

---

# POLITIBETJENTE OG PARAGRAF 119 SAGER

Et kvalitativt studie af danske politibetjentes oplevelser og  
håndteringer af arbejdsrelateret vold og trusler samt motivation



Aalborg Universitet

Sociologi - 10. semester

Speciale - 2024

Anja Ross Sørensen

Vejleder: Michael Hviid Jacobsen

Antal anslag: 167.964

## Indholdsfortegnelse

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Abstract .....                                                  | 4  |
| 1. Indledning .....                                             | 6  |
| 2. Problemfelt .....                                            | 7  |
| 2.1 Voldens udbredelse .....                                    | 7  |
| 2.1.1 Definition af arbejdsrelateret vold .....                 | 8  |
| 2.1.2 Erhverv .....                                             | 8  |
| 2.2 Arbejdsrelateret vold som forskningsfelt .....              | 9  |
| 2.2.1 Konsekvenser for Individet .....                          | 9  |
| 2.2.2 Konsekvenser for arbejdspladsen (organisationen) .....    | 10 |
| 2.2.3 Konsekvenser for samfundet .....                          | 10 |
| 2.3 Forebyggelse af arbejdsrelateret vold .....                 | 11 |
| 2.3.1 Indsats hos politiet .....                                | 11 |
| 2.4 Litteraturreview .....                                      | 12 |
| 2.4.1 Reaktioner .....                                          | 13 |
| 2.4.2 Følelsesarbejde .....                                     | 14 |
| 2.5 Problemformulering .....                                    | 15 |
| 3. Forskningsdesign .....                                       | 15 |
| 3.1 Eksplorativt studie .....                                   | 15 |
| 3.2 Videnskabsteori (fænomenologisk-hermeneutisk tilgang) ..... | 16 |
| 3.2.1 Fænomenologi .....                                        | 16 |
| 3.2.2 Hermeneutikken .....                                      | 17 |
| 3.3 Den adaptive tilgang .....                                  | 18 |
| 4. Orienterende begreber .....                                  | 19 |
| 4.1 Indtryksstyring og områdeadfærd .....                       | 19 |
| 4.1.1 Roller .....                                              | 19 |
| 4.1.2 Forscene og bagscene .....                                | 20 |
| 4.2 Følelsesarbejde .....                                       | 20 |
| 4.2.1 Hochschild .....                                          | 20 |
| 4.2.2 Bolton .....                                              | 21 |
| 4.3 Følelsesfravær .....                                        | 22 |
| 4.4 Motivation .....                                            | 23 |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 4.5 Opsamling og diskussion af orienterende begreber ..... | 24 |
| 5. Kvalitativ metode .....                                 | 25 |
| 5.1 Rekruttering.....                                      | 25 |
| 5.2 Semistrukturerede interviews .....                     | 26 |
| 5.3 Interviewguide.....                                    | 27 |
| 5.4 Etiske overvejelser.....                               | 27 |
| 5.5 Interviewenes forløb .....                             | 28 |
| 6. Analyseredskaber .....                                  | 29 |
| 6.1 Transskribering.....                                   | 29 |
| 6.2 Kodningsmetode.....                                    | 29 |
| 6.3 Kodning refleksioner ift. teori .....                  | 30 |
| 7. Analyse.....                                            | 30 |
| 7.1 Præsentation af informanterne .....                    | 30 |
| 7.2 Paragraf 119 sager .....                               | 32 |
| 7.2.1 Hjælp og støtte.....                                 | 34 |
| 7.3 Betjentenes sceneområder .....                         | 36 |
| 7.3.1 Forscenen .....                                      | 36 |
| 7.3.2 Bagscenen.....                                       | 40 |
| 7.3.3 Den mobile korridor .....                            | 42 |
| 7.4 Håndtering af følelser .....                           | 44 |
| 7.4.1 Mental forberedelse .....                            | 45 |
| 7.4.2 Opgave-fokus .....                                   | 48 |
| 7.4.3. Uniformen .....                                     | 51 |
| 7.4.4 Den professionelle hat .....                         | 54 |
| 7.4.5 At kalde på elefanten .....                          | 57 |
| 7.5 Motivation .....                                       | 61 |
| 7.5.1 Korpsånd .....                                       | 61 |
| 7.5.2 Passion.....                                         | 62 |
| 8. Diskussion .....                                        | 66 |
| 8.1 Oplevelsen af paragraf 119 sager.....                  | 66 |
| 8.2 Mænd vs. kvinder .....                                 | 67 |
| 8.3 Kvalitetskriterier .....                               | 67 |
| 8.3.1 Analytisk generalisering .....                       | 68 |
| 9. Konklusion .....                                        | 70 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 10. Litteraturliste ..... | 72 |
| 11. Bilagsoversigt.....   | 77 |

## Abstract

This thesis regards work-related violence and threats among Danish police officers. Violence and threats in the workplace are a growing problem affecting many different professions, especially special educators, police officers, prison guards, and social and healthcare assistants. Work-related violence and threats have been studied in various international studies, primarily focusing on the consequences at individual, organizational, and societal levels. However, there is still a lack of research on the subject in a Danish context, especially focusing on police officers and how they handle these incidents, making it relevant to focus on this topic. The purpose of the study is to shed light on different coping strategies when faced with work-related violence and threats, as well as the motivation to remain in the job despite the risks.

As work-related violence and threats are a growing phenomenon with many consequences on multiple levels, it is considered a sociologically relevant phenomenon. Since police officers spend a significant amount of time at work exposed to risks associated with violence and threats, studying these conditions can also contribute to an understanding of the work environment within the police force and identify factors that affect officers' well-being and motivation.

Furthermore, work-related violence and threats are often associated with classical sociological studies of themes such as emotion regulation, institutional work studies, emotions, and institutional maintenance. This is sociologically relevant because work-related violence is a current phenomenon in present-day Denmark. This preliminary work leads to the following research question:

*How do police officers experience violence and threats in the course of their work, how do they handle them, and what motivates them to remain in the job?*

To answer the research question, this thesis takes a qualitative approach inspired by hermeneutics and phenomenology, as well as an adaptive research strategy due to the interest in the individual police officer's experiences and coping strategies. This approach is strengthened by the use of sensitizing concepts. By combining relatively open and phenomenology-inspired approaches with sensitizing concepts, it is possible to give the data analytical theoretical structure and guidance.

To access the experiences and coping strategies of police officers, six semi-structured interviews have been conducted with current police officers. Four interviews were conducted in person, while two were conducted over the phone. The results are analyzed using Arlie R. Hochschild and Sharon Bolton's theory of emotion work, Mia Hartmann and Ninna Meier's concept of emotional absence, Erving Goffman's theory of dramaturgy, and Edward L. Deci and Richard M. Ryan's self-determination theory.

The result of the analysis shows that the officers employ a wide range of coping strategies to regulate their emotions in accordance with the institution's emotional rules when they are in situations involving violence and threats in the performance of their duties. The various coping strategies enable the officers to practice emotions such as fear and nervousness in a coordinated manner consistent with their professional role.

Motivational factors such as team spirit and passion, where colleagues, exciting tasks, and the ability to see that they are making a difference, can influence officers' engagement and retention in their work.

# 1. Indledning

Vold og trusler på danske arbejdspladser er et stigende problem, der berører forskellige faggrupper og brancher. Den øgede rapportering af voldsepisoder fremhæver behovet for at analysere, hvordan disse situationer håndteres, og hvad der motiverer medarbejdere til at blive på deres arbejdsplads trods risikoen. Arbejdsrelateret vold kan have konsekvenser på individ-, organisations-, og samfundsniveau, hvilket understreger vigtigheden af fortsat opmærksomhed på dette. Inden for politiet står betjente dagligt over for potentielt farlige situationer, hvor de kan konfronteres med vold og trusler ifm. udførelse af deres arbejde. Men hvordan oplever de disse situationer, og hvordan håndterer de dem? Disse oplevelser kan have betydelige fysiske og psykiske konsekvenser, hvilket understreger behovet for at forstå, hvordan betjentene navigerer deres følelser. I denne sammenhæng er det relevant at undersøge, hvilke følelsesmæssige strategier betjente anvender i situationer med vold og trusler, samt hvad der motiverer dem til at forblive i arbejdet trods risikoen. Dette kan give indsigt i, hvordan politiets arbejdsmiljø eventuelt kan forbedres for at støtte og motivere de ansatte bedst muligt.

Speciale vil fokusere på individperspektivet og undersøge betjentenes følelsesstrategier i situationer med arbejdsrelateret vold og trusler ifm. udførelse af deres arbejde, samt undersøge, hvad der motiverer dem til at blive i arbejdet trods risikoen.

## 2. Problemfelt

I følgende afsnit introduceres emnet arbejdsrelateret vold og trusler. Afsnittet indeholder en præsentation af eksisterende viden og statistik på udbredelsen, eventuelle årsager til vold og trusler samt konsekvenser heraf. Den gennemgående forskning, tager primært udgangspunkt på sundhedspersonale og fængselsbetjente, hvilket danner grundlag for indkredsning af feltet og problemformuleringen om arbejdsrelateret vold og trusler blandt politibetjente. Først og fremmest en redegørelse af det sociologiske felt.

### 2.1 Voldens udbredelse

Vold og trusler på arbejdspladsen er en voksende bekymring, da det er blevet en daglig realitet for mange faggrupper i Danmark. Dette fænomen har rødder tilbage i 1960'erne, hvor der opstod et oprør mod autoriteter, en tendens der stadig er gældende i dag. Respekten for autoriteter som politi, lærere og læger er faldende, hvilket afspejles i stigende antal episoder, hvor politibetjente eksempelvis konfronteres af venner til de anholdte under anholdelser. Det synes problematisk at måle omfanget af arbejdsrelateret vold, da ikke alle episoder registreres i statistikkerne. Dette skyldes både mørketal, hvor voldsepisoder ikke anmeldes, samt individuelle opfattelser af vold, der kan variere på arbejdspladserne (Brink & Bech 2003:19). De primære kilder til data om arbejdsrelateret vold omfatter offentlige registre (politiet og arbejdstilsynet), sundhedsvæsenets data samt interviews og spørgeskemaundersøgelser som FTF-undersøgelsen (Brink & Bech 2003:20).

Antallet af anmeldte voldsforbrydelser i Danmark nåede et rekordhøjt niveau i 2022 med 32.374 tilfælde ifølge Danmarks Statistik. Dette er det højeste antal siden offentliggørelsen af sådanne data begyndte i 1990 (Danmarks statistik 2023). Specielt '*vold og lignende mod offentlig myndighed*' udgør 24% af disse forbrydelser, og antallet af anmeldte episoder mod offentlige myndigheder, herunder ansatte i offentlig tjeneste, steg med 11% fra 2021 til 2022 (Danmarks Statistik 2023). Inden for arbejdsrelateret vold udgør offentlig administration, forsvar og politi 12% af tilfældene i 2022, kun overgået af sundhedsvæsen og sociale institutioner, som hver især udgør 22% (Rambøll 2022:27).

En undersøgelse fra Rambøll for Det Kriminalpræventive Råd i 2022 om '*Vold i Danmark 2022*' baseret på voldsskader behandlet på danske skadestuer, viser en stigning i arbejdsrelateret vold (Rambøll 2023:1). Denne type vold udgør en stigende andel af de samlede voldshændelser

registreret på danske skadestuer (Rambøll 2023:27). Der er øget risiko for vold og trusler på arbejdspladser, hvor man arbejder med mennesker som sygeplejerske, politibetjente, socialpædagoger og p-vagter mm. Ofte er det borgere, patienter, klienter eller elever, der udsætter medarbejderne for vold (NFA 2019:28). Risikoen for vold eller trusler kan hænge sammen med mulighederne for at forebygge hverdagskonflikter og hvor meget tid medarbejderen tilbringer med borgeren (NFA 2019:28). Vold er generelt stigende i det danske samfund, hvilket afspejler sig på arbejdsmarkedet. I næste afsnit vil jeg definere arbejdsrelateret vold.

### 2.1.1 Definition af arbejdsrelateret vold

Der findes forskellige definitioner af vold og trusler afhængigt af nationale, lokale eller institutionelle behov, og derfor er der ingen samlet beskrivelse af arbejdsrelateret vold. Det er op til hver arbejdsplads at definere acceptabel og uacceptabel adfærd (Nørøxe & Bech 2003:12). Manglen på en klar definition kan påvirke håndteringen af vold i forskellige kontekster.

I dette speciale fokuserer jeg på Arbejdstilsynets definition af vold og trusler, som omfatter fysisk og psykisk vold. Fysisk vold beskrives som *“aktivt påført vold som f.eks. slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik”*, altså angreb på kroppen. Psykisk vold kan defineres som *“episoder, hvor de ansatte bliver udsat for verbale trusler, truende adfærd, systematisk fornægtelse, ydmygelse eller lignende”* såsom krænkende adfærd, rettet mod den ansatte eller deres nærmeste (Nørøxe & Bech 2003:13). Disse trusler kan også forekomme fysisk eller digitalt (Det Kriminalpræventive Råd 2022).

### 2.1.2 Erhverv

Undersøgelser viser store forskelle i risikoen for vold blandt forskellige erhverv (Brink & Bech, 2003:24). Ansatte inden for sundhedsvæsenet, sociale institutioner, forsvar og politi er særligt udsatte og udgør over halvdelen af registrerede arbejdsrelaterede voldsskader (Rambøll 2022:27). Risikoen er høj for medarbejdere med kontrol- eller magtfunktioner, såsom politi, fængselsbetjente, kommunal administration og psykiatriske behandlere, samt for dem i kontakt med udadreagerende personer eller dem, der håndterer værdifulde genstande som penge eller medicin (Det Kriminalpræventive Råd 2022). Vold opstår ofte som en reaktion fra borgere, der føler sig overset, umyndiggjort, eller oplever afmagt, og lader deres frustrationer gå ud over ansatte (Det Kriminalpræventive Råd 2022). Volden er dog ikke altid bevidst, da sygdomme som demens eller psykiske lidelser kan medføre voldsomme reaktioner, hvis borgerne ikke føler sig forstået (NFA 2019:28).

Undersøgelsen "Arbejds miljø og Helbred" fra NFA, baseret på en spørgeskemaundersøgelse med 35.000 mennesker, viser, at 37,3% af specialpædagoger, 34,8% af politi- og fængselsbetjente samt 30,7% af social- og sundhedsassistenter har oplevet arbejdsrelateret vold (NFA 2019:29). Derfor er det relevant i dette speciale at fokusere på politibetjente som et af de mest udsatte erhverv (NFA 2019:29).

## 2.2 Arbejdsrelateret vold som forskningsfelt

### 2.2.1 Konsekvenser for Individet

Vold og trusler kan have konsekvenser for individet, organisatorisk og samfundsmæssigt. Udsatte individer kan opleve fysiske og psykiske mén, ofte inden for den første uge efter episoden, som kan forsvinde gradvist eller udvikle sig til varige symptomer. Disse mén kan resultere i reaktioner såsom adfærdsmæssig og følelsesmæssig karakter (Det Kriminalpræventive Råd 2022). *Fysiske reaktioner* inkluderer hjertebanken, kvalme, træthed, søvnproblemer og koncentrationsbesvær, mens *følelsesmæssige reaktioner* kan være angst og ubehag specielt i situationer, som minder om den traumatiserende oplevelse, tristhed, skyldfølelse og magtesløshed mm. (Berliner 2003:60-61). *Adfærdsmæssige reaktioner* kan resultere i handlingslammelse, isolation og angst for yderligere overfald (Andersen 2015:9).

Flere undersøgelser viser, at udsættelse for arbejdsrelateret vold øger risikoen for depression, stressrelaterede lidelser, angst og dårligere kontrol over vrede (Wieclaw et al. 2006:771, 643-644, Larsen et al. 2020:8). En dansk undersøgelse med 14.166 deltagere viser øget risiko for depression efter arbejdsrelateret vold (Wieclaw et al. 2006:771). En anden dansk registerdata undersøgelse forbinder arbejdsrelateret vold med brug af antidepressive midler og øget risiko for mentale sundhedsproblemer (Madsen et al. 2011:1354, 1358). Et finsk studie fra 2012 viser, at ofre for vold har højere risiko for medicinsk behandling, symptomer på psykiske lidelser, frygt for fremtidig vold og øget alkoholforbrug sammenlignet med dem, der ikke har oplevet arbejdsrelateret vold (Leino et al. 2012:691-692). Arbejdsrelateret vold øger således risikoen for medicinsk behandling og negativ mental sundhed (Leino et al. 2012:691-692).

En dansk undersøgelse af Annie Høgh, Vilhelm Borg og Kim Mikkelsen viser, at arbejdsrelateret vold tredobler risikoen for tab af energi og livsglæde fem år efter episoden og øger risikoen for at blive overfaldet igen. Træthed kan også føre til lavere livskvalitet (Høgh et al. 2003:182).

Vold og trusler på arbejdspladsen kan være en traumatisk hændelse, og kan medføre belastningsreaktioner som PTSD eller symptomer herpå, herunder øget opmærksomhed, flashbacks og påtrængende tanker om episoden (Andersen 2015:10, Wykes & Whittington 1998:643-649, Larsen et al. 2020). En dansk undersøgelse fra 2020 viser, at 3,7% af danske politibetjente opfylder kriterierne for PTSD (Larsen et al. 2020:6). Flere studier indikerer, at medarbejdere udsat for arbejdsrelateret vold er i risiko for at udvikle belastningsreaktioner.

### 2.2.2 Konsekvenser for arbejdspladsen (organisationen)

Der er ikke blot konsekvenser for individet, men også negative konsekvenser ifm. arbejdspladsen og udførelsen af arbejdet. Arbejdsrelateret vold kan føre til medarbejders overvejelser om at forlade deres stilling eller skifte job (Andersen 2015:10). Et dansk registerdata studie fra 2012 viser, at ofre for vold eller trusler på arbejdspladsen har øget risiko for langvarigt sygefravær (Clausen et al. 2012:381). Desuden kan vold og trusler påvirke medarbejdernes engagement og indstilling til arbejdet. Træthed, som kan være en konsekvens for individet, kan også påvirke organisationen og øvrige ansatte ved at nedsætte evnen til at håndtere arbejdsbyrden og mindske engagementet over for kunder eller borgere (Hogh et al. 2003:182, 184). Den langvarige træthed kan også resultere i manglende interesse over for kunder eller borgere, hvilket kan reducere koncentrationen og motivationen, samt føre til øget sygefravær (Hogh et al. 2003:183). Frygten for gentagne overfald er også en væsentlig faktor (Andersen 2015:10, Leino et al. 2011:403).

