



INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI
OCH ARBETSVETENSKAP

ATT ARBETA MED KÄNSLOÄRENDEN

En intervjustudie om motståndskraft i
utredningspolisers vardag

Andreas Brolin

Examensarbete för
Master i kriminologi,
30 hp
Handledare: Micael
Björk
Vårterminen 2016

Abstract

Title: Att arbeta med känslolärenden: En intervjustudie om motståndskraft i utredningspolisers vardag.

Author: Andreas Brodin

Supervisor: Micael Björk

Examiner: Oskar Engdahl

Type of thesis: Master thesis in Criminology, 30 higher education credits

Date: VT 2016

Aims and objectives:

The aim of this study was to investigate how resilience can be enhanced in police investigators of emotional cases by factors on three different levels: Organization, group and individual. Review of previous research has revealed that resilience is important on all of these levels for emotion workers. However, a great part of the research has focused on other professions than police investigators. Furthermore, the research on Swedish condition is limited. My contribution is to fill the research gap on resilience factors among Swedish police investigators, and by doing that also make a contribution to the criminological field.

Method and data:

Six interviews with Swedish police investigators of domestic violence and crimes against children were carried out. The investigators were allocated in police area Fyrbodalen in the county Västra Götaland. The interviews were of semi-structured character, which gave the participants considerable freedom to develop their answers. An interview guide was also created to capture resilience factors on organisational, group and individual level. Length of the interviews was between one and half hour. To strengthen validity the participants were given the opportunity to comment on the edited quotes and how they were contextualized in the analysis.

Results:

Resilience factors have been highlighted on all of the three studied levels. Factors that contribute to resilience on organizational level are enhancing the status of this police investigators work, managerial aspects that promote recovery and supervision. The working group is emphasized as vital. Trust and confidence to each other in the group is essential to process emotional strains. At the individual level the police investigators are protected by being objective and not to be emotionally involved. However investigative police work requires a certain emotional attachment, which requires one to balance the emotional exercise. These results are in line with other studies on resilience in other contexts, which should strengthen this study validity.

Key words: Resilience, emotional labour, police investigator, domestic violence, crimes against children

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.2 Syfte och frågeställningar.....	3
1.3 Tidigare forskning	4
1.3.1 Forskning om socialarbetare och emotionell påfrestning.....	4
1.3.2 Forskning om polisens emotionella påfrestningar.....	6
1.4 Rapportens innehåll	8
2. Teoretiska utgångspunkter	8
2.1 Organisatorisk motståndskraft.....	9
2.2 Gruppdynamisk motståndskraft.....	11
2.3 Individens motståndskraft i känslorbetet.....	12
2.4 Sammanfattning av teoretiska utgångspunkter.....	14
3. Metod.....	14
3.1 Intervjuer	15
3.2 Analys	16
3.3 Etiska överväganden.....	17
3.4 Förförståelse och tillträde till fältet	18
3.5 Studiens vetenskapliga kvalitet	19
4. Resultat och analys: Tre temanivåer	20
4.1 Organisationsnivå.....	20
4.1.1 Värdera känslörenden högre	21
4.1.2 Sedd, hörd och bekräftad – med innehåll och substans.....	23
4.1.3 Använd och utveckla polisutredarnas kompetens.....	24
4.1.4 Återhämtningstid och ärendebelastning	26
4.1.5Handledningens dubbla nyttor.....	27
4.1.6 En bra handledare	29
4.2 Gruppnivå.....	30
4.2.1 Arbetsgruppen – förtroendefull parering av påfrestningar	31
4.2.2 Arbetsgruppen – spontant avlastande samtal.....	32
4.2.3 Stödet utanför arbetsgruppen.....	33
4.3 Individnivå.....	34
4.3.1 Objektiv och icke-dömande till varje pris	34
4.3.2 Förmågan att sätta gränser.....	37
4.3.3 Fullvärdigt känslorke.....	38
5. Sammanfattande diskussion.....	40
5.1 Den motståndsrämjande polisorganisationen.....	40
5.2 Den motståndsrämjande arbetsgruppen	42
5.3 Den motståndskraftige polisutredaren.....	43
5.4 Vidare forskning	45
6. Referenser	46

Bilaga 1: Intervjuguide

Bilaga 2: Kodschema

1. Inledning

Kraven på effektivitet är höga för all utredningspersonal inom polisen och i synnerhet för de som arbetar med brott mot barn. Dessutom finns det skäl att fråga sig hur de klarar av att arbeta med brott som de allra flesta betraktar som avskyvärda: vålds- och sexualbrott som sker i nära relation och mot minderåriga. Att dessa utredare ges extra möjligheter till återhämtning, stöd och bearbetning av emotionellt prövande situationer är betydelsefullt för att de ska kunna vara effektiva i sin utredningsroll. Utifrån detta antagande kommer min studie att beröra det jag vill kalla känslöärenden, alltså brott i nära relation och mot barn. Teoretiskt kommer jag att anknyta till begreppet resiliens, som här definieras i termer av emotionell motståndskraft¹.

Stor press sätts alltså på nämnda grupper av polisutredare. I lagrummet proklameras att utredningar som gäller brott mot barn och som har en påföljd om minst sex månader ska utredas skyndsamt. Förundersökningarna måste vara avklarade på maximalt tre månader efter att gärningsperson delgivits misstanke (Förundersökningskungörelsen, 2 a §). Påtryckningar sker även från media där polisutredare återkommande kritiserats för att förundersökningarna går långsamt (Åhman, 2015, 11 nov; Granath, A, 2015, 6 jul). Omvärldens krav på effektiva utredningar träffar specifikt utredare av brott som rör barn, då debattörer kräver att gärningspersoner snabbast möjligt måste få sitt straff (Landberg, 2014, 28 sep; Yousef, 2014, 11 sep). Dessutom ställs nya kompetenskrav på utredare, eftersom många sexualbrott sker över internet (Sveriges radio, 2015, 24 nov). Därtill utreder de brottsfenomen som många bävar inför. Frågan som väcks blir därför: Hur är det möjligt att hantera känslöärenden med yttre och inre kravsättning samt den emotionella påfrestning som fenomenet i sig bidrar med? Svaret på denna fråga hoppas jag kunna besvara genom att undersöka tre nivåer av motståndskraft: Organisatoriska aspekter, utredningsgruppens stöd samt individuella egenskaper hos polisutredarna.

Föreliggande studie zoomar inte in på vad som orsakar långsamma förundersökningar. Istället behandlas vad som främjar resiliens eller motståndskraft bland utredare av relationsbaserat

¹ Jag vill till att börja rikta ett stort tack till polisområde Fyrbodal som givet mig möjlighet att genomföra denna rapport. Främst tänker jag på chefen över utredningssektionen i Fyrbodal Hillevi Johansson som jobbat för att ge mig som student access för att utföra mina intervjuer. Ett stort tack ska även docent Micael Björk ha som under hela arbetet med rapporten har stöttat och givit mig sina värdefulla synpunkter. Sist men inte minst vill jag givetvis tacka polisutredarna som trots fullspäckade scheman har ställt upp för intervjuer till denna rapport. Utan er hade inte denna rapport varit möjlig att utföra, tack.

våld och brott mot barn. Begreppet resiliens betyder i sin ursprungsdefinition att studsa tillbaka eller att återhämta sig ifrån påfrestande händelser. I denna studie kommer termen motståndskraft att användas. Ordet resiliens kan betraktas som diffust och svårfångat, motståndskraft beskriver bättre själva innebörden. Vad är då andemeningen av motståndskraft i denna studie? Jo, det är likvärdigt med Tengblads och Oudhuis (2014: 18) definition av resiliens som talar om kapaciteten hos en organisation, grupp eller individ att vidmakthålla ursprungssyftet oberoende av negativa påfrestningar. Appliceringen av definitionen blir därför i föreliggande studie: Att polisutredarna har möjligheter och kapaciteten att bibehålla sitt ursprungliga ändamål, nämligen att utreda brott. I tillägg kan sägas att behovet av motståndskraft torde vara särskilt nödvändigt för utredare av just våld i nära relation och brott där barn är inblandade, då dessa ärenden är synnerligen känslomässigt påfrestande (Burns et al. 2008; Iliffe & Steed, 2000; Brown, Fielding & Grover, 1999). Men vad utgör då en känslomässig påfrestning? Enligt Nationalencyklopedin är en påfrestning *"något som orsakar trötthet eller sliter på nerverna"* (NE, 2016). I studien tillämpas samma generella innebörd av ordet. Mer specifikt avses utredningsärenden som upplevs som särskilt ansträngande antingen känslomässigt eller belastningsmässigt.

Motståndskraft hos poliser är ett område som inte bör betraktas som väl utforskat (Hawkins-Green, 2013: 3). Björk (2012) tar ett brett organisatoriskt grepp och ringar in vad som skulle kunna göra den svenska polisorganisationen mer motståndskraftig. Grundkonceptet är att stärka det reaktiva arbetet och göra det mer robust. Detta betyder att motståndskraftiga verksamheter inte konstitueras av sin planeringsförmåga, istället handlar det om att bättre rusta sig för en komplex händelsestyrning. Vidare har Bo Wennström bloggat om vikten av att poliser på individnivå besitter motståndskraft och uthållighet (Wennström, 2014, 25 november). Han tar upp erfarenheter från ett nederländskt projekt. Att veta sin roll och vad man kan bidra med är centralt för att orka handskas med påfrestningar i tjänsten. Det är oklart om något liknande projekt har inletts i Sverige. Behovet av en studie som skulle kunna fylla luckan kring vad svenska poliser menar främjar deras motståndskraft får därför ses som stort. Jag vill fylla en del av denna lucka genom att intervjua polisutredare som arbetar med känslöärenden. En vidare förhoppning är att studien kan utgöra ett bidrag till det kriminologiska forskningsfältet:

”Criminology is the body of knowledge regarding crime and delinquency as a social phenomena. It includes within its scope the process of making laws, breaking laws, and reaction to the breaking of law” (Sutherland, Cressey & Luckenbill, 1992: 3).

Uppenbart blir då att denna studie rör sig inom de sista av de tre processerna: Reaktionen på kriminalitet. Mer specifikt, så vill jag bidra med en analys av vad som främjar motståndskraften hos de som reagerar. I klartext handlar det om vad utredare av känslöärenden menar främjar deras motståndskraft och därmed också gör dem till effektiva reparatörer av lagbrott.

Jag har undersökt fenomenet genom sex kvalitativa intervjuer med utredare av våld i nära relation och brott mot barn vid polisområde Fyrbodal under våren 2016². Tre är utredare av sexualbrott mot barn och tre arbetar mot brott i nära relation. Kvalitativa intervjuer ansågs vara en lämplig metod då en grundläggande förståelse av polisutredarnas ståndpunkter eftersöktes. En informantintervju har även gjorts med en polisär förundersökningsledare. Poängteras bör att då denna studie utfördes genomförde polisen en omfattande omorganisation vilket skapat en stor organisatorisk osäkerhet bland medarbetarna (Björk, 2016; Lisinski, 2016). Detta har i viss mån färgat studiens resultat genom att organisationsnivån har fått störst utrymme i intervjudeltagarnas beskrivningar av de motståndsfremjande aspekterna.

1.2 Syfte och frågeställningar

Enligt tidigare forskning har emotionell motståndskraft bland människor med känslöprövande uppgifter betydelse för hur väl man klarar av sitt arbete samt om man blir kvar i tjänsten. Motståndsfremjandeaspekter rör sig oftast på tre nivåer: Organisation, grupp och individ. Syftet med denna studie är att belysa olika aspekter på dessa tre nivåer som främjar emotionell motståndskraft hos polisiära utredare med ansvar för ärenden som kan betraktas som starkt känsloladdade. Nedanstående frågeställningar bearbetas i föreliggande studie:

- Vilka organisatoriska förutsättningar krävs för att polisen ska kunna trygga den emotionella motståndskraften i känslöärenden? Varför?
- Hur måste utredningsgruppen agera för att polisen ska kunna trygga den emotionella motståndskraften i känslöärenden? Varför?

² I nuläget har polisområde Fyrbodal polisstationer på följande orter; Trollhättan, Uddevalla, Strömstad, Vänersborg, Åmål, Mellerud, Kungshamn/Smögen, Bengtsfors, Lysekil, Tanum/Tanumshede. Huvudkontoren ligger i Trollhättan och Uddevalla.

- Vad krävs av den enskilde utredaren för att polisen ska kunna trygga den emotionella motståndskraften i känsloärenden? Varför?

Frågorna är relaterade till varandra men belyser olika nivåer av motståndsfrämjande, därför redovisas de i turordning. Först belyses den organisatoriska nivån, sedan åskådliggörs arbetsgruppens betydelse och slutligen behandlas individuella egenskaper som främjar emotionell motståndskraft. Poängteras bör att man hade kunnat studera individnivån utifrån psykologiska perspektiv, men detta kommer inte att ske i denna studie. Jag anser att det inte finns utrymme att behandla både psykologiska och sociologiska perspektiv inom ramen för denna examensrapport i kriminologi. Därför väljer jag att istället prioritera och använda ett sociologiskt perspektiv på fullvärdiga känsloyrken för att brett belysa vilka individuella egenskaper som man bör ha i den aktuella polisutredarrollen.

1.3 Tidigare forskning

Följande del av tidigare forskning behandlar hur olika aspekter av motståndskraft främjas hos yrkesgrupper som möter emotionellt svårhanterliga situationer, främst socialarbetare och poliser. Kategoriseringen har gjorts med hänsyn till vilken yrkesgrupp studien är utförd på. Förhoppningen är att jag ska kunna illustrera de likheter som finns. Närmare bestämt mellan den polisiära sidan och den där forskningen är mest övervägande, den som rör socialarbetare. Tanken med genomgången är också att mer precist positionera min egen studie.

Forskning om socialarbetare inkluderas för att gränserna mellan polisutredare av känsloärenden och socialarbetare kan ses som flytande. Polisen har inte ett uttalat omsorgsperspektiv. Men i känsloärenden som våld i nära relation och brott mot barn kan det tänkas att polisutredaren utvecklar mer av ett omhändertagande perspektiv som liknar socialarbetarens (Hydén-Picasso, 2012). Det sista avsnittet om poliser innehåller enbart två studier, då andra studier inom fältet behandlar likvärdiga aspekter och således inte tillför ytterligare kunskap. Detta skulle kunna betraktas som en svaghet, men kan kanske också ses som motiverande för behovet av denna studie på polisiära utredare i en svensk kontext.

1.3.1 Forskning om socialarbetare och emotionell påfrestning

Kinman och Grant (2011) menar att förmågan att hantera känslor som uppkommer i emotionellt prövande arbete bör ses som en förutsättning för att utföra ett effektivt arbete. De påvisar att socialarbetare som har stor känslointelligens också har större motståndskraft

gentemot stress. Denna intelligens innefattar förmågan att ta till sig, uttrycka och bedöma känslor, såväl egna som andras. Att effektivt reglera, analysera och ta till vara på emotioner tycks vara centrala delar i sammanhanget. Vidare visar studien att social kompetens har en positiv effekt på emotionell motståndskraft. Detta för att social kompetens är en nyckel i att skapa och bibehålla sociala nätverk. Dels i yrkesutövningen med kolleger, dels i den privata sfären. Att individer har ett fungerande nätverk av människor runt omkring sig är ett tämligen väletablerat fenomen som motverkar stress (Sarason, Sarason, Hacker & Basham, 1985).

Vidare redovisar Kinman och Grant (2011) att empati förstärker den emotionella motståndskraften. De testade empatin genom tre aspekter: förmågan att ta in andras perspektiv, empatisk omsorg och empatiskt lidande. Att bry sig om andra och känna sympati visade sig vara faktorer som ökade motståndskraften. Dock visade sig empati som leder till lidande (eg. genom att observera andras lidande) vara kontraproduktivt. Tolkningen blir således att empatin i tjänsten måste ha begränsningar. Klara emotionella gränser måste sättas för att empatin inte ska gå över i lidande och oro. Relevansen av en sådan känslokontroll bör vara likvärdigt för personal inom polisen, i synnerhet för de som arbetar med brott i nära relation och brott mot barn. Risker att de blir alltför emotionellt involverad i sina ärenden får ses som överhängande.

Att få stöd i sin yrkesroll är en viktig ingrediens i att upprätthålla emotionell motståndskraft i arbeten som är känsloutmanade. Beddoe, Davys och Adamson (2014) pekar i sin studie på vikten av socialt och professionellt stöd genom hela karriären. Två element verkar vara extra motståndsfrämjande mot emotionella prövningar i tjänsten: handledning och kollegialt stöd. Gällande handledning svarade respondenterna i unisont att handledningsstöd är något som alla är i behov utav. Handledning beskrivs i termer av bollplank och säker plats, där emotionella risker i arbetet (eg. händelser eller arbetsklimat) kan diskuteras. Dock understryks att handledningen inte har positiva effekter på anställdas emotionella motståndskraft enbart genom att den är tidsbokad. Karaktären på handledningsstödet lyfts fram som centralt. Den bör vara icke-dömande och intellektuellt utmanande, men samtidigt uppbygglig med syfte att stärka den emotionella motståndskraften.

