstänkta stöldgodset under föregående vecka visade sig vara just stöldgods. Ett antal personer har blivit häktade som en konsekvens av detta. Flera av poliserna i gruppen påpekar under dagen de goda nyheterna för mig. En av poliserna föreslår skämtsamt att man borde använda erfarenheten som grund för en ny strategi, att låta placera poliser på baksidan av husen samtidigt som de övriga knackar på lämpliga dörrar. Saker skulle ju bara regna från balkongerna. Gruppen skrattar uppskattande åt idén.

60. Det är tidig eftermiddag och större delen av personalen vid stationen deltar vid ett möte med ansvariga chefer för område samt en representant för den centrala ledningen. Dagordningen bestäms i samspel mellan ledningens representant och poliserna som är närvarande. De uppmanas att föra fram ämnen som de känner ett behov av att diskutera. Bakomliggande orsaker till flera av den senaste tidens beslut redogörs, svårigheter med arbetets karaktär belyses och poliserna får möjlighet att diskutera sina funderingar runt just deras enhets framtida förutsättningar. Ordet är alltså fritt och flera av poliserna använder sig av denna möjlighet att komma till tals. En dialog förs även mellan ansvarig chef för området samt ledningens representant kring hur organisationen bör struktureras. Meningarna går isär, argument läggs fram och bemöts från båda håll och övriga poliser får ta del av dialogen.

Den senare av de tre fältanteckningarna visar polisernas möjlighet till att inte bara förstå ledningens beslut och tankar utan även aktivt ifrågasätta dem för att skapa en djupare förståelse och föra fram sin åsikt. Det skapar ett utrymme för poliserna att känna delaktighet. Fältanteckningen dessförinnan illustrerar den förnöjsamhet som rådde i gruppen angående att deras insats hade gett konkreta resultat i form av häktningar. Den översta fältanteckningen påvisar det aktiva sökande efter sysselsättning som stundtals kan uppstå då ett konkret uppdrag inte föreligger. Jag kommer i detta avsnitt att påvisa vikten av en konkret målbild samt hur en känsla av delaktighet och möjligheter till positiva emotionella yttringar är en väsentlig del för att poliserna ska erhålla och bibehålla engagemang. Hur de söker efter att deras verksamhet ska framstå som legitim i invånarnas, organisationens och deras egna ögon. Precis som tidigare gör jag detta med hjälp av polisernas utsagor för att avslutningsvis återkoppla till händelseförloppen ovan.

##### 4.6.1 En målbild, resurserna att nå den och delaktighet i skapandet av den

Poliserna skildrar överlag hur betydelsefullt det är med rätt förutsättningar för att kunna bedriva verksamheten på ett meningsfullt sätt. Fokus ligger på att omsättningen av personal inte är för intensiv då det skulle riskera att rasera de relationer man byggt upp med människor

i området. Polis B berättar hur väsentligt det är att det finns en kontinuitet av personal inom gruppen:

För att en områdespolisverksamhet ska fungera så tror jag på att det är många som måste stanna och ihärdiga så att vi ger det några år. För att bygga upp förtroendet till gruppen och samarbete mellan individer. För det blir ändå lite på individnivå känns det som i gruppen. Och blir det då att alla droppar av efter ett halvår så känns det som att de har börjat anförtro sig från allmänheten, men så är det nya ansikten som kommer och det blir nya inriktningar.

Områdespolisens arbete beskrivs som liggandes på en individnivå. Även polis C är inne på samma linje, samtidigt som han menar att arbetet måste få ta tid:

Och det är mycket det som jag känner själv, för mig är områdespolisen det, det är huvudgrejen det här med att arbeta, dialogen med människorna. Men man vet ju inte vad den dialogen kommer att rendera i, vad det blir för resultat utan jag ser det långsiktigt som det vi pratade om att, ett samtal med en person hjälper ju inte någonstans, men får man göra det ett par år, en hel grupp i ett samhälle. Fortsätta vara där och visa att man finns där, då tror jag det kommer att bli förändringar. Så det är över generationerna man får jobba med det här om det arbetet skall fungera, och det tror jag. Så läggs det ned om två år, då är vårt arbete ogjort, tror jag själv.

Just vikten av kontinuitet över tid är nyckeln till att nå ut till många och inte bara enstaka individer. Polis D berättar hur han fått frågor från kollegor angående områdespolisens verksamhet: ”Man har ju hört lite från IGV-personalen som undrar vad sjutton vi håller på med och gör vi något överhuvudtaget”. Men han poängterar även vidare att samarbetet med IGV fungerar bra och han har inga problem med att förklara vad de gör för något. Däremot har han svårt att se hur områdespolisens kontakter med allmänheten och det trygghetskapande arbetet ska till att värderas då det inte låter sig mätas statistiskt. För polis A framstår den statistiska redovisningen som nödvändig. Han säger: ”Mäta det som mäts kan, det är lite grann för att värna om att vi finns också. Litegrann för vår överlevnad kan jag tycka, för det är statistik vi mäter resultat med och vi har inga andra medel.” Han utvecklar vidare hur viktiga de mjuka frågorna är och sättet den kan ge resultat:

Och då kanske det är så att, vi har varit inne lite på fritidsgården och varit på skolan och löst massa saker, men det går inte att visa på pappret riktigt, det har liksom aldrig hänt, förstår du. Det är en oroshärd som slocknar innan det blir något, och det jobbet genererar ju så mycket mer, för dom tjejerna och killarna kanske lyckas så mycket bättre nu, sedan dom fått någon som säger till dom. Så dom mjuka frågorna är mer viktiga än statistiken, men en kombination av det. Sen så redovisar vi aldrig mjuka frågor, om man nu säger kontaktfrågor, alltså den delen i det. Utan det är ju någonting vi brinner för själva.

De mjuka frågorna framställs som viktigare än statistiken, men det är som om de har aldrig hänt eftersom de inte går att fånga på papper. Polis A menar att det fanns en tydlig tanke med områdespolisen då konceptet skapades, men att denna information bara nådde fram till ett fåtal. När verksamheten startade så visste många av kollegorna inte vad områdespoliser gjorde för något. Polis A uttrycker det: ”Känslan är ibland att folk kan se ner på en och ”vad gör ni egentligen?” De mjuka frågorna kanske inte är så lätta att redovisa för kollegor, vad man egentligen gör.” För polis A framstår det som viktigt att utveckla och förtydliga den målbild de har med verksamheten:

Det är väl en grej som vi bör göra ganska snart tror jag, för en målbild måste man alltid jobba med. De målbilder vi har idag, är kontaktskapande, men den kan man ju inte leva på i flera år. Vi måste ha andra mål i gruppen också. Men sen så är det lite så att tiden rinner iväg, tiden går jävligt fort när man är på jobbet, man hinner hälften av vad man hade trott, oftast. Men det kanske vore enklare om man har en gemensam målbild, den kanske man skulle sätta till exempel med IGV också, kanske. Om vi skall ha en målbild att dom här fem killarna, eller fem personerna vill vi faktiskt lagföra nu och visa området att vi är på dom här, vi jobbar mot dom. Sänder en signal, ett signalvärde i att polisen är inne och agerar mot ett problem. Så jag tror det är väldigt viktigt, men vi har det inte i dagsläget.