### 2.2.3 Konsekvenser for samfundet

Arbejdsrelateret vold har betydelige samfundsøkonomiske konsekvenser, herunder øget sygefravær, øget forbrug af sundhedsydelser og en nedgang i beskæftigelsen blandt voldsofre. Dette resulterer i negative konsekvenser såsom øgede offentlige udgifter og tab af produktivitet (Rambøll 2022:34). En undersøgelse foretaget af Rambøll i 2022 viser en stigning i lægekontakter, især for ofre med fysiske skader som frakturer og knoglebrud. Der ses også en stigning i kontakt med psykiatrien og psykologer pga. de psykiske følger af vold, selvom ikke alle med psykiske mén søger hjælp. Særligt voldsofre med knoglebrud oplever en betydelig stigning i brugen af psykiatriske og psykologiske tjenester (Rambøll 2022:34-36). De fysiske og psykiske skader kan også påvirke ofrets beskæftigelsessituation med en stigning i sygedagpenge forbruget umiddelbart efter voldsepisoden (Rambøll 2022:36). Derfor kan reduktionen af arbejdsrelateret vold være med til at forebygge psykiske lidelser i den erhvervsaktive befolkning (Madsen et al. 2011:1354). Det er derfor vigtigt

fortsat at fokusere på forebyggelse af arbejdsrelateret vold og trusler, især da antallet af voldsepisoder fortsat stiger.

Jeg vil i dette speciale fokusere på individperspektivet frem for det organisatoriske eller samfundsmæssige perspektiv, da jeg er særligt interesseret i at undersøge individets egne oplevelser og følelsesmæssige håndteringer, herunder hvorfor individet måske vælger at fortsætte sit job på trods af risikoen for vold.

## 2.3 Forebyggelse af arbejdsrelateret vold

Da arbejdsrelateret vold udgør en betydelig andel af det samlede antal registrerede voldsepisoder i Danmark og kan have forskellige konsekvenser, er det afgørende med tiltag til forebyggelse og håndtering af vold, især på arbejdspladser, hvor risikoen er høj. Effektive metoder til håndtering og forebyggelse af voldsepisoder på arbejdspladsen kan bidrage til at reducere de negative reaktioner hos individet (Det Kriminalpræventive Råd 2022). Forskellige fagforeninger som HK og FOA samt Arbejdstilsynet tilbyder vejledninger og inspiration til forebyggelse af arbejdsrelateret vold, tilpasset de forskellige brancher (Det Kriminalpræventive Råd 2022).

Som et forebyggende tiltag kan organisationer registrere voldelige hændelser for at dokumentere omfanget og indsamle viden om eventuelle mønstre i volds- og trusselhændelserne (Andersen 2015:13). Registreringen har til formål at påpege hyppigheden af sådanne hændelser og muliggøre organisatorisk læring. Gennem analyse af de registrerede hændelser kan organisationen udvikle og implementere forebyggende strategier, hvis der er ligheder mellem hændelserne (Andersen 2015:13-14).

### 2.3.1 Indsats hos politiet

I politiet er der implementeret forskellige indsatser ifm. voldsomme hændelser, herunder muligheden for at deltage i taktisk eller psykologisk debriefing, opfølgning fra egen leder samt individuelle psykologsamtaler via psykologtjenesten (Larsen et al. 2020:15). Ifølge en undersøgelse fra Vive i 2020 har størstedelen af betjente, der har oplevet voldsomme hændelser det seneste år, deltaget i taktisk eller psykologisk debriefing. Dog er det kun få, der har modtaget individuelle psykologsamtaler det seneste år efter sådanne hændelser (Larsen et al. 2020:14). Kendskabet til psykologtjenesten er blevet bedre, og den benyttes mere end tidligere, især efter politikredsene har fået tildelt interne psykologer (Larsen et al. 2020:19).

Kollegial og uformel støtte, såsom social støtte fra kolleger og ledelse samt muligheden for at diskutere voldsepisoder med kolleger eller ledere, kan bidrage til at mindske symptomer, der kan opstå efter voldshændelser. Dette kan reducere frygten for gentagne overfald og derved forebygge nogle af de negative konsekvenser af arbejdsrelateret vold (Andersen 2015:18). I undersøgelsen oplever betjentene imidlertid, at tiden er en knap ressource, og at der er begrænset mulighed for at bearbejde voldsomme hændelser grundet det stigende arbejdspress. Dette medfører, at der ikke er samme mulighed for små samtaler med nærmeste kolleger om hverdagens hændelser som tidligere (Larsen et al. 2020:15).

## 2.4 Litteraturreview

Følgende afsnit vil give en oversigt over udvalgt litteratur, der belyser den eksisterende forskning på området både i udlandet og i Danmark. Formålet med afsnittet er at skabe klarhed over og dybere forståelse af litteraturen om arbejdsrelateret vold i forskellige erhverv.

Litteratursøgningen er foretaget ved brug af Google Scholar, AUB, Researchgate, SAGE Journals, Bibliotek.dk. En række søgeord blev anvendt, såsom; work-related violence, police officers, workplace violence, prevalence and consequences of violence in the job, police officers and work related violence, prison officers, arbejdsrelateret vold, x,x. Flere af de studier, der blev læst, førte til yderligere litteratur gennem deres referencer, hvilket kaldes sneboldeffekten. For at sikre kvaliteten og relevansen af den inkluderede litteratur blev visse selektionskriterier anvendt. Først blev der undersøgt generelle studier om arbejdsrelateret vold, hvor mange har omhandlet sygeplejersker, sosu-assistenten og fængselsbetjente, da jeg fandt det relevant at undersøge, hvad der fandtes inden for det overordnede emne 'arbejdsrelateret vold'. Det primære selektionskriterium var, at litteraturen skulle omhandle politibetjente i de nordiske lande (Skandinavien), for at se, hvilken eksisterende viden og forskning der findes om oplevelser og håndtering af arbejdsrelateret vold i nærliggende lande. Dette resulterede i udvælgelsen af seks studier fra Finland og Danmark, som repræsenterer forskning inden for dette emne fra 2001 til 2023. Disse studier blev udvalgt for at undersøge, hvad der generelt er blevet undersøgt ift. politibetjente og arbejdsrelateret vold i Skandinavien, samt studier om følelsesarbejde ifm. arbejdsrelateret vold. Disse studier har således dannet grundlag for en afgrænsning af min tilgang til arbejdsrelateret vold. Først undersøges forskning om reaktioner ifm. arbejdsrelateret vold hos politibetjente, da konsekvenserne allerede er beskrevet i problemfeltet, dernæst studier om følelsesarbejde ifm. voldelige episoder på arbejdspladsen hos både politibetjente og fængselsbetjente.

### 2.4.1 Reaktioner

Under litteratursøgning blev der fundet mange studier om konsekvenser samt reaktioner på arbejdsrelateret vold i forskellige erhverv, hvilket inspirerede til indsnævringen af emnet. Når der fokuseres på det primære selektionskriterium, arbejdsrelateret vold blandt politibetjente, er der flere studier fra Finland. Et eksempel er det kvantitative studie *“Injuries Caused by Work-related Violence: Frequency, Need for Medical Treatment and Associations with adverse mental health and alcohol use among finnish police officers”* af Tuula Leino og kollegaer (2012). Her undersøges sammenhængen mellem hyppighed og behov for medicinsk behandling som følge af arbejdsrelateret vold blandt finske betjente. Dataindsamling via spørgeskemaer, sendt med post til politibetjente. Resultatet viser et større behov for medicinsk behandling ved arbejdsrelateret vold samt en øget risiko for negativ mental sundhed og øget alkoholforbrug (Leino et al. 2012:691-692). Et andet finsk mixed methods studie er; *“Violence and psychological distress among police officers and security guards”* af Tuula Leino og kollegaer (2011). Dette studie undersøger sammenhængen mellem vold blandt politibetjente og sikkerhedsvagter samt personlig bekymring for fremtidig vold. Data blev indsamlet via spørgeskema baseret på interviews. I undersøgelsen rapporterede 23% af deltagerne hyppig udsathed for vold i løbet af de seneste 12 måneder, og 13% angav bekymring for fremtidig vold. Konklusionen var, at der er en signifikant sammenhæng mellem vold og personlig bekymring for fremtidig vold (Leino et al. 2011:403).

Det danske studie *“Psyriske belastningsreaktioner hos polititjenestemænd og fængselsbetjente samt erfaringer med indsatser”* af Vive (2020) beskæftiger sig med omfanget af psykiske belastningsreaktioner blandt politi- og fængselsbetjente samt erfaringer med eksisterende indsatser til forebyggelse og håndtering af voldsomme hændelser på arbejdspladsen, herunder PTSD (Larsen et al. 2020:4). Dette mixed methods studie, indsamlede data via spørgeskemaundersøgelse, registerdata og efterfølgende fokusgruppeinterview med mellemledere, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter i politiet og Kriminalforsorgen (Larsen et al. 2020:4). Et af resultaterne viser, at 3,7% politibetjente opfylder diagnosekriterierne for PTSD, mens 13,5% fængselsbetjente, transportbetjente opfylder kriterierne. Endvidere indikerer resultaterne, at politibetjente oplever øget arbejdspress og har haft færre ressourcer til rådighed i de seneste år, hvilket har begrænset deres mulighed for at have små samtaler med nærmeste kollegaer. Trods dette oplever betjentene dog omfanget af støtte som tilstrækkeligt (Larsen et al. 2020:15).

## 2.4.2 Følelsesarbejde

Der er begrænset dansk forskning om følelsesarbejde ifm. arbejdsrelateret vold hos politibetjente. Et kvalitativt studie om fængselsbetjente; *“Du skal virkelig have styr på dig selv” – en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde*”, en analyse af fængselsbetjentes følelsesarbejde af Dorte Raaby Andersen (2016), undersøger de følelsesmæssige krav og dilemmaer i deres arbejde herunder hvordan de udtrykker følelser professionaliseret og under rette omstændigheder. Studiet anvender deltagerobservationer og interviews af fængselsbetjente i et lukket fængsel. Konklusionen er, at betjentene tilpasser sig forskellige følelsesnormer som en del af deres professionelle arbejde og navigerer gennem mange rolleskift, hvor de skal kontrollere, visitere og interagere med indsatte såsom spise eller dyrke aktiviteter med indsatte, hvilket kræver en afbalanceret følelsesmæssig tilgang (Andersen 2016:103). Et andet studie, *“Det kan æde dig op” – En undersøgelse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde*, også af Dorte Andersen (2017), undersøger individuelle og kollektive håndteringsstrategier hos fængselsbetjente. Dette studie anvender kvalitative interviews og deltagerobservationer. Konklusionen er, at der er en fin balance, hvor betjentene skal balancere deres følelser for at opretholde en passende professionel attitude uden at blive for medfølelsende eller for distancerede. Kollegers rolle i anerkendelsen eller miskendelsen af følelsesudtryk er afgørende, og den kollektive håndtering af følelser kan fastholde en identitet, der er hensigtsmæssig for jobbet, men som også kan begrænse muligheden for at udtrykke følelsesmæssig sårbarhed (Andersen 2017:21). Det danske studie *“Letting the Uniform Take it”* af Mia Rosa Koss Hartmann og Ninna Meier (2023) undersøger danske politibetjente gennem et etnografisk perspektiv for at forstå, hvordan de regulerer deres følelser i overensstemmelse med institutionelle følelsesregler (Hartmann og Meier 2023:1879-1880). De introducerer begrebet ‘følelsesfravær’, som betjentene benytter til at regulere deres følelser og opretholde institutionen. Dette følelsesfravær tillæres gennem socialisering til politiarbejdet (Hartmann og Meier 2023:1895-1896).

Litteraturgennemgangens formål har været at give indsigt i den eksisterende forskning på området og samtidig cementere det danske videnshul. Der er fremhævet en række studier fra Finland og Danmark, der undersøger konsekvenser af vold, følelsesmæssigt arbejde og håndteringsstrategier hos politibetjente og fængselsbetjente. Studierne viser bl.a. sammenhæng mellem voldens hyppighed og behovet for medicinsk behandling samt negative mentale sundhedseffekter hos betjente. Dog er der relativt få undersøgelser om håndteringsstrategier i betjentenes arbejdsliv. Samlet set understreger litteraturen behovet for yderligere forskning i politibetjentes personlige

oplevelser, håndteringsstrategier og motivation ift. arbejdsrelateret vold. På baggrund af det begrænsede materiale er det derfor relevant at undersøge politibetjentes personlige oplevelser, håndteringer og motivation nærmere.

## 2.5 Problemformulering

Jeg har valgt at bidrage med en anden sociologisk tilgang til dette emne, ved at fokusere primært på individperspektivet frem for det organisatoriske eller samfundsmæssige. Min interesse ligger i at undersøge politibetjentenes personlige oplevelser og håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler samt at undersøge, hvad der motiverer dem til at fortsætte deres arbejde, på trods af risikoen for vold. Desuden vil jeg undersøge håndteringen af følelser i disse situationer samt analysere, hvad der driver deres motivation. Min hensigt er at tilføje ny viden ved at udforske dette emne i en anderledes kontekst end tidligere studier. Det forudgående problemfelt har ført til følgende problemformulering:

*Hvordan oplever politibetjente vold og trusler i forbindelse med udførelsen af deres arbejde, hvordan håndterer de disse samt hvad motiverer dem til at forblive i arbejdet?*

Arbejdsspørgsmål:

- Hvilke følelsesmæssige oplevelser og følelsesregler oplever betjentene?
- Hvilke følelsesstrategier anvender politibetjente i situationer med vold og trusler?
- Hvilke former for indtryksstyring samt områdeadfærd anvender politibetjentene?
- Hvad er motivationsfaktorerne for betjentene til at fortsætte deres arbejde trods oplevelser med vold?

Med ovenstående problemformulering har specialet til formål at undersøge politibetjentenes oplevelser og håndteringsstrategier ifm. arbejdsrelateret vold og trusler, og hvad der motiverer dem til fortsat at arbejde med jobfunktionen, på trods af øget risiko for arbejdsrelateret vold.

## 3. Forskningsdesign

### 3.1 Eksplorativt studie

Eksplorativt studie kan anvendes, hvis der er begrænset viden inden for et emne, eller hvis emnet ikke tidligere er blevet undersøgt. Formålet ved eksplorativt studie er at undersøge emnet, at

generere nye idéer og hypoteser inden for emnet (Andersen 2013:20, Swedberg 2020:18, 28). Eksplorativt studie er relevant i dette speciale, da der er begrænset viden om fænomenet. Hensigten med denne forskningsmetode er at udforske fænomenet arbejdsrelateret vold hos politibetjente, for at kunne opnå en dybere forståelse af emnet, samt at opdage eller genere ny viden. Dette kan føre til identifikation og præcisering af væsentlige problemer og frembringe interessante spørgsmål til yderligere undersøgelser (Andersen 2013:20). Eksplorative studier fungerer ofte som det første skridt i forskningsprocessen, da de giver forskeren en grundlæggende forståelse af emnet, før designet til hovedstudiet udarbejdes. Dette kan føre til mere målrettede og omfattende undersøgelser senere hen (Swedberg 2020:33). Eksplorative studier indsamler ofte kvalitativ data, såsom interviews og observationer, for at opnå en dybere forståelse af emnet og for at muliggøre identifikationen af potentielle mønstre eller temaer (Swedberg 2020:26, 28). I dette speciale anvendes der interview som dataindsamling. Et lille sample kan være tilstrækkeligt ved disse studier, da formålet er at opnå noget viden og komme med nye idéer, og derfor ikke at indsamle beviser (Swedberg 2020:33).

## 3.2 Videnskabsteori (fænomenologisk-hermeneutisk tilgang)

Videnskabsteorien præger hele specialet, heriblandt de metodiske valg samt hvordan jeg beskuer og behandler specialets problemstilling. Den videnskabsteoretiske rammesætning i dette speciale er med udgangspunkt i den fænomenologisk-hermeneutiske tilgang, hvor det er individets oplevelser og fortolkningen af disse som er fokus. Max Van Manen (1990) beskriver denne tilgang som en beskrivende (fænomenologisk) metode, idet man ønsker at være opmærksom på, hvordan fænomenet fremstår, og lade fænomenet tale for sig selv. Men at det er en fortolkende (hermeneutisk) metode, idet at sådanne fænomener ikke er ufortolkede (Manen 1990:180).

### 3.2.1 Fænomenologi

Jeg har anvendt fænomenologi til at forstå, hvordan enkeltpersoners oplevelser og erfaringer af verden udformes (Andersen et al. 2015:250). *Livsverden*, et centralt begreb i fænomenologien, handler om individets livshistorie og dets identitet, og hvordan ens bevidsthed og erfaringer giver mening (Rendtorff 2021:262, Fuglsang 2021:538). Med den fænomenologiske tilgang i dette speciale anerkender jeg betydningen af individuelle erfaringer for at forstå fænomenet. Jeg har også anvendt begrebet *epoché* for at opnå en form for neutralitet i min opmærksomhed og betragtning af fænomenet, uden at lade subjektive forventninger eller bias påvirke. Gennem *epoché* har jeg stræbt

efter at opretholde neutralitet under interviewene og fokusere på informanternes oplevelser uden at lade mine egne interesser påvirke (Brinkmann & Tanggaard 2015:220). Jeg har sat min egen eksistens i parentes, og koncentreret mig om at forstå informanternes oplevelser af omverdenens fænomener. Jeg har lyttet uden fordomme for at muliggøre, at informanterne kunne beskrive deres oplevelser uden forudantagelser, hvilket har givet en oplevet og situeret indlevelse fra informanterne, da alle svar blev betragtet som lige værdifulde.

Med den fænomenologisk-inspireret tilgang, søger jeg at forstå betjentes oplevelser og håndtering (deres livsverden), hvilket har medvirket til den metodiske tilgang, som er semistrukturerede interviews (jf. afsnit 5.2) med en relativ åben interviewguide, dog vejledt af orienterende begreber (Bilag 3).

Fænomenologien er velegnet til eksplorative studier, da den udforsker fænomener uden omfattende forhåndsviden. Med sin nysgerrige tilgang søger den at forstå fænomener dybdegående og uden forudfattede meninger eller teoretiske antagelser, hvilket muliggør en mere åben og nuanceret undersøgelse.