Respondenterna i Beddoe, Davys och Adamson (2014) studie tillstyrker att goda relationer till arbetskamraterna är vitala för personlig utveckling och emotionellt stöd. Dessa relationer bör kantas av öppenhet inför andras kunskap, lärande från kollegor och ömsesidiga utbyten.

Förtjänsten av att arbetsplatsen består av goda relationer är också att tät samanhållning skapar professionell kunskap. Men för att möjliggöra kunskapsutbyten måste prestigelöshet råda. Vidare genererar kollegialt stöd fler emotionellt motståndskraftiga praktiker som gör att personalen vill vara kvar i tjänsten. Relevansen av Beddoe, Davys och Adamson (2014) studie i relation till min egen känns given då likheterna kan betraktas som större än skillnaderna. Båda berör yrkesgrupper som i sitt arbete möter människor i svåra situationer, där anställdas känslokontroll och stödfunktioner dagligen sätts på prov. Skillnaden är att min studie undersöker en annan yrkesgrupp med andra arbetsuppgifter. Därför går det inte att utesluta att det finnas skillnader i vad deltagarna i denna studie betraktar som viktiga stödfunktioner gällande upprätthållandet av emotionell motståndskraft. Saken måste undersökas med ett konkretiserande material.

Lee, Forster och Rehner (2011) redovisar att god ledningskultur har betydelse för anställdas förmåga att hantera påfrestningar och viljan att vara kvar på jobbet. Dessutom bör organisationsledningen understödja möjligheterna att utveckla strategier för emotionell motståndskraft. Erbjuder ledning och arbetskultur dessa förutsättningar är utsikterna goda för att behålla anställda som emotionellt klarar av det de möter i sin yrkesutövning. Är ledningskulturen däremot inte stöttande eller engagerade omintetgjörs de anställdas möjligheter att utveckla emotionell motståndskraft. Således ökar även risken att anställda slutar. Jag finner Lee, Forster och Rehner (2011) viktig för min studie, då de organisatoriska förutsättningarna är ett perspektiv som måste behandlas när man pratar om anställdas emotionella motståndskraft. Intressant nog tar denna tidigare forskning upp, till skillnad mot de andra genomgångna studierna, vilken typ av organisatoriskt klimat som inte är önskvärt. Även om min studie undersöker vad som främjar känslomässig motståndskraft är studier som denna viktiga att bära med sig då den pekar på riskfaktorer som i största mån bör undvikas.

1.3.2 Forskning om polisens emotionella påfrestningar

Hawkins-Green (2013) undersöker vilka emotionella egenskaper som främjar individuell motståndskraft hos ingripande poliser. Mer specifikt anträffades fem centrala teman; känslokontroll, positivt tänkande, användning av stödfunktioner, poliskultur och rotelresurser. Känslokontroll uppgavs hjälpa poliserna att hantera svåra händelser. När de blev medvetna om vad de kände under händelsen kunde de också distansera sig och få ett mer övergripande perspektiv på det inträffade, vilket gjorde efterspelet enklare att hantera. Det positiva tänkandet avser att man ser på negativa känslöhändelser som en del av tjänsteutövningen och

att lära sig av dem istället för att tyngas ner. Tredje temat är hjälp från stödfunktioner, där återhämtningen i stor utsträckning berodde på hur starka stödfunktioner som fanns till hands. Vidare framhölls att poliskulturen kunde vara hindrande. Många respondenter menade att kulturen blir motverkande om den karaktäriseras av känslöförnekande. Förnekandet avser att det förutsätts att poliser ska klara av känslöpåfrestningar utan att yttra känslor. Det sista temat i Hawkins-Green (2013) studie är rotelresurser och specifikt möjligheter till professionellt stöd. Poliserna uppgav att de hade mer positiva upplevelser i efterdyningarna av en svår händelse om roteln bistod med handledning eller psykologsamtal. Jag anser att Hawkins-Greens (2013) studie är relevant för min studie då den behandlar just emotionella motståndsfaktorer för individen och specifikt poliser. Däremot kommer jag att anlägga ett bredare sociologiskt perspektiv då jag undersöker hur både organisation, grupp och individuella egenskaper främjar polisutredares motståndskraft.

Burns, Morley, Bradshaw och Domene (2008) undersöker hur polisutredare av barnexploatering hanterar emotionella och organisatoriska påfrestningar i tjänsten. Denna studie påminner mycket om min. Hanteringsstrategier som polisutredarna använde sig av var att mentalt koncentrera sig på att objektivt leta bevis. Men även att sätta gränser för hur mycket utredningsmaterial som kan gås igenom per dag samt att inte titta på det starka materialet då de var trötta eller frustrerade. När det kommer till organisation och gruppdynamik anges en rad olika aspekter som gagnar polisutredarnas förmåga att hantera negativa emotioner i samband med deras utredningar. Dessa aspekter stämmer väl överens med andra studier på området som har visat liknande resultat (Powell et al, 2014; Powell et al, 2013).

En skyddande organisationsfaktor är att ansvarig chef är stödjande och har förståelse för de emotionella riskerna med att utreda sexualbrott mot barn (Burns et al. 2008). Vidare bör chefen se till att enbart anställa personer som är starkt motiverade till att utföra arbetet. Detta då gruppen är beroende av att alla medlemmar tar ansvar för sig själva men också för hela teamet. En annan organisationsaspekt är att öka polisutredarnas upplevda kontroll. Utredarna bör ha en frihet i att styra över när, hur och var de tar till sig materialet som de utreder, då en större frihetsgrad genererar en ökad kontrollkänsla över de svårt prövande uppgifterna. Genomgången av Burns et al. (2008) studie visar på stora likheter med denna studie. Gemensamt för båda är att de belyser vad som främjar emotionell motståndskraft för polisutredare av känslomässigt påfrestande ärenden.

Sammanfattningsvis: Tidigare forskning berör en rad olika aspekter av vad som främjar motståndskraft bland yrkesverksamma inom känslöärenden. Aspekter på organisationsnivå, såsom stödjande chefskap, medvetenhet hos ledningen om emotionella påfrestningar i arbetet samt inlyssnande attityder, ses som skyddsfaktorer. På gruppnivå uppmärksammas främst kollegornas stöd och rådgivande handledning. Individnivån karaktäriseras av förmågan att sätta gränser för empati och att ha kontroll på sina känslor. Jag väljer därför att positionera min studie på tre nivåer av motståndsfrämjande aspekter. Närmare bestämt vad en organisation och chefskap kan göra för att understödja polisutredare av känslöärenden. Vidare hur arbetsgrupp och kollegor kan vara viktiga bundsförvanter i hanteringen av känslöärenden. Slutligen vilka individuella egenskaper en polisutredare av känslöärenden bör besitta för att vara just motståndskraftiga. Dessutom är polisutredares emotionella motståndskraft ett område som behöver utforskas mer (Fyhn, Fjell & Johnsen, 2015). Vilket torde tala för behovet av denna studie.

1.4 Rapportens innehåll

Analysen föregås av ett avsnitt där en diskussion förs kring motståndskraft på de olika nivåerna och där teoripositioneringen för denna studie görs tydlig. För att etablera en form av stringens uppehåller sig de teoretiska utgångspunkterna på tre nivåer: organisation, grupp och individnivå. Detta görs i kapitel två. I kapitel tre redovisar jag metoden som använts i studien, jämte vetenskapliga begräsningar och etiska överväganden. Resultatredovisning sker följaktligen i kapitel fyra, vilket följer teoriavsnittets tredelning, där polisutredarnas motståndsfrämjandeaspekter kommer att belysas och analyseras. Kapitel fem innehåller en sammanfattad diskussion där studiens resultat avhandlas med konkluderande slutsatser. Studien avslutas med ett avsnitt där jag diskuterar framtida forskningen om motståndskraft hos svenska poliser och rapportens relevans för kriminologin.

2. Teoretiska utgångspunkter

För att möjliggöra en genomgripande analys av vad som främjar polisutredarnas motståndskraft bör de teoretiska utgångspunkterna spegla tre nivåer. På den första nivån belyses hur en organisation kan vara motståndskraftig mot påfrestningar och därmed också göra individerna inom verksamheten mer motståndskraftiga. Nästa nivå skildrar hur en grupp kan göra individerna inom den mer motståndskraftig mot negativa händelser. Sista nivån berör vilka individuella egenskaper man bör ha inom känslöyrken för att klara av arbetet.

Förtjänsten av att teoretiskt belysa alla tre nivåerna är att rapporten får ett brett perspektiv på ämnesområdet. Teoriavsnittet kan därför betraktas som ett försök att samla ihop ett ganska spretigt teoretiskt begrepp (eg. resiliens) som härrör ifrån en rad olika vetenskapliga områden. Denna tvärvetenskaplighet har motståndskraft gemensamt med kriminologin i stort, där många olika vetenskapliga discipliner ingår (Jareborg, 2001). Jag väljer att inte betrakta denna spretighet som en akilleshäls, utan snarare som en möjlighet att sammanföra det teoretiska begreppet motståndskraft på olika nivåer med en kriminologisk ansats. Vidare är min uppfattning att inkluderingen av detta teoretiska begrepp faktiskt kan bidra till att kriminologin utvecklas och hålls vital, i alla fall när det kommer till forskning om *reaktioner* på brott.

2.1 Organisatorisk motståndskraft

Högfungerande organisationer som primärt arbetar med det oförutsedda är beroende av att vara resilienta mot påfrestande händelser för att just vara effektiva (Weick & Sutcliffe (2007). Denna motståndskraft baseras på en infrastruktur där fem premisser behöver vara närvarande. Om inte denna infrastruktur finns riskerar organisationen att bli förlamad av inkommande händelser och därmed förstärks magnituden av påfrestningarna. Även om Weick och Sutcliffe applicerat sina premisser på organisationer som arbetar med kärnkraftverk, flygtrafik eller krigsfartyg, så kan ramverket sägas vara användbart för polisorganisationen (Björk, 2014: 46). Detta då den polisiära verksamheten i likhet med nyss nämnda organisationer till en övervägande del arbetar med det oväntat påfrestande.

Björks (2014: 46) översättning av de fem principerna för motståndskraftiga organisationer (baserad på, Weick & Sutcliffe, 2007: 2) lyder som följer:

1. Arbeta med missgrepp och tidiga varningssignaler
2. Vägra bli enkelspårig
3. Lyssna till den operativa fronten
4. Fokusera på återhämtning
5. Dra lärdomar från skiftande typer av expertis

Organisationen måste vara förberedd på att det oväntat påfrestande kommer att inträffa. Men att upptäcka tidiga varningssignaler är inte alltid det lättaste och således är uppmärksamhetsförmågan viktig. Uppmärksamhet bör finnas hos alla i organisationen, från

personal som utför det dagliga arbetet till höga chefer. Har man dessutom tidigare erfarenheter av andra liknande missgrepp, är det troligare att varningstecken uppmärksammas tidigare. Men missgreppen startar alltid någonstans och därför måste alla individer inom organisationen vara öppna med sina egna missgrepp. Hindras öppenheten på något vis äventyras möjligheterna till snabb upptäckt av misstag, vilket hotar att leda till eskalerande påfrestningar (Weick & Sutcliffe, 2007: 45-53).

Premissen att inte ignorera misstag grundas på att rapportören av misstagen vågar rapportera. Rädslan för repressalier får inte överskugga rapporteringsbenägenheten (Sanne, 2008). Finns inte tryggheten i att rapportera är risken stor att organisationen inte får kännedom om blivande incidenter. Den andra premissen, vägra bli enkelspårig, syftar på att motståndskraftiga organisationer strävar mot att hela tiden se kontexten av påfrestningar (Weick & Sutcliffe, 2007: 53). Att vägra bli enkelspårig är därför att se till vilket sammanhang incidenter härrör från och att anpassa sina hanteringsåtgärder efter det. Den tredje premissen är att lyssna till den operativa fronten (a.a. 59-60). Detta är vitalt för motståndskraftiga organisationer, då praktiker som utför det operativa arbetet har störst möjlighet att upptäcka tidiga tecken på fel och brister.

De två återstående premisserna innefattar förmågan att kontrollera redan inträffade påfrestningar (Weick & Sutcliffe, 2007). Fjärde premissen, fokusera på återhämtning, syftar på organisationens förmåga att ta sig tillbaka till ursprunglig form efter påfrestningar. Just återgångsförmågan är central, då oväntade påfrestningar alltid kommer att drabba organisationer (a.a. 68-71). När det påfrestande inträffar handlar det om att begränsa fortlöpande eller eskalerande skadeverkningar. Att begränsa skadeverkningar bör göras med generella strategier eller resurser. Resurser åsyftar kunskapsutveckling, snabb återkoppling, precis kommunikation, erfarenhetsvariation och improvisation. Förmågan att kvickt omfördela dessa resurser dit de bäst behövs styr därför hur väl och snabbt man återhämtar sig.

Den sista premissen, dra lärdomar från skiftande expertis, handlar om att pragmatiskt tillvarata den expertis som krävs för att reda ut svårlösliga påfrestningar (a.a. 73-74). Expertisinhämtandet ska inte vara beroende av rigida hierarkiska strukturer inom organisationen. Finns värdefull expertis längre ner i organisationen ska dessa konsulteras. Dra lärdomar från skiftande expertis bör därför inte betraktas som en ledningsfråga utan

något som sker kollektivt. Närmare bestämt innebär detta att samtliga individer i verksamheten har en tro på vart den bästa kapaciteten finns för att hantera det som har skett.

Svagheten med Weicks och Sutcliffes teoretiska ramverk är att de inte diskuterar vilka praktiska funktioner en organisation bör inneha för att främja individens motståndskraft inom verksamheten. Man kan dock argumentera för att en organisation som upprätthåller samt underhåller dessa fem premisser alstrar och föder motståndskraftig personal. Denna möjliga teorilucka kring direkta funktioner som främjar individens motståndskraft inom verksamheten kommer jag att återkomma till i min analys. Men en fördjupad förståelse kräver också ett antal kompletterande teoretiska perspektiv.

2.2 Gruppdynamisk motståndskraft

Zolis och Healys (2012: 22) teoretiska modell kring motståndskraftiga grupper baseras på att förtroende styr samarbetsförmågan när det som mest behövs. Vikten av att dessa två beståndsdelar illustreras av två verklighetsbaserade fall, ett misslyckat och ett lyckat. Fallet där gruppens motståndskraft fallerat är hämtat från börskraschen på Wall Street under 2008 (a.a. 134-143). Cheferna för de stora börsbolagen samlades då för att komma överens om hur de skulle rädda den största konkurrenten, Lehman Brothers. Intentionen var att rädda rivalen som hade gjort enorma felinvesteringar. Detta delade gruppen i två läger. Vissa ansåg det nödvändigt att rädda Lehmans för att inte riskera en totalkrasch, medan andra inte såg det som rättvist att behöva betala för konkurrentens felinvesteringar. Den här splittringen gjorde att de inte kunde komma överens om en gemensam lösning, vilket vållade den gigantiska börskraschen. Zoli och Healy menar att gruppens samarbete fallerade på grund av att de inte hade något förtroende inom sig. De ville varken riskera eget kapital och täcka upp för Lehmans skulder eller lita på att någon av de andra skulle göra det.

Det lyckade fallet rör gruppaktion 4436 vid jordbävningkatastrofen i Haiti 2010 (ibid.). Enkla informationsmedel användes men ändå lyckades det ena människor ifrån hela världen i att samarbeta för att hjälpa de drabbade. Man använde sig av sociala medier för att dels rekrytera frivilliga, dels att utföra själva volontärbetet. Specifikt arbete som utfördes var bland annat att sprida kartinformation om var de drabbade områdena fanns och vart skydd kunde finnas. Dock var informationen tvungen att gå igenom en rad olika led för att tillslut via radio nå lokalbefolkningen på Haiti. Men klart är att informationsflödet trots allt nådde lokalbefolkningen oerhört snabbt. Till och med så kvickt att de fick informationen i nästintill

realtid. Anledningen till att gruppaktion 4436 blev lyckad tillskrivs strukturen på de sociala band som knöt samman de volontärer som deltog i arbetet (Zoli & Healy, 2012: 168-169).

Sociala band kan antingen vara starka eller svaga där båda kan ha positiva effekter. Band som är svaga har man oftast till ytligt bekanta där en stark relation av olika skäl inte utvecklats. Således är sociala band av svag karaktär ofta sådana som man har till personer i utkanten av sitt sociala nätverk. Styrkan ligger i att just ha många av de svaga banden då ett stort socialt kontaktnät ökar individers förmåga att få till sig information, såsom vid svåra händelser eller vid samarbeten (Granovetter, 1973). De starka sociala banden är å andra sidan sådana som man ofta har till nära kollegor, vänner eller familjemedlemmar. Men för att banden ska kunna växa sig starka måste de utgöras av att man har liknande erfarenheter, ömsesidigt förtroende, tät interaktion och gemensamma värderingar. För en arbetsgrupp som hanterar komplexa arbetsuppgifter är starka sociala band särskilt viktiga. Dock poängteras att det fördelaktigaste är små arbetsteam vilka har starka band till varandra men svaga band till individer utanför gruppen (Zoli och Healy, 2012: 169). Haiti-fallet bestod av team med personer som redan innan aktionen hade starka band till varandra. Samtidigt som de hade svaga band till andra personer utanför teamet via sociala medier. I fallet ifrån Wall Street hade börscheferna på sin höjd svaga band till varandra, genom att de hade möts tidigare i sin yrkesutövning. Således hade börskatastrofen kunnat avvärjas, eller i alla fall mildrats, om cheferna haft starkare sociala band till varandra (a.a. 173).