Vad polis A framför är en önskan om att utveckla målbilden, att konkretisera den från att enbart gälla kontaktskapande generellt till att exempelvis fokusera delar av arbetet mot specifika individer. Det kunde samtidigt göras i samverkan med andra delar av organisationen. Polis B svarar på min fråga om han upplever att verksamheten har en klar målbild: ”Nej det tycker jag nog inte att det finns. Det finns ju en del föreskrifter om vad våran arbetsuppgift är men det är ju väldigt luddigt och man får göra väldigt mycket egna beslut”. När han vidare talar vidare om det sätt områdespolisen utvärderas på kontra det sätt de arbetar utifrån sin målbild, upplever han att det är svårt att känna hur arbetssättet leder till ett konkret resultat. Polis B talar om hur detta kan påverka engagemanget:

Jag tror inte det, visst lite kanske att man känner att oj vad har jag gjort idag egentligen. Vi har bara gått runt här i X vi har inte gjort någonting. Visst det kan man känna ibland, men jag kan ju inte känna att jag inte vill gå där. Så på så sätt är det väl snarare man själv som ifrågasätter vad har det här för betydelse, det händer. Till skillnad från igår då vi plockade in två som var efterlysta och tänkte yes fan vilket bra jobb vi har gjort idag. Medan det som vi gjorde när vi bara gick runt i området för allmänheten kan ha varit mycket bättre. Men det är inget konkret resultat. Så visst det kan väl vara att man ibland funderar då att man ifrågasätter det själv, men jag tror inte att det påverkar mitt engagemang det tycker jag inte. Jag tycker det är skitkul att gå till fritidsgården och till skolorna, jag tycker det är roligt att åka på larmen också. Inte alla larm men många. Så att det går upp och ner tror jag.

Här belyser polis B känslan att även om det vardagliga arbetet som områdespolis är stimulerande kan det följas av känslan att de inget har åstadkommit, detta i kontrast till ett ingripande då de fångade in två personer som var efterlysta. Det senare medförde en känsla av att verkligen gjort någonting, något riktigt bra. Inom ramen för den verksamhet han beskriver finns det möjlighet för inslagen i de responsiva-, relationella- och emotionella elementen att närvara, men det finns en avsaknad av att uppleva konkreta resultat. När polis C talar om hur sättet områdespolisen utvärderas på i relation till hur det påverkar hans engagemang säger han:

Det kan jag säga att det inte gör, min motivation/engagemang påverkas nog inte åt nått håll på grund av statistik eller redovisningsdelen. Det skulle väl snarare vara det här man går runt och funderar på ibland att, det pratade vi om tidigare tror jag: ”vad skall jag göra nu för något”. ”Nu är det helt dött ute, inte en människa som jag kan samtala med, för det är ju det jag skall göra liksom”. ”Vad gör jag nu då, skall jag ta ett larm på IGV, nej det finns inga larm heller, vad fan har jag för uppgift?”

Liksom polis B säger polis C att det inte finns en påtaglig koppling mellan hur verksamheten utvärderas och deras upplevelse av engagemang. Istället menar han att det kan leda till en upplevelse av rastlöshet, stunder då han erhåller en känsla av att inte ha en konkret direction

gällande vad han ska utföra för uppgift i sitt arbete. Vidare föreslår polis C i likhet med polis A att verksamheten skulle kunna utvecklas genom att konkretiseras:

Alltså vi arbetar precis som jag vill att vi skall arbeta kan man säga och om jag hade fått önska och så där. Det är så fritt det kan vara men ja det skulle vara det att vi skaffar oss en liten målbild och har några konkreta grejer som vi vet att vi kan falla tillbaka på, för då tror jag också att man kan ta bort den här känslan av det här hävdelsebehovet som vi pratade om förut. Att hävda gruppen, existensen att vi skall finnas, att vi skall producera. Har man då några punkter att falla tillbaka på förutom att ställa sig på trafikkontroll, det kan man ju alltid göra men det kan vara från mars till oktober så skall vi arbeta med mopederna, då skall vi vara ute och åka så mycket som vi bara kan, x antal timmar i veckan skall vi synas på mopeder, civilt eller i uniform. Alltså bara ha några sådana smågrejer som man kan jobba utefter det tror jag skulle stärka upp arbetet ännu mer. Lite rama in det så.

Polis C i likhet med de övriga i gruppen uttrycker överlag förnöjsamhet med innehållet i deras arbetsuppgifter. Det som framträder vid sidan av detta är avsaknaden av hur dessa arbetsuppgifter kopplas till konkreta målbilder, det vill säga upplevelse av att de skapar resultat. Detta leder till en känsla av att de kontinuerligt måste hävda sin verksamhet inför ögonen på övriga organisationen, dess plats i den är inte en självklarhet utan måste motiveras aktivt. För polis C skulle formulerandet av partikulära målbilder inom ramen för den övergripande målbilden kanske motverka denna känsla, genom att ge arbetet en tydligare röd tråd. För dem att uppleva och för andra att se. När vi går vidare till att diskutera detaljer inom polismyndigheten som organisation vilka skulle kunna påverka polisens engagemang säger polis A:

Ja, det är väl om det, på nått sätt engagemang är ju att alla skall känna sig delaktiga i det. Det är väl om det blir för toppstyrt, i så fall, kan jag tänka mig. Sen så, nånstans är jag lite inne på, nånstans måste det ju styras också, eller i kombination av det. Men det kan vara just den delen att, engagemanget kan ju börja tryta om man har en chef, det är ju oftast där det ligger, eller någon medarbetare som skiter i det. Eller chefen bara pekar och struntar i vad man säger, när jag har ett förslag eller så där. //...// Alltså att man får göra något eget nån gång, någon tanke du har. Det kanske inte är den bästa tanken, men du får ju pröva den och testa den i alla fall. Som ”det här skulle jag vilja testa” och då känner man det att ”ja, det är väl sådär”, men gör det då för att behålla engagemanget. Då kanske man väcker det intresset, att göra detta. Och då kanske man börjar jobba ännu mer och tänker vidare. Så det kan ju vara det, att medarbetarna, alltså inflytandet kan vara lite litet ibland, i så fall.

Här betonas vikten av att bli bekräftad, att få känna sig delaktig i hur verksamheten tar form. Att få ett utrymme för kreativitet där ens egna tankar hörsamma av chefen. En sådan process skulle fungera direkt gynnsamt för engagemanget men är något som polis A tycker kan vara en bristvara emellanåt. Polis C kan känna att en den enskilde polisen har en begränsad möjlighet till att vara delaktig i de beslut som tas rörande verksamheten. Han upplever ändå att just det område vilket han arbetar inom särskiljer sig positivt från andra områden:

Men skall jag ändå säga att det är väldigt positivt i X, är min uppfattning. Jag sitter ju med i ledningsrådet för gruppen där och det verkar ju vara unikt i alla fall i Storgöteborg att man har det och den möjligheten att träffa sin närmsta chef, så ofta som vi faktiskt gör. Det har jag inte upplevt innan och trodde inte att det skulle bli så i X i och med att det är ett så stort område utan mer att man ser dom någon gång då och då. Han är med ute, han vår närmste chef och är väldigt aktiv så.



Att det finns en social arena för att möta cheferna i området, det så kallade ledningsrådet, är något som framhävs som positivt. Även det faktum att den övergripande chefen för området regelbundet är närvarande i den mer verksamhetsnära delen av organisationen betecknas som något bra. Polis B berättar om sin syn på delaktigheten på ett liknande sätt:

I gruppen absolut, vi pratar ju jättemycket om vad vi vill engagera oss i och vad vi vill göra, så det tycker jag absolut. I enheten i sig, där har vi ju ledningsråd och man har möjligheten att påverka och säga men ser huruvida den lilla den enskilda personen i sig har jättemöjligheter lite tveksamt. Men det är inte så konstigt, vi är ju många som jobbar inom X. Sen är det ju lite upp till var och en om man väljer att säga vad man vill också. Det ligger ju mycket ett eget ansvar där, och jag tror att man har möjlighet att påverka mer än man tror om man tar sig dit.

Inom sin grupp är det väldigt goda möjligheter till en dialog, medan det faller sig naturligt att den enskilde har begränsade möjligheter sett till det kringliggande organisationen. Vidare menar polis B att delar av ansvaret faller på den enskilde polisen, att vara aktiv och söka ge uttryck för sina åsikter för att de ska höras.