### 3.2.2 Hermeneutikken

Den hermeneutiske tilgang sigter mod fortolkningen af individers oplevelser af deres livsverden (Højberg 2021:292). Med denne tilgang søger jeg at forstå og fortolke betjentes egen oplevede virkelighed og deres motivation ift. arbejdsrelateret vold, i kombination med min forforståelse som er opbygget gennem litteratursøgning, eksisterende forskning og teori-søgning. Et centralt begreb i hermeneutikken er den *hermeneutiske cirkel*, som betegner den vekselvirkning, der foregår mellem del og helhed. Delene kan kun forstås i lyset af, og omvendt. Derfor er sammenhængen mellem delene og helheden meningsdannende (Højberg 2021:292). Hensigten med hermeneutikken er at fortolke på individernes dele af oplevelser og livsverden samt at finde en større meningsfuld helhed. Jeg stræber derfor efter at opnå en sammensmeltning af min forforståelse samt informanternes livsverden (Højberg 2021:292). Den hermeneutiske cirkel afspejles i specialet, hvor jeg anvender min forforståelse og teoretiske perspektiver i analysen af empirien, for at finde en større meningsfuld helhed. Dette inkluderer også den adaptive tilgang til empiriindsamling, hvor jeg skiftevis har tilgået empiriindsamling med både empirisk og teoretisk viden i analysen (Tavory & Timmermans 2014:4). Jeg har ikke taget udgangspunkt i en teori fra start, men brugt orienterende begreber, og tilpasset den teoretiske viden til de empiriske fund, hvilket passer godt med den adaptive tilgang, idet der sker en vekselvirkning mellem empiri og teori.

Den fænomenologiske inspireret tilgang anvendes til at holde mig åben overfor fænomenet, især ift. empiri indsamlingen. Den hermeneutiske tilgang bruges til at fortolke og forstå fænomenet ift. min forforståelse samt informanternes egne oplevelser og livsverden.

### 3.3 Den adaptive tilgang

I dette speciale er der benyttet en adaptiv tilgang, hvor der sker en vekselvirkning mellem empiri og teori (Layder 1998b:2). I dette speciale har jeg, på baggrund af en empirisk interesse og undren for emnet, haft en søgen efter en begrundelse for en forklaring samt en ambition om at udvikle ny empirisk viden om fænomenet. Jeg startede med at finde eksisterende forskning om arbejdsrelateret vold, hvilket har medvirket til at give en forforståelse af problemformuleringen (Olsen 2021:391, Jacobsen 2007:277-278). Ifølge Derek Layder kan en adaptiv tilgang indebære brugen af orienterende begreber til at inspirere fortolkningen og bidrage til en teoretisk eller begrebsmæssig udbygning, og dermed er at afsæt for at genere et selvstændigt konstrueret teoriapparat (Layder 1998b:100-131). I specialet er der blevet udarbejdet en interviewguide med udgangspunkt i *orienterende begreber* såsom følelsesarbejde og motivation. Disse begreber fungerede som en tolkningsramme, der var med til at bestemme, hvilke spørgsmål der skulle stilles (Layder 1998b:105). Derefter er transskriptionerne kodet ud fra de vigtigste fund, hvor der ligeledes blev fundet teoretisk viden til at forklare disse, hvilket har givet en forståelse af helheden (Fuglsang et al. 2021:529). Jeg har således startet ud med visse teoretiske rammer, som jeg efter afsluttet dataindsamling har analyseret og udviklet i samspil med min empiri med henblik på at udvikle ny empirisk viden om fænomenet (Jacobsen 2007:278). Denne tilgang er således anvendelig, da den giver en teoretisk ramme, som empirien kan indskrives i eller gøres meningsfuld ift. (Jacobsen 2007:284). Gennem processen tilegnede jeg mig løbende ny viden, hvilket bidrog til at videreudvikle min forståelse af emnet. Den adaptive tilgang passer således med den hermeneutiske tilgang, idet denne vekselvirkning mellem teori og empiri kan sammenlignes med den hermeneutiske cirkel (Højberg 2021:319).

I forhold til den fænomenologisk inspireret tilgang, som giver en dybdegående indsigt i subjektive oplevelser og meninger, giver den adaptive tilgang indsigter ved at fokusere på tilpasning, efterhånden som man forstår situationen og teorierne bedre (Olsen 2021:391).

## 4. Orienterende begreber

Ud fra den adaptive tilgang, der søger at forstå sociale fænomener gennem en vifte af teoretiske perspektiver, vil jeg præsentere de orienterende begreber, som er anvendt i dette speciale.

### 4.1 Indtryksstyring og områdeadfærd

Det første orienterende begreb, jeg vil præsentere, er indtryksstyring og område adfærd, med udgangspunkt i Erving Goffmans teori om dramaturgi. Goffman definerer dramaturgi som læren om handlinger, der angiver, hvordan man skal opbygge sin fortælling eller fremføre sin optræden på en scene (Goffman 2014:19). Hans perspektiv er baseret på mikrofunktionalisme, hvor individuelle selvpræsentationer, både bevidste og ikke-bevidste, er centrale i hverdagslivets rollespil i ansigt-til-ansigt relationer. Goffman bruger den dramaturgiske metafor til at fremhæve, at mennesker i deres daglige interaktioner stræber efter at kontrollere de indtryk, de efterlader hos andre, gennem en vedvarende proces af optræden, indtryksstyring og afkodning af omgivelsernes signaler (Jacobsen & Kristiansen 2002:88,90, Goffman 2020:11).

#### 4.1.1 Roller

Når et individ indtager en bestemt rolle, erkender de, at de skal udføre handlinger, der er knyttet til den pågældende rolle, påvirket af sociale og strukturelle faktorer, som former deres adfærd (Jacobsen & Kristiansen 2002:115, Goffman 2020:199).

Rollen signaleres ofte gennem status tegn i påklædning og optræden, hvilket hjælper publikum med at identificere rollen (Goffman 2020:199). Det er afgørende, at indtrykket, man giver, er i overensstemmelse med de forventede karaktertræk for den pågældende rolle, f.eks. autoritet og professionalisme for en politibetjent (Goffman 2020:199). Når individet indgår i en *rolleomfavelse*, udviser de en stærk tilknytning til en bestemt rolle samt er dybt engageret i den specifikke rolle, som de finder interessant og tilfredsstillende at påtage sig (Jacobsen & Kristiansen 2002:114-115). *Rolleforpligtelse* opstår, når man ikke ønsker at spille en rolle, men føler sig tvunget til det, da rollen er blevet pålagt (Jacobsen & Kristiansen 2002:114-115). Dette kan føre til en fastlåsning i rollen med de tilhørende forpligtelser og personlige krav (Goffman 2020:201). *Rolledistance* refererer til evnen til at skabe afstand mellem ens selv og den sociale rolle, man forventes at indtage, uden nødvendigvis at leve sig helt ind i den (Jacobsen & Kristiansen

2002:114). Dette kan indebære en følelse af utilfredshed og modstand mod rollen, hvor der opstår adskillelse mellem den spillede rolle og en autentiske følelser og holdninger (Goffman 2020: 210).

#### 4.1.2 Forscene og bagscene

Goffman skelner mellem to begreber for at beskrive en persons optræden i sociale interaktioner; På *forscenen* udfører individet sin optræden foran et publikum, hvor det er afgørende at handle i overensstemmelse med de normer og standarder, der gælder for feltet. Her bestræber individet sig på at opretholde de roller, der passer til den ønskede selvpræsentation. Hvis individet ikke lever op til de gældende normer og standarder, kan det resultere i tab af ansigt og medføre ydmygelse både for individet og publikummet (Jacobsen & Kristiansen 2002:100, 112). *Bagscenen* refererer til den del af scenen, hvor individet er afskærmet fra sit publikum og de normer og standarder, der gælder for de specifikke roller. Bagscenen fungerer således som et sted, hvor individet kan træde ud af sin rolle i en tryk atmosfære (Jacobsen & Kristiansen 2002:100).

Disse begreber vil kunne bidrage til analysen af, hvordan betjente praktiserer følelsesarbejde på forskellige scener og hvilke strategier, de anvender. Goffmans begreber vil også hjælpe med at forstå, hvordan betjentene jonglerer mellem forskellige roller og forestillinger i deres arbejde med vold og trusler ved at finde en balance mellem at opretholde en offentlig facade og udtrykke deres autentiske selv.

### 4.2 Følelsesarbejde

Man kan forestille sig, at der eksisterer visse forventninger til, at betjente kan regulere og kontrollere deres følelser i forskellige situationer. Politibetjente forventes at fremstå rolige og have kontrol, hvilket er vigtigt for at præsentere sig professionelt og følge uskrevne regler om følelseskontrol for at opretholde professionelt fremtræden.

#### 4.2.1 Hochschild

Det næste orienterende begreb, jeg vil præsentere, er følelsesarbejde. Her anvendes Arlie R. Hochschilds teori om følelsesarbejde. Hochschilds sociologiske kulturteori fremhæver, hvordan sociale aktører socialiseres ind i specifikke følelseskulturer, der former deres forestilling om følelser og idealer for følelsesudtryk i forskellige sammenhænge (Hochschild 1979:566). I "The Managed Heart" (1983) undersøger Hochschild stewardessers og gældsinkasseres følelsesarbejde (Hochschild 1983:12-17). Hun beskriver *følelsesarbejde* (emotional work) som de sociale aktørers bestræbelser

på at efterleve de følelsesregler og fremvisningsregler, som følelseskulturen foreskriver for bestemte roller og sociale situationer (Hochschild 1983/2003:7,149, Hochschild 1979:566).

Dette speciale tager udgangspunkt i Hochschilds definition af følelsesarbejde, hvor hun skelner mellem to forskellige strategier: *Surface-acting (overfladespil)* refererer til, når den sociale aktør bevidst udtrykker følelser gennem ansigtsudtryk og kropssprog for at overbevise andre, om at udtrykte følelser også er følte. Det er 'påtaget' følelsesudtryk, som ikke nødvendigvis er en del af selvet, men knyttet til rollen (Hochschild 1983/2003:37-38). Hvor *deep-acting (dybdespil)* handler om at ændre sine følelser til mere ønskværdige følelser, således at individet forsøger at overbevise sig selv til den ønskede følelse, ved at (om)skabe eller undertrykke sine faktiske følelser i en given situation. Aktøren er bevidst om egne følelser og forsøger at fremkalde bestemte følelser (Hochschild 1983/2003:38-39). Der er tre grundlæggende teknikker til deep acting. *Den kognitive tilgang* indebærer at omfortolke situationen via perspektivskifte, så man skaber en ny måde at tænke og føle omkring situationen, som passer bedre til ens ønskede følelsestilstand. F.eks kan man fokusere på gavmildheden bag en uønsket gave i stedet for skuffelsen. *Den kropslige tilgang* involverer, at man anvender kroppen til at forsøge at ændre den faktiske følelse, som at lindre nervøsitet gennem dyb vejtrækning, motion eller lignende. *Den ekspressive tilgang* indebærer at ændre følelser ved at bruge ekspressive gestus, som at smile og hilse venligt på andre, i forsøg på at motivere sig selv til at komme i bedre humør (Hochschild 1979:562).

Følelsesarbejde er relevant i dette speciale for at teoretisere og forstå betjentenes oplevelser og håndtering af vold og trusler i deres arbejde. Dette begreb hjælper med at begrebsliggøre de følelsesmæssige regler, der præciserer betjentenes forventede adfærd overfor borgerne. Det kan bidrage til at forstå betjentenes følelsesmæssige oplevelser og håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler, samt hvordan betjentene opfatter og tolker disse regler i deres interaktioner med borgerne.

#### 4.2.2 Bolton

Inden for det orienterende begreb 'følelsesarbejde' anvender jeg også den engelske organisationsforsker Sharon Boltons teori. Hochschilds teori kritiseres for at fokusere på de negative og fremmedgørende konsekvenser ved kommercielt følelsesarbejde, da følelsesarbejdet skaber fremmedgørelse, idet den sociale aktør underlægges organisatoriske følelsesregler. Bolton kritiserer Hochschild for at overdrive adskillelsen mellem offentlige og private fremførelser af selvstyring og for en for simpel opdeling. Bolton hævder, at der findes flere typer følelsesregler på arbejdspladser end dem, Hochschild beskriver. Bolton udvider Hochschilds teori ved at udvikle fire

forskellige typer af følelshåndtering på arbejdspladsen (Kyed 2017:157). Bolton beskriver de fire former for følelshåndtering således:

*Pecuniary* - den *pekuinære håndteringsform*, refererer til at udvise en følelse med henblik på profitabel adfærd (Bolten & Boyd 2003:300).

*Prescriptive* - den *foreskrevne håndteringsform*, forekommer, når en social aktør udviser en bestemt følelse for at imødekomme forventningerne til en specifik arbejdsrolle, herunder at følge reglerne for professionelle følelser, selvom det ikke nødvendigvis er omkostningseffektivt. Denne håndteringsform kan være forbundet med social status og kommer til udtryk, når en medarbejder udviser en bestemt følelse for at opfylde kravene i en given arbejdsrolle, hvilket indebærer overholdelse af de professionelle og faglige følelsesregler (Bolten & Boyd 2003:291).

*Presentational* - *præsenterede håndteringsform* repræsenterer det grundlæggende socialiserede selv, hvor individerne instinktivt kan præsentere sig selv passende i overensstemmelse med situationen. Dette sker uden nødvendigvis at være bevidst om de implicite spilleregler i organisationen. Individer har en grundlæggende forståelse af, hvordan de skal agere, og opretholder de sociale følelsesregler ved at udvise respekt (Bolten & Boyd 2003:297, 299).

*Philanthropic* - *filantropisk håndtering* viser, hvordan medarbejdere, udover at følge organisatoriske anvisninger, kan vælge at yde en særlig indsats i sociale udvekslinger på arbejdspladsen. Evnen til at give følelsesmæssig støtte anses som en 'gave', der bidrager til, at social interaktion ikke kun drejer sig om aktørerne selv, men også om kollegerne (Bolton & Boyd 2003:291, 298).

Denne tilgang til følelsesarbejde kan bidrage til en dybere forståelse af, hvordan betjente forsøger at opretholde en bestemt følelsesmæssig facade i konfliktfyldte situationer, og hvordan de håndterer følelsesmæssige udfordringer ifm. vold og trusler ved udførelse af deres arbejde.

## 4.3 Følelsesfravær

Det næste orienterende begreb er følelsesfravær. Begrebet kommer fra "*Letting the Uniform Take It: Emotion absenting and its role in institutional maintenance*" af Mia Hartmann og Ninna Meier. Dette danske etnografiske studie fra 2023 undersøger danske politibetjentes følelsesregulering og hvordan følelsesmæssig fravær (emotion absenting) spiller en rolle i opretholdelsen af institutionelle normer og følelsesregler (Hartmann og Meier 2023:1879-1880).

Hartmann og Meier definerer *følelsesfravær* som en strategi, hvor individer regulerer deres følelser ved at gøre dem fraværende eller usynlige i specifikke situationer, for at bevare en professionel

distance og opretholde institutionens autoritet. I stedet for at udtrykke eller undertrykke følelser, lærer medlemmer af en institution at fravære deres følelser gennem socialisering og indlejrede praksisser, hvilket påvirker deres handlinger uden at være synligt for andre. Følelsesfravær er en socialt indlært og legemliggjort praksis, hvor aktører kollektivt tilpasser deres følelsesmæssige reaktioner for at opretholde institutionelle normer og forventninger (Hartmann og Meier 2023:1895-1896). Hartmann og Meier kommer ind på to yderligere begreber; Begrebet '*at kalde på elefanten*' (*Calling the elephant*) er en metafor, der bruges hos politiet, for at minde betjentene om institutionens magt. Metaforen sammenligner politiet med en stor, stærk og tykhudet elefant, mens borgerne ses som små mus. Dette illustrerer politiets kollektive magt og autoritet over enkeltpersoner i offentligheden. Ved at '*kalde på elefanten*' henviser det til at trække på styrken og støtten fra hele politisystemet. Dette hjælper dem med at regulere, skjule eller undertrykke deres følelser for at opretholde kontrol i stressende situationer og bevare et professionelt image (Hartmann og Meier 2023:1891). Dette er en strategi til at 'gøre det rigtige' i følelsesmæssigt udfordrende situationer (Hartmann og Meier 2023:1886). Det andet begreb er '*at lade uniformen tage det*' (*Letting the uniform take it*). Denne strategi, hvor betjente adskiller deres personlige følelser fra deres professionelle rolle. Når de konfronteres med provokationer eller fjendtlige reaktioner fra borgere, tillader de 'uniformen' at absorbere de negative følelser i stedet for at tage dem personligt. Dette hjælper betjentene med at bevare roen og professionaliteten under konfrontationer, idet de ser sig selv som repræsentanter for en institution snarere end som individer, der følelsesmæssigt reagerer på provokationer (Hartmann og Meier 2023:1881).

Det er relevant at inddrage disse orienterende begreber, da de kan belyse forskellige strategier, som betjente anvender til at regulere deres følelser for at opretholde institutionens regler og forventninger samt effektivt håndtere voldelige eller risikofyldte situationer.

## 4.4 Motivation

Motivation er det sidste orienterende begreb, her tager jeg afsæt i selvbestemmelsesteorien, som er udviklet af to amerikanske psykologer Edward L. Deci og Richard M. Ryan (1985) som en model til at forstå motivation og adfærd. Teorien differentierer mellem indre og ydre motivationsfaktorer. Teorien fremhæver vigtigheden af medfødte, universelle behov, samtidig med at den understreger, at motivation i høj grad påvirkes af sociale og kontekstuelle faktorer, idet omgivelserne enten kan bidrage til at opfylde disse behov eller forhindre dem i at blive dækket (Hein 2019:195-196). *Indre motivation* vedrører aktiviteter, der udføres for aktivitetens egen skyld, fordi de er spændende,

interessante, udviklende, sjove m.m. Dette kan omfatte alt fra at lægge puslespil, spille golf eller løse en udfordrende arbejdsopgave. *Ydre motivation* er knyttet til aktiviteter, der udføres med det formål at opnå en ekstern belønning eller undgå straf, eller med ønsket om at opnå berømmelse (Hein 2019:196). Selvbestedmelsesteorien understreger tre grundlæggende behov for optimal motivation og trivsel; autonomi, kompetence og tilhørsforhold. *Autonomi* handler om individets evne til at handle i overensstemmelse med deres egne værdier og interesser, uden ydre påvirkning. Hvor individet føler, at de handler i overensstemmelse med deres egne værdier og interesser, og er forfattere til deres egne handlinger (Hein 2019:199). *Kompetence* omhandler individets opfattelse af sin evne til at opnå mål og håndtere udfordringer, hvilket indebærer en følelse af at være kompetent, selvbevidst og effektiv ift. den specifikke opgave, der skal løses. Det er et mestringsbegreb, og begrebet involverer evnen til at have tillid til, at ens færdigheder er tilstrækkelige til at løse opgaven (Hein 2019:200). *Tilhørsforhold* refererer til individets grundlæggende behov for at føle sig forbundet med andre og være en integreret del af fællesskabet inkl. at føle sig elsket, pleje andre samt opleve omsorg. Disse behov er afgørende for at føle sig inkluderet og engageret i ens omgivelser samt kan knytte aktiviteter sammen, der måske ikke er sjove i sig selv, men som udføres pga. af ansvarlighed over for andre samt normer og værdier fra ens omgivelser (Hein 2019:201).