Zolis och Healys (2012) teoretiska modell lyfter fram förtroende som centralt för välfungerande och motståndskraftiga arbetsgrupper. Vikten av förtroende torde gälla för alla grupper oavsett storlek eller syfte. Även om de två fallen som teorimodellen baseras på hämtas ifrån globala händelser, så betraktar jag dem som applicerbara för min studie. Detta för att fallen i Zolis och Healys studie är väsensskilda när det kommer till just gruppens storlek och ändamål. Men även då tidigare forskningen om specifikt grupper som arbetar med känslöende redovisar att förtroende till kollegor är vitala för att orka med den här typen av arbete (Burns et al, 2008; Hawkins-Green, 2010; Powell, Guadagno & Cassematis, 2013). Men detta mer allmänna gruppbegrepp skulle också behöva knytas till en individnivå.

2.3 Individens motståndskraft i känslöarbetet

Enligt Hochschild (2012) är samtiden fylld av yrken där man arbetar med känslor. Dessa yrken kräver i olika mån att individerna kan hantera och styra de känslor som uppkommer i

arbetet. Dessvärre får känslorbeten sällan uppskattning eller erkännande för att deras yrke till sin natur skapar stress hos dem som utför det. Mer uppmärksamhet torde riktas mot just polisutredare (Fyhn, Fjell & Johnsen, 2015) och specifikt hur utredare hanterar känslor i arbetet. Hochschild (2012) menar att känslorbeten bör definieras utifrån tre kriterier:

- Mellanmänskliga interaktioner
- Framkallning av känslor (ex. rädsla, tillit, glädje) hos en annan person
- Övervakning av känsloraktiviteterna

För att visa på hur känslorbetet ser ut i olika yrken används främst två kontrasterande yrken: flygvärdinnan och skuldindrivaren (Hochschild, 2012). Likheterna är att båda arbetar med människor samtidigt som deras känslouttryck övervakas. Skillnaden är att de två yrkena har olika utgångspunkter, syften och känsloverktyg. Flygvärdinnan säljer service, framkallar tillit och förtroende hos resenären, där denna betraktas som en gäst. Värdinnans syfte är att utstråla genuin värme. För skuldindrivaren är däremot syftet att samla in pengar, obundet av den skuldsattes självkänsla. De två rollerna visar hur ovanstående kriterier är gemensamma, men att skillnaderna istället ligger i känslouttrycken. På känslorbetare som psykologer, socialarbetare och präster ställs andra krav. Eftersom de förväntas bygga en förtroendefullrelation till patienter, klienter eller kyrkomedlemmar så handlar det istället om att begränsa empatin. Utmaningen hos dessa yrkesgrupper bör därför ses som att den relation som skapas inte får frambringa känslor som inverkar på deras professionalism:

I spent a long time understanding Raymond. And once I understood him, I hated him, and he's only nine years old. Some cases I love and some cases I hate, and that's all wrong for my work (Hochschild, 2012, s.103).

För försäljaren är kravet i likhet med nyss nämnda yrkesgrupper att etablera förtroende. Skillnaden är att försäljaren först måste neutralisera kundens misstankar genom att antingen agera med ytlig eller djup seriositet. Skillnaden mellan teknikerna är att säljaren enbart framställer sig som seriös vid ytlig kommunikation, medan den faktiskt är det vid en djup. Oavsett om försäljaren spelar seriös eller på djupet faktiskt är det, så kvarstår faktumet att jobbet ställer kravet att ingjuta förtroende hos kunden.

Dock uppfyller få yrken alla tre kriterier för ett känslorbet (Hochschild, 2012: 105). Även om socialarbetare, präster och psykologer arbetar med mellanmänsklig interaktion och

intrycksstyrning, så övervakas inte deras uttryck av känslor. Snarare övervakar de själva sitt känsloarbeta, genom professionella normer och praktiker. Jag betraktar begreppet känsloarbeta som relevant för denna studie då det är ett led i att motivera benämningen av polisutredarna som känslarbetare. Men även då det synliggör de känslokrav som ställs på polisutredarna och de risker som uppträder i sammanhanget.

2.4 Sammanfattning av teoretiska utgångspunkter

För att snabbt hantera inkommande påfrestningar använder högfungerande verksamheter fem principer för motståndskraftiga organisationer. Även om principerna utarbetats för andra verksamheter än polisen, så menar jag i likhet med Björk (2012; 2016) att premisserna är applicerbara på polisen, som dagligen hanterar oväntade påfrestningar. I denna studie undersöks dock inte den stora polisorganisationens motståndskraft, utan närmast hur polisutredare inom den kan göras mer motståndskraftiga. Men en regelrätt teoriprövning är det inte frågan om. Meningen med de fem principerna i denna kontext blir därför: Att belysa hur polisutredare av känslöärenden ser organisationsprinciperna som motstandsfrämjande i deras yrkesroll.

I Zolis och Healys (2012) teorimodell används ett dåligt och ett bra fall på vad som gör olika grupper motståndskraftiga. Det sämre fallet visar en grupp helt utan förtroende för varandra. Det lyckade fallet utgjordes av det motsatta, medlemmar som hade förtroende och litade på varandra. De kunde på grund av detta utföra arbetsuppgifter effektivt och med hjälp av varandra hantera inkommande påfrestningar. Inte heller i denna teoridel är det frågan om en hypotesprövning. Jag vill klargöra vilka aspekter av förtroende och tillit som är viktiga för att polisutredarnas arbetsgrupp ska fungera och vara motståndskraftig. På individnivån används Hochschilds (2012) perspektiv på känsloarbeta, där verksamma inom känsloriken har olika krav på sig att uttrycka och kontrollera känslor. Min positionering i detta perspektiv blir därför: Individuell motståndskraft bör ses som polisutredarnas förmåga att kontrollera känslouttryck som de använder och förväntas använda.

3. Metod

I detta avsnitt kommer metoden att redovisas, jämte deltagarurvalet och tillvägagångssättet vid intervjuerna. Utgångspunkten har varit abduktiv, det vill säga ett växlande mellan teori och empiriskt material. I klartext innebär detta att jag har gått in i empirin med teorin i ryggen samtidigt som undersökningsmaterialet har influerat de teoretiska perspektiven. I slutet av

avsnittet diskuteras etiska överväganden, förförståelse samt den vetenskapliga kvaliteten hos denna rapportstudie.

3.1 Intervjuer

I denna studie har sex intervjuer med utredare av känslöärenden utförts. Tre arbetar med brott mot barn och tre utreder våld i nära relation. En telefonintervju genomfördes med polisiär förundersökningsledare i syfte att bringa klarhet i ärendefördelning och ärendebelastning. Samtliga polisutredare arbetar vid polisområde Fyrbodals i Västra Götaland, där vissa är civilanställda och andra poliser. Förfrågan ställdes till samtliga deltagare om det gick bra att spela in intervjun, alla accepterade. Intervjutiden varierade men låg mellan en timme till en och en halv timme. Innan intervjuerna informerades deltagarna om etiska övervägande (se, stycke 3.3) samt att det efter intervjun fanns möjlighet att ställa frågor. Inledandevis öppnade jag med frågor kring ålder, år inom yrket och titel. Sedan ställdes en fråga om hur de ser på att fenomenet som de arbetar med kan betraktas som frånstötande. Jag ville med denna fråga presentera en förklaring till studiens syfte samt ge en vink till varför studien bör genomföras. Denna inledande fråga kan också ses som stimulerande i intervjusituationen, då det är bra att inleda med något intresseväckande istället för abstrakta teoretiska idéer (Denscombe, 2009: 256).

Innan jag mötte utredarna utvecklade jag en intervjuguide (se bilaga 1) för att vara säker på att fånga in de områden som bedömdes vara relevanta för studien. Guiden baserades på syfte och frågeställningar, vilka gjordes om till mer gripbara frågor som kunde ställas till polisutredarna. Frågorna axlar främst rollen som tematiska frågor. Enligt Kvale (2009: 121-122) är tematiska frågor direkt relaterade till studiesyfte och analys och därför var mina frågor också sorterade under de tre förutbestämda temanivåerna som studien undersöker. En annan anledning till denna struktur har gjorts med hänsynen till det Kvale (ibid.) kallar att se framåt i forskningsprojekt. De förutbestämda temanivåerna har underlättat kodkonstrueringen, eftersom de gjorde det enklare att se på vilken nivå polisutredarnas svar härrörde ifrån.

Även om jag höll mig till min intervjuguide, så var intervjutekniken som användes halvstrukturerad. Detta innebär att intervjuaren är flexibel och inte följer en rigid ordning utan ställer följdfrågor när det passar (Denscombe, 2009: 254-235). Genom att jag ställde följdfrågor som bedömdes som lämpliga i stunden kunde frågorna anta andra former än specifikt tematiserande. Det kunde vara frågor såsom, *varför är detta viktigt för dig?* Eller,

hur känner du inför det? Uppgiften som dessa dynamiska frågor har är att skapa ett positivare samspel mellan intervjuare och objekt och att få den intervjuade att öppna upp sig (Kvale, 2009: 121-122). Andra frågor var mer sonderande, såsom *kan du berätta mer om det?* Eller, *finns det fler exempel på detta?* Dessa användes när jag upplevde att det behövdes ett mer uttömmande svar.

Mitt ingångsvärde som intervjuare var att visa stort intresse för vad de intervjuade berättade. Att låta dem tala till punkt och hantera tystnad med tålmod var viktigt för att inte influera deras berättelser. Detta då jag inte ville att den intervjuade polisutredaren skulle bli avbruten av mig innan denne utvecklat en möjlig tanke. Dock fanns det tillfällen då tystnaden inte ledde till mer information utan enbart mer tystnad. För att hantera detta försökte jag driva samtalet framåt. Antingen genom att gå vidare med nästa fråga, be om fler exempel eller sammanfatta det den intervjuade tidigare sagt. Ett annat viktigt ingångsläge var att inte agera dömande, då jag under intervjusituationen inte gav några omdömen om det den intervjuade sade. Ville inte intervjudeltagaren svara på en fråga så krävdes eller pressades inte denne på ett svar. Etisk riktig forskning baseras på frivillighet och därför måste deltagarnas ovilja att svara på frågor respekteras (Denscombe, 2009: 254).

3.2 Analys

Analysen av intervjumaterialet har följt fem processteg (Denscombe, 2009: 369). Det första jag gjorde efter datainsamlingen var att förbereda materialet för analys, där transkribering av inspelat intervjumaterial skedde först. Kvale (2009: 152) menar att transkribering är en förvandling där ett muntligt samtal blir till skriven text. Därför har polisutredarnas transkriberade samtalspråk redigerats till att bli mer förståeligt i skriven form. För att validera att dessa redigeringar blivit korrekta har polisutredarna fått ta del av materialet, vilket jag återkommer till under avsnittet studiens vetenskapliga kvalitet. Efter transkriberingen tilldelades varje intervju ett indexnummer (ex. U01) för att underlätta senare navigering i analysen och att säkerhetsställa utredarnas anonymitet. Deltagarnas svar som rörde organisationsnivån sorterades in under 1), gruppnivå 2) och individ 3). Nästa steg i analysprocessen var att försöka få en bättre överblick av datamaterialet. Den förutbestämda tematiseringen utifrån tre nivåer underlättade detta, då det gav viss färdig struktur åt materialet. Innan kodningen togs beslutet att enheterna som skulle användas var fullständiga meningar eller hela stycken. Anledningen till att kodbeteckningen inte begränsades till bara en enhet, var att jag ansåg att det kunde förekomma viktiga fynd, både i meningsformat och

längre stycken. Det tredje steget i analysprocessen blev således att organisera materialet inuti de redan befintliga temana och göra kodbeteckningar däri. Motivet till att koda datan är att skapa ordning och struktur i ett omfattande material (Marshall & Rossman, 2011: 206). Bestämmandet av koder var en levande process där ändringar skedde kontinuerligt. Dock renderade analysen till slut i ett fastställande av kodschema (se bilaga 2). Koderna fogades sedan ihop till passande kategorier för att bilda underteman, vilka är de som redovisas i resultatet.

Överordnade teman är av deduktiv art, då de baseras på studiens forskningsfrågor samt de teoretiska utgångspunkterna och inte på den insamlade empirin. För att klargöra: Det som främjar motståndskraften hos polisutredarna undersöks på tre olika teoristyrda nivåer. Däremot har kodning inom de olika nivåerna varit av mer explorativ art, då dessa utifrån empirin har format underkategorier. Deltagarnas bidrag till studien har alltså varit att fylla dessa tre teoristyrda nivåer med innehåll som sedan kodats, kategoriserats och slutligen blivit underteman. Men avsikten med analysen i stort har varit abduktiv, då det har skiftats mellan empiriskt material och teoretiska utgångspunkter. I analysen har empirin relaterats till studiens teoridelar, med förhoppning att kontextualisera och ge mening till det polisutredarna framfört som motståndsfremjande. De två sista stegen i analysprocessen, verifiering och presentation av data, kommer att gås igenom under rubriken: Studiens vetenskapliga kvalitet.

3.3 Etiska överväganden

Forskningsetiska ställningstaganden har i denna studie utgjorts av informationskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav (Vetenskapsrådet, 2002)³. Första kravet innebär att studiedeltagarna har informerats om föreliggande studies syfte, frivilligt deltagande, deras roll samt att medverkan närsomhelst kan avbrytas. Dilemma kring informationskravet tas upp av Björk (2016), vilket är svårigheterna att skaffa samtycke om deltagande ifrån tredje part. Problematiken ställs på sin spets vid direkta observationer då samtycke om deltagande från personer som blir observerade inte alltid kan erhållas. Denna studie har inte heller kunnat överkomma svårigheterna med att erhålla samtycke från tredje part, då intervjuvaren ibland innehöll redogörelser av ärenden där individer på olika sätt råkade illa ut. Jag har hanterat detta genom att tona ner innehållet i sådana ärenden. Vidare har vissa omständigheter vid redogörelser av tragiska ärenden manipulerats, så att härledning till personer eller platser

³ Anledningen till att jag inte benämner det som samtyckeskrav är att samtliga deltagare är vuxna och således behövs inget samtycke ifrån vårdnadshavarna eller föräldrar. Istället har det under informationskravet informerats om frivilligheten i att delta samt att de fick avbryta sin medverkan när som helst.

försvårats. Då det av olika skäl inte varit möjligt att erhålla samtycke ifrån tredje part, anser jag att denna kompromiss har varit den fördelaktigaste metoden för att skydda de som inte har kunnat godkänna sitt deltagande⁴.

Konfidentialitetskravet har beaktats genom att försvåra identifiering av studiedeltagarna. Namn eller specifika geografiska platser benämns aldrig i samband med citatpresentation och källorna till citaten har adresserats med ett påhittade namn. Likaså är könsfördelningen bland intervjudeltagarna fabricerade, även detta för att ytterligare försvåra identifiering⁵. Nyttjandekravet innebar att polisutredarna informerades om att studien enbart kommer användas i forskningssyfte och inte i kommersialiserande ändamål. Vidare informerades deltagarna om att avbruten medverkan inte skulle rendera i att jag på ett obefogat sätt influerade dem att förbli kvar i studien. Hänsyn togs även till sekretesskrav som polisområdets ledning ställde på föreliggande studie. Detta innebar att ingen information kring pågående utredningar eller sekretesskyddat material har presenterats. Hänsynen till etiska krav och polisiärsekretess har inte upplevts som en belastning. Det har snarare blivit ett verktyg som skapat förtroende och gynnat chanserna till ett rikare empiriskt material.

3.4 Förförståelse och tillträde till fältet

Viss förförståelse hade jag genom studier som givit mig teoretisk kunskap om fenomenet och området, men även viss praktisk kunskap. Det senare fick jag genom en examinationsuppgift under hösten 2015, vilken ingick i mastersprogrammet i kriminologi. I examinationsuppgiften intervjuades utredare av ungdomsärenden vid samma polisområde som denna studie, vilket gav mig viss erfarenhet av att intervjua polisutredare. Enligt Marshall och Rossman (2011: 155-156) kan intervjuer med personer som besitter expertkunskap inom ett område vara väldigt värdefulla. Expertintervjuer kan generera kunskap om strukturer inom exempelvis en organisation, som inte är möjliga att upptäcka annars, då man som forskare står utanför verksamheten. Dock ska det påpekas att det kan finnas problem med expertisintervjuer såsom att etablera förtroende, att anpassa intervjustrukturen och access.

⁴ Polisutredarna uppgav inga namn på personer vilket gjorde det omöjligt för mig att kontakta dem för att godkänna sitt deltagande studien. Vidare får inte utredarna under pågående förundersökning uppges namn på misstänkta personer eller målsägande samt att uppklarade ärenden som rör barn många gånger skyddas av sekretess.