#### **4.6.2 Förutsättningarna för ett lyckosamt framträdande och publikens respons**

I polisernas berättelser betonas två specifika resurser som är särskilt viktiga för att verksamheten ska ge resultat. Dessa är möjligheten att få arbeta över en längre tid med verksamheten samt att det finns en kontinuitet av personal inom den. Utifrån Goffmans (1959) teori om jaget som bestående av två grundläggande beståndsdelar, menar jag att tiden är en väsentlig resurs för att skapa en rollgestalt. De utför sina uppträdanden i de specifika områden som deras verksamhet omfattar, dessa områden utgör deras scen där rollgestalten ska förverkligas. För att denna rollgestalt ska kunna träda fram, bli en figur vars kvalitéer framträder så som avsett, krävs det flera regelbundna föreställningar. Det framställda jaget kan då bli ett resultat av dessa framställningar på scenen, det som polisen beskriver som regelbundna besök vid skolor, fritidsgårdar och så vidare. När poliserna understryker vikten av att den inte blir ett alltför stort ombyte av personal är det meningsfullt att se detta utifrån den agerande delen av jaget. Den agerande figuren har som uppgift att iscensätta framträdandet, men en föreställning som kontinuerligt präglas av att medskådespelarna byts ut mellan framträdandena har små möjligheter om några att hålla hög kvalité. Teamkamraternas (Goffman, 1959), det vill säga polisernas förmåga att samarbeta för att utföra lyckosamma framträdanden minskar som ett resultat av detta. Då jaget är en produkt av scenen som spelas upp innebär framträdandet huruvida detta jag kommer att anses trovärdigt eller väcka misstro. När poliserna uttrycker sin önskan om att personalomsättningen bör minimeras, är detta uttryck för en oro över att göra bort sig inför sin publik. Utan erkännandet av ett fast jag att utgå ifrån finns små möjligheter för poliserna att prestera en roll. Denna situation riskerar att strypa engagemanget då det ger som resultat att poliserna själva inte tror på sitt uppträdande. En polis som inte är bekväm med att uppträda på scenen kan heller inte skapa de möten med människor som det relationella och emotionella elementen innefattar. I förlängningen kan det leda till en slags scenskräck, ingen skådespelare vill äntra scenen inför en kräsen publik med känslan av att uppträdandet kommer att misslyckas.

Jag menar att en polis som inte tror på det lyckosamma utfallet i de framträdanden han presterar får det väldigt svårt att vara närvarande som ett helt jag (Mead, 1976) i mötet med invånarna. Han kommer att inta en strikt polisär roll, falla tillbaka på det regelverk vilket hans yrkesroll medför. En sådan polis kan vara mycket duglig, men hans framträdande kommer inte göra något bestående intryck hos publiken, det vill säga invånarna i området. Hans I är stramt hållen i schack av hans Me, en aktör som inte utmärker sig som unik mot den bakgrund som scenen utgör blir snabbt bortglömd, han ger inga bestående avtryck. En sådan polis kan inte producera en rollgestalt som motsvarar hans unika personlighet. De konstruktiva mötena med invånarna, vilka är kärnan i det relationella och emotionella elementen, kan därför inte till att ske. För att vara bekväm att agera som ett helt jag, det vill säga med en god balans mellan I och Me, måste polisen tro på att framträdandet kommer att producera en rollgestalt vilken accepteras av publiken. Följaktligen skapar arbetet över tid en scen för poliserna att arbeta på, medan kontinuitet inom personalgruppen är en förutsättning för att de ska kunna nyttja den scenen till att nå ut med sitt budskap, att prestera trovärdiga framträdanden som är legitima i omgivningens ögon.

I polisernas berättelser framgår även ett behov av en mer konkret målbild, eller flera mindre målbilder. Jag illustrerar åter mitt resonemang med Goffmans (1959) begrepp. En skådespelare agerar inom ramen för en teaterpjäs, denna pjäs är i sin tur uppdelad i akter. Skådespelaren får publikens respons för sin insats i relation till hur väl han presterar och kan dela upp sitt agerande i mindre beståndsdelar utifrån akterna. För områdespoliserna finns det dock ingen möjlighet att få denna regelbundna respons på sitt arbete, publikens eventuella tecken på uppskattning når sällan fram till dem. Deras verksamhet styrs av en övergripande målbild som tenderar att vara abstrakt. Det är detta polis B illustrerar när han säger att det finns en känsla av inte åstadkommit någonting under ett arbetspass. Målbilden låter sig inte enkelt delas upp i enskilda pjäser och följaktligen inte heller akter, hela dagar kan passera utan att poliserna känner att de presterat ett konkret resultat. Att däremot plocka in någon som är efterlyst är ett väl utfört uppträdande, det är en pjäs med en början och ett slut. Publiken i form av chefer och övriga kollegor kan bekräfta att ett gott arbete utförts. Men framförallt, poliserna kan inför varandra agera som sin egen publik. En sådan föreställning kan associeras med mer klassiskt polisarbete, där publikens uppskattning och den enskildes polisens förnöjsamhet kan ges utlopp i separata akter. Områdespolisens verksamhet har dock inga sådana naturliga avbrott, det är ett kontinuerligt pågående föreställning. Att då önska få ta del av den verksamhet IGV utför eller att samverka bättre med IGV är ett sätt att söka införa dessa avbrott i arbetet, att försöka få ett avbrott ämnat för sin egen och publikens respons. Vad poliserna efterlyser i sina berättelser kan beskrivas som konkreta målbilder inom ramen för en vidare mer abstrakt sådan. Det vill säga möjligheter dela upp sina framträdanden i enskilda pjäser och akter. Det skulle skapa en mera konkret målinriktad verksamhet som möjliggör för konkret socialitet (Asplund, 1987), där den sociala responsiviteten har sina tillflöden och förnyas kontinuerligt. Ge dem en upplevelse av att det finns mål som går att ta på och som är inom ramen för verksamheten att nå, att de producerar något specifikt och att de löser de problem som poliser ska lösa.

#### **4.6.3 Ett utrymme för glädjeyttringar och delaktigheten i att skapa det**

När poliserna talar om huruvida de känner sig delaktiga målas området inom vilket de är verksamma upp positivt. Detta genom det att de har tillgång till en nyligen etablerad diskussionsarena (ledningsrådet) och en chef som aktivt visar sig ute i verksamheten. När en röst dominerar den organisatoriska ståndpunkten lyssnar den enskilde men med minimal involvering (Gergen, 2009). Poliserna uttrycker just klara önsknings om att få vara delaktiga när det gäller formandet av deras egen verksamhet. Enligt Gergen uppstår engagemang just när den enskilde blir erkänd i en process att skapa mening, min uppfattning är att det är just detta poliserna har som ambition att få göra. Jag syftar inte på att den nuvarande graden av upplevd delaktighet är låg, det finns en tydlig vi-känsla i gruppen och poliserna talar mycket om hur det går för oss. Indikationer vilka talar för att en hög grad av engagemang råder inom gruppen. Det som poliserna uttrycker tolkar jag som en önskan att få medverka i att utveckla sin verksamhet, ett önskemål som är just ett kvitto på deras engagemang. Hade de inte haft en hög grad av engagemang hade det inte varit sannolikt att sådana önskemål formulerats. När individen blir bekräftad som delaktig är denna mer benägen att dela med sig av idéer och värderingar (Gergen, 2009). Poliserna i gruppen menar jag mot den bakgrunden har blivit just bekräftade som delaktiga inom ramen för organisationen. Det är på grund av detta som de har så välutvecklade tankar kring vilken form verksamheten ska ta framöver, vilka resurser som krävs och hur målbilden kan konkretiseras för att resultaten ska bli mer gripbara.