Motivationsteori er relevant at inddrage, da betjente, ligesom alle andre, er drevet af interne og eksterne faktorer, der påvirker deres handlinger og beslutninger. Selvbestedmelsesteorien kan bidrage til at forstå, hvilke faktorer der spiller ind på betjentenes valg om at fortsætte i arbejdet trods risikoen for vold og trusler, men også hvordan betjentene opretholder deres motivation og engagement.

## 4.5 Opsamling og diskussion af orienterende begreber

De forskellige orienterende begreber repræsenterer forskellige teoretiske traditioner og perspektiver, hvilket giver unikke indsigter i strategier vedrørende arbejdsrelateret vold og trusler, som politibetjente kan opleve. Hochschild, Bolton, Hartmann og Meier bidrager med differentierede indblik i håndtering af følelser i konfliktfyldte situationer. Hochschilds teori kombinerer sociologisk kulturteori og dramaturgisk sociologi og bidrager til forståelsen af, hvordan sociale aktører håndterer deres følelser i overensstemmelse med sociale forventninger, mens Bolton fremhæver flere aspekter af følelsesarbejdet, ud over organisatoriske regler idet medarbejdernes følelsesmæssige handlingsmuligheder bliver overset (Kyed 2017:145,157). Hartmann og Meier supplerer dette med yderligere aspekter af følelsesmæssig håndtering, især inden for

politiorganisationer. Hvor Goffmans dramaturgi teori kaster lys over betjentenes oplevelse og håndtering af følelser samt deres balance mellem offentlige og private identiteter. Selvbestemmelsesteorien, som er motivationspsykologisk, kan belyse interne og eksterne faktorer, der motiverer og fastholder politibetjente i deres arbejde.

Layder, ifølge den adaptive tilgang, ville sandsynligvis anerkende værdien af at blande forskellige teoretiske perspektiver, da den adaptive tilgang tilskynder til en vekselvirkning mellem empiri og teori, og dermed mere omfattende forståelse af sociale fænomener (Layder 1998b:2). Ved at integrere forskellige teoretiske perspektiver kan man opnå en bredere og mere dybdegående forståelse af komplekse sociale fænomener som følelsesarbejde og håndtering af følelser på arbejdspladsen ifm. arbejdsrelateret vold og følge ambitionen om at udvikle ny empirisk viden. Dette kan skyldes, at forskellige teorier ofte fokuserer på forskellige aspekter af et fænomen og kan dermed bidrage med forskellige indsigter, hvilket giver mulighed for en mere nuanceret analyse og tolkning af virkeligheden.

Samlet set kan disse orienterende begreber bidrage som en teoretisk trædesten til den empiriske del af undersøgelsen ved at give et bredt og nuanceret analytisk grundlag for at forstå politibetjentenes oplevelser af vold og trusler på deres arbejdsplads ifm. udførelse af deres arbejde samt deres håndteringsstrategier (Layder 1998b:105). Der vil således kunne opnås en dybere forståelse af de komplekse dynamikker, der kan præge politibetjentes arbejdsliv og trivsel.

## 5. Kvalitativ metode

De kvalitative metoder fokuserer på at forstå, hvordan mennesker oplever, udtrykker og udvikler sig. Gennem metoder som interviews søger man at belyse menneskers oplevelser og erfaringer samt det sociale liv, hvilket muliggør analytisk generalisering (Brinkman & Tanggard 2020:15-16). En kvalitativ tilgang er optimal i dette speciale, da den tillader en dybdegående forståelse af betjentenes egen oplevede virkelighed, som kan fortolkes gennem den hermeneutiske tilgang.

### 5.1 Rekruttering

Under rekrutteringsprocessen har jeg ikke haft specifikke afgrænsninger ud over at informanterne arbejder hos politiet. Jeg har været åben for alder, køn og afdeling under denne proces. Dog var jeg oprindeligt mest interesseret i patruljekørende, da jeg antog, at de var mest udsatte for arbejdsrelateret vold. Dette betød dog ikke, at jeg udelukkede informanter fra andre afdelinger eller

tidligere betjente, da jeg ønskede en bred vifte af perspektiver, som kan bidrage til en nuanceret belysning af problemstillingen. Til at begynde med blev der sendt en standard kontaktbesked med information om specialets hensigt, til en bekendt inden for politiet, som fungerede som gatekeeper og hjalp med adgang til feltet. Senere blev jeg kontaktet af en tillidsmand fra en afdeling, der ønskede at deltage i interview og hjælpe med at finde flere informanter. Selvom gatekeeperen åbnede døren til feltet, var der en risiko for, at kun informanter med lignende holdninger som gatekeeper blev fundet, hvilket kunne begrænse mangfoldigheden (AU u.å.a, **A**). For at afhjælpe dette, fik jeg lov til at hænge en seddel op på politistationen og søgte informanter på sociale medier (LinkedIn og Facebook), hvilket resulterede i en bredere vifte af perspektiver (jf. Bilag 2). Ved første interview, indvilligede jeg informanten i at videresende min efterspørgsel på informanter til kolleger, hvilket kaldes 'snowball sampling'. Jeg gav dem et udskrift om specialet, for at øge forståelsen for specialet og forhåbentlig tiltrække flere informanter. Der kan dog også være ulemper ved snowball sampling, da jeg ikke har kontrol over, hvem informanterne repræsenterer og ikke ved om samplet er tilfældigt udvalgt eller om de repræsenterer en gruppe med samme holdninger (AU u.å.a, **B**).

## 5.2 Semistrukturerede interviews

Med specialets fænomenologisk-hermeneutiske tilgang, har jeg interesse i at holde mig åben for fænomenet og samtidig forstå og fortolke fænomenet ud fra informanternes egne perspektiver og beskrivelse af verden, og dermed opnå en ny fælles forståelse for emnet. Semistrukturerede interviews giver indblik i den enkeltes livsverden, og er grundlaget for at forstå, hvorledes individet erfarer og oplever verdenen og hermed et indblik i dennes livsverden (Kvale & Brinkmann 2015:19, 275). Med denne tilgang, er der udarbejdet en interviewguide, som er lavet med udgangspunkt i orienterende begreber. I de semistrukturerede interviews har jeg været åben overfor empirien for at give plads til uforudsete oplevelser fra informanterne. Formålet er at lade informanterne tale, og ikke presse bestemte begreber ned over empirien samt åbne muligheden for nye uforudsete oplevelser (Layder 1998b:110). Det individuelle format giver plads og tid til informanternes fortællinger og åbne muligheden for dybere samtaler (Brinkmann & Kvale 2015:19).

Der er foretaget fire fysiske interviews og to telefoniske interviews. De telefoniske interviews fandt jeg acceptabelt pga. specialets tidshorisont samt informanternes manglende muligheder for fysisk deltagelse pga. geografiske forhold og tidsmangel.

### 5.3 Interviewguide

Interviewguiden er med til at hjælpe intervieweren til at kunne navigere i interviewsituationen. Det kan variere, hvor struktureret den er, og hvor meget intervieweren holder sig til guiden (Kvale & Brinkmann 2015:185). I indeværende speciale foretager jeg semistrukturerede interviews, og guiden indeholder en oversigt over emner og spørgsmål, som skal afdækkes for at problemformuleringen kan besvares (Kvale & Brinkmann 2015:185). På forhånd er der udarbejdet nogle spørgsmål, som er opstået på baggrund af de orienterende begreber, såsom *deep-acting*, *surface-acting* og *motivation* mm. Disse har ikke til hensigt at styre den empiriske analyse, men derimod at foreslå nogle retninger, som er relevante (Layder 1998b:105). Derudover er der i selve interviewsituationen givet plads til spørgsmål, som ikke har været en del af interviewguiden, for at kunne opfølge og få uddybet svarene fra informanterne, og dermed gå i dybden med emner, som jeg ikke i forvejen havde tænkt på (Kvale & Brinkmann 2015:187).

Interviewguiden har haft et primært fokus på betjentenes oplevelser og individuelle håndteringer af situationer med vold og trusler. Det har været vigtigt at spørge ind til følelser og stemninger i disse situationer for at undersøge, hvordan de jonglerer dem. Derudover er der spørgsmål omkring motivation, for at undersøge, hvad der driver dem til at fortsætte i arbejdet trods risikoen for vold og efter eventuelle voldsomme oplevelser.

### 5.4 Etiske overvejelser

Ved interview af betjente om deres erfaringer med arbejdsrelateret vold er etiske overvejelser af høj betydning, for at sikre respekt for deres værdighed og følelsesmæssig velbefindende. Jeg har først og fremmest gennem min gatekeeper informeret betjentene om mit speciales eksistens og hensigten med at inddrage dem som informanter samt give dem klarhed om formålet med interviewet. Det har været vigtigt for mig, at informanterne har været klar over, hvad de har kunne forvente af interviewet, da det er personlige oplevelser og håndteringer, der er fokus på. Derudover er de blevet forsikret om, at de vil forblive anonyme i overensstemmelse med GDPR-lovgivningen for at beskytte deres fortrolighed og skabe trygge rammer, så de føler sig komfortable med at dele vigtige betragtninger. Derudover har jeg in mente at vold og trusler kan være traumatiserende, hvorfor jeg har haft fokus på at undgå at udsætte dem for eventuelle yderligere traumatisk genoplevelse ved at lade dem tale og selv åbne op for, hvor meget de vil fortælle, og dermed respektere deres grænser.

## 5.5 Interviewenes forløb

Det første interview blev afholdt på informantens kontor, som blev delt med en kollega. Dette medførte lejlighedsvis forstyrrelser, da andre kolleger åbnede døren. Desuden var informantens kollega til stede under interviewet, hvilket kunne have påvirket informanten og ført til en mere tilbageholdende tilgang til visse følelsesmæssige oplevelser og fortællinger om håndtering af situationer. Interviewet fandt sted på arbejdspladsen og i et delt kontormiljø, hvilket muligvis havde indflydelse på informantens åbenhed, selvom de stadig var relativt åbne om deres oplevelser. Det var dog svært for informanten at åbne helt op om sine følelser i de oplevede situationer. Her oplevede jeg, at det var lettest at tale om følelsen vrede.

Under interview brugte informanten kropssprog aktivt i deres fortællinger, herunder rystende hænder samt illustrerede hvordan han bed i rattet bilen. Derudover ændrede informanten stemme sig under fortællinger om visse episoder, hvilket indikerer, at disse situationer stadig vækker følelser hos ham. Informanten opretholdt god øjenkontakt og var til stede under hele interviewet. På visse tidspunkter inddrog informanten sin kollega, hvilket tilføjede flere perspektiver. Dette åbnede dog også op for tanken om, at fokusgruppinterview kunne have været hensigtsmæssigt, da de to informanter komplementerede hinanden godt og bidrog til nye tanker om deres oplevelser.

Interview 2 og 4 blev afholdt hjemme hos mig, hvilket skabte en afslappet atmosfære, hvor informanterne muligvis åbnede sig mere om deres følelser i situationerne. Fraværet af uniformen og placeringen væk fra arbejdsstedet tillod dem at være mere afslappede og tillade en mere naturlig udveksling af oplevelser og følelser. Interview 3 foregik på informantens nye arbejdsplads, som er hans virksomhed, hvilket også skabte et afslappet miljø, da vi var de eneste til stede.

Interview 5 og 6 blev foretaget over telefon pga. informanternes begrænsede mulighed for at deltage personligt. En ulempe ved telefoninterviews er manglen på stemninger og kropssprog, selvom informanternes toneleje kunne give en vis fornemmelse af stemningen.

Under interviewene havde jeg udfordringer med at få informanterne til at beskrive deres følelseskontrol praksis, da de måske ikke selv var bevidste om deres handlinger i situationerne og ofte reagerer hurtigt i situationerne. Det kan således være svært at interviewe om praksis. Observationer ville have suppleret godt, da det ville have givet indblik i deres håndtering af følelser ud fra deres subjektive synsvinkel og dermed bidraget til en bedre forståelse af deres livsverden.

## 6. Analyseredskaber

I dette afsnit præsenteres det indledende arbejde med det empiriske materiale, der danner grundlaget for analysen. Dette inkluderer en generel håndtering af empirien, transskriptionen af lydfilerne og kodning af data.

### 6.1 Transskribering

Transskriptionen af empirien er en vigtig del af analysen, da den tillader at oversætte det talte sprog til skriftligt format. Dette kan være udfordrende, da der er forskelle mellem det talte og det skrevne sprog. Jeg anvendte software som Microsoft Words transskribering funktion og Inqscribe til denne proces, hvorefter jeg manuelt gennemgik og rettede transskriptionen. Selvom jeg bestræbte mig på at transskribere ordret, blev talesproget tilpasset for at gøre læsningen mere flydende. Dette omfattede omskrivning af talesprog til tekst, fjernelse af lydord og tilføjelse af tænkepauser. For at sikre konsistens og pålidelighed udarbejdede jeg en transskriptionsnøgle(jf. Bilag 5), som blev anvendt som et redskab i processen og inkluderes i bilag for at øge reliabiliteten (Järvinen et al. 2005:179).

### 6.2 Kodningsmetode

I den indledende analyseproces blev der, med den adaptive tilgang, indledningsvist gennemlæst transskriptionerne og noteret ud fra min forforståelse, som er opbygget gennem eksisterende forskning og teorilæsning. Disse noter dannede grundlag for udviklingen af en række koder, herunder begrebsorienterede koder. Til kodning af empirien anvendte jeg softwareprogrammet Nvivo. Der blev oprettet 41 koder (jf. Bilag 6), baseret på specialets eksisterende forskning, teori og problemstilling, hvoraf 7 nye koder opstod under kodningsprocessen. Formålet med det store antal koder var at sikre en grundig dækning af diverse aspekter i interviewene, selvom ikke alle nødvendigvis blev benyttet. De mest relevante koder ift. specialets problemformulering blev udvalgt, mens øvrige koder blev markeret med (\*) (Bilag 6). Koderne kan betragtes som orienterende begreber, hvor teorien fungerede som et trædesten og et forståelsesredskab under analysen. På grund af interviewenes semistrukturerede karakter var de vanskelige at sammenligne, da samtalerne udviklede sig på forskellige måder. Ved at anvende de orienterende begreber fra interviewguiden til kodning, var det muligt at samle udsagn, der omhandler samme teoretiske emner.

## 6.3 Kodning refleksioner ift. teori

Inden interviewene havde jeg en forventning om, hvilke teorier der ville være relevante, bl.a. Hochschilds begreber om deep-acting og surface-acting, Boltons begreber i følelsesarbejde, Goffmans begreber forscene, bagscene og roller samt begrebet motivation. Disse blev anvendt som orienterende begreber for interviewguiden. Før kodningsarbejdet kom der flere teoretiske tilføjelser såsom deep-acting; den ekspressive, kognitive og kropslige tilgang, idet de kan indfange den dybere håndtering af deep-acting. Under kodningen opstod tilføjelser som koderne: mental forberedelse, klagesager/demotivation, opgave fokus, idet alle informanterne kom ind på disse emner i deres fortællinger, hvilket kan bidrage med at forstå håndteringen og oplevelsen af arbejdsrelateret vold og trusler samt motivationen. Dette er i overensstemmelse med den adaptive tilgang, hvor nye teoretiske begreber er blevet fundet, som er relevante ift. empirien.

## 7. Analyse

### 7.1 Præsentation af informanterne

I følgende afsnit vil der være en kort præsentation af informanterne for at få et indblik i deres forforståelse, hvilket kan påvirke deres tilgang til håndtering, samt hvad der inspirerede dem til at blive politibetjent.

#### **Niels (Bilag 7)**

Niels er tillidsmand for et patruljecenter med omkring 90 kollegaer. Han har været ansat i 17 år og kørt patrulje i 12 år. Niels har svært ved at huske, hvad der inspirerede ham til at søge ind hos politiet, men bemærker, at mange ansøgere til politiet siger, at de vil gøre en forskel. Han reflekterer over dette og konkluderer, at de vil gøre en forskel for den enkelte borger og kan sikre en god oplevelse med politiet, hvilket tyder på, at han også ønsker at gøre en forskel for borgerne.

#### **Kimmie (Bilag 7)**

Kimmie er kollega til Niels og deler kontor med ham. Hun var ikke planlagt til at deltage i interviewet, men hun kom med eksempler under interviewet med Niels, da hun var til stede på kontoret.

#### **Michael (Bilag 8)**

Michael har været i politiet siden 2010, hvor han har haft varierende opgaver, både på gaden og inden for efterforskning det seneste år. Han fortæller, at ønsket om at hjælpe og gøre en forskel

inspirerede ham til at blive politibetjent. Michael stræbte efter et meningsfuldt arbejde, hvor han kunne se den direkte effekt af sin indsats og opleve tilfredsstillelsen ved at hjælpe borgerne. Hans mål var at kunne bidrage med sin hjælp.

### **Henrik (Bilag 9)**

Henrik har arbejdet i politiet i 15 år, heraf et år i beredskabsafdelingen med opgaver ved fodboldkampe, demonstrationer og lignende. Han har arbejdet i uniform i 3-4 år som patruljekørende og senere i uropatruljen med opgaver i nattelivet og bekæmpelse af narkokriminalitet og rockerbande-delen. Henrik blev betjent pga. sin fascination af det komplekse spil mellem kriminelle og politiet. Han var motiveret af spændingen i at 'regne den ud', som at finde gemmesteder for narko og identificere kriminelle netværk. Hans motivation var at få spændende oplevelser, hvilket han betragter som en egoistisk grund til at vælge politiet.

### **Emil (Bilag 10)**

Emil startede i politiet i 2017, og har kørt på gaden i lidt over seks år, heraf fire år i reaktionspatruljen (Romeo). Hans inspiration til at blive betjent kommer fra hans tidligere erfaring som soldat i 13-14 år, så det var et naturligt skift. Han har gået på universitetet, men udtaler: *'jeg havde for meget ild i røven til at sidde stille'*. Emil har været udsat for en voldsom paragraf 119-sag, hvilket resulterede i en sygemelding på 14 dage med hjernerystelse og senkomplikationer.