⁵ Även om det hade varit intressant med en könsanalys av hur manliga och kvinnliga polisutredare av känslöärenden hanterar känslöarbetet så kommer det med hänsyn till dels konfidentialitetskravet, dels ramarna för studiens syfte, att lämnas okommenterat.

Förtroendeetablering handlar om att den intervjuade bör uppleva intervjuaren som kompetent och att frågorna som ställs är relevanta (Marshall & Rossman, 2011: 155-156). Genom utbildningen till kriminolog har jag erhållit en kompetens inom ämnesområdet. Detta borde ha gjort att mina frågor upplevdes som relevanta för polisutredarna, då de arbetar med brottsbekämpning. Utmaningen i förtroendeetableringen handlade snarare om min bristande erfarenhet av den polisiära kontexten. För att kompensera för min bristande erfarenhet av polisärt utredningsarbete försökte jag öka polisutredarnas delaktighet, genom att alla deltagare gavs möjlighet att komma med feedback på resultatet. På detta vis kunde värdefulla tillägg om polisiärt utredningsarbete göras efter intervjuerna, samtidigt som förtroendet för mig som intervjuare ökade.

Anpassning kan behövas av intervjustrukturen då experterna är vana vid att bli intervjuade (ibid.). I denna studie finns dock ett omvänt förhållande. Polisutredare har stor vana vid att intervjua andra, i form av förhör. Jag försökte att beakta detta genom att hålla mina frågor öppna, vilket tillät deltagarna att öppet dela med sig av sin kunskap, istället för att jag strukturerade upp deras svar.

Tillgång till fältet kan vara problematiskt då experter många gånger har tidsbrist (ibid.). Här har jag haft nytta av mina tidigare kontakter med polisområde Fyrbodalen men tidsbrist innebar vissa svårigheter i initialläget. Från början var studien tänkt att enbart inkludera utredare av brott mot barn. Men på grund av en mycket pressad arbetssituation blev konsekvensen således att antalet deltagare i studien blev relativt begränsat och att urvalet breddades till att inkludera polisutredare av våld i nära relation. Poängteras bör att bokning av intervjutid med de polisutredare som faktiskt godkände sitt deltagande var problemfritt.

3.5 Studiens vetenskapliga kvalitet

I denna studie har inga jämförelser gjorts mot andra polisutredare av känslöärenden och ingen diskussion förs kring skillnader mellan polisområden. Generaliserbarheten av kvalitativa studier bör snarare ses som förmågan att överföra studieresultat till andra likvärdiga fall (Denscombe, 2009: 379). För att möjliggöra en bedömning av överförbarheten krävs information om undersökningsdeltagare och studiekontext. Men då anonymitet för deltagarna i denna studie var mycket viktig avstår jag från ingående beskrivningar av deltagarna. Jag bedömde risken för identifiering som överhängande och således har jag försökt återge ge tillräcklig information. Nämligen att studiens kontext är polisområde Fyrbodalen och

undersökningsdeltagarna är polisutredare som arbetar med brott i nära relation och brott mot barn. Tidigare har jag också nämnt att några är poliser och några är civila utredare där deras egentliga kön ej framgår.

Vidare fodras att resultatredovisning är av tät karaktär. Detta för att läsarna ska få en djup kunskap om det studerade området på flera nivåer och kunna bedöma resultatets överförbarhet (Denscombe, 2009: 379). Bedömning om empiripresentationen är rik kan vara svår för forskaren att själv göra. För att bemöta detta gavs polisutredarna möjlighet att besikta det framväxande empiriska materialet. Detta gjordes genom att först via mail bifoga de citat som jag extraherat ifrån intervjuerna och sedan skicka den fullständiga analysen. Kommunikationen skede över mail och i vissa fall över telefon istället för ett uppföljningsmöte, detta med hänsyn till utredarnas begränsade tid. På detta sätt kunde de assistera mig i bedömningen om resultatredovisningen var tillräckligt rik och om jag uppfattat deras utsagor korrekt. Att föra en dialog kring observationernas riktighet med studiedeltagaren stärker det som kallas kommunikativ validitet (Kvale, 2009: 221).

4. Resultat och analys: Tre temanivåer

I denna del kommer det empiriska materialet att relateras till de teoretiska utgångspunkterna. Analysen rör sig på tre temanivåer: organisation, grupp och individ. Under organisation redovisas och analyseras hur arbetsklimat, ledning och chefskap kan agera främjande för de polisiära utredarna. Vidare tas det upp hur specifika funktioner, såsom handledning, kan ha en motståndsfremjande roll. Gruppnivån behandlar på vilket sätt kollegor kan agera stödjande och avlastande, samt vikten av förtroende i gruppen. Det sista temat rör individuella egenskaper som kan ge polisutredare större motståndskraft mot påfrestningar, såsom objektivitet, erfarenheter, gränssättning och förmågan att aktivt hantera känslorbetet.

4.1 Organisationsnivå

För att en organisation ska vara högfungerande torde den utgöras av individer som är motståndskraftiga. För att kunna parera påfrestningar krävs därför en hög grad av uppmärksamhet. Ledning och chefer måste ha antennerna ute för att upptäcka tecken på missgrepp. Känslspröten bör placeras nära de som kan upptäcka tidiga tecken på inkommande problem (Weick & Sutcliffe, 2007: 59-60). Men enbart en god förmåga att upptäcka problem räcker inte för att vara motståndskraftig. Problemen måste hanteras genom att rätt kunskap appliceras. Således fodras att polisorganisationen tar tillvara på den varierade

kompetens som finns inom verksamheten och tillämpar den där påfrestningen har upptäckts (Björk, 2016: 130-131). Min ambition är att undersöka organisatorisk motståndskraft med samma perspektiv, men dock med ett annat objekt. Nämligen polisutredare och vad polisorganisationen kan göra för att fostra deras motståndskraft samt att relatera detta till Weicks och Sutcliffes (2007) organisationsprinciper. De organisationsaspekter som framträtt väljer jag att kalla för: värdera känslöärenden högre, återhämtningstid, ledningsaspekter och handledning.

4.1.1 Värdera känslöärenden högre

Många intervjudeltagare beskriver vikten av att värdera känslöärenden högre. Detta hade kunnat leda till ett bättre arbetsklimat och mer resurser för att hantera påfrestningar i arbetet. Polisutredarna menar också att högre värdering hade givit andra personer som inte arbetar med känslöärenden en bättre insyn i vilka påfrestningar de ställs inför. Cecilia förklarar:

Att uppvärdera arbetet mot brott i nära relation kanske hade gjort fler intresserade av att arbeta med detta och fått upp ögonen för de faktiska påfrestningarna med dessa ärenden. Bara att vi fick tjata oss till handledning, då de inte förstod att det var viktigt för oss. Det är synd för de flesta har ju någon i sin närhet som har eller kommer råka ut för den här typen av brottslighet. Därför borde det ligga i allas intresse att statusen höjs så att vi kan få de resurser som vi behöver. Vilken annan verksamhet som helst, som jobbar med människovård lyssnar ju på det. Detta är inget värdeyrke men vi kommer i kontakt med människor dagligen. Men för att vi ska klara av tjänsten måste vi själva få det stöd vi behöver.

Vid sidan av större insyn och förståelse så framför Cecilia att en uppvärdering hade kunnat ge dem nödvändiga resurser för att kunna utföra sitt jobb. Ges inte dessa stödresurser finns risken att de inte kan klarar av sitt jobb, då motståndskraften försvagas (Lee, Forster & Rehner, 2011). Att just upptäcka och fånga upp sådana här tidiga tecken på fel är nödvändigt för att göra organisationer motståndskraftiga (Weick & Sutcliffe, 2007: 45-53). Görs inte detta kan påfrestningar eskalera och bli svårhanterliga. I detta fall har polisutredarna upptäckt och uppmärksammat ett tidigt tecken på fel, nämligen att de under en period saknade handledning. Vidare ser en stor del av utredarna att andra brottstyper värderas högre och därmed får mer gehör för resursönskemål. Sofia berättar:

Lagstiftaren säger att brott i nära relation ska prioriteras men känslan är ändå att rånare och kriminella gäng, alltså annan grov brottslighet, prioriteras högre. Men skulle jag ställa mig nere på stan och fråga vad som bör prioriteras så skulle nog de flesta säga barnvåldtäkter före gangstermord.

Detta indikerar att det finns en önskan hos polisutredarna att deras ärenden värderades lika högt som gangsterrelaterad brottslighet. Ett steg i att bli uppvärderade är att de nyligen har blivit inkluderade i samma utredningsgrupp som gängrelaterad brottslighet. Sofia säger, ”Jag tror att det här är ett steg i rätt riktning, att vi lägger oss i utredningssektionen, där grova brott ligger”. Andra utredare uppger att mer diskussioner om skillnader mellan deras ärenden och andras bör föras för att lyfta upp statusen för känslöärenden. Övriga poliser vill prata mer om traditionella brottstyper, såsom stölder, våld i offentligheten och grovt våld. Klas säger:

Jag har tagit upp det några gånger, att man ska prata lite mer om brott i nära relation i våra utsättningar. Det är ett prioriterat brottsområde men inget som någon är intresserad av att höra om. Så tycker att organisationen kan lyfta upp de här frågorna bättre. Prata om våra ärenden på ett annat sätt, då det är många inom polisen som inte vill jobba med det här. För det är ganska spännande att jobba med detta, men också påfrestande. Men just nu är det väldigt mycket de här brotten som är lite mer tjuv och polis.

Men polisutredarna menar att de själva inte kan uppvärdera känslöärenden utan att polisorganisationen måste lyfta upp dessa frågor. Mer gemensamma samtal om vad dessa ärenden innebär är, enligt Klas, nödvändigt för att rekrytera ny personal och få upp intresset för känslöärenden. Ärendena behöver även synliggöras så att polisorganisationen kan få större förståelse för att känslöärenden kräver långa utredningstider. Klas berättar:

Förr fick man frågan hur många förundersökningsprotokoll har du gjort? Inte vad som finns inuti protokollet eller om det var bra förhör. Gör jag ett bra arbete kan det hända att det inte blir ett enda förundersökningsprotokoll för att ingen var skyldig i det ärendet. Men tyvärr ligger mycket fokus på statistik och att det inte ska vara långa förhör. Många gånger kanske offret har tio våldstillfällen att prata om, då blir det tio sidors återgivning från min sida. Att beskriva vart han slog eller vart personen fick ont tar ju bara det en sida. Det viktiga är kvalitén i utredningen eller förhören och inte hur många sidor det är. Det är skillnad att prata om ett inbrott i en bil och att prata om tre års helvete som brott i nära relation kan vara. Det måste få ta tid.

Ovanstående citat pekar på att arbetet som polisutredarna utför i känslöärenden inte kan mätas i kvantitet utan snarare i kvalité. Känslöärenden tar tid och kräver tid. Förhör med misstänkta och målsägande är en process där varsamhet många gånger är nödvändigt⁶. Men tyvärr kan dessa ärenden betraktas som ”nolljobb”, med låg uppläringsprocent och hög risk för att läggas ner (Björk, 2014: 23). Men likväl utför polisutredarna ett kvalitativt gediget arbete som

⁶ En stor del av polisutredarna uppger att målsägande många gånger drar sig ur utredningen, vilket gör att ärenden kan bli utdragna processer som inte går i mål. Även om orsakerna till målsägandes avbrutna medverkan vid utredningar av brott i nära relation är intressant, så kommer det inte att kommenteras (se istället Hydén, 2012).

därför riskerar att osynliggöras på grund av att deras ärende läggs ner. Därför bör inte polisutredarnas arbete mätas med siffror utan istället bedömas utifrån kvalitén på utredningarna, vilket torde minska osynliggörandet.

4.1.2 Sedd, hörd och bekräftad – med innehåll och substans

Polisutredarna behöver känna att deras erfarenheter lyssnas till då det är en viktig aspekt i att kunna motstå påfrestningar. Men de framför även att olika sorters kommunikation är viktigt. Till exempel att chefer bekräftar att de förstår att känslorna är extra påfrestande. Robert utvecklar:

Man skulle förmodligen känna sig starkare i sin yrkesroll och känna att man gör ett bättre jobb om man fick mer feedback. Hade vi fått det så tror jag att vi hade kunnat hantera de känslomässiga påfrestningarna som faktiskt uppkommer i vissa ärenden på ett bättre sätt. Sen så är vi ju olika och hanterar påfrestningarna på olika sätt men [jag] tror på mer feedback ifrån chefer.

Polisutredare Klas fyller på resonemanget om ledningens bekräftelse och lägger till vikten av att kommunicera rätt förväntningar på utredningarna:

Rent generellt tycker åklagare och ledning att alla ärenden är viktiga samtidigt som de förväntar de sig att det ska gå fort. Men man kan inte ha några slags förväntningar på att det ska gå fort, då det är långa förhör med jobbig känslomässig karaktär. Därför behöver organisationen bli bättre på är att bekräfta att detta är ett tungt jobb och inte ha några förväntningar på att det ska gå så fort.

Att bli bekräftad av överordnade är en viktig aspekt i att känna sig tillfredsställd i sitt arbete och undvika utbrändhet (Du Gay 2009: 165). Men också att ledningen har rätt förväntningar på hur arbetet ska utföras. Vet man vilka förväntningar som finns har man bättre möjligheter att hantera uppkomsten av en oväntad påfrestning och därav vara mer motståndskraftig (Weick & Sutcliffe, 2007: 25-29). Är det däremot felaktiga förväntningar som kommer från ledning finns det en risk att påfrestningar eskalerar och blir svårlösliga. Vilket gör att ledningssystemet blir en riskfaktor istället för en skyddsfaktor (ibid.).

Den tredje kommunikationsaspekten är att chefer vidarebefordrar polisutredarnas åsikter uppåt i organisationen. Det är viktigt att känna att chefen är på deras sida och gör det som står i dennes makt för att ge dem de bästa förutsättningarna att hantera påfrestningar i tjänsten. Klas berättar:

Det är viktigt att man känner att chefen står på vår sida. Det är deras främsta uppgift, att lyssna och föra vidare det som vi utredare framhåller som viktigt till högre instans. Kanske den viktigaste för att vi som utredare ska orka med arbetet. Men nuvarande chef har kämpat för att hålla oss fria från den ångesten så det ska hen ha all heder för.

Att uppleva att man kan vara med och påverka sitt arbete lyfter polisutredarna fram som något väldigt viktigt i att klara av arbetets påfrestningar. Robert säger att man inte orkar med arbetet om man inte kan påverka sin arbetssituation, ”Man blir stressad av det och till slut sjuk om man inte kan vara med och påverka eller känna sig delaktig”. Lina utvecklar resonemanget om att utredare som inte har upplevt att de kan vara med och påverka har sagt upp sig eller blivit sjukskrivna:

Vi har fått sjukskrivningar och personer har slutat i gruppen vilket gör att man blir betydligt mer vaksam på när någon mår dåligt. Dock ligger det ansvaret på chefen, därför kan det bli en konflikt där man inte känner sig lyssnad på. Det är inte så att beslut eller besked behövs i allt, men ibland kan man känna att man bara behöver tas på allvar.

Organisationens motståndskraft fordrar ett ledningsklimat som tillvaratar åsikter från de som jobbar nära fältet. Att lyssna på de som jobbar i utförarverksamheten är den centrala principen för motståndskraftiga organisationer (Weick & Sutcliffe, 2007: 58-62). Denna princip säger nämligen att ledningens uppmärksamhet måste ligga på det arbete som faktiskt utförs. Utförare som arbetar verksamhetsnära är också de som bäst kan upptäcka vart potentiella fel i organisationen ligger. Därför kan man se tillvaratagandet av åsikter som ett led i att göra hela organisationen mer motståndskraftig, då polisutredarnas åsikter kan ge värdefull information om vilka möjliga problem i verksamheten som bör åtgärdas. Dessutom är tillvaratagande av anställdas åsikter fördelaktigt för individuellt välmående och viljan att stanna kvar i tjänsten (Ellet, 2009; Lee, Forster & Rehner, 2011).

4.1.3 Använd och utveckla polisutredarnas kompetens

Polisutredarna rankar kunskap högt som ett led i att vara motståndskraftig. Dels vill de att organisationen ger dem möjlighet att utveckla sin kompetens, dels att det kunnande som de faktiskt har värderas högre av ledningen. En specifik utbildning som har efterfrågats var om könsstympling. Sofia säger, ”Nyss fick vi åka på en utbildning nere i Göteborg om könsstympling. Men innan dess så har det varit så att man har fått böna och be om en halvdags gratisutbildning som någon håller på ett museum”. Gemensamt för många av

berättelserna är att man kan få kompetensutveckling men att det inte är något som sker per automatik eller med enkelhet. Cecilia pekar på att det finns en tröghet i att få igenom utbildningsönsknningar, ”Folk efterfrågar utbildning men det är trögt att få igenom tyvärr. Det är bara en vinst om alla får utbildning. Man blir mer självgående och i det långa loppet tjänar man på det”. En annan polisutredare framför att både anställda och polisorganisationen borde lära sig av andra verksamheter såsom vården eller socialtjänsten, där specialiserad utbildning aktivt söks och värderas. Lina berättar:

Traditionellt anser man inom polisen att det är arbetsgivaren som ska ge utbildning. Jämför exempelvis med socionomer och sjuksköterskor där är det inte [enbart] organisationen som måste bistå med fortbildning. Visst ger de en viss utbildning men anställda har också ett driv att gå vidare och att ta specialistutbildningar. Men givetvis underlättar det om man har en organisation som värderar utbildning. Människor kommer nämligen alltid att drivas av att lära sig mer oavsett men organisationen borde underlätta mer.