När polis B beskriver känslan av tillfredsställelse då de plockade in två personer som var efterlysta, kontrasterar han det mot det mer typiska områdespolisarbetet. Det förstnämnda skiljer sig genom att vara ett konkret resultat. Vad jag vill framföra är att dessa uttryck av glädje när ett konkret resultat har uppnåtts kan förstås med vad Gergen (2009) menar är komplexa sociala regler då vissa emotionella utspel är lämpliga att äga rum. Ett konkret resultat inom ramen för ett mer klassiskt polisarbete skapar utrymme för ett emotionellt utspel, för glädjeyttringar. Områdespolisarbetet tenderar dock att inte ha dessa utrymmen, det är svårt att se konkreta resultat. Det finns ingen naturlig brytpunkt i uppträdandet (Goffman, 1959), där arbetet kan sorteras i pjäser med avslutade akter som man kan glädjas åt. Då finns heller inget utrymme för publiken, av vilken poliserna själva utgör en del, att bekräfta ett gott utfört arbete. Det är min uppfattning att detta utrymme finns som ett naturligt inslag i den rådande poliskulturen, att som områdespolis visa på glädjeyttringar utan polisiärt konkreta resultat skulle riskera hans position som en fullvärdig medlem i den rådande poliskulturen (Gergen, 2009). Glädje är en kulturellt lämplig handling inom en kontext av relationer, detta är orsaken till att poliserna finner utrymme för glädjeyttringar när konkreta resultat nås. Det är även anledningen till att de har svårt att finna det inom ramen för sin egen verksamhet. När poliserna berättar om hur de vill vara med och forma sin verksamhet så efterlyser de en möjlighet att skapa konkreta resultat. De söker ett utrymme för kunna utföra glädjefylla handlingar som en naturlig del av områdespolisens verksamhet, en möjlighet att kunna prestera resultat vilket legitimerar dem att glädjas och visa upp för publiken ett gott jobb. Med ett sådant utrymme skulle det hävdelsebehov polis C pratar om få lov att försvinna, poliserna skulle inte längre behöva känna att de måste hävda sin verksamhets berättigande.

#### **4.6.4 Summering det legitima elementet**

Den första fältanteckning demonstrerar den rastlöshet som kan uppstå som en följd av polisernas upplevelse av att behöva hävda sin verksamhets existens. Dessa stunder då man arbetar på intuition istället för att följa en uppsättning klart definierade sysslor är ett vanligt inslag i områdespolisarbetet. Men för poliserna blir dessa emellanåt en grund för rastlöshet. Det är helt normalt att emellanåt bli rastlös av upplevelsen av att inte ha något att göra, men denna form av rastlöshet menar jag är just förknippad med avsaknaden av mer konkreta verksamhetsmål. Detta sker eftersom områdespolisen saknar regelbunden respons från sin publik. De mjuka frågorna, de såkallade kontaktfrågorna, vilka polis A menar att gruppen engagerar sig i så hårt redovisas inte. Farhågan poliserna uttrycker i bilen är inte huruvida de får uträttat någonting, utan att det kan för omgivningen se ut som om de inte uträttar någonting. Det är en känsla av att deras tillfälliga sysslolöshet ska ge omgivningen bilden att områdespolisen inget gör. Fast då ingen konkret publik finns, vem är omgivningen som ska se dem?

Min tolkning är att de främst är sin egen publik i denna situation, de bär med sig en känsla av att de måste regelbundet prestera för att försvara sin existens. De måste prestera utöver de mjuka frågorna, eftersom dessa inte genererar underlag för statistik och kan hävda deras överlevnad, något polis A är inne på. Det är de själva som bär med sig detta hävdelsebehov, det skapar den rastlöshet som finns i bilen den aktuella kvällen. Det är egentligen inte främst en oro över av att omgivningen ska se det som att de inget gör, jag menar att oron mynnar från risken att de själva skulle se det som att de inget gör. När denna attityd blir en aktiv del av deras Me (Mead, 1979) skapar det en svår situation för deras I att vara närvarande. Som en reaktion kan jaget i syfte att undkomma känslor av obehag låta I bli hårt hållen av ett domderande Me, i en strävan efter att emotionellt distansera sig. Det skulle skapa ett bristande engagemang i arbetet men underlättar situationen för polisen genom att det dämpar risken att uppleva känslor av obehag. På sikt väljer kanske en polis i en sådan situation att byta tjänst, det vill säga en lättnad genom arbetsmobilitet (Björk, 2008).

I samband med att stöldgodset leder till häktningar skapar det ett utrymme för poliserna att glädjas, för de har presterat ett konkret resultat. Det finns på papper, som polis A uttrycker det, till skillnad från de mjuka frågor som ej låter sig fångas. Det som finns på papper kan en publik ta del av, chefer, kollegor och de själva får ett kvitto på väl utfört arbete. Glädje kan därmed utföras som en kulturellt lämplig handling (Gergen, 2009) eftersom det är lämpligt i den sociala kontexten. De har presterat ett lyckat framträdande, en pjäs med en klar början och ett slut. Denna glädje kan exempelvis yttra sig i humor så som det framgår i min fältanteckning nr. 36. Det finns en lättnad i gruppen när de har blivit bekräftade. I denna stund är polisernas I (Mead, 1976) i balans med Me, de skådar sig själva och är nöjda med vad de ser. Det finns anledning att vara ett fullt närvarande jag i situationen, för det är behagligt att vara det. Detta gynnar möjligheterna för att de *engagemangsskapande processerna*, vilka jag beskrivit inom ramen för responsiva, relationella och emotionella elementen, ska till att äga rum. Detta eftersom ett utrymme för glädjeyttringar för uppnådda resultat är av väsentlig vikt för poliserna. Det skapar en grundläggande förutsättning för balans mellan I och Me. Men sättet vilken detta utrymme skapades på är inte i direkt relation till de mjuka frågor som gruppen brinner för, och publiken utgörs därför inte heller av invånarna i området.

Mötet jag belyser i min inledande fältanteckning är ett sätt att skapa engagemang genom delaktighet. Poliserna erbjuds möjligheten att bli erkända som bidragande i processen att skapa mening (Gergen, 2009), det är ett form av möte som stimulerar bildandet av band mellan kollegor och gör dem benägna att dela med sig av sina idéer. De rekapitulerar den senaste tiden händelseutveckling och sätter upp ett ramverk för hur de tänker arbeta i framtiden mot bakgrund av den. Det är en form av historieberättande (Robertson, 2005) som gör organisationens utformning och handlande begripligt för poliserna. Det skapar en förståelse för deras plats i organisationen. I denna ömsesidiga form av bekräftelse möjliggörs ett kollektivt gemensamt narrativ (Gergen, 2009). Cheferna som medverkar bär ett stort ansvar i att förmedla en känsla av att poliserna åsikter och idéer tas på allvar för att ovanstående process ska vara möjlig. Under det att jag var med på mötet upplevde jag att cheferna gjorde just det.

Inom ramen för det legitima elementet påvisas hur poliserna söker ett berättigande av specifika resurser och en bättre möjlighet till att uppvisa konkreta resultat. Vidare illustreras hur denna avsaknad kan leda till en rastlöshet och avsaknad av utrymme för glädjeyttringar. Poliserna söker efter att deras verksamhet ska vara berättigad i invånarnas ögon, organisationens och framförallt deras egna. Det legitima elementet argumenteras även vara en nyckel till de övriga elementen, således spelar det en väsentlig roll i skapandet och bibehållandet av polisernas engagemang.