### **Sara (Bilag 11)**

Sara er 24 år, og med forældre, der er opvokset i Irak. Hun fik afslag på sin første ansøgning til politiskolen og søgte derefter ind hos Kriminalforsorgen for at forbedre sine muligheder, hvor hun var fængselsbetjent i 6 måneder. Derefter kom hun ind på politiskolen og er fortsat under uddannelse. For Sara har det altid været en drøm at arbejde med blå blink og adrenalin i en hverdag fuld af uforudsigelige begivenheder. Hun ønsker at hjælpe socialt udsatte i samfundet, hvor primære fokus er at hjælpe folk.

### **Ida (Bilag 12)**

Ida er 26 år og har været i beredskab som fastansat i snart 3 år, hvor hun også var elev. Hendes inspiration til at blive betjent kom fra hendes ønske om at hjælpe andre og hendes store hjælpergen. Hun blev også tiltrukket af, at ingen dage er ens i politiet. Muligheden for forskellige oplevelser og udfordringer hver dag har haft stor betydning. Derudover finder hun det spændende at møde mennesker fra alle samfundslag og få indblik i forskellige livs-realiteter.

## 7.2 Paragraf 119 sager

Paragraf 119 omhandler vold mod tjenestemænd, og kan være kompleks i politiets daglige arbejde, da den dækker forskellige grader af vold og trusler. På trods af dette udgør vold mod tjenestemænd ifølge informanterne ikke en dominerende del af politiets daglige arbejde. Niels fortæller, at deres sektion samler anmeldelserne for et samlet overblik. Han fortæller ligeledes, at episoderne sker jævnlige, med en oplevelse af, at antallet af oplevelserne er stigende (Bilag 7:3). De fleste informanter er enige i, at antallet af episoder opleves som stigende. Michael fortæller, at han specielt oplever trusler som stigende, som han møder ugentligt. Dette bekræfter Ida, og udtaler:

*‘Altså jeg vil sige trusler mere end vold [...] Jeg har faktisk ikke så mange sådan voldsepisoder, og det har primært været med altså psykisk uligevægtige [...]’* (Bilag 12:3)

Ida oplever en stigende tendens til primært trusler i hendes arbejde. Trusler synes at være mere udbredte end fysisk vold, hvilket antyder, at politibetjente oftere konfronteres med verbale aggressioner end direkte angreb. Selvom de fleste episoder tyder på at være mindre alvorlige, kan voldsepisoder variere i karakter og alvorlighedsgrad, hvilket understreger behovet for en bred forståelse af, hvad der udgør arbejdsrelateret vold. Emil nævner eksempler på, hvad der kan indgå i paragraf 119-sager og forklarer således:

*‘jo, spyt i ansigtet ja, afklipning af hår, eller bliver... altså få kastet en øl i hovedet, ikke også. Det kan også være vold eller blive tisset på eller sådan noget, ikke også. Til at få decideret tæsk, som i virkelig mange tæsk. Så det er jo et kæmpe lang spænd [...]’* (Bilag 10:19)

Voldsepisoder er ikke altid fysiske voldsomme, men kan også manifestere sig gennem forskellige former for krænkende adfærd, såsom spyttende, men også om at krænke en persons værdighed. Selv mindre handlinger kan have en dybtgående virkning på den person, der udsættes for dem, og kan skabe en følelse af utryghed og ubehag. Det bemærkes hos flere af informanternes fortællinger, at episoder med arbejdsrelateret vold og trusler ofte opstår ifm. arbejde i nattelivet (Bilag 9:4, Bilag 10:3, Bilag 12:2) Emil udtaler ligeledes:

*‘[...] så er det trusler, altså trusler om vold... og det er ofte noget vi ser i nattelivet, og når vi har med vores kriminelle grupperinger at gøre [...] og så er der selvfølgelig den tredje kategori, der hedder psykisk syge... når folk er i psykoser, og ikke lige helt ved hvad der er op og ned’* (Bilag 10:3)

Han påpeger, at der ofte er tre forskellige kategorier af situationer, hvor betjente ofte står over for trusler og vold: i nattelivet, ifm. kriminelle grupperinger samt i mødet med psykisk syge. Hos flere af informanterne nævnes det, at mødet med påvirkede borgere, kriminelle grupperinger og personer i psykosier opleves som risikofyldte situationer (Bilag 12:2, Bilag 10:3). Dette indikerer, at betjentene oplever konfrontationer med voldelige eller truende personer, især i visse miljøer. Det peger på miljømæssige og situationsmæssige faktorer, der øger risikoen for voldelige konfrontationer for betjente. Selvom informanterne betragter arbejdsrelateret vold og trusler som mindre alvorlige sammenlignet med andre opgaver, kan sager omkring paragraf 119 eskalere til voldsomme og farlige situationer, som Emil bl.a. har oplevet. Han beskriver en episode, hvor han ifm. anholdelse af en person, oplevede en mand komme gående med et jernrør, målrettet mod ham, imens han dirigerede noget trafik. Manden blev aggressiv og Emil uddyber:

*'[...] han begynder ligesom at blive aggressiv overfor mig... og som følge deraf så tager jeg min højre hånd ned på min peberspray [...] og så siger han sådan 'du tror nok, at du skal skyde mig' [...] som et lyn fra en klar himmel, så springer han frem og slår mig i... venstre side af ansigtet [...] så bliver han jo så anholdt [...] Herunder brug af stav og den bliver brugt flittigt.. Fordi [...] når folk er psykotiske, så er de stærke, som i vanvittigt stærke.'* (Bilag 10:6)

Episoden viser, hvordan en tilsyneladende rutinemæssig situation pludselig kan udvikle sig til en voldelig konfrontation, der kræver øjeblikkelig handling fra betjentens side for at sikre egen sikkerhed og eventuelle borgere, der kunne møde manden på sin vej. Det understreger vigtigheden af, at politibetjente altid skal være forberedt på potentielt farlige situationer, selvom de måske virker mindre truende i starten. Emil uddyber:

*'[...] det er jo den mest voldsomme episode jeg har haft i politiet. Og jeg er trods alt i en afdeling, hvor vi bliver brugt til anholdelse af.. farlige gerningsmænd, og vi bliver altid sendt som de første til folk med kniv og alubat og psykisk syge og alt sådan nogle ting [...]'* (Bilag 10:19)

Emil udtrykker oplevelsen af, hvordan selv i et arbejdsmiljø, der rutinemæssigt involverer farlige situationer, visse episoder af arbejdsrelateret vold kan stikke ud som særligt voldsomme. Det indikerer, at selvom betjente regelmæssigt udfører opgaver, der indebærer risici, kan visse hændelser stadig have en dybtgående indvirkning på dem. Det understreger også den intense og krævende del af politiarbejde, hvor betjente ofte står over for farlige situationer og skal være i stand til at håndtere dem på en professionel måde. Emil understreger dog, at voldsomme angreb, hvor

volden er mere direkte og alvorlig, ikke er dagligdags forekomster (Bilag 10:20). Dette giver et indblik i behovet for politiets bevidsthed om risiciene og vigtigheden af at være forberedt på potentielt farlige situationer, selvom de ikke forekommer dagligt.

Det virker således på informanterne, at de ofte udsættes for trusler og trusler om vold ifm. udførelse af deres arbejde frem for direkte vold, og derfor ikke oplever disse episoder som voldsomme ift. andre opgaver, de får. Dog, hvis der opstår en voldelig episode, kan oplevelsen være virkelig voldsom og traumatisk for betjenten.

### 7.2.1 Hjælp og støtte

Når betjentene har været udsat for vold og trusler, kan der være behov for hjælp eller støtte. Jf. afsnit 2.3.1 findes der forskellige indsatser ved voldsomme hændelser, herunder psykologisk debriefing, opfølgning fra ledelsen og individuelle psykologsamtaler. Ifølge undersøgelsen fra VIVE har størstedelen af betjentene deltaget i taktisk eller psykologisk debriefing, mens færrest har modtaget individuelle psykologsamtaler. Kollegial støtte er også nævnt som en uformel støtte, der kan reducere symptomer efter vold (jf. afsnit 2.3.1). Informanterne diskuterer disse indsatser under interviewene. Niels nævner flere indsatser, der kan iværksættes efter en voldsom episode, men påpeger behovet for ledelsesstøtte og fremhæver betydningen af kollegial støtte og kommunikation:

*‘[...] jævnfør vores pol-intra, hvor vi sådan .. altså internt kan kommunikere sammen og der har vi masser af artikler omkring det her, der egentlig sætter ret god fokus på det’ (Bilag 7:3)*

Der er fokus på at håndtere episoder med vold og trusler både blandt kolleger og ledelsen, hvilket afspejles i tilgængelige ressourcer, såsom artikler og interne kommunikationskanaler, der giver betjentene mulighed for at dele viden og erfaring. Niels beskriver en ‘trio’ bestående af miljørepræsentant, tillidsmand og lederen, som alle kan henvise til psykologtjenesten, så man ikke behøver at gå direkte til lederen (Bilag 7:4). Niels bemærker dog, at indsatser sjældent sker ifm. paragraf 119-sager, da de sjældent opfattes som de mest voldsomme hændelser (Bilag 7:4). Som tillidsmand er det vigtigt for Niels aktivt at gøre kolleger opmærksomme på muligheden for støtte efter voldsomme hændelser. Han ser en positiv udvikling, da kollegerne er blevet bedre til at acceptere og tage imod støtte (Bilag 7:15). Ved at informere kollegerne om sin rolle og muligheden for støtte, hjælper han med at nedbryde eventuelle barrierer eller stigmatisering, der kan være forbundet med at søge hjælp. Dette understreger tillidsmandens vigtige rolle som en ressource for

kollegerne i håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler. Emil giver eksempler på, hvordan talsmanden kan hjælpe og støtte og udtaler:

*‘[...] tager en snak med folk, om hvordan de har det, og om de har brug for noget, har vi behov for at få omlagt nogle vagter, skal de sygemeldes, skal de have nogen skivedage’ (Bilag 10:13)*

Han fremhæver hvordan han kan yde støtte som talsmand, og at han netop også aktivt opsøger og indleder samtaler med kolleger for at sikre deres trivsel og identificere eventuelle behov for støtte eller tiltag. Ift. psykolog fremhæver Niels, at der er kommet meget mere fokus på, at det er et tilbud, der kan benyttes, samt at kulturen og opfattelsen omkring at søge hjælp blandt politibetjente har ændret sig, og udtaler:

*‘[...] Det er acceptabelt at gå til psykolog. Det er ikke fordi man er ... psykisk syg, men du ved. Så det her, har jo ændret sig markant [...] accepten af det, den er langt større. Af at man har brug for lige, at blive nulstillet’ (Bilag 7:10)*

Han påpeger, at der er opstået en større accept og åbenhed omkring behovet for at søge hjælp, og at man ikke betragtes som psykisk syg, hvilket illustrerer en positiv udvikling i kulturen, hvor det nu er mindre tabubelagt at søge hjælp og støtte til at tackle arbejdsrelaterede udfordringer såsom vold og trusler. Henrik har også oplevet denne ændring og beskriver tidligere tiders stigmatisering: *‘[...] Altså der fik man at vide at man var en svag pisser, hvis man var ked af noget [...]’* (Bilag 9:5). Dette illustrerer tidligere tiders udfordrende kultur, hvor behov for hjælp blev set som et tegn på svaghed. Nu virker det til, at der er blevet en mere åben og støttende kultur, hvor det er mere acceptabelt at søge hjælp. Emil bemærker, at mange flere end forventet anvender psykologhjælp (Bilag 10:4), hvilket antyder en bred accept og anerkendelse af behovet for psykologisk støtte inden for politiet. Han fortæller også om supervision, hvor afdelingen mødes i mindre grupper for at tale og bearbejde hændelser, og understreger fortroligheden i disse møder (Bilag 10:5). Dette kan bidrage til en stærk kollegial støtte og muligheden for at dele og reflektere over erfaringer og følelser ifm. arbejdet.

Ift. kollegial støtte giver Ida et eksempel på, hvordan en kollega aktivt kan informere lederen om, at nogen har været udsat for en voldelig hændelse, og udtaler: *‘[...] siger til vedkommende [leder], at du skal være opmærksom på de her to de har været ude til det her, så de skal nok ikke lige sendes resten af dagen [...]’* (Bilag 12:10). Dette viser, hvordan kolleger passer på hinanden og udviser empati og omsorg. Ida reflekterer også over, hvordan episoder med vold og trusler mod betjentene er blevet *‘lidt en hverdagsting’*. Hun fortæller, at de håndterer disse hændelser ved at tale ud med

deres kolleger efter situationer (Bilag 12:10). Dette indikerer en kultur af gensidig støtte og omsorg, hvor de samarbejder om at tackle udfordringerne, hvilket understreger betydningen af at passe på hinanden og tage hensyn til kollegernes mentale og følelsesmæssige velbefindende. Dette tyder på *filantropisk håndtering* blandt kolleger, hvor der ydes mere end blot den organisatoriske anvisning.

## 7.3 Betjentenes sceneområder

### 7.3.1 Forscenen

Forscenen er det rum, hvor en person optræder eller udfører sin rolle over for et publikum. I dette speciale er forscenen, de offentlige områder, hvor politiet interagerer med borgerne og udfører deres opgaver, herunder anholdelser, patruljering og håndtering af konflikter på offentlige steder. Det er her, der bl.a. er risiko for at blive udsat for arbejdsrelateret vold og trusler. For at forstå hvilke konkrete strategier og roller der udspilles her, kan det være relevant at kigge på deres adfærd. På forscenen, er betjentene underlagt *fremvisningsregler*, som definerer hvornår det er acceptabelt at udtrykke specifikke følelser som frygt, glæde osv. (Hochschild 1983/12-56-59). De forventes at optræde professionelt og håndtere situationen i overensstemmelse med deres rolle som autoritetsfigur og lovhåndhæver for at sikre sikkerhed, orden og respekt fra borgerne. De skal beskytte sig selv og offentligheden mod potentielle farer samt opretholde den offentlige tillid og troværdighed til politiet som institution. Flere af informanterne nævner, at der er en decideret lov om, hvordan de skal opføre sig (Bilag 7:7, Bilag 10:10). Niels fortæller:

*‘[...] det står jo også nedfældet i tjenestemandsløven paragraf 10, hvordan vi skal opføre os. Altid, og med altid mener jeg også når vi har fri’* (Bilag 7:7).

Når betjentene er på *forscenen*, repræsenterer de loven og autoriteten, hvor *fremvisningsregler* er afgørende for at signalere professionalisme, autoritet og troværdighed i interaktionen med borgere. Tjenestemandsløven, som Niels nævner, kræver, at de opfører sig professionelt, selv i deres fritid, hvilket indikerer forventningen om at opretholde forscene-adfærd uden for arbejdstiden. Betjentenes rolle på *forscenen* strækker sig dermed ud over deres vagter og ind i deres personlige liv. Niels reflekterer over udfordringen ved konstant at leve op til en høj standard for adfærd og professionalisme: *‘[...] og det er faktisk forbløffende svært som menneske at leve op til, og være så ordentligt. Og korrekt det meste af tiden’* (Bilag 7:8). Det afspejler de høje forventninger, der er knyttet til rollen som betjent, både professionelt og personligt. Niels uddyber hvordan de håndtere følelser:

*‘vi skal agere professionelt hele tiden, også når vi bliver vrede. Og alle mulige andre aspekter af følelseslivet som man kan komme igennem derude [...]’ (Bilag 7:5)*

Han understreger således betjentenes forpligtelse til at optræde professionelt og overholde *fremvisningsregler*, selv når de oplever intense følelser som f.eks. vrede. Dette tyder på, at selv når betjentene bliver påvirket af deres følelser, forventes det stadig, at de kan kontrollere deres reaktioner og opretholde den ønskede adfærd i alle situationer. Flere af informanterne italesætter også magtanvendelse ift. forventningen om deres anvendelse af dette, Emil fortæller:

*‘[...] der er jo en forventning om at vi skal kunne tåle mere, og [...] vi må jo ikke afstraffe folk. Vi må jo kun bruge den magt der er nødvendig til for eksempel at anholde [...]’ (Bilag 10:10)*

Han understreger sin forståelse af *fremvisningsregler* ift. magtanvendelse, hvor betjente forventes at udvise selvkontrol og kun anvende magt, når det er strengt nødvendigt. Sara påpeger, at betjente skal udvise tålmodighed og selvbeherskelse i situationer med provokationer og skældsord, da disse ikke nødvendigvis retfærdiggør anvendelse af magtmidler (Bilag 11:6). Der er en afbalanceret tilgang til magtanvendelse, hvor betjentene nøje skal overveje, hvilke magtmidler der er passende og forsvarlige i situationen. Hvor hun siger: *‘[...] fordi man også hurtigt kan få en sag ud af det [...]’* (Bilag 11:6), og antyder, at fejlagtig brug af magt kan få konsekvenser.

Betjentenes adfærd styres af *fremvisningsregler*, der pålægger dem specifikke forventninger og standarder for deres opførsel og håndtering af egne følelser for at bevare en professionel facade. Disse regler omfatter tjenestemandsløven og forvaltningsloven, og gælder ikke kun på arbejdspladsen, men også i deres privatliv. Dette understreger behovet for at opretholde en konsekvent forscene-rolle, der afspejler professionalisme og en vis offentlig opførsel.