Ovanstående berättelse visar att det inte enbart är organisationen som bör bistå med utbildning, utan också att de anställda aktivt bör söka det. Det framförs också att den kompetens som polisutredarna faktiskt har bättre bör tas tillvara. Lina berättar igen:

En chef har ju ett övergripande ansvar, den är oljan i maskineriet som ser till att alla delar är smorda och att allt snurrar på. Vi är den gruppen (eg. brott mot barn) som har den längsta förhållningsutbildningen, vilket gör oss till en väldigt kompetent grupp. Vi har därför bra idéer om hur vårt arbete ska utföras, vilket måste bemötas och lyssnas på.

Stor betydelse läggs alltså vid att ledningen tar in den kompetens som utredarna har. Dels för att utredarna ska trivas i sin yrkesroll, dels för att de ska kunna utföra ett så bra arbete som möjligt. En annan polisutredare poängterar att det måste finnas olika sorters kompetens. Cecilia säger:

Alla har ju sin kompetens men samtidigt bör fler ha lite samma kompetens, annars kan det bli sårbart. Det är exempelvis mycket teknik i det här jobbet vilket de äldre utredarna kanske inte alltid är bekväma med. Vi har en som tankar ur telefoner men sen så ska ju det flyttas över till datorn och föras in i förundersökningsprotokollet. Att tekniskt föra in saker i våra system är inte det lättaste för alla.

Just som Cecilia beskriver det, förmågan att använda sig av en varierad kompetens, eller expertis, gör att organisationen kan vara motståndskraftig snarare än sårbar. Följaktligen torde användningen av expertis inom organisationen vara pragmatisk. Kompetensen som finns för

att hantera påfrestningar ska också appliceras. Därför bör det inte finnas några hinder i att använda kompetens från en lägre nivå i hierarkin, om det är där expertisen finns. Dessutom har kanske cheferna inte alltid den insyn i den dagliga verksamheten som medarbetarna har. Därför fordras att organisationen är uppmärksam på vad personer i de lägre leden registrerar som problemområden och vad som behöver utvecklas. Men poängteras bör att detta är en process där de anställda i samarbete med chefer bedömer vilken expertis som behövs. Båda parterna ska kunna registrera vilken typ av expertis eller kompetenshöjning som behövs (Weick & Sutcliffe, 2007: 73-74).

Polisutredarna har alltså registrerat att det finns områden som behöver utvecklas, men inte blivit hörda alla gånger. Då polisutredarna upptäcker att de behöver mer kunskap, som i fallet med könsstämpning, är det nödvändigt att polisledningen tar till sig det direkt och utvecklar dem i det. Men samtidigt bör man inte glömma det som Lina tidigare framförde, att polisutredarna själva har ett ansvar i att aktivt vidareutveckla sin egen expertis. Därför bör en organisations motståndskraft inte bestämmas utifrån hur stor expertkunskap den har. Detta bör istället baseras på förmågan hos anställda och ledning att upptäcka kompetensluckor, som de pragmatiskt korrigerar (a.a. 80).

4.1.4 Återhämtningstid och ärendebelastning

Kortare stunder av återhämtning värderas högt av många polisutredare. Där tiden mellan förhören lyfts fram som särskilt viktig. Sofia berättar:

Jag tror att det handlar om tid och att man ges utrymme, för ibland måste man bara få smälta intryck. Saker som berör en mycket kan behöva tid. Vi åker ofta två på barnförhören och efter en jobbig historia så pratar vi [kollegor]. Detta är jättevärdefullt, det är det som gör att man orkar nästan. Då kanske fikan blir längre än en kvart, vi sitter inte av arbetstid utan gör det för vi behöver det. Den tidsluckan måste finnas, vi är så engagerade och vill så mycket i de här ärendena.

Sofia menar även att återhämtningstiden gör att hon slipper ta med sig påfrestande ärenden hem, ”Att man här ges tid att reflektera för att sedan kunna släppa, så att det inte sker när man kommit hem”. Möjligheten att återgå till en normalfunktion är kärnan i att vara motståndskraftig, både för individer, grupper och organisationer (Weick & Sutcliffe, 2007: 69). Därför kan man se de små tidsluckorna under polisutredarnas arbetsdag som hanteringstid för påfrestningar. Luckorna gör att de kan fortsätta att utföra sitt arbete och återgå till normalfunktionen, nämligen att utreda brott. Tidsslacket torde därför också kunna

anses vara effektivitetshöjande, då det får utredarna att arbeta vidare och inte fastna i bearbetning av tidigare ärenden. Därför är det viktigt att ärendebelastningen inte är för stor, så att polisutredarna har detta tidsslack mellan ärendena (Wright, Powell & Ridge, 2006: 502). Samtidigt menar mina intervjudeltagare att polisledningen är bra på att balansera arbetsbelastningen. Lina jämför med tidigare arbetsplatser, ”Har man tidigare jobbat inom andra organisationer, där man fått ta ett helhetsansvar för ärendebalansen så upplevs polisen hanteringen av detta som befriande”. Saken är den att polisiära förundersökningsledare fördelar ärendena och inte utredarna själva. På så vis kan mängden ärenden per enskild polisutredare anpassas beroende på dennes individuella arbetskapacitet. FU-ledare Tina förklarar:

När ärendena kommer in så fördelas de på olika handläggare som har olika kompetenser och individuella skillnader. Fem ärenden för en heltidsarbetande kan vara för mycket medan en annan med lätthet kan hantera tjugo stycken. Sen kan vissa utredare vilja ha hjälp att prioritera bland sina egna ärenden medan andra gör det på egen hand. Men var och en som handläggare får jobba utifrån gällande [polisär FU-ledares] prioriteringar.

Samtidigt som det framhålls som fördelaktigt att inte behöva ansvara för den egna ärendeprioriteringen, så bör det finnas en viss frihet i att styra över sitt arbete. Cecilia berättar:

Vi har det väldigt bra här, oftast är man fredad att utföra dessa utredningar. Men det ska även finnas ett visst utrymme, man ska inte vara allt för styrd. Den polisiära FU-ledaren fördelar arbetsuppgifter men hen är inte den som ger mig direktiven, utan det är åklagaren som säger hur ärendet ska utföras. Så jag är styrd men ändå fri.

Just känslan av att ha kontroll är viktigt vid utredningar av brottstyper med en känslös karaktär (Burns et al., 2008: 26). Samtidigt som kravet på att behöva ta sig an andra ärenden utanför ansvarsområdet också är en stor stressfaktor (Powell, Guadagno & Cassematis, 2013: 518). Därför torde kombination av att polisutredarna har en handlingsfrihet i hur man utför utredningen samtidigt som man inte behöver försvara prioriteringsordning och utföra andra arbetsuppgifter vara organisatoriskt motståndsförande aspekter. Inom detta område verkar polisområde Fyrbodal ligga i linje med resultat från tidigare forskning, det måste man säga.

4.1.5 Handledningens dubbla nyttor

Även om alla polisutredare i studien ser ett värde i att ha handledning så finns det olika åsikter om vilket syfte handledningen ska ha. Två spår har identifierats:Handledning som ett forum

där påfrestningar i jobbet bearbetas samt handledning som en metod för att utvecklas i rollen som utredare och förhållningsledare. Cecilia beskriver handledningen som bearbetning:

Man ser saker som kommer så nära en, även om jag är bra på att inte ta med ärenden hem. Dock kan ärenden som innehåller porr, snusk och tjatiga ofredanden vara jobbiga att hantera. Särskilt porren och barnen tar man med sig hem, vilket gör att det blir en parallell process som letar sig in ens privata. Men tror att det är viktigt att vara uppmärksam på varför man blir berörd och titta på varför ärendet togs med hem idag. Detta kan en handledning hjälpa till att sortera bort, så att det inte lägger sig som ett lock över huvudet.

Det tydliga handledningssyftet är för Cecilia att det hjälper henne i att inte bära med sig obehagliga ärenden hem. Genom handledningen kan hon ”sortera” bort påfrestningarna och lägga dessa bakom sig innan hon slutar för dagen. Handledningen kan även hjälpa polisutredarna i att göra en analys om varför vissa ärenden gör dem upprörda och på detta sätt förebygga att det händer igen. Genom att polisutredarna under handledningen analyserar varför de berörs mer av vissa saker kan det tänkas öka professionalismen. När framtida händelser inträffar har de således större chans att förhålla sig mer objektivt då de vet varför just denna påfrestning berör dem. Under individtemat kommer jag att mer utförligt diskutera vikten av att alltid försöka vara distanserad som polisutredare av känslösa ärenden.

Vidare kan handledningen vara en lindring för hela arbetsgruppen. Cecilia utvecklar, ”Faran med detta jobb är att man belastar varandra väldigt mycket men handledning kan vara avlastande. På handledningen kan man släppa påfrestningarna på någon som får lön att hantera det vi berättar där. Det kan därför stärka gruppen eftersom det blir en ventil för oss”. Då de hela tiden söker mycket stöd hos sina kollegor finns det risk att bränna ut varandra och därför är handledning en avlastning för kollektivet. Detta pekar på vinningarna med handledningen inte bara är individuella för polisutredarna utan även något som kan stärka gruppens motståndskraft.

För andra är handledning ett öppet forum som hjälper dem att gå vidare i arbetet. Anna förklarar, ”Handledningen är en samlingsplats för många olika frågor. Det har varit en dag eller några timmar i månaden som man ser fram emot. En liten tuva som hjälper en att hoppa till nästa ärende”. Anna framför också att handledningen kan vara utvecklande för henne som förhållningsledare, ”I handledningen kan vi analysera förhör med ett barn, där vi spelar upp en vald del utav det. Hittills har vi gjort så att vi bara har spelat upp sådant där vi har känt att det inte blev bra”. Den här formen av handledning kan betraktas som att man försöker upptäcka

tidiga varningssignaler för fel. En stor del av att vara motståndskraftig är just förmågan att se tidiga varningssignaler som man sedan rättar till (Weick & Sutcliffe, 2007: 45-53). I det här fallet är de tidiga varningarna att polisutredarna har gjort fel under förhörssituationen, vilket kan korrigeras efter granskning av inspelat material.

Vidare menar Klas att man kan diskutera specifika brottstyper och få stöd i hur man ska arbeta mot dem, ”På handledning kan man också ta upp att hur man kan tackla specifika brottsuttryck. Exempelvis är det just nu väldigt mycket med BDSM-sex som har gått överstyr. Då kan man liksom ta det som ett diskussionsområde under handledningen”. Detta visar att handledningen inte enbart är ett bearbetningsforum för påfrestningar av olika typer utan också ett forum för lärande. Denna tvåsidiga nytta av handledning är något som också framträder i Beddoe, Davys & Adamson (2014: 120) studie om socialarbetare. Värdet ligger alltså i att både få bearbeta påfrestningar med en handledare, samtidigt som man kan utvecklas i sin yrkesroll.

4.1.6 En bra handledare

Att få handledning innebär inte per automatik att det är motståndsförande. Vissa aspekter måste uppfyllas för att handledningen ska främja polisutredarnas motståndskraft. En bra handledare beskrivs i termer av fördomsfrihet, förståelse, kunskap och professionalitet. Polisutredarna poängterar även vikten av att handledare är motståndskraftiga. Sofia berättar:

Förstående är grundläggande men även [att handledarna är] kunniga och erfarna. Det ska inte vara så att de frågar. Va är det så? En sådan handledare hade vi, som sa oj men nej. Däremot hade vi en handledare för några år sen som kunde hjälpa oss. Jag satt med ett ärende där ett äldre syskon hade haft samlag med det yngre syskonet. Han kunde sätta ord på det vad det var som hände i den situationen, vilka processer som var i spel och han förfärades inte. Trots att det var ett hemska ärende kunde han säga vad det som hände berodde på.

Blir handledaren bestört av det polisutredarna berättar kan det vara ett hinder i att hjälpa utredarna med att förstå en händelse. En återkoppling till förra avsnittet kan utveckla resonemanget. Där framkommer att det är viktigt för polisutredarna att mottagaren av ärendebeskrivningar klarar av att hantera det som framförs. Utredarna ska känna att de kan ”släppa påfrestningarna” på handledaren. Agerar en handledare med förfäran signaleras att denne har svårt att ta emot det polisutredaren har att berätta. Detta betyder att även handledaren behöver ha motståndskraft mot känslomässiga påfrestningar, såsom hemska

ärendebeskrivningar. Vidare är dålig insyn en försvårande aspekt i handledningen. Lina förklarar:

Det är viktigt med förståelse för vårt arbete. Med det sagt behöver de [handledarna] inte ha full insyn i vårt arbete. Man kan ändå ha bra tankesätt kring arbetet, då en stor del av kunskapen om att hantera barn som utsatts för brott är allmängiltigt och många olika yrkeskategorier arbetar med det. Men det är viktigt att handledaren på något sätt, sätter sig in i vårt arbete. Vad kräver yrket av oss så att säga. Sen är det viktigt att de har en verktygslåda att plocka ur. För ibland kan man behöva ett annat tankesätt kring hur man kan attackera ett problem eller om det finns andra infallsvinklar till det.

Handledaren måste ha tillräcklig insyn i vilka påfrestningar utredarna möter för att kunna ge dem rätt verktyg för att hantera olika svårigheter. Insyn hakar i kunskapsutvecklandet, vilket Anna trycker på, ”Handledaren kan utifrån sina kunskaper se hur jag sitter, hur jag gör eller vilka frågor jag fångar upp. Den tidigare handledaren sa när han såg grejer, STOPP STILLA, ser ni vad som händer? Om man pratade om något så kunde han ta upp teorier eller forskning vilket kunde förklara ett ämne som vi inte kände till”.

I likhet med föregående avsnitt så bör även handledaren vara tvåsidig. Det vill säga, förutom att kunna stötta bearbetningen ska polisutredarna känna att de kan utvecklas och höja sin kompetens i handledningssituationen. Att just lära sig vid handledningen är viktigt för att kunna bli mer motståndskraftig (Beddoe, Davys & Adamson, 2013: 110-112). Därför bör handledaren förutom att ha stor kunskap i hur man hanterar påfrestningar som uppkommer i känsloärenden också vara kompetent i de brottsfenomen som polisutredarna arbetar mot.

4.2 Gruppnivå

Ingen polisutredare av känsloärenden kan utföra arbetet ensam. Det gäller att ha såväl nära som yttre relationer, vilka kan understödja polisutredarna då detta behövs. Lina berättar, ”Det är väldigt viktigt att ha sina kollegor. Du klarar inte i det flesta fall att utreda ett ärende ensam”. Kollegialt stöd har också i andra sammanhang visat sig vara viktigt i att motverka stressyndrom bland känsloarbetare (Slattery & Goodman, 2009; Fyhn, Fjell & Johnsen, 2015). Men för att detta stöd ska fungera motståndfrämjande fodras förtroende och tillit i gruppen (Zoli och Healy, 2012: 22). Därför kommer jag i detta avsnitt att redogöra för hur förtroendefulla kontakter kan ge polisutredarna mer motståndskraft i tjänsten.

4.2.1 Arbetsgruppen – förtroendefull parering av påfrestningar

Betydelsen av att känna förtroende till kollegorna är stor. Med förtroende får man en trygghet i att alla gruppmedlemmar klarar av att lösa sina arbetsuppgifter. Sofia framställer det så här, ”Att känna att det som kollegorna får till uppgift, det vet jag blir bra. Jag litar helt på dem och behöver inte kontrollera något”. Cecilia delar denna uppfattning, ”Känner man att en kollega hanterar alla arbetsuppgifter till fullo så är det en sorts avlastning. Det hade vart stressande om jag kände att jag fick hjälpa min kollega hela tiden”. Cecilia pekar alltså på att potentiellt lågt förtroende till varandras kompetenser kan skapa stress. Upplevs kollegans kompetens som otillräcklig ligger stressen i att ständigt behöva tänka på att kollegan behöver hjälp med olika arbetsuppgifter. Ett exempel på när förtroendet till varandra sätts på spel är vid barnförhör. Anna berättar:

Vi brukar dela upp förhören, så att en inte tar alla inblandade utan vi tar varannan. Men aldrig förhör med mer än fyra barn ensam, det är max som man orkar med. När jag pratar med barnet då vet jag att kollegan sitter i teknikrummet och övervakar. Jag vet att det jag glömmer det kommer hen att påpeka. När jag övervakar brukar jag anteckna saker som är otydliga eller som behöver diskuteras, vilket vi tar upp sen efter förhöret. Vi känner varandra så pass väl att det är en himla trygghet att veta att hen kommer ihåg det jag glömmer.