#### 4.7 Narrativet jämte utbrändhetsforskningen

Av de sex organisatoriska riskfaktorerna som återfinns i forskningen kring utbrändhet (Maslach & Leiter, 1997;2008) är det vissa beröringspunkter till mitt resultat som jag vill nämna. Riskfaktorn *kontroll* har en tydlig närvaro i det legitima elementet. Poliserna söker ett aktivt deltagande i beslutsprocesser i kraft av deras önskan att påverka den form verksamheten ska ta. Upplevelsen av avsaknad av direktions i arbetet kan illustreras med den rastlöshet som uppstår, liksom ett ifrågasättande vad deras uppgift stundtals är och vad den leder till för resultat. Riskfaktorn *värderingar*, vilken eventuellt är en nyckelfaktor (Leiter & Harvie, 1997; Leiter & Maslach, 2005), sammanfaller även den med det legitima elementet. Risken finns för en diskrepans mellan polisernas värderingar och organisationens, vilket kan tvinga dem att göra avkall på det arbete de vill utföra till förmån för det arbete som de förväntas utföras. Vad man då skulle få är en grupp poliser som brinner för de mjuka frågorna men redovisar de hårda frågorna. Riskfaktorn *belöning* (Maslach & Leiter, 2008) finner jag vara närvarande i samtliga element, det som är framträdande är behovet av social belöning. Det finns en risk att poliserna upplever en avsaknad av erkännande från samtliga relevanta aktörer genom att de mjuka frågorna sällan sammanfaller med konkreta resultat. Poliserna kan få erkännande för det statistiska underlag de presterar, men det är inte det som de främst engagerar sig i eller ser som sitt huvudsakliga uppdrag. Så värdet i ett sådant erkännande är därför begränsat. Det är framförallt den belöning som poliserna erhåller i form av ett närvarande jag (Mead, 1976) som är av intresse.

Risikfaktorerna cirklar enligt mina resultat runt det mest väsentliga för polisernas engagemang, men uttrycker det inte precist. Engagemang skapas hos poliserna genom att de tillåts agera som ett helt jag, ett I som agerar i balans med Me i mötet med invånarna och

varandra. Engagemang erhålls genom att poliserna får vara och bli signifikanta andra i ett umgänge med andra. Detta tillåter jaget att utvecklas genom den kontinuerliga kommunikation som pågår mellan I och Me. Det är detta som det responsiva, relationella och emotionella elementen fångar. Vilket i sin tur det legitima elementet utgör nyckeln till. Det är en social process där poliserna utvecklas som människor. Om någon organisatorisk riskfaktor ska formuleras som ramar in detta skulle jag vilja kalla den *formalitet*. Risken att organisationen inte möjliggör, eller rent av motarbetar de anställda att vara närvarande som ett helt jag. Att framhäva en idealbild av anställda som uppfyllande av en yrkesroll främst och existensen som en individ i andra rummet. En sådan organisation kan inte skapa den scen områdespolisen behöver för ett lyckosamt uppträdande. Riskfaktorn jag kallar formalitet riskerar därför att binda polisernas I till deras Me, följaktligen skulle de engagemangsskapande processer som innefattas i de dynamiska elementen få mycket svårt att förverkligas.

Jag vill främst relatera mitt resultat till den dimension som Leiter & Maslach (1998) kallar cynism/involvering. Den mellanmännsliga dimensionen som refererar till ett negativt, känslökallt och avskärmat gensvar till varierande aspekter i arbetet. Jag tolkar det som att cynism är en följd av att I domineras starkt av Me. En polis som är dold bakom sin uniform och som genom det omöjliggör ett närvarande jag i mötet med människor. En sådan polis kommer tendera att se människor som objekt. Lite om något gensvar från det mänskliga mötet når ett jag som är en slav under de attityder som finns belägna i Me. Det som då händer är att den sociala responsiviteten stryps (Asplund, 1987), inga nya kapitel tecknas ned i det narrativ som utgör hans identitet. Uttömning av emotionella och fysiska resurser samt tillkommande känslor av inkompetens och bristande prestationer blir då en naturlig följd. Jag kommer därför fokusera på cynism / involvering framför de övriga två dimensionerna i min avslutande diskussion.

## 5. Narrativet som formande av engagemang

I föreliggande avsnitt kommer jag besvara den andra frågeställningen, *på vilket sätt formar narrativet polisernas engagemang?* Jag kommer även kort att rekapitulera studiens tillvägagångssätt och resultat samt ställa detta mot tidigare forskning

### 5.1 Att erhålla engagemang är att utvecklas

Det polisiära engagemangets narrativ, det kollektiva narrativet, är närvarande i polisernas vardag. Som vi sett byggs detta narrativ upp av fyra dynamiska element. Mot bakgrund av narrativet och de engagemangsskapande processer, vilka återfinns i elementen, går i det likhet med Somers (1994) att erhålla en djupare förståelse för hur poliserna begripliggör sitt yrke. Hur de förstår de händelser och handlingar som sker inom ramen för deras meningsskapande. Narrativet påvisar vad som har mening för poliserna i relation till deras engagemang. Poliserna handlar i de engagemangsskapande processerna utifrån den mening de har för dem. Vidare skapas denna mening ur den sociala interaktion vilken poliserna har med sin omgivning. Meningen hanteras och modifieras sedan genom en tolkande process vilken polisen använder sig av i relation till den engagemangsskapande process han stöter på. Detta

sätt att förstå narrativets relation till att skapa mening utgår från de tre grundläggande premisserna inom symbolisk interaktionism (Blumer, 1969). Den tolkande process som tar vid, när poliserna pekar ut de saker som har mening i relation till engagemanget, är en formativ process där mening nyttjas och revideras som ett instrument för formering av handlande. De subnarrativ jag fått ta del av under intervjuerna är således under kontinuerlig omformning. Utifrån att identiteten kan ses som ett narrativ (Czarniawska, 1997), innebär det att både polisernas identitet liksom det polisiära engagemangets narrativ är under konstant utveckling. Subnarrativen jag har fått ta del av är således tidsmässigt och kontextuellt bundet, därmed är även det kollektiva narrativet det. Vad som skapar engagemang kan således förändras över tid.

Poliserna jag följt bildar en grupp med stark vi-känsla. De har en stark emotionell hängivelse (Gergen, 2009) till sitt arbete. Jag tror inte detta hade varit möjligt om de inte regelbundet fick ta del av de engagemangsskapande processerna i de dynamiska elementen. I sitt arbete ställer de sina upplevelser mot den berättelse om vad det innebär att erhålla och bibehålla engagemang som de bär på, det vill säga subnarrativen. De väger huruvida deras upplevelser passar inom ramen för vad som skapar engagemang. Poliserna erhåller engagemang mot bakgrund av de berättelser som handlar om meningen med deras arbete, det är dessa som jag försökt få ta del av och fört samman till ett kollektivt narrativ. Det finns i detta en likhet med McElhinneys (2003) forskning, där hon menar att narrativen skapar den värld poliserna ser och att de formas av dessa historier. Även om innehållet i de svenska polisernas berättande är radikalt annorlunda. Genom att tolka de engagemangsskapande processerna som framträder i de dynamiska elementen framträder en röd tråd som kan bidra med en förståelse till dess närvaro. Kärnan i samtliga dynamiska element förefaller handla om de tillfällen då poliserna lyckas finna en balans mellan I och Me, detta skapar den kommunikation däremellan som är en förutsättning för identitetsutveckling. Skulle jag sätta ord på vad engagemang mynnar ifrån, är det ifrån de ögonblick som tillåter poliserna att utvecklas som människor. Att poliserna får utvecklas, förefaller likställt med att poliserna erhåller och bibehåller engagemang.