#### 7.3.1.1 Når fremvisningsregler bristes

Når politibetjente står over for udfordrende situationer på *forscenen*, kan presset fra omgivelserne undertiden overskride evnen til at opretholde den ønskede professionelle facade og hermed de pågældende *fremvisningsregler*. Michael beskriver episoder, hvor man ikke nødvendigvis kan overholde *fremvisningsreglerne*, han fortæller:

*‘[...] hvor de måske selv frygter for deres eget liv. Og hvis man er derude, så.. så kan man jo ikke have en eller anden professionel facade på, fordi så handler man jo bare lige pludselig efter selv at komme i sikkerhed [...]’ (Bilag 8:5)*

Der kan være udfordringer ift. at opretholde *fremvisningsregler* under ekstreme omstændigheder. Michael beskriver situationer, hvor betjente oplever alvorlige trusler mod deres eget liv eller sikkerhed, og det kan være umuligt at opretholde den professionelle facade. Dette kan føre til en midlertidig ophævelse af *fremvisningsreglerne*, da betjentene handler ud fra instinkt og nødvendighed snarere end professionelle retningslinjer. De kan derfor komme til at prioritere deres personlige sikkerhed frem for at opretholde den professionelle facade. Dette illustrerer den komplekse del af politiets arbejde, hvor betjentene skal navigere mellem forskellige roller og forventninger afhængig af situationen. Ida nævner også udfordringerne ved at overholde *fremvisningsreglerne*, og udtaler:

*‘[...] selvfølgelig kan man blive frustreret, irriteret, altså.. og måske er kommet til at sige noget man ikke skulle have sagt [...] Vi er jo bare mennesker, men det er klart at vi kan jo ikke bare handle på vores følelser [...] vi er jo ikke 100 % altid [professionelle], det er der jo ingen mennesker der er’*

(Bilag 12:9)

I citatet ligger der en forståelse af de *fremvisningsregler*, der er forbundet med *forscenen*. Det viser en anerkendelse af ansvaret for at opretholde en professionel facade, selv når de føler sig frustreret eller irriteret. Samtidig indikerer citatet en menneskelig erkendelse af, at det er naturligt at opleve følelser og reagere på dem, men samtidig er der et bevidst forsøg på at adskille personlige følelser fra den professionelle rolle. Henrik fortæller ligeledes:

*‘[...] hvor jeg sådan har tænkt, der synes jeg faktisk at jeg tog for hårdt fat ved en anholdelse [...] Og at vreden var årsagen til, at jeg tog ekstra hårdt fat [...]’* (Bilag 9:5)

Her reflekterer han over en tidligere anholdelse, hvor han følte vrede og tog hårdere fat end nødvendigt, hvilket viser en manglende overholdelse af *fremvisningsreglerne*, som kræver en vis professionalisme og selvkontrol på *forscenen*. Dette illustrerer en svær balance mellem *forscene* og *bagscene*. Han erkender, at følelserne påvirkede hans adfærd, hvilket førte til en handling, som i bagklogskaben anses for at være hård. Dette viser, hvordan interne følelser kan påvirke adfærden på *forscenen*. Refleksionen antyder behovet for *bagscenen*, hvor han kan bearbejde og håndtere sine følelser for eventuelt at undgå at bryde *fremvisningsreglerne*, der kræves på *forscenen*. Han uddyber samtidig:

*‘[...] ’jamen du jo politimand, du bør jo være uddannet til at håndtere det her’ [...] men hvis du er blevet spyttet på eller sparket på eller slået på, og svinet til og truet. Folk der råber de godt ved hvor du bor henne, og alt muligt andet. Altså når det har kørt i uge efter uge [...]’ (Bilag 9:5)*

Henrik reflekterer over den gentagne forventning fra samfundet, som han har mødt, om at han burde være uddannet til at håndtere disse situationer. Men citatet illustrerer samtidig udfordringerne med at opretholde *fremvisningsregler* på *forscenen* som følge af gentagne konfrontationer med provokerende og grænseoverskridende borgere. Hvor gentagne episoder af verbale og fysiske overgreb kan påvirke evnen til at opretholde en professionel optræden på *forscenen*. Samtidig taler han i interviewet om, hvordan personlige faktorer såsom dårlig søvn og spisning samt andre stressende begivenheder også kan påvirke. **Kimmie** (Bilag 7:7) og Emil erkender også, at private faktorer kan påvirke betjentens adfærd og kontrol af følelser på *forscenen*, da man kan have en kortere lunte, hvis man er i søvnunderskud eller har problemer hjemme i privaten. De har dog refleksioner om, at det ikke skal gå ud over borgere, da de har krav på en fornuftig behandling (Bilag 10:8). Dette understreger vigtigheden af at kunne ens personlige følelser fra ens professionelle optræden på *forscenen*. Man må formode, at disse brud på *fremvisningsregler* også er in mente hos lederne, da Emil har fortalt om oplevelsen efter hans voldsomme hændelse, og fortæller:

*‘[...] Jeg er jo selvfølgelig blevet spurgt, også ifm. afhøringer der efterfølgende har været i politianklagemyndigheden [...] Om, idet han slog mig.. at jeg så gentagende gange slår ham med politistav, om det har været hævn’ (Bilag 10:7)*

Spørgsmålet om, hvorvidt slagene har været drevet af hævn, stiller hans professionalismisme og evne til at kontrollere sine følelser på *forscenen* i centrum, hvilket tyder på at betjentenes reaktioner i akutte og voldelige situationer kan blive kritisk vurderet. Da dette muligvis kan påvirke ens naturlige kamp-eller-flugt-responser, som kan føre til handlinger, der bagefter kan blive opfattet som overreaktioner. Dette illustrerer kompleksiteten og udfordringerne i politiets arbejde, især i voldelige eller stressede situationer.

Når politibetjente står over for udfordrende situationer, kan presset fra omgivelserne undertiden overskride evnen til at opretholde den professionelle facade, herunder *fremvisningsreglerne* på *forscenen*. Informanterne deler episoder, hvor det kan være umuligt at overholde disse regler, især ved alvorlige trusler mod deres sikkerhed. Dette kan føre til, at de handler ud fra instinkt og

nødvendighed snarere end de professionelle retningslinjer, hvilket illustrerer balancen mellem personlig sikkerhed og professionel rolle. Gentagne konfrontationer og personlige udfordringer som søvnunderskud og stress kan yderligere påvirke deres evne til at opretholde et professionelt optræden på forscenen. Disse brud kan have konsekvenser for betjentenes omdømme og autoritet på *forscenen*, hvilket informanterne er bevidste om, og derfor forsøger at reflektere og håndtere deres følelser på bagscenen for at undgå lignende situationer i fremtiden.

### 7.3.2 Bagscenen

For at opnå en dybere forståelse af politibetjentes adfærd under arbejdsrelateret vold på forscenen, samt deres håndtering af følelser i den forbindelse, er det relevant at kigge på deres adfærd på bagscenen. Med Goffmans begreb '*bagscene*' udgør det et miljø, hvor betjentene kan nedtone deres professionelle rolle og forberede sig mentalt, før de træder frem på forscenen.

#### 7.3.2.1 På stationen

Stationen er for betjentene en overgang mellem forscenen og bagscenen, det er her de forbereder sig på at træde ind i rollen og optræde på forscenen. Hertil hjælper uniformen til at gøre sig klar til at træde ud på forscenen. Emil fortæller:

*'[...] Jeg møder ind på politigården en halv time før [...] så går jeg i bad og får styr på min uniform og mit grej og sådan noget. Og så jeg klar [...]' (Bilag 10:3)*

Dette citat viser, hvordan han bruger tiden på politistationen til at forberede sig mentalt og fysisk til sin forscene-rolle. At han møder ind før tid, giver ham tid til at skifte fra personlig til professionel indstilling. At tage et bad kan samtidig symbolisere en mental overgang til arbejdsrollen, hvor man 'renser sig' for eventuelle personlige tanker eller stress, og på den måde bliver mental klar. Da hans udtalelse 'så er jeg klar' indikerer at hele forberedelsesprocessen ikke kun er fysisk, men også mental. Dette klargøringsritual på stationen understreger, hvordan stationen fungerer som en overgangszone. Betjenten bevæger sig fra en mere privat, personlig bagscene-tilstand til en professionel, offentlig forscene-rolle. Politistationen hjælper således betjentene med at skifte mellem deres forskellige roller og forberede sig på de udfordringer, de vil møde i løbet af deres vagt. Niels fortæller, hvordan betjentene kan anvende særlige rum på politistationen til at trække sig tilbage og håndtere deres følelser.

*‘[...] vi har slyngelstuen eller ilterstuen nede bag .. hernede [...] Det sådan en lille lædersofa, hvor det bliver sovet lidt om natten [...]’ (Bilag 7:11)*

Slyngelstuen fungerer som et bagscene-område, hvor betjentene kan trække sig tilbage fra forscenen. Rummet bruges til at hvile og få lidt søvn, men det indikerer også et rum for fysisk og mental restitution, da Niels uddyber at de kan trække sig afslappet og få en ‘en til en’, hvilket tyder på, at de også kan anvende rummet til at få luft, samlet følelserne og efter-evaluere opgaverne der er foregået på forscenen, alene eller med en kollega.

På politistationen fungerer bagscenen som et privat område, hvor betjentene kan trække sig tilbage fra deres roller og håndtere deres følelser og bearbejde oplevelser. Imidlertid kan denne bagscene blive afbrudt, når borgere fra forscenen træder ind på stationen, hvilket skaber en kompleks dynamik mellem de to scener, da betjentene tvinges til at skifte tilbage til deres forscene-rolle. Dette kan medvirke til at de aldrig kan slappe helt af eller lade deres professionelle facade falde. Hvilket understreger nødvendigheden for adskilte rum.

#### 7.3.2.2 Hjemme privat

Bagscenen er det sted, hvor betjentene kan trække sig tilbage og bearbejde de følelsesmæssige og mentale udfordringer, de måtte have oplevet under arbejdet. Dette bagscene-miljø kan have indflydelse på betjentenes evne til at håndtere og bearbejde de traumatiske eller stressende oplevelser, de kan støde på på forscenen. Selvom betjentene forsøger at opretholde en professionel facade for at håndtere deres følelser på arbejdet, kan det være uundgåeligt at tage disse følelser med hjem. Henrik fortæller om hvordan hans refleksioner:

*‘[...] nogle gange taget mig selv i at stå og røre i noget mad, og så bare tænkte.. Gud det sgu da færdigt. Men det var fordi, at mine tanker de bare.. Jordede bare afsted omkring noget, der var sket’ (Bilag 9:11)*

Han beskriver, hvordan han var fysisk til stede, men mentalt fraværende, når han var hjemme hos sin familie. Dette fravær, på trods af fysisk tilstedeværelse, kan indikere et eksempel på *bagscene*-adfærd, hvor han ikke længere er i offentlighedens øjne og kan lade sine professionelle parader falde og reflektere eller bearbejde følelsesmæssige eller mentale udfordringer, der har været på forscenen. Henrik fortæller samtidig, at når han cyklede hjem, reflekterede han meget over hans arbejdsdag og hans forskellige håndteringer, for at kunne forbedre sin præsentation på forscenen:

*‘[...] når jeg cyklede hjem, så tænkte jeg, okay sådan her skal det ikke være. Altså har jeg sovet for lidt? har jeg spist dårligt? Eller er der ballade på hjemmefronten? Har jeg haft for mange nattevagter i træk? [...]’ (Bilag 9:5)*

Betjentene bruger *bagscenen* til at reflektere over deres arbejdssituationer og håndteringer, hvilket kan forbedre deres præsentation på *forscenen*. Dog oplever mange svært ved at skille sig helt af med deres professionelle rolle og at ‘lægge deres uniform’ (Bilag 10:13) og finde ro efter vagter, hvilket antyder, at arbejdsrelaterede tanker og følelser kan påvirke deres mentale tilstedeværelse derhjemme. Denne balance mellem professionelt og privat liv kan føre til udmattelse og ændringer i adfærd, hvilket gør det svært for dem at slappe af og være til stede mentalt (Bilag 8:6). Dette afspejler en svær balance mellem deres professionelle rolle (*forscene*) og deres private liv (*bagscene*), hvor deres *bagscene*-tid, hvor de burde kunne slappe af og genoplade, kan blive påvirket.

### 7.3.3 Den mobile korridor

Ud fra informanterne har jeg fået et indblik i, at de har en form for *mobil korridor*. Den *mobile korridor* er en metafor for patruljevognen, hvor betjentene mentalt forbereder sig før en opgave. Dette udtryk fremhæver, at patruljevognen fungerer som et sted mellem *forscenen* og *bagscenen*, hvor betjentene samler deres tanker, planlægger deres tilgange og forbereder sig mentalt, før de træder frem på *forscenen* og udfører deres opgave i det offentlige rum samt efter en opgave og hermed fremtræden. Ida fortæller, hvordan hun bruger patruljevognen til at håndtere sine følelser:

*‘[...] jeg kan sagtens være frustreret eller vred [...] når man så lige kommer ind i en patruljevogn, så kan man godt lige råbe et eller andet eller bande eller hvad man lige har brug for [...]’ (Bilag 12:8)*

Hun nævner, at på trods af at hun skal regulere sine følelser i situationer, kan de stadig være der. Her giver patruljevognen hende mulighed for at udtrykke sine følelser, hvad enten det er ved at råbe, bande eller på andre måder udtrykke sig på. Dette indikerer, at patruljevognen fungerer som et rum, hvor betjenten kan give slip på de følelsesmæssige belastninger, som hun måtte have oplevet på *forscenen*. Betjentene kan opleve mange forskellige følelser på *forscenen*, men pga. *fremvisningsregler* og deres professionelle rolle, reagerer informanterne, når publikum på *forscenen* ikke kan se det. Niels beskriver ligeledes en situation, hvor han følte vrede:

*‘og jeg har engang været ved at tage et bid af rattet i patruljevognen, da jeg satte mig ind i bilen.*

*Så rasende var jeg’ (Bilag 7:5)*

Han beskriver, hvordan han var så vred, at han følte trang til at bide i rattet, da han satte sig ind i bilen. Denne reaktion kan ses som et udtryk for, at betjenten har haft et behov for at give slip på den intense vrede, han følte, da han bevægede sig fra *forscenen* og at *den mobile korridor* er et frirum til at reagere. Hvilket også understreger vigtigheden af *den mobile korridor* som et sted, hvor betjentene kan håndtere og bearbejde sine følelser, inden de igen træder ind på *forscenen* og repræsenterer politiet og autoriteten. Emil fortæller, hvordan patruljevognen fungerer mellem *forscenen* og *bagscene*:

*‘[...] vi har en opgave der er overstået, så har vi jo noget køretid ind til politistationen igen. Så patruljebilen bliver jo brugt til at vende rigtig mange ting... og nogen gange så kan turen ind på politigården, den kan liiige tage lidt længere tid’ (Bilag 10:14)*

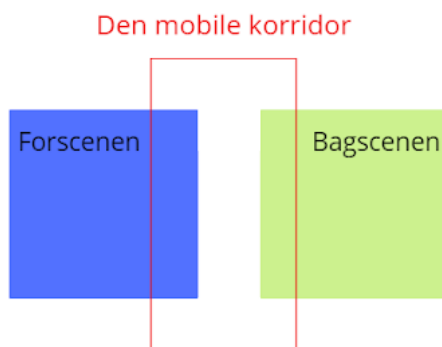
Han oplever at patruljevognen fungerer som et vigtigt rum for eftertanke og refleksioner, og nævner, at de har en køretid, som giver betjentene mulighed for at vende eksempelvis den situation, de har stået i. Han påpeger, at køreturen engang imellem kan tage lidt længere tid, hvilket kan tyde på, at hvis der er et behov for at få en længere snak, så er muligheden der. Emil nævner samtidig fordelene i at kunne tale sammen på tomandshånd uden at blive forstyrret af alle kolleger inde på politigården (Bilag 10:15). Flere informanter kommer ind på, at *den mobile korridor* anvendes som et sted, hvor de kan bearbejde og reflektere over udfordrende eller konfliktfyldte situationer, de har været involveret i på *forscenen* med sin kollega. Her fortæller Michael, at når der har været en konfliktfyldt situation, så får de en snak om det i bilen efterfølgende (Bilag 8:9). Patruljevognen er således ikke kun et transportmiddel, men også et sted, hvor de kan dele deres oplevelser og følelser med hinanden samt afreagere. Ida fortæller forskellen på *den mobile korridor* og *bagscenen* på stationen, og siger:

*‘[...] når man sidder i bilen, fordi så har man også lige den der tosomhed i stedet for der render 30 mennesker rundt inde på stationen [...]’ (Bilag 12:4)*

Citatet antyder, at der er en mere hektisk atmosfære på stationen, hvilket samtidig kan henvise til, at stationen ikke er fuldkommen *bagscene*, da de ikke kan lade rollen falde helt, både pga. borgere og mange kolleger. *Den mobile korridor* giver mulighed for *tosomhed*, hvor de kan dele og diskutere ting i et mere intimt og fortroligt rum, og hvor der ikke kommer individer fra *forscenen*. Ida

beskriver *den mobile korridor* som ‘safe space’ efter en opgave (Bilag 12:9), hvilket tyder på, at patruljevognen er et sted, hvor de kan koble fra rollen og finde ro til at håndtere følelsesmæssige udfordringer og reflektere over deres præsentationer. Ida fortæller samtidig, hvordan det at vende tankerne med sin kollega efter en opgave, har medvirket til, at konfliktfyldte situationer ikke påvirker hende særlig meget, da hun netop hurtigt får det vendt og ikke går med tankerne alene (Bilag 12:3). Hun ser det således som en væsentlig del af deres håndtering af følelsesmæssige udfordringer. Den åbne og ærlige dialog kan skabe en støttende atmosfære og bidrage til at mindske den følelsesmæssige belastning, der kan have været.

Patruljevognen fungerer som en *mobil korridor* mellem forscenen og bagscenen for betjentene. Her kan de mentalt forberede sig før og efter en opgave samt håndtere deres følelser. Betjentene bruger *den mobile korridor* til at udtrykke og bearbejde deres følelsesmæssige belastninger, som de oplever på forscenen. Gennem dialog og refleksion i patruljevognen kan de håndtere udfordrende situationer og mindske den følelsesmæssige belastning, de møder på arbejdet. Samtidig tilbyder patruljevognen et fortroligt rum til tosamhed og støtte mellem kolleger, hvilket bidrager til deres evne til at håndtere følelser ved arbejdsrelateret vold og trusler samt reflekterer over deres præsentationer på forscenen.



## 7.4 Håndtering af følelser

I politiarbejdet står betjente ofte over for udfordrende og potentielt farlige situationer, hvor de kan blive konfronteret med vold og trusler, som kræver en håndtering af deres følelser for at kunne navigere sikkert og professionelt gennem situationerne. Ud fra empirien er der fundet flere forskellige strategier, som betjente kan anvende til at håndtere deres egne følelser i konfliktfyldte situationer.