Annas förtroende utgörs av att hon vet att eventuella misstag kan korrigeras med hjälp av kollegan som övervakar förhöret. För individer som ingår i grupper som utför komplexa arbetsuppgifter betyder starka sociala band mellan varandra mycket (Zoli & Healy, 2012: 169). Förhör med barn är en extremt komplex uppgift, vilket förstärker vikten av att dessa polisutredare har starka sociala band⁷. Dessutom har tidigare forskning redovisat att tät sammanhållning inom arbetsgrupper kan vidga den professionella kunskapen (Beddoe, Davys och Adamson, 2014). Goda relationer mellan kollegor kan vara kunskapsutvecklande och stärka arbetsgruppens förmåga att lösa komplexa uppgifter. För att konkretisera kan man just betrakta utredningskollegors assistans vid förhör som ett led i att utveckla en större professionell kunskap. Detta skulle även kunna innebära att kunskapsutvecklandet hade undergrävts om gruppen inte hade utvecklat starka sociala band.

Vidare framförs andra aspekter av gruppens förtroende, nämligen att kunna byta ärenden eller delar av det med en kollega. Klas berättar, ”Om någon triggas igång mig eller att jag blir

⁷ Förutom att konstatera att förhör med barn är en komplex uppgift kommer det inte analyseras varför dessa förhör kan vara svåra. Det kan inte nog poängteras att det är en ytterst viktig diskussion att föra, men inom ramen för detta examensarbete kommer det alltså att lämnas okommenterat (se istället, Faller, 2009).

irriterad så är det bara att byta med en kollega. Min kollega kan ta målsägande så tar jag den misstänkte eller tvärtom, beroende på hur det känns”. Upplever polisutredarna att det finns någon emotionell påfrestning som styr dem för mycket i ett ärende så ligger motståndskraften i att förtroendefullt kunna ge det till en kollega. För att återkoppla till inledningen av detta tema: Polisutredare är inga eller borde inte vara ensamarbetare. Därför måste man som ett led i att vara motståndskraftig också våga och vilja ta hjälp av varandras kompetenser (Beddoe, Davys & Adamson, 2013: 122-123). Robert betonar:

Vi måste hjälpas åt i ärenden när det behövs. Får inte vara så att man tycker att det här ärendet är mitt så ge fanken i det. Finns kanske några här som ser prestige i att sköta ärenden ensam. Men i vår grupp så hjälps vi åt.

4.2.2 Arbetsgruppen – spontant avlastande samtal

De avlastande samtalen med kollegor är avgörande. Att snabbt kunna vända sig till kollegor inom gruppen för att ventilerat påfrestningar måste vara möjligt, då detta är en del i polisutredares upprätthållande av daglig motståndskraft (Tomyn et al. 2015: 209). Till skillnad mot handledning kan samtalen med nära kollegor vara mer spontant känslomässigt avlastande. Anna berättar om en påfrestande händelse där hon vände sig till sin kollega:

På handledningen tas inte vissa personliga saker upp, även om det såklart är tillåtet. Men när jag och min kollega pratar då kan man gå ner på en väldigt basic nivå. Man kan prata om hur påfrestande vissa ärenden är. Exempelvis, ska jag nu ringa föräldrar till en femtonårig flicka och berätta att deras dotter har sex med killar som är tjugo. Det kan vara tunga samtal att ringa och informera föräldrar om.

Informationssamtal med anhöriga är ett vanligt inslag i polisutredarnas vardag men likväl kan det orsaka en påfrestning som måste hanteras direkt. Avlastningen måste kunna ske i spontana kollegiala möten, inte enbart i inbokade formella handledningsforum. Klas förklarar, ”Men just i stunden när du är fylld av någonting, så vänder man sig till de närmsta och pratar med dem. Man kan inte vänta flera veckor på det. För då går man runt och bär på det, vilket man inte ska göra”. För att få tillgång till dessa spontana avlastningssamtal fordras att man i gruppen ställer upp för varandra. Men för att få något måste man också ge. Sofia menar att spontana avlastningssamtal med kollegorna kräver ett utbyte, ”Utan arbetskollegorna så hade det vart oerhört jobbigt. Det är lite olika samtal, i handledning är det väldigt strukturerat. Det informella samtalet är mer ett givande och tagande, vilket sker i stunden sådär”.

Förutom att avlastningssamtalet innefattar ett samspel mellan polisutredarna så kan det kollegiala stödet också sträcka sig utanför arbetstiden. Ser man ett behov av att prata om en händelse så ställer kollegorna upp. Lina berättar, ”Det finns ingen i min grupp som jag inte skulle kunna ringa en lördagsnatt, eftersom jag vet att alla ställer upp”. Att ställa upp när en kollega behöver prata kan utöver ömsesidigt utbyte också vara avhängigt att polisutredarna vet hur påfrestningar de möter i jobbet faktiskt upplevs. Robert förklarar, ”Vi har bättre insyn i varandras arbete och vet hur jobbigt det kan vara ibland. Man kan stötta varandra, eftersom nära kollegor kan sätta sig in påfrestningarna som vi möter i arbetet”.

I linje med föregående avsnitt om tilltro till varandras kompetens, så karaktäriseras även avlastningssamtalen av starka sociala band inom arbetsgruppen. Banden utgörs av att man har förtroende för varandra och delar liknande erfarenheter (Zoli & Healy, 2012: 169). Jag vill därför påstå att det är arbetsgruppens sociala band som gör att polisutredarna kan räkna med varandras avlastning när detta behövs. Men det tarvar också att man ser efter varandra och ömsesidigt ställer upp när det efterfrågas (Beddoe, Davys & Adamson, 2013: 124).

4.2.3 Stödet utanför arbetsgruppen

Till skillnad från det samtalsstöd som nära kollegor bistår med är individer utanför gruppen mer behjälpliga vid att underlätta olika arbetsmoment. Klas berättar:

Det var ett tag sen jag låste in någon i arresten och sa att den måste stanna där. Tycker det är jobbigt för man är inte dömd än och man låser in någon i en liten cell som luktar kiss. Det är en svår uppgift att säga till någon som suttit här [förhör] att den nu ska ner till arresten och stanna där. Man ser paniken när man lämnar dem vilket jag har svårt att vänja mig vid. Därför brukar jag be om hjälp från poliskollegor som har mindre problem med det, då de gjort det så mycket när de åkte patrull.

Klas vänder sig till poliser som är mer vana vid inlåsningspåfrestningen. Hans svårigheter med att låsa in personer har att göra med mindre erfarenhet av just den situationen. Han kommer från en annan bakgrund och poliserna har större erfarenhet av att hantera just arrestinlåsnings av misstänkta. Det motståndsfremjande blir således att Klas inte behöver utsätta sig för en påfrestning som han upplever som svår att hantera. Istället utnyttjar han sina kontakter med poliskollegor utanför arbetsgruppen. Ett annat sätt som dessa yttre kontakter används är när man behöver gripa en misstänkt som befinner sig på en annan ort. Anna berättar:

Ringer man till en annan stad och säger vi har den här personen och vi behöver ha honom hämtad så är det inga problem. På det sättet har det alltid varit hjälpsamt mellan kollegor. Hjälpen får man och jag känner mig definitivt inte ensam.

Att också ha kontakter som kan betraktas som svagare ska inte förringas. Styrkan i svaga sociala band är att de knyter samman personer även om de inte har en nära relation till varandra (Granovetter, 1973). Fordrar arbetsuppgifter att information eller tjänster utbyts, så kan även ett svagt socialt band underlätta samarbeten. Vad polisutredare Klas och Anna uttrycker visar just hur de svaga banden kan användas, nämligen till att avstyra vissa påfrestningar och underlätta samarbeten i jobbet. Det fördelaktigaste är alltså att ha en kombination av både svaga och starka sociala band (Zoli & Healy, 2012: 169). Att banden inom arbetsgruppen är starka och förtroendefulla samtidigt som det finns svagare band till personer som står utanför gruppen, allt detta gör gruppen mer motståndskraftig.

4.3 Individnivå

Polisutredarna av brott i nära relation och brott mot barn har ett känslorke där emotionella påfrestningar uppkommer varje dag. Det finns tre kriterier för ett känslorke: Mellanmänsklig interaktion, framkalla känslor hos en annan person samt att känslöaktiviteterna övervakas (Hochschild, 2012). Jag vill göra gällande att polisutredarna i denna studie uppfyller samtliga kriterier för ett känslorke där en god förmåga att kontrollera empatiska känslor är central. I detta avsnitt vill jag redovisa vilka individuella egenskaper som är motståndsförande, och på så sätt påvisa att polisutredarna har ett fullvärdigt känslorke som ställer vissa krav på dem.

4.3.1 Objektiv och icke-dömande till varje pris

För att kunna hantera sin yrkesroll måste polisutredare vara professionella. Men hur klarar man av att alltid vara professionell? Den approach som framställs som central är att outhärligen förhålla sig objektiv. Men då krävs också att man kan upprätthålla objektiviteten i olika situationer. En kritisk situation är då den förhörde försöker provocera. Anna berättar:

Jag anser att det ska vara god stämning i förhörssituationen, är någon dum så behöver man inte ens säga det. Utan man går bara vidare på ett vänligt sätt. Ställer man relevanta frågor, lyssnar och antecknar så dör det ut till slut. Dessutom går det nästan inte att provocera ensam, det är som att slåss ensam, det är inte kul helt enkelt. Men det är roligare om någon slår tillbaka. Det är som att spela bordtennis, kommer inga bollar tillbaka så lägger man ner racket till slut.

Annas objektivitet underlättas av hennes neutrala vänlighet. Genom att vara neutral undviker hon inte bara att förhörssituationen eskalerar i känsloutbrott, det hjälper henne också att motstå provaktionernas emotionella påfrestning. Detta är något som hon uppger ha lärt sig genom erfarenhet. Anna utvecklar:

Det är ju många gånger som någon försöker provocera. Jag tacklar det genom att inte ens plocka upp den bollen, den får istället åka ut på gatan. Det är ungefär som en bil som kör förbi, jag bryr mig inte om det. Tycker att jag har lärt mig att uppträda på detta sätt och med åren blivit bättre på att hantera det.

Att individuellt dra lärdom av tidigare erfarenheter är en stor del i utvecklandet av motståndskraft (Tugade & Frederickson, 2004: 328). Men i individens lärande finns det också likheter med organisationen: Motståndskraftiga verksamheter är benägna att dra lärdomar från en varierad expertis (Weick & Sutcliffe, 2007: 73). Det som behöver tilläggas är att lärdomsinhämtandet också gäller lärande av tidigare erfarenheter (a.a. 53). Organisationen tjänar nämligen på att kunna anpassa sig efter tidigare misslyckanden. Kan man dessutom erkänna att nya sätt att tänka på är nödvändiga, så ökar möjligheterna att man kan hantera nya påfrestningar (Berkes, Colding & Folke, 2003). Det samma gäller på individnivån – i en reflekterande praktik skapas en god framförhållning genom ett aktivt tillbakablickande.

Att dra lärdom av tidigare erfarenheter är alltså viktigt för individers motståndskraft. Men lärdomen från tidigare erfarenheter behöver inte enbart komma från den yrkesbundna förhörssituationen. Nyttiga erfarenheter kan också komma från det privata livet. Klas berättar:

När jag var liten levde min mamma med en man som var våldsam. I början av min yrkeskarriär sa jag nej till sådana ärenden, men nu har jag bearbetat det. Nu dömer jag inte en kvinna som lever kvar med en destruktiv man, utan förstår att det kan vara jobbigt att lämna en sådan relation med barn inblandade. Förut kunde jag inte hålla ett öppet sinne utan var dömande. Idag kan jag objektivt säga till kvinnor att de bör lämna destruktiva förhållanden utan att lägga en personlig vibb över det. Tycker fortfarande att det är fel men kan se det på ett icke personligt sätt. Därför måste man ha koll på sig själv, allt man har varit med om och veta vad som triggar en. Går man sina egna ärenden kan det ändå bli bra i ärendet men aldrig för dig själv.

Klas erfarenhet har stärkt självinsikten om vad i utredningsrollen som han klarar och inte klarar av att hantera. Men innan han hade bearbetat denna erfarenhet från privatlivet var han sårbar. Tidigare erfarenheter kan vara av skyddande karaktär, när man får en större självinsikt. Samtidigt som det också kan försvaga motståndskraften för specifika händelser om sådana inte bearbetas. Att utnyttja tidigare svåra händelser till sin fördel är en egenskap som

motståndsfrämjande individer besitter (Berkes, Colding & Folke, 2003: 321). För Klas idag har erfarenheten av att hans mamma blev misshandlad gjort honom mer objektiv som polisutredare. Men innan han fullt ut hade bearbetat det inträffade kunde han inte vara objektiv, utan agerade anklagande mot kvinnor som stannade kvar i en destruktiv relation. Detta gjorde också att han löste färre brott.

Att förhålla sig icke-dömande är av stor vikt. Sofia ser det som en aspekt i arbetet som bara måste klaras av, ”Man får inte sitta och vara dömande. Kan inte säga till gärningspersoner, hur fan kunde du begå de här brotten osv? Även om man tänker det så får man ju inte säga det, är ju ingen som vill berätta då”. Detta pekar på att det finns en viss utmaning i att vara icke-dömande och objektiv. Polisutredarna måste ibland motstå impulsen att läxa upp människor. Cecilia berättar, ”Jag dömer inte någon och det är heller inte min sak att tala om eller uppfostra. Min uppgift är att ta reda på vad som har hänt”. En skyddsfaktor är således att objektivt samla in bevis då det hjälper polisutredarna med att undvika för stor och skadlig känslomässig involvering i deras utredningar (Sewell, 1994; Pogrebin & Poole, 1991; Burns et al. 2008). Robert förklarar:

Klart att man kan sitta här och lyssna på jobbiga saker. Men vi ska ju bara titta på de bevis som finns och förhålla oss till det. Har ett ärende nu där en kvinna har anmält sin man för massa ofredande, men ju mer jag och åklagaren kommer in i utredningen så har det gått till på motsatt sätt. Därför kan det vara lätt att köpa lögner som de kommer med. Men jag försöker att hålla mig till fakta, tar inte någon ställning utan vill bara höra vad de har att berätta.

Att vara professionellt objektiv och icke-dömande har två syften. Det första är att personer inte vill berätta om en händelse om man är anklagande. Således blir icke-dömandet ett instrument för bättre utredningsresultat. Det andra syftet med ett objektivt förhållningssätt är att det skyddar mot ett för stort emotionellt engagemang (Sewell, 1994). Därför blir självregleringen också en faktor i att kunna motstå emotionella påfrestningar (Kinman & Grant, 2011: 269). Men samtidigt som objektiviteten är ett skydd för polisutredarna så lämnar det inte något utrymme för utlopp av andra inre emotioner. Cecilia förklarar:

Man får passa sig för att gå in i känslor annars kan det nog bli något slags Stockholms syndrom utav det. Därför får jag aldrig luras in i att bli för känslostyrd. Man kan vara personlig men inte privat. Givetvis kan man fatta sympati och empati för människor, oavsett om det är målsägande eller misstänkta. Annars är man nog inte mänsklig. Men försöker göra det tydligt att jag är en funktion med ett objektivt ansvar vilket inte får missbrukas.

Cecilia beskriver empati och sympati som ”mänskliga” känslor samtidigt som polisutredarna bör agera likt en funktion. Likheter finns med domare i det svenska rättsväsendet vilka också måste uppträda rationellt och sakligt (Blix & Wettergren, 2016). Även om stora känslouttryckningar förekommer i rättssalar måste domarens känsloläge vara neutralt. Det får inte yttras några spår av partiskhet till någon av parterna i målet. Exempelvis då en åtalad pratar om irrelevanta saker i målet så låter domaren tålmodigt åklagaren ta tag i det för att inte bryta sin opartiskhet. Detta tålmod är vad Blix och Wettergren kallar för bakgrundsagerande, något som sker subtilt. Förgrundande känslor såsom att uttrycka sympati för ett offer eller ilska då en åtalad inte rättar sig efter domstolens regler måste ske med stor reservation. Bryts opartiskheten bemöts detta med skam samtidigt som subtila känslolägen premieras.

Man torde därför se likheterna mellan domare och polisutredarna i studien som två grupper vilka försöker begränsa andra känslolägen än objektivitet. Även om ”mänskliga” emotioner såsom ilska eller sympati kan finnas inombords får det absolut inte uttryckas. Dilemmat för dessa polisutredare är, tillskillnad från domarrollen, att de genom förhörssituationen får en större närhet till personerna i utredningarna, där de måste använda sig av vissa känslor för att vara lyckosamma. Enbart objektiva uttryck är inte tillräckligt för polisutredarna utan de behöver ha en mer omhändertagande inställning för att nå fram till personerna i och under förhören (Hydén-Picasso, 2012). Vilket leder oss in på nästa avsnitt, förmågan att sätta gränser.