Poliserna formar narrativ, ofta utförs detta gemensamt, genom att de konstruerar berättelser där de erhåller engagemang som en följd. Jag tror att det är detta som ligger till grund för de likheter som finns mellan polisernas subnarrativ, det som utgör förutsättningen för elementen. Att de tillsammans kan skapa berättelser som de erhåller engagemang från, utifrån det råmaterial som poliskulturen förser dem med. Det är därför av vikt att de erhåller konkreta resultat utifrån den mer kontaktskapande delen av verksamheten, för att den ska fortsatt utgöra en engagemangsskapande del av arbetet. Så att dessa berättelser fortsätter formuleras i relation till den delen av verksamheten. Det finns även möjlighet till individuella variationer, den dynamiska aspekten av elementen. De är självständiga författare men har även en förmåga att författa narrativ gemensamt. I den processen utvecklas poliserna, deras engagemang formas och det polisiära engagemangets narrativ förändras.

## 5.2 Polisernas egna röster

En förståelse för hur engagemang formas hos en grupp områdespoliser har skapats utifrån polisernas egna berättelser. Poliserna har i samspel med mig konstruerat en gemensam

historia om vad som ger dem engagemang. Denna historia utgörs av flera subnarrativ som tillsammans bildar ett kollektivt narrativ, det polisära engagemangets narrativ. När jag analyserar de fyra element som framträder i narrativet gestaltas en polis som skiljer sig från den cyniska polis (Bennet & Schmitt, 2002; Granér, 2004) som gestaltas i delar av den tidigare forskningen. Poliserna i min studie präglas inte av pessimism eller ett svart och vitt tänkande med en förkärlek för enkla lösningar. De broderar ut en berättelse där de önskar vara kommunikativa och kreativa, det responsiva elementet. De uttrycker hur de söker utveckling och meningsfullhet genom relationer med varandra och med allmänheten präglade av en personlig närvaro, det relationella och emotionella elementet. De uppvisar även en hög grad av engagemang genom sina ambitioner att utveckla verksamheten och visioner kring hur det ska göras, det legitima elementet. Detta sammantaget menar jag är närmare motsatsen till den tidigare forskningens bild av polisen än överensstämmande med den. Poliserna tycks sakna cynismens negativa, känsloladdade och avskärmade gensvar (Leiter & Maslach 1998). Deras berättelser speglar istället det energifyllda tillstånd av involvering bestående av meningsfyllda aktiviteter, kännetecknande för engagemang (Leiter & Maslach, 2001).

Resultatet i föreliggande studie skapar en djupare förståelse för det sätt på vilket Sollund (2008) menar att respons från allmänheten motverkar utmattning och cynism. Däremot finns ingen kategorisk uppdelning i attityder att finna bland poliserna, det som Sollund kallar socialarbetare respektive spänningssökare. Områdespolisen har som uppdrag att bedriva en kontaktskapande verksamhet med allmänheten. Sett till narrativets innehåll är denna verksamhet gynnsam för möjligheterna att erhålla och bibehålla engagemang. Kanske har de poliser som innefattas i tidigare forskning inte tagit del av de engagemangsskapande processerna vilka elementen i narrativet innehåller. De kan ha utvecklat cynism som en följd av det och det är detta forskningen speglar. Kanske är det istället för att de aldrig blivit erbjudna möjligheten att konstruera ett narrativ, en berättelse där de kan ge sin syn på vad som skapar cynism respektive engagemang. När jag lyssnade på polisernas berättelser fick jag inte en bild av poliser på kant med övriga samhället (Bennet & Schmitt, 2002), jag upplevde att de hade en ambition att försöka förändra samhället till det bättre. En ambition som enbart kan finnas hos poliser som upplever sig som en aktiv del av samhället. När poliserna uttryckte vad som gav dem en mening med sitt yrke, vad som gav dem engagemang, bestod det i grunden av att se och bli sedd av sina medmänniskor. I min studie kommer en elementär mänsklighet till uttryck och inte att poliserna ska befinna sig i krig mot brottsligheten och ha en pessimistisk syn på samhället (Granér, 2004). Jag utesluter inte att det kan finnas drag från den klassiska polisforskningen som är verksamma även hos de poliser som omfattas i min studie. Vad jag vill understryka är att när de själva fick sätta ord på hur de kände, trädde de långt utanför den bilden. De gjorde detta när de med sina egna röster fick beskriva vad polisarbete innebär för dem och vad det ger dem. Om vi önskar förstå hur engagemang uppstår hos poliser bör vi därför blicka mot de berättelser som formar meningen med polisyrket bland enskilda poliser.



## 6. Diskussion och slutsats

Studiens syfte var att skapa en förståelse för hur engagemang formas hos en grupp områdespoliserna i Göteborg. I föreliggande avsnitt ska jag inleda med ett fältutdrag för att sedan låta mina slutsatser ta vid.

### 6.1 En konkret polis

61. Det är tidig kväll när jag anländer till en lokal fritidsgård tillsammans med två av poliserna. Det visar sig att det är temakväll då enbart ”tjejer” får närvara, det är rätt få på plats jämfört med hur det normalt brukar vara. Poliserna går in och hälsar, de börjar först samtala med personalen och snart även med de unga kvinnorna. Kvinnorna är inte direkt bekanta med poliserna sedan tidigare men känner igen dem. Snart sitter vi ner och för en dialog med kvinnorna och personalen. Kvinnorna för över samtalet till att handla om polisarbete och vad anledningen är till polisens närvaro. De undrar om något allvarligt hänt eftersom vi är där. NN1 har svårt att hålla reda på de frågor han får samtidigt som han ska följa med vad som sägs på polisradion, men tillsammans med NN2 blir alla frågor besvarade. Kvinnorna erbjuds att ta kontakt om det är något de funderar över i framtiden, vi tackar för oss och låter hälsa att ”vi ses”.

Ovanstående händelse ligger ganska långt ifrån bilden av klassiskt polisarbete, men är ett naturligt inslag i områdespolisens vardag. Poliserna möts inte av det vanliga scenariot när de anländer till fritidsgården men beslutar i alla fall att gå in och hälsa. Det responsiva elementet träder in, poliserna navigerar på en social arena som de är bekanta med men som är oförutsägbar. De utnyttjar tillfället till att skapa relationer genom att svara utförligt på frågor och vara närvarande i stunden. Trots att NN1 har svårt att följa med i dialogen är han nogg med att i efterhand kompensera det. Han sänder tillsammans med NN2 ett budskap om att kvinnornas funderingar är viktiga genom att ta sig tid att svara på dem. Här träder de möjligheter till engagemang in som innefattas i det relationella respektive emotionella elementen. Samtidigt möjliggörs uppträdandet genom ett bra teamarbete mellan poliserna, de vet var de har varandra och fyller med lätthet i varandras svar inom ramen för dialogen. Denna lättförglömliga händelse vill jag framhäva som ett lyckat resultat, poliserna skapar en relation med de unga kvinnorna. De får en personlig kontakt med polisen och erhåller kunskap om deras närvaro. Det är en del i att nå verksamhetsmålet och bör bekräftas som sådant för att poliserna ska fortsätta se mening i det. Poliserna ger uttryck för ett engagemang både inom ramen för klassiskt polisarbete och det kontaktskapande arbetet. Jag vill därför inte mena att det statistiska prestationskravet ska hävas från områdespolisen, det spelar en viktig roll i bekräftelsen av ett väl utfört arbete och poliserna erhåller engagemang även inom ramen för detta arbete. Men för att engagemanget för de kontaktskapande uppdraget ska bibehållas är min uppfattning att något ska till.