### 7.4.1 Mental forberedelse

Informanterne beskriver en strategi, de anvender, før de tager ud til opgaverne. De benytter *mental forberedelse* som strategi til at kunne forberede sig selv og sin håndtering af følelser i situationen. Sara beskriver, hvordan de på politiskolen lærer at forberede sig inden en opgave, og udtaler:

*‘[...] det her med mental forberedelse, altså hvor man skal forvente det værste, men håbe på det bedste [...]’* (Bilag 11:3)

Hun påpeger, at der er en form for følelsesmæssig forberedelse, som er en central del af politiets arbejde. Dette kan relateres til Goffmans begreb om roller, hvor eleverne på politiskolen trænes til at antage en rolle, der kræver en vis grad af følelsesmæssig kontrol og forberedelse. Betjentene forventes at vise en rolig facade, selv når de føler angst eller nervøsitet. Her kan der argumenteres for, at der er elementer af den *præsenterede håndteringsform*, da hun beskriver hvordan de trænes i at forvente det værste, men håbe på det bedste. Dette kan indikere en grundlæggende forståelse af, hvordan de skal repræsentere sig selv på den rigtige måde, trods deres eventuelle følelsesmæssige tilstand i situationen. Emil beskriver også denne strategi, hvor de gennemgår *‘[...] Worst case scenario og most likely’* (Bilag 10:7), scenarier for at forberede sig på opgaven. Han forklarer yderligere, hvordan de tænker scenarier igennem for at være bedst muligt forberedt, og uddyber:

*‘[...] Hvad er det værste, vi kan møde? Og hvad er det mest sandsynlige, vi kan møde? Og hvad er vores handlemuligheder over for det værste og det mest sandsynlige [...] at vi sidder og italesætter de her ting her. Jamen så ligger man også nogle af de her [...] frygt tanker i baggrunden.. med; hvad nu hvis jeg ikke kommer hjem til min familie eller hvad nu hvis [...] Nu er vi styret på opgaven’*  
(Bilag 10:7)

Denne strategi, hvor de gennemgår scenarier og lægger planer for opgaven, ser ud til at hjælpe med at skubbe følelser som frygt i baggrunden. Der skabes en tryghed i at have gennemgået tanker og forventninger til opgaven samt en handleplan med kollegaen. Samtidig er der fokus på opgaven, som kan relateres til en *kognitiv tilgang*, da der forsøges at ændre perspektiv og omfortolke situationen. Dette er en strategi, som jeg vil komme nærmere ind på i næste afsnit. Dette relaterer til den *præsenterede håndteringsform*, da de bevidst tænker forskellige scenarier igennem for at være mentalt forberedt på opgaven. De opnår dermed en grundlæggende forståelse for, hvordan de skal repræsentere sig selv og håndtere deres følelser i situationen, selvom de ikke nødvendigvis kender

de implicitte spilleregler i den situation, de står i. Ida giver et eksempel på, hvordan strategien *mental forberedelse* giver hende ro i situationer, hvor hun føler nervøsitet:

*‘[...] en der er bum stærk og altid påvirket [...] og også tit har våben[...] At man så bare er meget ærligt at sige, det kan godt gå hen og blive noget pis det her. Hvordan håndterer vi lige det på bedst mulig måde [...] Fordi det giver os lidt mere ro at man sådan har en idé om, okay hvordan løser vi den her [...]’ (Bilag 12:7)*

*Mental forberedelse* giver hende ro og tryghed, da hun har forberedt forskellige scenarier, talt om egne følelser og har en plan for opgavens løsning. Dette kan ses som *surface-acting*, da hun kan føle frygt, men ved at have en plan og kende kollegaens reaktion, er hun bevidst om sin ydre adfærd og præsenterer en bestemt adfærd knyttet til rollen som betjent. F.eks. udviser hun professionel ro eller autoritet via ansigtsudtryk og kropssprog for at overbevise andre om, at den udtrykte følelse også er reel indeni. I sådanne situationer er hun forpligtet til sin rolle, selvom hun føler nervøsitet eller frygt og måske ikke ønsker at spille rollen, hvilket er et udtryk for *rolleforpligtelse*. Ida fortæller, hvordan nervøsiteten kan påvirke hendes kropslige reaktioner og udtaler: *‘[...] Der kan selvfølgelig altid komme den her nervøsitet, og man kan godt lige... du ved at det lige kører i kroppen og sådan noget, [...]’* (Bilag 12:7). Hun understreger vigtigheden af *mental forberedelse* til at håndtere følelser, da det kan reducere nervøsitet og usikkerhed, da en velstruktureret forberedelse kan bidrage til at reducere følelser. Det tyder på at verbalisering og refleksion er vigtig ift. at håndtere sine følelser både før og i situationerne, da det giver en form for mental klarhed, hvilket kan være gavnligt ift. at tackle udfordringer på en effektiv måde.

*Mental forberedelse* handler ikke kun om at forudse scenarier, men også om at vide, hvor man står med sin kollega den pågældende dag. Flere informanter nævner, at privatliv kan påvirke reaktioner i forskellige situationer. Emil fortæller bl.a. hvordan han vender den med sin kollega under *mental forberedelse* og udtaler:

*‘[...] Det kan godt være han siger jamen ’prøv og hør, jeg har ikke sovet hele natten, mine børn har været syge’ eller et eller andet [...] Du har måske tankerne nogle andre steder, jamen så er det måske mig der tager teten 90 % af tiden [...] For det kan jo også godt gøre, at man har en kortere lunte[...] Og det skal nødvendigvis ikke gå ud over borgere [...]’* (Bilag 10:8)

Ved at føre sådanne samtaler opnår Emil bedre forståelse af, hvor hans kollega står den pågældende dag. Dette kan være væsentligt, da det giver indsigt i, hvordan de hver især kan reagere i uventede

situationer. Han påpeger, at faktorer som søvnunderskud eller personlige udfordringer kan påvirke ens reaktionsmønstre, f.eks. en kortere lunte. Disse samtaler kan bidrage til at skabe ro, og reducere følelser som nervøsitet eller frygt. At Emil er bevidst om, at personlige udfordringer kan påvirke deres interaktion med borgere, og dermed pålægger sig 90% af teten hvis kollegaen er mindre tilgængelig, kan ses som en *filantropiske tilgang*, da han yder en særlig indsats på arbejdspladsen og giver følelsesmæssig støtte til sin kollega. Han tager hensyn til sin kollega og sikrer samtidig en rimelig og professionel behandling af borgerne. Der kan også være tale om, at Emil indgår i en *rolleomfavelse*, da han er dybt engageret i rollen ved at reflektere over, hvordan han og hans kollega skal fordele ansvaret for at sikre, at opgaverne løses tilfredsstillende med henblik på borgerne. Ida har samme opfattelse, af at man '*clearer den med sin kollega*' og at det er vigtigt at afstemme forventninger til, hvordan man kan reagere i uventede situationer (Bilag 12:2). Ida bidrager med sidste vinkel på hvordan *mental forberedelse* kan udspille sig, og fortæller:

'[...] jeg også sådan meget realistisk, hvad i min egen størrelse sådan, når jeg bliver sendt ud til mand amok og sådan noget. Så kan man godt lige være sådan, okay vi skal lige tage vores forholdsregler her [...] det er nok de situationer, hvor jeg kan blive sådan mest nervøs [...]' (Bilag 12:4)

Hun er åben og ærlig om sine følelser og bekymringer før en opgave, og det virker til, at der generelt er gensidig forståelse ift. at fortælle hvor man står, og hvilke følelser man har inden en opgave. Hendes realistiske tilgang til at tage forholdsregler med hensyn til sin fysiske styrke som kvinde, viser selvrefleksion og bevidsthed om egne reaktioner i konfliktfyldte situationer. Kvindelige betjente synes at have flere følelser og bekymringer vedr. arbejdsopgaver end mænd, men de er også åbne om dem. Deres bevidsthed om deres egne følelser hjælper dem med at være opmærksomme på deres udadtil reaktioner for ikke at vise deres følelser, hvilket refererer til *surface-acting*.

*Mental forberedelse* er således en strategi, som kan kategoriseres i tre dele; for det første *vender situationen*, hvor de forventer det værste, men håber det bedste. De forbereder sig mentalt på mulige udfordringer, for at kunne håndtere dem med ro og overblik og undgå, at egne følelser påvirker handlinger. For det andet '*klargør med kollega*', hvor der vendes med kollega, deres følelses- og energimæssige tilstand den pågældende dag. Dette skaber en fælles forståelse og planlægning, som styrker evnen til at tackle situationerne effektivt. For det tredje er '*åben op om følelserne*', hvor de er åbne og ærlige ift. følelser og bekymringer vedr. opgaven. Dette kan give ro inden opgaven, og

hjælpe med at regulere følelserne ved at vende tankerne med sin kollega og have en handleplan. Dette bidrager til at opretholde en professionel facade i situationen samt sikre en effektiv og professionel opgaveløsning.

#### 7.4.2 Opgave-fokus

En anden strategi informanterne kommer ind på, er strategien med at fokusere på opgaven, selv når personlige følelser såsom nervøsitet eller angst er til stede. Der sker således en forflyttelse fra følelse til opgave, hvilket jeg vil uddybe i følgende afsnit. Michael beskriver, hvordan han håndterer en følelse som angst før han kommer ud til en opgave, hvor der er risiko for arbejdsrelateret vold eller trusler, og fortæller:

*‘[...] lad os bare kalde den angst. Så få den kvalificeret ned i noget [...] hvor jeg er ekstra opmærksom på hvad jeg skal huske og gøre og.. altså sådan at det bliver en eller anden form for positiv energi [...] altså hvis man tænker; [...] her kan vi jo måske godt komme i nogle problemer eller noget, ikke. Jamen såå .. så fokuserer man bare 100 procent på at være ekstra skarp i situationen’ (Bilag 8:6)*

Han prøver bevidst at ændre sine følelser og tanker for at opnå den ønskede adfærd for hans rolle som politibetjent, ved at fokusere på opgaven, være skarp og får klarlagt en handleplan i hovedet. Dette kan være et udtryk for *deep-acting*, herunder *den kognitive tilgang*, hvor han forsøger at omfortolke situationen via perspektivskifte, ved at have fokus på selve opgaven frem for egne følelser i situationen og dermed vende tankerne til noget positivt. Selvom han føler en form for angst i situationen, er han forventet at handle i overensstemmelse med kravene til den professionelle rolle som f.eks. at udvise ro, autoritet og kontrol. Han viser således bestemte følelser for at leve op til forventningen af rollen som politibetjent, hvilket kan være et udtryk for *den foreskrevne håndteringsform*. Michael beskriver også strategien *opgave-fokus* og udtaler:

*‘[...] Det kan være der er en der har en kniv eller nogen andre ting, hvor man tænker; okay det kunne godt gå galt.. [...] hvor man kan sige den der usikre side den kommer [...] så fokuserer man på opgaven [...] fordi vi kan jo ikke bare køre vores vej igen [...]’ (Bilag 8:7)*

Citatet illustrerer en form for forpligtelse til at handle i situationer, selv når de er farlige. Hans udtalelse om, at de ikke bare kan køre deres vej igen, antyder en form for *rolleforpligtelse*, idet han skal udføre de opgaver, der er tildelt hans rolle. Selv når han konfronteres med potentielt farlige

situationer, og ikke nødvendigvis har lyst til at være i situationen. Her hjælper strategien *opgavefokus* ham med at gennemføre opgaven. Dette kan samtidig referere til *rolledistance*, da han adskiller sine egne følelser fra rollen som politibetjent, og dermed opretholder en afstand mellem sin offentlige rolle og hans sande selv og privatliv. Emil beskriver en anden vinkel af strategien og udtaler:

*‘[...] jen opgave der skal løses. Der er en mand, som vi vurderer være psykisk uligevægtig. Jamen han skal jo anholdes [...] anholder vi ikke ham, og han går videre. Jamen hvem er den næste han så slår ned? Er det en uskyldig gammel dame [...] det slag jeg har fået i hovedet [...] hvis hun havde fået det, havde det haft en væsentlig anden konsekvens’ (Bilag 10:7)*

Han reflekterer over hvordan situationen kan eskalere og gå ud over andre uskyldige borgere, hvis han ikke løser opgaven, hvilket kan antyde følelsen af en form for forpligtelse til at handle. Det er samtidig en anden måde at fokusere på opgaven end de forrige eksempler, da de udelukkende er et perspektivskifte med fokus forflyttelse fra følelser til opgave og dermed omskaber eller undertrykker de deres faktiske følelser, hvor man i Emils situation fornemmer, at der stadig er en form for følelser i denne situation ift. refleksioner om hvem det så vil gå ud over. Han virker dybt engageret i hans rolle som betjent ved at erkende den nødvendighed der er, for at anholde en farlig mand, og dermed beskytte uskyldige borgere som f.eks en gammel uskyldig dame, hvilket kan relatere til begrebet *rolleomfavelse*. Dette viser en forståelse af betjentes rolle i samfundet, og en erkendelse af det ansvar, der følger med den. Henrik beskriver en situation med en psykisk uligevægtig som ofte giver politibetjente dårlig mave, hvor han og kollegaen var nervøse, og fortæller:

*‘[...] jeg sagde til ham ’åh jeg hader det her’, ’det gør jeg sgu også’ sagde han [...] så siger han; ’Jamen han skal bare nedkæmpes’. Men det er ikke sagt, at han skal skydes. Vi skulle bare pacificere ham så hurtigt som muligt [...] det var vigtigt for os, for at sikre at det ikke blev farligt [...]’ (Bilag 9:8)*

De erkender deres følelser i situationen, men forsøger stadig et perspektivskifte over på opgaven, ved at tale om tilgangen til at løse opgaven. Det tyder på, at de forsøger at ændre deres følelser ved at undertrykke de faktiske følelser. Ved udtalelsen om at ‘han skal bare nedkæmpes’ kan man formode, at de overbeviser sig selv om, at de er stærke og i stand til at håndtere situationen på trods af deres utryghed og netop har alt fokus på opgaven. Hvilket kan være et udtryk for *den kognitive*

*tilgang*. Henrik er bevidst om egne følelser og er muligvis i stand til at fremkalde bestemte følelser for at handle hensigtsmæssigt for en kort stund, for på trods af *opgave-fokus*, var det ikke helt lykkedes at omskabe følelserne, og han beskriver episoden udvikle sig, da kollegaens jakke sad fast i et stativ, og han mistede grebet om den anholdte, som var ved at trække en kniv frem:

*‘[...] så fik han et kæmpe skub i brystet [...] han ryger simpelthen gennem den glastrude [...]. Det var fuldstændigt insane. Men jeg tror det kom så meget bag på mig [...] så lægger han derude, og han har skåret ryggen helt vildt [...] vi var begge to pisse nervøse da vi gik ind, fordi at vi var både bange for der skulle ske os noget. Vi har begge 2 børn. Men vi var også bange for at der skulle ske noget, med dem der var derovre [...]’ (Bilag 9:9)*

Strategien *opgave-fokus*, hvor de forsøger at undertrykke følelserne ved at omskabe fokus til opgaven, lykkedes ikke hver gang. Han beskriver, hvor nervøse og bange, han og kollegaen var i situationen, og bekymringerne både for deres egen sikkerhed og borgerne omkring dem. Dette indikerer, at i sådanne højintense og farlige situationer kan følelsesmæssig kontrol være svært at opretholde, og den forventede professionelle facade kan krakelere. De kan muligvis føle en form for *rolleforpligtelse*, hvor de, trods deres frygt og nervøsitet, følte sig nødt til at spille rollen som betjent og håndtere situationen, selvom de måske inderst inde ikke ønskede det. Dette kan pege på de menneskelige og følelsesmæssige udfordringer, betjente kan stå over for i deres daglige arbejde, hvor de ofte må undertrykke egne følelser for at leve op til forventningerne om professionalisme og de pålagte *fremvisningsregler*. Henrik reflekterer samtidig over, at hans nervøsitet var det, der gjorde at han handlede hurtigt, hvilket kan tolkes som en måde, hvor han forsøger at legitimere sine følelser i situationen (Bilag 9:9).

Informanterne beskriver strategien *opgave-fokus* som en måde at håndtere følelser såsom nervøsitet og angst på. Dette kan være fokus på selve opgaven i situationen, men også fokus på konsekvenser, hvis opgaven ikke udføres. Denne strategi indebærer et bevidst skift fra følelser til opgaven, hvilket hjælper dem med at opretholde den nødvendige professionelle facade i intense situationer. Dette kan indikere en form for *deep-acting* hos betjente, herunder *den kognitive tilgang*, hvor de bevidst forsøger at ændre deres følelser og tanker for at opnå den ønskede rolle og adfærd som politibetjente. De oplever en *rolleforpligtelse* ift. at skulle fuldføre opgaven, da disse hører til rollen som betjente, selv når egne følelser trækker i en anden retning. Dog viser eksempler, at denne strategi ikke altid lykkes, og følelsesmæssig kontrol kan svinge under pres. Dette peger på de menneskelige udfordringer, betjentene står over for, hvor de ofte skal undertrykke deres følelser for

at leve op til professionelle forventninger. Denne dualitet mellem personlige følelser og professionelle forventninger præger politiets arbejde og illustrerer kompleksiteten ved håndtering af følelser på forscenen.