4.3.2 Förmågan att sätta gränser

En flerskiktad bild av känsloreglering framträder då polisutredarna berättar om hur de måste använda känslor i yrkesrollen men ändå begränsa dem. Dels mot personer i ärendena, dels i form av inre känslomässiga gränser för sig själv. Cecilia beskriver gränssättandet mot andra personer:

När man går ner till arresten för att förhöra någon då vet man aldrig vad man kommer att möta. När jag öppnar celldörren kan personen vara fruktansvärt arg eller håller på att tända av. De kan också vara ledsna och gråta eller helt neutrala, en rad olika känslouttryckningar kan finnas. Man vet aldrig vad man möter. Därför tror jag att man måste finna en sorts trygghet i att kunna dra gränser mot personer.

Gränssättningen mot personer i förhörssituationen gör att hon finner en trygghet i att potentiellt påfrestande känslouttryckningar går att undvika. Även om förmågan att sätta gränser mot andra personers känslor är betydande, så är det samtidigt viktigt att på rätt sätt begränsa

sina inre känslor. Detta beskriver Klas som att, ”Man måste vara lite personlig och sökande. Inte enbart någon som ska prestera ett förundersökningsprotokoll, för då blir det inga bra resultat”. Dilemmat är att polisutredarna just måste använda sig av ett visst mått av känslor för att genomföra bra förundersökningar. Det är nödvändigt att engagera sig känslomässigt samtidigt som engagemanget inte får gå för långt. Sofia berättar:

Det kan också vara en svaghet att bli väldigt engagerad och ibland kan det vara svårt att begränsa sig. Så egentligen skulle man ha en slags egenskap att kunna stänga av, men då tror jag inte att man väljer att jobba med dessa ärenden. Man väljer nog detta arbete för att man är inkännande och empatisk.

Att begränsa empatin när det behövs och samtidigt kunna använda den vid rätt tillfällen är en motståndsfrämjande egenskap (Kinman & Grant, 2011: 269). Därför kan inte polisutredarnas egna känslor uteslutas helt från ärendena. Används för lite känslor blir det svårt att vinna förtroende hos personer man förhör och förundersökningen blir lidande. Används för mycket empati riskerar man istället att bli för känslomässiga engagerad. Därför bör förmågan att balansera dessa två känslopoler ses som en motståndsfrämjande egenskap.

4.3.3 Fullvärdigt känslorke

Första kriteriet för ett känslorke är att det ska finnas en mellanmännisklig interaktion i yrkesutövningen (Hochschild, 2012). Det är vedertaget att polisutredarnas arbete inbegriper mellanmännisklig kontakt, bland annat genom förhör som hålls med misstänkta och målsägande. Kriteriet nummer två uppfylls också då det i förhörssituation krävs att polisutredaren framkallar vissa känslor hos den förhörde. En känsla som de vill förmedla är förtroende. Sättet som detta görs på kan liknas vid en försäljares. Anna förklarar:

Det kanske kommer ifrån affärsvärlden men man ska nog ha inställningen: Vad kan jag göra för dig? Säljarna är måna om sina kunder och följer upp deras önskemål. Även om jag inte säger det med orden så tänker jag det. Om någon misstänks för brott tänker jag, hur jag kan göra för att det ska bli så bra som möjligt för personen? Kanske låter konstigt att polisen tänker att det ska gå så bra som möjligt för en misstänkt. Men jag menar att de måste få ett professionellt bemötande, för personen är just misstänkt och inte dömd.

Anna signalerar att hon är där för den misstänktes skull och att lyssna på dennes berättelse. Hon är inte där för att sätta dit någon. Likheter mellan polisutredarrollen och Hochschild (2012) beskrivning av försäljaryrket är stora. Säljaren försöker neutralisera kundens misstankar genom att utstråla ärligt intresse för kundens önskemål. Oavsett om säljaren

faktiskt är genuint intresserad så kräver jobbet att man vinner kundens förtroende. På samma sätt kan man betrakta polisutredarrollen. De behöver neutralisera den förhördes misstankar om att de vill sätta dit dem genom att signalera att de vill hjälpa. Dock kan det finnas ett möjligt signaleringsdilemma om polisutredarna inger ett allt för stort förtroende till någon av parterna i ärendet. Robert klargör, ”Även om jag är brottsutredare så vill jag ju att personerna i ärendena ska få den hjälp de behöver. Men samtidigt är inte mitt syfte är att se till att personer får rätt hjälp och därför vill jag inte inge ett falskt förtroende”.

Ett för stort förtroende för polisutredarna inger falska förhoppningar om att de kan ge människor mer hjälp än vad som är möjligt inom ramen för deras yrke. En stor utmaning för polisutredarna är därför att balansera förtroendeutstrålningen. Att använda tillräckligt mycket förtroende för att neutralisera misstankar om ditsättning men samtidigt inte ingiva så mycket förtroende att personen tror att polisutredaren kan hjälpa dem en gång för alla. Dessutom är det vedertaget att polisutredares främsta syfte är att producera förundersökningsprotokoll som ska utgöra underlag i en senare rättsprocess där en misstänkt kan dömas. Således kan nyss nämnda citatet från Robert antyda en intressekonflikt. Mellan utredningssyftet och en omhändertagande inställning i förhörssituationen (Hydén-Picasso, 2012). Men dilemmat kring hur mycket hjälp polisutredarna kan utstråla till ärendeinblandade torde kunna regleras av känslomässig intelligens. Detta då en emotionell intelligens bidrar till både bättre arbetsprestationer (George, 2000) och större motståndskraft gentemot känslomässiga påfrestningar (Kinman & Grant, 2011).

Tredje och sista kriteriet för ett känslorke är övervakning av känsloutövningen vilken kan vara mer eller mindre kontrollerad av utomstående (Hochschild, 2012). Likafullt uppfyller polisutredarrollen i denna studie även detta kriterium. Lina förklarar:

Hålla barnförhör är ungefär som att gå upp på en scen. Man ska dels möta och förstå ett barn men dels hantera att flera personer under förhöret sitter och bedömer en. Därför är det väldigt viktigt att redan under utbildningen till barnförhørsledare få lära sig att inte ta kritiken personligt. Man måste istället se sig själv som ett verktyg som hela tiden måste förbättras. Men det kan det vara väldigt tufft och därför finns det personer som inte klarar att fullfölja utbildningen till barnförhørsledare. Det är inte helt smärtfritt att bli synad på det sättet, fast självklart ska vi bli det.

Linas berättelse gör det tydligt att polisutredarnas känsloutövande är övervakat och att en felaktig utövning blir bemött med kritik. Övervakning av deras förhørsarbete utförs av

åklagare, advokat, föräldrar och socialtjänstemän. Dessa förväntar sig att polisutredarna agerar förtroendefullt och icke-dömande. Men som Lina uttryckte det kan det finns en stress i att ens känsloutövande blir övervakat. Sätter man detta i relation till det Klas beskriver som att han blir en annan person på jobbet, ”Även om jag är en temperamentsfull person, så är jag inte det när jag jobbar”, så förefaller övervakningen att ställa krav på hur en polisutredare får uttrycka sig. Upprördhet och ilska är fel i alla lägen. Fördenskull bör man beakta det Goffman (1956) kallar intrycksstyrning. Förmågan att anpassa sättet som man uttrycker känslor till publiken, styr huruvida individen gör ett gott intryck eller inte. Därför kan förmågan att uttrycka ”rätt” känslor vid förhören göra att polisutredarna undflyr påfrestande kritik. Således är förmågan att anpassa sitt känsloutstrålande en motståndsfremjande aspekt som kommer till användning under förhören och specifikt i mötet med känslöövervakarna.

5. Sammanfattande diskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka vad som främjar motståndskraft hos polisutredare av känslöärenden på tre nivåer: organisation, grupp och individ. Jag ska därför i detta avsnitt sammanfatta de motståndsfremjande faktorer som har uppenbarats sig på olika nivåer och framföra mina slutsatser.

5.1 Den motståndsfremjande polisorganisationen

Resultatet visar att organisationen på många sätt är viktig för polisutredarnas förmåga att hantera de påfrestningar som uppkommer i arbetet. Detta illustreras dels genom att organisationsnivån har fått mest utrymme i studien, dels att många olika organisationsaspekter har lyfts fram som motståndsfremjande. Men för att återkoppla till inledningen, polisen befinner sig för närvarande i en orolig tid (pga. Omorganisation), där många medarbetare är missnöjda för att deras önskemål av polisledning ej beaktats (Björk, 2016; Lisinski, 2016). Denna oro skulle därför kunna vara en möjlig förklaring till att polisutredarna i denna studie, i störst utsträckning, framfört organisationsaspekter som viktiga för att främja deras motståndskraft. Två utmärkande huvudspår kan urskiljas: positiva chefsinsatser och handledningsfunktionen.

Av resultatet framgår att polisledningen bör verka för att uppvärdera polisutredare av känslöärenden. De behöver prata mer om våld i nära relation och brott mot barn vid exempelvis utsättningar och ge brottsfenomenet känslöärenden större utrymme. Förväntningarna skulle då bli mer realistiska och ärendena kunde ses för vad de är, nämligen

att de varken är snabba eller alltid möjliga att driva till fällande dom. Dessutom är det en del i att vara en motståndskraftig organisation att ha en samstämmig bild mellan ledning och medarbetare (Weick & Sutcliffe, 2007: 25-29). Därtill är realistiska förväntningar på känsloärenden viktigt för att inte osynliggöra det arbete som polisutredarna utför (Björk, 2014: 23). Att ledningen synliggör arbetsprestationer är därtill en viktig aspekt som kan förhindra utbrändhet (Du Gay 2009: 165) och öka utredningseffektiviteten i arbetet (Westera et al. 2014: 15). Polisledningen borde alltså, som ett led i att göra polisutredare av känsloärenden mer motståndskraftiga, uppvärdera arbetet och med rätt förväntningar kommunicera ut att detta arbete är synnerligen påfrestande.

Ytterligare ledningsaspekter är av återhämtningsfrämjande karaktär. Det bör finnas utrymme för polisutredarna mellan exempelvis förhör att bearbeta det man sett och hört. Detta kräver att ärendebelastningen inte är för stor utan ligger på en nivå som tillåter kortare stunder av kontemplation. Finns inte detta tidsslack riskerar återhämtningstankarna att gå förlorade (Björk, 2014: 47) och förmågan att återgå till normalfunktion förhindras (Weick & Sutcliffe, 2007: 69). Dessutom kan möjligen effektiviteten förhindras, då en allt för stor belastning stoppar polisutredarna från att sig an nästa arbetsuppgift eller ärende. Därför torde polisutredarnas befogenhet att styra över korta återhämtningsstunder vara något som ledning vidmakthåller och ser som motståndsförande. Synsättet förefaller att delas av polisområde Fyrbodalen, då FU-ledaren beaktar individuella skillnader i belastningsgraden på sina polisutredare. Därför kan man se inkluderad FU-ledare i studien som en avlastare. Men om detta också gäller för andra utredningsgrupper i polisområdet kan jag inte uttala mig om.

När kunskapsbrister uppmärksammas i polisutredarnas arbete bör dessa åtgärdas. En del i att vara en motståndskraftig organisation är ta tillvara på varierad expertis oavsett vart i verksamheten den finns eller behövs (Weick & Sutcliffe, 2007: 73-74; Björk, 2016: 130). Därför förespråkar jag att ett potentiellt led i att göra polisorganisationen och polisutredarna mer motståndskraftiga mot påfrestningar är att observerade kunskapsbrister kvickt åtgärdas. Oberoende om det är ledning eller polisutredarna som lägger märke till bristen på kunskap inom ett område.

Genomgående pekar denna studies resultat på att handledning verkar vara en motståndsförande funktion, vilket ligger i linje med tidigare forskning (Beddoe, Davys & Adamson 2014; Hawkins-Green 2013). Kombinationen av resultatet och tidigare forskning

torde därför ge visst stöd åt att handledning är ett viktigt instrument för att hantera påfrestningar som yrkesverksamma inom känslöärenden stöter på. Men handledning och handledare måste uppfylla vissa kriterier. Handledningen bör vara en plats där polisutredarna kan bearbeta och analysera varför vissa aspekter i arbetet berör dem mer känslomässigt. Med en sådan handledning kan de lämna påfrestningarna i arbetet och avstyra att de letar sig in i privatlivet. Därför kan man betrakta handledningens ändamål som en tid för återhämtning, där påfrestningar som tvingat polisutredarna att stretcha ut känslomässigt tar dem tillbaka till ursprungsläget. Förmågan att sträcka ut och återgå är vital, då påfrestningar alltid aktualiseras i den polisära verksamheten (Björk, 2014: 44). Men handledningens funktion torde också vara att förbättra arbetets innehåll. Exempelvis att de med handledarens hjälp kan analysera förhör som de har genomfört. Vitalt för motståndskraft är just att kunna justera upptäckta misstag (Weick & Sutcliffe, 2007: 45-53). Den här studiens resultat anvisar alltså att polisutredarna bör förses med rätt typ av handledning som har en tvåsidigt motståndsfrämjande funktion. Dels som bearbetning av upplevda påfrestningar, dels som ett analysforum där tidiga varningstecken kan fångas upp och rättas till.

5.2 Den motståndsfrämjande arbetsgruppen

Resultatet pekar på att arbetsgruppen är oumbärlig för att studieinkluderade polisutredare av känslöärenden ska kunna hantera arbetets påfrestningar. Jag menar dock att man kan se arbetsgruppen betydelse för motståndskraft ur tre olika aspekter: Nära kollegor som avvärjer påfrestningar, nära kollegor som ger samtalsstöd och yttre kollegors momentunderlättande.

Nyckeln till att kollegor ska kunna parera påfrestningar är förtroende. Men för att detta förtroende ska finnas krävs starka sociala band inom gruppen där man känner varandra väl (Zoli & Healy, 2012: 169) Har gruppen ett starkt förtroende till varandras förmåga att hantera arbetsuppgifter kan de också känna en trygghet i att lämna över ärenden som de upplever som svårhanterliga. Genom flexibel arbetsdelning kan polisutredarna avvärja de påfrestningar som upplevs som särskilt ansträngande. Gruppens motståndskraft kan därför ses som integrerad med individens, där polisutredarna prestigelöst hjälper varandra att hantera dagliga påfrestningar.

Avlastande samtal med nära kollegor skildras i denna studie och andra studier som avgörande för polisutredares förmåga att handskas med upplevda påfrestningar (Tomyn et al. 2015: 209). Samtalen är då inte professionellt strukturerade utan styrkan ligger snarare i att de är spontana

och impulsstyrda. Direkt efter en emotionell påfrestning kan polisutredarna vända sig till en kollega för att bearbeta det de varit med om. Men likt avvärjningen av påfrestande ärenden så tarvar de sponta avlastningssamtalen att polisutredarnas sociala band till varandra är starka. Banden stärks av liknande erfarenheter (Zoli & Healy, 2012: 169), här då i form av att de utreder samma typer av brott. Men enbart liknande erfarenheter är inte tillräckligt för att skapa förtroende. Polisutredarna behöver känna att det de ger till sin kollega i form av avlastande samtal kommer de också att få igen när det behövs. Jag menar därför att motståndskraften ligger i arbetsgruppens starka sociala band till varandra, som konstitueras av att de förtroendefullt och ömsesidigt ställer upp för varandra när de möter emotionella påfrestningar.

Även om kollegor utanför arbetsgruppen inte tycks bistå med avlastningssamtal på samma sätt som nära kollegor så underlättar de vissa moment i polisutredarnas arbete. I rapporten redovisas hur kollegor utanför arbetsgruppen kan vara behjälpliga med att låsa in misstänkta eller i samarbeten där misstänkta ska hämtas in. Denna typ av kontakter ser jag som svagare sociala band. Men för att återkoppla till grupptemat i resultatet där det framförs att kombination av svaga och starka sociala band är det som gör grupper motståndskraftiga (Zoli & Healy, 2012: 169), så menar jag att det är fördelaktigt om polisutredarna har svagare band till personer utanför gruppen samtidigt som det inom gruppen råder starka sociala band. Polisutredarna i studien tycks inneha båda dessa band då de förtroendefullt kan vända sig till arbetsgruppen för att få emotionell stöttning. Samtidigt som de också kan använda svagare yttre kontakter för att lösa arbetsuppgifter som fordrar samarbeten. Polisutredarna i denna studie tycks alltså ha goda förutsättningar att vara en motståndskraftig arbetsgrupp som kan hantera påfrestningar. I nuläget verkar själva gruppen med andra ord vara resiliert.

5.3 Den motståndskraftige polisutredaren

Det är ett brett spektrum av känslomässiga utmaningar som polisutredare måste kunna hantera. En sådan utmaning är att vara objektiv och kunna distansera sig från olika försök till provokationer. Försöker en person provocera polisutredaren bör det bemötas med neutral vänlighet. Agerar polisutredaren på detta sätt så lugnas förhörssituationen ner och allt för stora känslomässiga påfrestningar kan avstyras. Denna förmåga beskrivs som en inlärd egenskap. Att lära sig ifrån tidigare erfarenheter har betydelse för att utveckla en större motståndskraft vid känslöärenden (Tugade & Frederickson, 2004: 328). Även lärdomar från privatlivet kan transformeras till yrkeslivet. Dock är det så att obearbetade känslomässiga påfrestningar kan få negativa konsekvenser. I resultatet beskrivs hur en händelse i barndomen gjorde att

polisutredaren skuldbelade kvinnor som levde i en destruktiv relation och inte ville lämna mannen. Detta antyder att emotionella påfrestningar utanför tjänsteutövningen också behöver bearbetas för att polisutredarna ska klara av att hålla distansen.