Kanske är den form av möte som jag beskriver i fältutdrag nr. 60, inom ramen för det legitima elementet, den form av arena, där en dialog kan ta vid som möjliggör för områdespolisen att utveckla sina mjuka mål till mer konkreta mål. Där en förändrad syn på områdespolisens verksamhet kan ta sin utgång inte enbart inför områdespoliserna och cheferna, utan även för övriga poliser. Att förändra synen på statistiskt underlag som det enda med vilket de kan hävda sin existens. Att på så sätt skapa ett utrymme där glädjetrytningar över goda resultat i relation till mjuka mål blir en del av områdespolisens vardag. Om en sådan delaktighet i

skapandet av mening tas vid är det min tro att områdespolisen kommer att få bättre möjlighet att få de resurser de eftersträvar, arbete över tid samt kontinuitet inom personalstyrkan. För att få kontinuitet i personalen är det min tro att det krävs konkreta resultat inom ramen för den kontaktskapande verksamheten. Det skulle motverka den rastlöshet jag beskrev och möjliggöra för poliserna att göra lyckade framträdanden. Ett sådant legitimerande av områdespolisens arbete skulle skapa goda förutsättningar för att de engagemangsskapande processerna inom ramen för de fyra elementen ska få vara verksamma. Därmed uppstår förbättrade förutsättningar att erhålla engagerade poliser och som en följd bra resultat.

Ett sätt att få poliserna att uppleva konkreta resultat inom den kontaktskapande verksamheten kan vara det som de själva är inne på, att låta dem lägga fokus på ett antal specifika individer. Men att följa dem även efter det att de lagförts och få en möjlighet att se vad den eventuella relationen kan leda till. Genom att låta poliserna få följa med en bit på en sådan resa kan de erhålla en mer tydlig bild av vad deras verksamhet i förlängningen kan utgöra för skillnad. Dialogen kanske inte abrupt måste ta slut efter de ögonblick då poliserna upplever att de når fram till en människa, att de sedan inte erhåller vetskap om vad som händer med denna efteråt. Istället kan de kontakter som poliserna erhåller med invånarna användas till något mer, fungera som en möjlig social ingång till vissa av de individer som samhället har svårt att nå fram till. Men som områdespoliserna genom sitt uppdrag emellanåt lyckas med att skapa en relation till, en relation som kan bära på ett stort potential.

När rikspolischefen uttrycker sitt bryderi kring den bristande motivationen hos enskilda poliser, gör han det mot bakgrund av ett organisatorisk narrativ. I detta blir den enskilde polisen en abstrakt polis (Asplund, 1987), en utbytbar medlem inom ramen för något så mycket större än den enskilde. En polis som ser sig själv så kommer få svårt att erhålla och bibehålla engagemang för sitt uppdrag, en sådan polis kan ge uttryck för den bristande motivation som rikspolischefen inte har förståelse för. Vad polisernas narrativ visar är att engagemang uppstår inom ramen för en konkret socialitet, i de processer som finns i det överlappande växelspel som de fyra elementen utgör blir de konkreta poliser. De blir unika individer som kan erhålla och bibehålla engagemang genom att vara just unika, att vara sig själva samtidigt som de är en polis. Det är inte det att poliserna tror sig kunna rädda världen, men de behöver få höra och känna att de utgör en skillnad till det bättre i den.

## 6.2 Styrka och Svagheter

Det begränsade antalet poliser som medverkar i min studie kan tolkas vara en svaghet, att resultatet inte låter sig generaliseras som en följd av det. Medan det är riktigt att ett större urval skulle skapa bredd, är det min uppfattning att detta skulle ske på bekostnad av djup. Denna svaghet är därför förbunden med en styrka. Det kollektiva narrativet som framträder i min studie är svårt att summera på ett enkelt sätt, på grund av att det är så innehållsrikt. Denna innehållsrikedom riskerar att försvinna vid nyttjandet av ett större urval. I min studie har jag sökt att vidmakthålla den komplexitet som narrativet utgör, bevarat dess nyanser, samtidigt som jag haft ambitionen att så tydligt som möjligt presentera dess innehåll. Det är en ofta svår balansgång, en balansgång som därför är förbunden med en av studiens styrkor såväl som en svaghet. Vidare är studiens resultat spännande ur det sätt som de erbjuder en förståelse som

kan leda till lösningar för en rådande problematik. Att utifrån ett delvis nytt perspektiv söka förståelse för varför poliser uttrycker ett bristande engagemang, detta ser jag som en styrka.

### 6.3 Framtida forskning

Områdespolisens arbete innefattar i en stor utsträckning att umgås med invånarna. Detta ställer inte enbart krav på att den enskilde polisen har en väl utvecklad social kompetens, utan även att han eller hon erhåller engagemang ur dessa möten. Studiens resultat visar att den grad av engagemang som poliser erhåller ur dessa möten skiljer sig åt. Framtida forskning kan fokusera på vilka personliga egenskaper som kan förknippas som lämpliga för områdespolisarbete. En fördjupad förståelse för dessa egenskaper kan fungera som ett lämpligt underlag från vilken polismyndigheten med fördel kan rekrytera lämpliga poliser till verksamheten.

Att utföra en liknande studie i en annan kontext vore av intresse för att se hur dess resultat skiljer sig åt. Dels eftersom var miljö är unik, men även utifrån det att hur poliser erhåller engagemang enligt min studie är något som förändras över tid. Eftersom jag finner engagemang som tätt förknippat med personlig utveckling skulle en sådan studie även kunna ta en annan infallsvinkel. En fördjupad förståelse för på vilket sätt poliser utvecklas vore sannolikt berikande i relation till mitt resultat.

## 7. Referenser

- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008) *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur
- Aspers, P. (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber
- Asplund, J. (1987) *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Bennet, R. R. & Schmitt E. L. (2002) The effect of work environment on levels of police cynicism: A comparative study. *Police quarterly*, Vol. 5, No 4, 493-522.
- Berg, L-E. (2006) *Den lekande människan*. Lund: Studentlitteratur.
- Björk, M. (2008) Fighting cynicism. Some reflections on self-motivation in police work. *Police quarterly*, Vol. 11, No. 1, 88-101.
- Blumer, Herbert. (1969) *Symbolic interactionism, perspective and method*. University of California press, Ltd.
- Buunk, B. P & Schaufeli, W. B. (1993) Professional burnout: A perspective from social comparison theory. I: Schaufeli W. B., Maslach, C & Marek, T. (red) *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (53–69). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Cordes, C.L & Dougherty, T.W (1993) A review and an intergration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18, 621-656.
- Czarniawska, B. (1997) *Narrating the organization*. The university of Chicago press, Ltd., London.
- Czarniawska, B. (2004) *Narratives in social science research*. SAGE publications Ltd.
- Flyvbjerg, B. (2001) *Making Social Science Matter. Why Social Inquiry Fails and How it Can Succeed Again*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gergen, K.J. (2009) *An invitation to social construction. Second edition*. SAGE publications, Ltd.
- Gergen, K.J. (2009) *Relational being. Beyond self and community*. Oxford university press, Inc.
- Goffman, E. (1959) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Norstedts.
- Granér, R. (2004) *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Jareborg, N. (2001) *Allmän kriminalrätt*. Uppsala: Iustus förlag.
- Landsbergis, P.A. (1988) Occupational stress among health care workers: A test of the job-demands control model. *Journal of organizational behavior*, 9, 217-239.