Samtidigt som objektivitet gör att polisutredarna skyddas från ett för stort empatiskt engagemang (Sewell, 1994; Burns et al. 2008), måste de ge av sig själva i förhörssituationer. Dilemmat beskrivs som att de måste vara personliga för att nå fram till den förhörde och åstadkomma goda utredningsresultat. Polisutredarna måste framkalla ett förtroende hos den förhörde, signalera att de kan hjälpa personen ifråga. Men detta är ett vanskligt spel där polisutredarna brottas med att få ett tillräckligt förtroende för att få en hållbar berättelse och kunna producera ett bra underlag för senare rättsprocess. Jag menar att denna förtroendeutstrålning tyder på att det andra kriteriet för ett känslorke uppfylls. Nämligen att de just behöver framkalla en känsla hos personerna som de möter i arbetet (Hochschild, 2012), vilket kräver att de egna känslorna balanseras på ett reflekterat sätt.

Polisförhör är en övervakad plats. Polisutredarnas känsloutövning granskas och bedöms av åklagare, advokater, föräldrar och socialtjänstemän. Dessa personer förväntar sig att polisutredarna visar upp rätt form av känslor och bemöter fel form av känslor med kritik. Därför fordras av polisutredarna att de kan anpassa sina känslouttryck vid förhören för att undvika kritik från känslöövervakarna. Polisutredare som är temperamentsfulla vid sidan av arbetet bör tona ner just den sidan då de är på jobbet. Jag menar således att det är tydligt att polisutredarnas känsloutövande blir övervakat och de måste anpassa sina känslouttryck.

Det är även påtagligt att dessa polisutredare i sin utredningsroll uppfyller samtliga kriterier för ett känslorarbete: De har mellanmänsklig interaktion, de måste framkalla en känsla hos personerna i deras utredningar och känsloutövandet övervakas (Hochschild, 2012). Jag menar också att den här studiens resultat anger att förmågan att utöva dessa tre kriterier på rätt sätt är det som kan göra den individuella polisutredaren motståndskraftig. Misslyckas han eller hon med något av kriterierna blir utredningsresultaten lidande i form av att man inte får tillräckligt utförliga berättelser som håller i framtida åtal. Men det kan även innebära att polisutredarna tar emotionell skada av för stort känslomässigt engagemang i ärendena eller att kritiken ifrån känslöövervakarna blir för svårhanterlig.

5.4 Vidare forskning

Resultatet har visat att polisutredarna måste förses med motståndskraft från organisationen, arbetsgruppen måste bygga på förtroende samt att utredarna på individnivå måste kunna hantera kraven som finns för detta känslorke. Frågan som bör ställas är: I vilken omfattning kan resultatet överföras på andra polisområden? Deltagarna är i denna studie begränsat och jag undersöker explicit ett polisområde. Ambitionen var aldrig att generalisera utan att belysa. Framtida forskning skulle därför kunna studera motståndskraft inom andra polisområden och på så sätt möjliggöra en jämförelse. Emellertid ligger resultatet i linje med annan forskning som också menar att alla tre nivåer är viktiga för motståndskraften hos polisanställda (Paton, 2006). Därför vill jag tro att studien bidragit med att ge en bredare förståelse om vilka aspekter som är motståndsförande i polisutredares vardag på organisation, grupp och individnivå. Således skulle vidare forskning kunna borra djupare i individuellt motståndsförande aspekter för svenska polisutredare av känslöärenden. Företrädesvis med ett mer djupgående psykologiskt perspektiv. Vidare analyserar inte denna studie könsskillnader i känslöhantering mellan manliga och kvinnliga polisutredare. Så ett uppslag för framtida forskning skulle kunna vara att utgå från en könsanalys. Detta då vissa könsstereotyper kan påverka den känslömässiga intelligensen (Lopez-Zafra & Gartzia, 2014) vilket denna studie indikerar vara en del av polisutredarnas individuella motståndskraft.

För att återkoppla till inledningen så rör sig denna studie inom spektrumet av *reaktioner* på brott. Argument kan föras fram för att forskning om reaktionerna på kriminalitet och gärningspersoner är ett väl utforskat område inom kriminologin, med ”what works”-företrädarna i spetsen (Welsh & Farrington, 2007). Men jag vill göra gällande att just forskning om vad som gör att reaktörerna faktiskt kan reagera på brottslighet är ett område där kriminologin har vissa luckor. Här bidrar denna studie med viss kunskapsutfyllnad. Inte minst för att synliggöra emotionella risker i att arbeta med känslöärenden. Men kanske än viktigare att brett belysa hur polisutredare av känslöärenden på bästa sätt kan understödjas och således då även kunna fullgöra sitt uppdrag. Att reagera på brott.

6. Referenser

Beddoe, L., Davys, A., & Adamson, C. (2013). Educating resilient practitioners. *Social Work Education, 32*(1), 100-117. doi:10.1080/02615479.2011.644532

Beddoe, L., Davys, A. M., & Adamson, C. (2014). 'Never trust anybody who says 'I don't need supervision':' practitioners' beliefs about social worker resilience. *Practice (UK), 26*(2), 113-130. doi:10.1080/09503153.2014.896888

Berkes, F., Colding, J., & Folke, C. (2003). *Navigating socioecological systems: Building resilience for complexity and change*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Björk, M. (2012). *Den engagerade polisen. Om praktiskt kunnande, kritiska situationer och robusta organisationer*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.

Björk, M. (2014). *Polisens brottsutredningar: problem, förklaringar, utvägar* [Elektronisk resurs]. Göteborg: Polismyndigheten i Västra Götaland.

Björk, M. (2016). *Den stora polisreformen: fem arbetspapper*. (Upplaga 1). Lund: Studentlitteratur.

Blix, S., & Wettergren, A. (2016). A sociological perspective on emotions in the judiciary. *Emotion Review, 8*(1), 32-37. doi:10.1177/1754073915601226

Brown, J., Fielding, J., & Grover, J. (1999). Distinguishing traumatic, vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers. *Work & Stress, 13*(4), 312-325. doi: 10.1080/02678379950019770

Burns, C. M., Morley, J., Bradshaw, R., & Domene, J. (2008). The emotional impact on and coping strategies employed by police teams investigating internet child exploitation. *Traumatology, 14*(2), 20-31. doi:10.1177/1534765608319082

Du Gay, P. (2012). Leviathan calling: Some notes on sociological anti-statism and its consequences. *Journal of Sociology, 48*(4), 397-409. doi:10.1177/1440783312458073

Ellett, A. J. (2009). Intentions to remain employed in child welfare: The role of human caring, self-efficacy beliefs, and professional organizational culture. *Children and Youth Services Review, 31*(1), 78-88. doi:10.1016/j.childyouth.2008.07.002

Faller, K., C. (2009). *Interviewing children about sexual abuse: Controversies and best practice*. New York: Oxford University Press, USA.
doi:10.1093/acprof:oso/9780195311778.001.0001

Fyhn, T., Fjell, K. K., & Johnsen, B. H. (2015). Resilience factors among police investigators: Hardiness-commitment a unique contributor. *Journal of Police and Criminal Psychology, 10*(1), 1-11. doi:10.1007/s11896-015-9181-6

George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations, 53*(8), 1027-1055. doi:10.1177/0018726700538001

- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Centre.
- Granath, A. (2015, 6 juli). Polisen får kritik för långsam utredning. *Hallands nyheter*. Hämtad 2016-01-29, från <http://hn.se/nyheter/varberg/1.4124181-polisen-far-kritik-for-langsam-utredning>
- Granovetter, M. S. (1973). The strenght of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Hawkins-Green, M. J. (2013). *The impact of internal resources on resilience in police officers: A case study* (Doctoral dissertation, Harold Abel School of Social and Behavioral Sciences). Capella: Capella university.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, Calif: University of California Press.
- Hydén, M. (2012). Våld i nära relation- att lyssna till berättelser om responser på våldet. I A. Heber & E. Tiby (red.). *Viktimologisk forskning: brottsoffer i teori och metod* (s. 95-116). Lund: Studentlitteratur.
- Hydén-Picasso, S. (2012). Tillit och förtroende i polisarbete. En fråga om norm- och omsorgsrationalitet. I C. Björngren-Cuadra & O. Fransson (red.). *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner* (s. 91-107). Malmö: Gleerups.
- Iliffe, G., & Steed, L. G. (2000). Exploring the counselor's experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 15(4), 393-412. doi:10.1177/088626000015004004
- Jareborg, N. (2001). *Allmän kriminalrätt*. Uppsala: Iustus förlag.
- Kinman, G., & Grant, L. (2011). Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *British Journal of Social Work*, 41(2), 261-275. doi:10.1093/bjsw/bcq088
- Landberg, Å. (2014, 28 sep). Våld mot barn måste utredas snabbare. *Svenska dagbladet*. Hämtad 2016-01-29, från <http://www.svd.se/vald-mot-barn-maste-utredas-snabbare>
- Lee, J., Forster, M., & Rehner, T. (2011). The retention of public child welfare workers: The roles of professional organizational culture and coping strategies. *Children and Youth Services Review*, 33(1), 102-109. doi:10.1016/j.childyouth.2010.08.019
- Lisinski, S. (2016, 06 feb). Poliser sågar den egna omorganisationen. *Dagens Nyheter*. Hämtad 2016-04-10, från <http://www.dn.se/nyheter/sverige/poliser-sagar-den-egna-omorganisationen/>
- Lopez-Zafra, E., & Gartzia, L. (2014). Perceptions of gender differences in self-report measures of emotional intelligence. *Sex Roles*, 70(11), 479-495. doi:10.1007/s11199-014-0368-6

Marshall, C. & Rossman, G.B. (2011). *Designing qualitative research*. (5. ed.) Los Angeles: Sage.

Nationalencyklopedin [NE]. (2016). *Påfrestning*. Tillgänglig: <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/påfrestning>

Paton, D. (2006). Critical incident stress risk in police officers: Managing resilience and vulnerability. *Traumatology*, 12(3), 198-206. doi:10.1177/1534765606296532

Pogrebin, M. R., & Poole, E. D. (1991). Police and tragic events: The management of emotions. *Journal of Criminal Justice*, 19(4), 395-403. doi:10.1016/0047-2352(91)90036-U

Powell, B., M., Cassematis, P., S. Benson, M., Smallbone, S., & Wortley, R. (2014). Police officers perceptions of the challenges involved in internet child exploitation investigation. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 37(3), 543-557. doi:10.1108/PIJPSM-08-2013-0080

Powell, M. B., Guadagno, B. L., & Cassematis, P. (2013). Workplace stressors for investigative interviewers of child-abuse victims. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(3), 512-525. doi:10.1108/PIJPSM-05-2012-0039

Sanne, J. M. (2008). Incident reporting or storytelling? competing schemes in a safety-critical and hazardous work setting. *Safety Science*, 46(8), 1205-1222. doi:10.1016/j.ssci.2007.06.024

Sarason, B. R., Sarason, I. G., Hacker, T. A., & Basham, R. B. (1985). Concomitants of social support: Social skills, physical attractiveness, and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(2), 469-480. doi:10.1037/0022-3514.49.2.469

Sewell, J. D. (1994). The stress of homicide investigations. *Death Studies*, 18(6), 565-582. doi:10.1080/07481189408252701

SFS 1947: 948. Förundersökningskungörelse. Stockholm: Justitiedepartementet.

Slattery, S. M., & Goodman, L. A. (2009). Secondary traumatic stress among domestic violence advocates: Workplace risk and protective factors. *Violence Against Women*, 15(11), 1358-1379. doi:10.1177/1077801209347469

Sutherland, E. H., Cressey, D. R. & Luckenbill, D. (1992). *Principles of criminology*. (11. ed.). Dix Hills, N.Y.: General Hall.

Tengblad, S. & Oudhuis, M. (2014). Organisatorisk resiliens: vad är det som gör företag och organisationer uthålligt livskraftiga? I S. Tengblad & M. Oudhius (red.). *Organisatorisk resiliens: vad är det som gör företag och organisationer uthålligt livskraftiga?* (s. 11-27). Lund: Studentlitteratur.

Tomyn, A. J., Powell, M. B., Cassematis, P., Smallbone, S., & Wortley, R. (2015). Examination of the subjective Well-Being of Australian internet child exploitation investigators. *Australian Psychologist*, 50(3), 203-211. doi:10.1111/ap.12119

Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320-333. doi:10.1037/0022-3514.86.2.320

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Weick, K. E. & Sutcliffe, K. M. (2007). *Managing the unexpected: resilient performance in an age of uncertainty* [Elektronisk resurs]. (2nd ed.) San Francisco: Jossey-Bass.

Welsh, B.C. & Farrington, D.P. (Red.). (2007). *Preventing Crime : What Works for Children, Offenders, Victims and Places*. New York, NY: Springer Science+Business Media, LLC.

Wennström, B. (2014, 25 november). Professionell uthållighet [Blogginlägg]. Hämtad från <http://www.polisprofessorn.se/?p=65>

Westera, N. J., Kebell, M. R., Milne, B., & Green, T. (2014). Towards a more effective detective. *Policing and Society*, 26(1), 1-17. doi: 10.1080/10439463.2014.912647

Wright, R., Powell, M. B., & Ridge, D. (2006). Child abuse investigation: An in-depth analysis of how police officers perceive and cope with daily work challenges. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 29(3), 498-512. doi:10.1108/13639510610684728

Yousef, T. (2014, 11 sep). Resursbrist sinkar barnärenden. *Sveriges radio*. Hämtad 2016-01-29, från <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=160&artikel=5961428>

Zolli, A., & Healy, A. M. (2012). *Resilience. Why Things Bounce Back*. New York: Free Press

Åhman, E. (2015, 11 nov). Polisen kritiseras för långsamma utredningar. *Gefle dagblad*. Hämtad 2016-01-29, från: <http://www.gd.se/blaljus/brott/polisen-kritiseras-for-langsamma-utredningar>

Bilaga 1. Intervjuguide

Vill du berätta kort om dig själv? Ålder, år i yrket osv.

Ingång i ämnet: Man kan tänka sig att människor upplever att denna brottstyp som du arbetar med kan ses som frånstötande. Hur ser du på detta?

Organisation

På vilket sätt anser du att organisationen kan främja din förmåga att hantera det du upplever och är med om i tjänsteutövningen?

Vilka typer av support upplever du att du behöver ifrån organisationen för att klara av alla olika typer av påfrestningar som yrket medför?

På vilket sätt anser du att chefer och ledning kan understödja er utredare i er yrkesroll, gällande specifikt att rusta er inför de känslomässiga prövningar som yrket ställer på er?

Arbetsgrupp

På vilket sätt menar du att arbetsgruppen/kollegorna är viktiga för dig i att klara av de påfrestningar som utredningstjänsten av denna brottstyp ställer på dig?

Hur kan nära relationer till dina arbetskollegor vara betydelsefulla för att klara av de händelser som du är med om i ditt arbete?

Hur anser du att yrkesmässiga kontakter med personer som du inte har en nära relation med utan känner mer flyktigt inom polisorganisationen har betydelse för dig?

Individ

Vilka individuella egenskaper menar du att man bör inneha för att emotionellt klara av det som ni möter i ert arbete?

Hur eller snarare på vilket sätt skulle du säga att man på bästa vis individuellt hanterar ärenden eller situationer som är emotionellt svåra att handskas med?

Hur skulle du beskriva balansen mellan att hålla en empatisk förmåga samtidigt som engagemanget inte går för långt?

Bilaga 2: Kodschema

1. Organisationen

1.1 Klimat

- 1.1.1 Statushöjning av känslöärenden
- 1.1.2 Arbetsmiljö

1.2 Funktioner

1.2.1 Handledningen

- 1.2.1.1 Utredarnas ansvar
- 1.2.1.2 Handledarens ansvar
- 1.2.1.3 Organisationens ansvar

1.3 Styrning

- 1.3.1 Tillvarata åsikter
- 1.3.2 Inkännande chefskap
- 1.3.3 Tid för återhämtning
- 1.3.4 Belasta inte för hårt

2. Gruppen

2.1 Nära kollegor

- 2.1.1 Förtroendefullt ansvarsövertagande
- 2.1.2 Inhämtande av råd
- 2.1.3 Avlastande samtal
- 2.1.4 Prestigelöshet

2.2 Yttre kontakter (utanför arbetsgruppen)

- 2.2.1 Poliskollegor

3. Individen

3.1 Professionalitet

- 3.1.1 Objektivitetens skydd
- 3.1.2 Öppenhet
- 3.1.3 Kontrollerad belastning
- 3.1.4 Fördomsfrihet

3.2 Att hantera känslöarbetet

- 3.2.1 Empatins gränser
- 3.2.2 Yrkeskaraktären

3.3 Erfarenhet