- Larsen, P. (2002) Mediated fiction. I: Jensen, K.L (red) *A handbook of media and communication research* (117-137). London: Routledge.
- Leiter, M. P. (1992). Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress, & Coping*, 5, 79–93.
- Leiter, M.P. (2005) Perception of risk: an organizational model of occupational risk, burnout, and physical symptoms. *Anxiety, stress & coping*, 18, 131-144.
- Leiter, M. P., Day, A., Harvie, P., & Shaughnessy, K. (2007) Personal and organizational knowledge transfer: Implications for work life engagement. *Human Relations*, 60, 259–283.
- Leiter, M.P & Harvey, P. (1997) The correspondence of supervisor and subordinate perspectives on major organizational change. *Journal of occupational health psychology*, 2, 343-352.
- Leiter, M.P & Maslach, C. (1988) The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M.P & Maslach, C. (2001) Burnout and health. I: Baum, A, Revenson, T.A & Singer, J.E. (red) *Handbook of Health Psychology* (415-426). Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005) A mediation model of job burnout. I: Antoniou A. S. G & Cooper C. L. (red) *Research companion to organizational health psychology* (544–564). Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.
- Marshall, C & Rossman, G. B. (2011) *Designing Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publ. (5:th ed.).
- Maslach, C & Goldberg, J. (1998) Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C & Leiter, M. (2008) Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, Vol. 93, No. 3, 498-512.
- McElhinny, B. (2003) Fearful, forceful agents of the law: Ideologies about language and gender in police officers' narrative about the use of physical force. *International pragmatics association*. Vol. 13:2., 253-284.
- Mead, G. H. (1976) *Medvetandet, jaget och samhället* Lund: Argos förlag AB.
- Lundin, A. (2008) *Postmodernt identitetskapande*. Presentationsunderlag till forskningsseminarium i Gruppen för Identitets- och Socialisationsforskning (GIS), Institutionen för Teknik och Samhälle, Högskolan i Skövde. 2008-10-30.
- Peterson, A. (2010) From Great Britain to Sweden – the import of reassurance policing. Local police officers in metropolitan Stockholm. *Journal of Scandinavian studies in crime prevention*, Vol. 11, 25-45.
- Polismyndigheten i Västra Götaland (2006) *Tillit - en strategisk vision för*

*förtroende och prevention.*

Richardson, A. M., Burke, R. J., & Leiter, M. P. (1992). Occupational demands, psychological burnout, and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress, & Coping*, 5, 62–78.

Robertson, A. (2005) Narrativanalys. I: Bergström, G & Boréus, K. (red:er) *Textens mening och makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys* (s.219-262). Studentlitteratur AB, Lund.

Sarnecki, J. (2009) *Introduktion till kriminologi*. Lund: Studentlitteratur. Citerar Nils Jareborg (2001) *Allmän kriminalrätt*. Uppsala: Iustus förlag.

Shibutani, T. (1987) *Society & personality. An interactionist approach to social psychology*. Transaction publishers, New Brunswick, New Jersey.

Sollund, R. (2008) Tough cop-soft cop? The impact of motivations and experiences on police officers' approaches to the public. *Journal of Scandinavian studies in criminology and crime prevention*, Vol 9, 119-140.

Somers, M. R. (1994) The narrative constitution of identity: a relational and network approach. *Theory and society*. Nr 23, 605-649.

*Veckans brott*. (2012) Sveriges television 21 februari.

Waddington, P.A.J. (1999) *Police (canteen) sub-culture*. *British journal of criminology*, Vol.39, No.2, 287-309.

# Bilaga 1: Intervjuguide

## Individ

*(Presentation)* Kort om dig själv, ålder, år i yrket, etc.

*(Bakgrund till yrket)* Kan du berätta om varför du blev polis? Vad var din bild av polisen? Om du ser på dessa orsaker idag, känner du fortfarande likadant?

*(Positiva/Negativa)* Vad anser du vara de mera positiva, de mest meningsfulla aspekterna med ditt arbete? De negativa?

*(Arbetskamrater)* Hur upplever du tillvaron med kollegorna inom polisen? Läger du stor vikt vid relationerna till kolleger eller går det mer av sig självt?

## Organisation

*(Nya tjänster)* Under min tid här har jag förstått att de är ganska vanligt att man söker och får nya tjänster inom organisationen. Har du egna funderingar runt det? Vilka orsaker tror du att det kan finnas? (Kan det vara en källa till inspiration eller finns det andra aspekter?)

*(Individualism)* Polisen kan uttryckas som mer präglad av individualistiska ambitioner numera jämfört med ett eller ett par decennier sedan. Det vill säga att poliser är mer fokuserade på att klättra på karriärstegen, är det något du märker av? Hur tror du detta påverkar organisationen?

*(Utvärdering)* Områdespolisen utvärderas enligt samma form av resultatredovisning som den övriga polisverksamheten gör överlag. Det vill säga statistik vilka ska gestalta enhetens framgångar. Hur tycker du att en sådan utvärdering passar sig för eran verksamhet? (Vilka konsekvenser kan du se?)

*(Förståelse)* Har du några tankar om att det finns poliser vilka uttrycker ett bristande engagemang för sitt arbete i media? Ser du aspekter i polisen som organisation som skulle kunna ligga till grund för detta?

*(Övrigas syn/ Ledning/ Arbetssätt)* Hur upplever du att övriga organisationen ser på den verksamhet som områdespolisen bedriver? Anser du att ni arbetar utifrån en plan, det vill säga en väl utformad handlingsstrategi med en tydlig målbild? Vad har du för tankar om det sättet som ni arbetar?

## Samhälle

*(Allmän syn)* Hur upplever du att medborgarnas generella syn är på polisen som myndighet? Vilka aspekter tror du främst ligger bakom medborgarnas syn på polisen? Hur bildas deras uppfattningar? Ser du medborgarnas syn på polisen som något bestående eller tror du att det kommer att förändras med tiden?

*(Politik)* Upplever du att kriminalpolitiken påverkar din yrkesvardag, är det något du funderar över? På vilket sätt kan detta ta sig uttryck ?

*(Orsaker)* Funder du över de bakomliggande orsakerna till de brott du kommer i kontakt med?  
Är detta något som du upplever påverkar ditt arbete?

### **Engagemang**

*(Engagemang med tid)* Upplever du att ditt engagemang till yrket har varierat med tiden?  
Varför? Hur gör du för att upprätthålla ditt engagemang?

*(Idealet)* Vad för form av inställning till arbetet ska en bra polis ha enligt dig? Är en engagerad polis en förutsättning för att vara en bra polis?



## Bilaga 2: Kodschema

### 1. Relationella

- 1.1 Medborgare
  - 1.1.1 Kontaktskapande
  - 1.1.2 Besvikelse
  - 1.1.3 Utveckla relationer
  - 1.1.4 Förtroende
- 1.2 Kollegor
  - 1.2.1 Ärlighet
  - 1.2.2 Bistå och samarbeta med varandra
  - 1.2.3 Konflikter
  - 1.2.4 Nya medarbetare
  - 1.2.5 Påverkan

### 2. Responsiva

- 2.1 Valmöjligheter
- 2.2 Spänning
- 2.3 Nya infallsvinklar
- 2.4 Stimulering
- 2.5 Socialitet
- 2.6 Tristess och enformighet
- 2.7 Frihet
- 2.8 Avbrott från arbetet

### 3. Legitima

- 3.1 Rätt och fel
  - 3.1.1 Hjälpa människor
- 3.2 Förståelse för chefens beslut
  - 3.2.1 Delaktighet
- 3.3 Lågpresterande kollegor
- 3.4 Vikten av en målbild
  - 3.4.1 Förståelse för vad vi gör
  - 3.4.2 Stress
  - 3.4.3 Respekt
  - 3.4.4 Belöning
- 3.5 Organisationens utformning
  - 3.5.1 Resultat
  - 3.5.2 Rättfärdigande
  - 3.5.3 Omsättning av personal
  - 3.5.4 Cirkulering av idéer
- 3.7 Medias beskrivningar

### 4. Emotionella

- 4.1 Uppskattning/Bekräftelse
  - 4.1.1 De små vardagliga sakerna
  - 4.1.2 Känslan att vara utvald
  - 4.1.3 Glädje
- 4.2 Frustration
- 4.3 Otillräcklighet

- 4.4 Finna trygghet i relationer
- 4.5 Sätta gränser för arbetet
- 4.6 Utmattning