### 7.4.3. Uniformen

Da politibetjente ofte står over for udfordrende situationer, hvor de skal håndtere borgernes følelser og reaktioner, herunder vrede og frustration, ses det i empirien, at informanterne anvender endnu en strategi for at regulere egne følelser og opretholde en professionel distance. Dette gøres ved at internalisere borgerens vrede som rettet mod deres uniform, og ikke mod betjenten personligt. Henrik deler sin oplevelse af at håndtere voldelige eller truende borgere, når han kører patrulje:

*‘[...] folk de ser sgu ikke om det er en mand eller en kvinde, det er virkelig uniformen. Det er ligesom en rød klud foran en tyr. Her er det bare en blå skjorte, foran en der ikke kan lide politiet [...]’ (Bilag 9:14)*

Han har reflekteret over, hvorfor disse hændelser sker, og opfatter, at nogle borgere bliver vrede eller aggressive ved synet af politiet. Han vender følelserne til at se borgerens vrede som rettet mod uniformen og ikke ham personligt. Dette tyder på, at han anvender strategien *‘at lade uniformen tage det’*, hvor han lader uniformen absorbere disse provokationer eller fjendtlige reaktioner fra borgeren. Han bruger uniformen som et skjold mod reaktionerne, for at undgå at tage reaktionerne personligt. Med denne strategi kan han adskille sine personlige følelser fra de negative reaktioner og forblive professionel i situationen, hvilket han understreger ved at sige, at han aldrig har taget det til sig (Bilag 9:14). Emil udtaler ligeledes hvordan han distancerer sig fra negative eller voldsomme reaktioner fra borgere: *‘[...] men jeg er der jo ikke som (Navn), jeg er der jo som politimanden (politinummer), det er jo mit markeringsnummer’* (Bilag 10:16). Han distancerer ved at adskille sig selv fra sin professionelle rolle, ved at understrege, at han er der som politimanden med et markeringsnummer, og ikke som en individuel person. På den måde ser han sig selv som repræsentant for en institution snarere end sig selv som individ. Henrik fortæller om en episode, hvor han oplevede, at et had til politiet, gik ud over ham, han udtaler:

*‘[...] det værste af det hele er, ham der havde jeg faktisk ikke haft noget med at gøre [...] men han havde bare et had til politiet og så genkendte han lige mig. [...] så det kunne have været alle mulige andre. Jeg var der bare.. tror jeg’ (Bilag 9:15)*

Det synes sandsynligt, at han forsøger at give situationen mening og finde en forklaring på, hvorfor den ubehagelige situation opstod. Dette kan være en måde at håndtere sine følelser ved at identificere en årsag og fralægge den sin personlige identitet. Han har forsøgt at bevare en professionel distance ved *‘at lade uniformen tage det’* for at kunne skabe en afstand til personlige følelser som f.eks. frygt. Emil fortæller ligeledes om sin voldsomme paragraf 119-sag, hvor han bl.a. blev slået i hovedet. Han påpeger, at det senere viste sig, at den tiltalte tidligere har angrebet politiet, hvilket ligeledes kan ses som en refleksion og muligvis et forsøg på at skabe en mening for denne hændelse. Han fortæller: *‘jamen det der er ingen tvivl om, jeg har jo aldrig mødt ham før. Så det er jo ikke mig personligt, det er jo uniformen, at han er gået efter [...]’* (Bilag 10:16). Denne udtalelse afspejler en adskillelse mellem hans personlige identitet og hans rolle som betjent. Han tolker angrebet som rettet mod uniformen og den autoritet, den repræsenterer, snarere end som et personligt angreb. Sara fortæller ligeledes:

*‘[...] Det kan godt være man kan blive kaldt skældsord og sådan noget, men. Hvis ikke jeg var i uniform, så var jeg nok ikke blevet kaldt de skældsord [...]’* (Bilag 11:9)

Hun påpeger også, at borgerne ikke kender hende personligt, og at det derfor må være uniformen, og de regler og normer, den repræsenterer. Dette tyder på refleksioner over, at disse hændelser ikke var sket, hvis hun ikke havde uniformen på. Hvilket afspejler strategien *‘at lade uniformen tage det’*, da det netop skaber en distance, som gør at hun ikke tager det personligt. Det er bemærkelsesværdigt, at så mange af informanterne har fokus på, at borgerne ikke kender dem personligt, og at trusler og vold derfor ikke kan være relateret til dem som privatperson (Bilag 11:9, Bilag 10:16, Bilag 9:15). De virker alle til at have reflekteret over dette og distancerer sig fra trusler ved at se dem som rettet mod uniformen og de symboler, den repræsenterer. Ida fortæller om trusler, hun har fået fra borgere, hvor uniformen ikke har fungeret som et skjold. Hun udtaler:

*‘[...] udover det der med at ’amen jeg venter på dig når du får fri’, eller et eller andet, altså der kan man da godt lige blive sådan lidt.. Altså utryk i det. [...]’* (Bilag 12:3)

Det er ikke altid, at denne strategi lykkes. Hun antyder, at visse trusler kan skabe utryghed, især dem, der henviser til hende personligt. Her kan hun ikke anvende uniformen som skjold, da truslerne henviser til hende personligt og uden for arbejdstiden. Trusler som *‘jeg venter på dig når du får fri’* er adresseret til hende som enkeltperson, og kan derfor ramme hendes personlige identitet og sikkerhed.

Niels understreger, at han ikke ønsker, at borgernes trusler og negative påvirkninger skal påvirke ham. Dette indikerer, at han bestræber sig på at holde en vis følelsesmæssig distance, hvor borgerne ikke trænger igennem uniformen og 'kommer ind under huden' på ham. Han deler en episode, hvor han skulle fjerne en 17-årig dreng ud fra et diskotek, hvor drengen formåede at komme under huden. Han fortæller:

*'[...] jeg havde sagt til ham [...] 'du er ikke gammel nok til at være her, du skal gå din vej'. Han kigger lige gennem uniformen [...] Så siger han 'hvem er du?, du er så og så gammel, du er så og så høj, og du vejer så og så meget, hvem er du?'. Han så ikke uniformen overhovedet, han så direkte ind, og så ramte han mig. Han kom lidt ind under huden på mig, ja [...]' (Bilag 7:13)*

Niels oplevede, at hans uniform ikke fungerede som et skjold mod de negative reaktioner, og at drengen kiggede lige igennem uniformen. Dette gjorde, at Niels ikke formåede at lade uniformen absorbere reaktionerne, og dermed blev påvirket personligt. Han udtrykker, at drengen 'ramte' ham, hvilket indikerer, at uniformen normalt bruges som et skjold mod provokationer. Han blev påvirket af situationen og blev rasende over manglende respekt for uniformen (Bilag 7:13).

Selvom informanterne ofte bruger strategien 'at lade uniformen tage det', kan der være enkelte tilfælde, hvor borgere bliver meget personlige og ser gennem uniformen. Dette kan gøre det svært for informanterne at distancere sig fra deres egne følelser og får strategien til at mislykkes. Dette betyder dog ikke nødvendigvis, at de viser deres følelser overfor borgerne. Det kan medføre, at de anvender en anden strategi, såsom *surface-acting*, hvor de bliver opmærksomme på, hvordan de agerer udadtil og udviser følelser, der er knyttet til deres rolle, for at overbevise omkringstående om, at den følelse, de udviser udadtil, også eksisterer indadtil. Niels reflekterer over den udfordrende opgave med at navigere i interaktioner med borgere, der søger konfrontation eller ønsker at provokere politibetjente, og 'se igennem uniformen', og fortæller:

*'[...] her har vi en der vil drille .. han bliver ved, og ved og ved. Hvor kunne jeg da bare få ham. Så de søger jo den her konfrontation, og de søger at få .. skovlen under os [...]. så hele kunsten i alt det der, er jo ikke at lade dem komme ind under huden på dig' (Bilag 7:8)*

Han beskriver dynamikken mellem betjent og en borger, hvor betjenten skal navigere gennem potentielt konfliktfyldte situationer. Han ser det som en kunst, der kræver evnen til at genkende tegn på konfrontationer og undgå at lade dem påvirke ens personlige følelser, da sådanne situationer kan udfordre politibetjentes følelsesmæssige kontrol. Han fokuserer på vigtigheden af ikke at lade

borgeren 'få skovlen under os' og 'ikke lade dem komme under huden', hvilket indikerer brugen af uniformen som et skjold for at kontrollere egne følelser og forblive rolig. Han er meget bevidst om ikke at lade sig påvirke, da borgeren netop så får 'skovlen under ham', hvis han reagerer. Dette kan tolkes som en form for anvendelse af *deep-acting*, hvor han aktivt forsøger at ændre egne følelser, herunder *den kognitive tilgang*, da han forsøger at lave et perspektivskifte, ved at fokusere på, at borgeren forsøger at 'få skovlen under ham'. Niels uddyber, hvad der sker, hvis borgeren formår at 'komme under huden':

*'[...] hvis de så alligevel har lykkedes .. så må vi jo reagere bagefter [...] Jeg kan huske på et tidspunkt, hvor jeg blev sparket 3 gange i hovedet [...] så tænkte man [...] nu skal jeg fucking helvede betale den her tilbage .. nårh nej, det kan jeg ikke. Så den vrede, og den lyst til straks at betale det her tilbage .. den må du jo så kanalisere et andet sted hen [...]'* (Bilag 7:9)

Ud fra citatet kan man antage, at hvis *den kognitive tilgang* ikke helt lykkedes, og der stadig opstår mange følelser i situationen, så anvendes *surface-acting*. Niels erkender, at hans umiddelbare reaktion var vrede og et ønske om at 'betale tilbage', men han indser hurtigt, at dette ikke er passende eller konstruktivt. Han taler om behovet for at kanalisere denne vrede et andet sted hen. Dette indikerer brugen af *surface-acting*, da han virker til at være opmærksom på, hvordan han agerer udadtil, og hermed 'påtager' sig andre følelsesudtryk i situationen.

Informanterne virker til at reflektere over hændelserne, og søger mening i, hvorfor de opstod. De anvender strategien '*at lade uniformen tage det*' til at beskytte sig mod borgernes følelsesmæssige reaktioner. En del af denne strategi er at lade uniformen fungere som et skjold, der absorberer de negative reaktioner. Dette giver mulighed for at opretholde en professionel distance og undgå at tage det personligt.

#### 7.4.4 Den professionelle hat

Følelsesfravær er en strategi, der anvendes til at håndtere følelsesmæssige krævende situationer ved at undertrykke eller skjule egne følelser for at opretholde en professionel facade/rolle. Følelsesfravær hos politiet er en socialt tillært praksis. Informanterne undersøges for deres brug af følelsesfravær og de potentielle konsekvenser af denne strategi. Michael fortæller, at politibetjente er mennesker og også kan opleve følelser i forskellige situationer, og udtaler:

*‘[...] altså vi er jo mennesker ligesom alle mulige andre [...]. oplever jo alt det her, hvad almindelige mennesker oplever i forhold til vrede og sådan [...] så får man en eller anden professionel distance på sine egne følelser [...] hvis jeg bliver slået af en [...] Så nytter det jo ikke noget at jeg bare går rundt og er rasende[...]*’ (Bilag 8:4)

Han påpeger således, at betjente har de samme biologiske processer og fysiologiske reaktioner som alle mennesker oplever, og på denne måde humaniserer politibetjente. Dette viser samtidig behovet for at opretholde en professionel ramme, hvor følelserne skal reguleres, da der netop vil opstå følelser i konfliktfyldte situationer. I citatet kommer han med et eksempel, hvor han bliver slået, og skal undertrykke egne følelser for at opretholde en professionel adfærd i situationen, hvilket kan være et udtryk for *følelsesfravær*. Michael uddyber:

*‘[...] man falder tilbage i [...] den der professionelle ramme der er, som man selvfølgelig har fået lært, men også selv har et billede af, hvad man forventer af en [...] politimand [...] hvordan skal han være, se ud og handle[...]*’ (Bilag 8:5)

Han antyder, at den professionelle ramme, hvor betjentene ikke reagerer eller lader sig påvirke følelsesmæssigt på sådanne hændelser, er tillært, hvilket er relateret til *følelsesfravær*, som netop er fraværende af følelserne, som er lært og praktiseres af medlemmerne af en institution, i dette tilfælde politiet. Ved at undertrykke egne følelser, vil man kunne handle mere effektivt og samtidig opretholde autoriteten. Ida fortæller hvordan hun påtager sig den ‘professionelle hat’:

*‘[...]Altså det bliver jo.. Også lidt en arbejdsskade [...]. jeg tror bare så snart man kommer ud et eller andet sted, så får du bare den der professionelle hat på, og så går du bare i arbejdsmode [...] Altså man har lært sig selv at lukke ned[...]*’ (Bilag 12:5)

Hun påpeger, at strategien med at lukke ned for følelserne er en arbejdsskade, hvilket antyder at *følelsesfraværet* er tillært via institutionen og socialiseringen, og at hun betragter det som en naturlig konsekvens af arbejdsmiljøet. Ved at påtage sig *den professionelle hat* understreger det også, at betjente er humane og har følelser, som de blot lukker ned for, når de påtager sig denne hat. Ida fortæller samtidig, at det er okay at være på vagt i konfliktfyldte situationer, men at det ikke hjælper til at løse opgaven, hvis man er bange i situationen. Hun uddyber:

*‘[...] jeg tror man lærer sådan lige at lukke ned for nogle af de følelser, som ikke er specielt gavnlige at have lige på det tidspunkt. Og så kan de så komme frem igen bagefter, hvis det er’*

(Bilag 12:5)

Hvilket også illustrerer, hvordan hun ‘lukker ned’ for visse følelser, som hun ikke mener er hensigtsmæssige at have i situationerne, for at kunne udføre sit arbejde effektivt og opretholde en passende professionel adfærd. Ved at påtage sig *den professionelle hat* har hun evnen til at indgå i rollen som betjent, hvor der her kan refereres til rolledistance, da hun indfører en distance mellem sig selv og den socialt situerede rolle som betjent. Niels kommer også ind på, at *følelsesfraværet* kan være en ‘arbejdsskade’, og fortæller:

*‘[...] Jeg havde en kollega, der kom til mig på et tidspunkt og sagde ”jeg kunne egentlig lide mig selv bedre, før jeg var betjent”. Og jeg kunne egentlig godt lide måden han sagde det på, fordi det var jo en egen refleksion over, hvorvidt han er gået hen og blevet kynisk. Og vores bare for hvad vi kan håndtere og tolerere, den er faktisk utrolig høj. Faktisk så høj, at vi næsten nogle gange, som han også sagde det ’ikke er i alt for god kontakt med eget følelsesliv’ (Bilag 7:12)*

Dette illustrerer, hvordan *følelsesfravær* kan have konsekvenser for individet, hvor kollegaen føler, at han er blevet mere kynisk eller distanceret følelsesmæssigt siden han startede som betjent. Samtidig reflekterer Niels over betjentenes evne til at håndtere og tolerere vanskelige situationer, som han mener er meget høj. Hvilket muligvis kan føre til, at man mister forbindelsen til eget følelsesliv eller ikke er i god kontakt med det, hvilket kan skyldes det sandsynligvis et eventuelt konstant pres og belastende situationer som betjentene står over for i deres arbejde, og ofte anvender strategien *følelsesfravær*. Niels tilføjer: *‘[...] vi bliver kyniske med tiden herinde’* (Bilag 7:12), hvilket antyder at ofte brug af denne strategi til at undertrykke deres følelser, kan medføre at det kan være svært at fralægge sig denne eller svært ved at håndtere eget følelsesliv i privaten. Det er dog vigtigt for Niels at påpege, hvorfor han mener at ansatte hos politiet bliver mere kyniske, og udtaler:

*‘[...] vi har jo vores egen forsvarsmekanisme, det er jo så at lukke ned [...] desværre er det jo ikke en, du bare lige lægger fra dig, når du går hjem. Du forsøger faktisk [...] Så de her småtteri problemer .. i dagligdagen er ikke værd at snakke om’ (Bilag 7:12)*

Citatet beskriver, hvordan betjente påtager sig *den professionelle hat* som en strategi til at håndtere de udfordrende og traumatiske situationer, de står over for i deres professionelle virke. Ved at

‘lukke ned’ for deres følelser forsøger de at opretholde en professionel distance og undgå at deres følelser påvirker deres arbejde negativt. Niels beskriver det som en forsvarsmekanisme, som er en måde at beskytte sig selv på, og som hjælper betjentene med at reagere rationelt og effektivt. Citatet påpeger også udfordringen, denne strategi medfører. Det kan være svært at fralægge sig *den professionelle hat*, når betjentene går hjem, hvilket kan betyde, at de kan have svært ved at åbne op og udtrykke følelser i privatlivet. Derudover påpeger han, at dagligdags problemer virker ubetydelige ift. de alvorlige situationer som betjentene oplever på arbejdet, hvilket kan påvirke forholdet mellem betjentene og deres nærmeste.

Følelsesfravær er en socialt tillært praksis, der hjælper betjentene med at håndtere følelsesmæssigt krævende opgaver og situationer. Informanterne beskriver, hvordan de undertrykker egne følelser for at bevare roen og effektiviteten i konfliktfyldte situationer. De erkender behovet for at opretholde en professionel distance, for at kunne arbejde effektivt. Denne strategi er nødvendig for at kunne udføre deres arbejde, men kan også have negative konsekvenser, da de ofte har svært ved at skifte mellem den professionelle rolle og deres personlige liv, hvilket kan føre til følelsesmæssig distance fra deres nærmeste. Informanternes refleksioner indikerer en konflikt ift. at de kan føle sig afskåret fra deres egne følelser og betragte dagligdags problemer som ubetydelige ift. de udfordringer, de møder på arbejdet.

#### 7.4.5 At kalde på elefanten

En anden strategi som anvendes blandt informanterne er Hartmann og Meiers begreb ‘*at kalde på elefanten*’, som er et metaforisk udtryk for at fremhæve politiets kollektive magt og autoritet. Den bidrager til at regulere, skjule eller undertrykke emotionelle reaktioner, som ville kunne påvirke ens handlinger eller beslutninger i situationen. Ida fortæller, hvordan de helt per automatik bakker hinanden op, når de er ude:

*‘[...] viser at man er der, fordi det skaber også en tryghed. Altså det gør det også for mig, hvis jeg står og med en eller anden og så min makker lige kommer over og viser, jeg altså klar hvis det er. Det er noget der ligger sådan helt instinktivt tror jeg, sådan en eller anden beskyttertrang over for ens makker [...]’* (Bilag 12:6)

Hun beskriver at der er en instinktiv reaktion på at bakke sin kollega op, hvilket kan ses som en direkte relation til begrebet ‘*at kalde på elefanten*’, da det demonstrerer, hvordan betjentene

intuitivt trækker på den kollektive styrke og autoritet fra politisystemet for at håndtere udfordrende situationer. Emil udtaler også:

*‘[...] så bakker man jo op [...] og det kan være, ja verbalt, men det kan også ende med at blive en fysisk opbakning, at man skal tage ved eller sådan noget [...]’ (Bilag 10:15)*

Det er ikke kun fysisk støtte, men kan også være verbalt, når kollegaer instinktivt træder til for at støtte. De beskriver begge, hvordan det at have sin kollega til stede og være klar til at støtte hinanden, signalerer til omgivelserne, at de er en del af en større, magtfuld institution. Ved at vise sig sammen styrker de ikke kun deres eget selvværd og følelse af tryghed, men de sender også et budskab til omverdenen om, at de er beskyttet og bakket op af deres kollegaer (Bilag 12:6). Samtidig kan støtten medvirke til at ‘handle rigtigt’ i følelsesmæssigt udfordrende situationer, hvilket kan gøre det lettere at opretholde den professionelle rolle. Henrik beskriver også et eksempel hvor han oplevede ‘at kalde på elefanten’ i aktion, og fortæller:

*‘[...] hvor vi måske stod og rykkede lidt i hinanden, og der kom flere og flere til [...] og så lige pludselig kommer. 1, 2, 5, 10 politibiler og de flyver ud og hunde ud, og folk bliver bare anholdt i et væk. Og lige pludselig, så ligger der bare ni mand der er anholdt og man bare tænker; ’hvad helvede skete der?’ (Bilag 9:12)*

Henrik beskriver en situation, hvor han har haft følelsen af kontrol over situationen, muligvis har overbevist sig selv om dette. Men hvor der har siddet kolleger på politigården og fulgt med over kamera, som muligvis har kunne fornemme en eskalering. Han beskriver en situation, hvor politiet mobiliserer en stor styrke og ressource i form af mange politibiler, og betjente som reaktion på en eskalerende situation. Den pludselige og massive tilstedeværelse af politibiler og kollegaer kan fungere som et symbol på den kollektive magt, som politiet repræsenterer. Dette kan også have en beroligende effekt på situationen og kan potentielt afværge yderligere uro samt medvirke til, at betjentene ikke bliver påvirket af egne følelser. Dermed demonstrerer dette citat, hvordan ‘at kalde på elefanten’ ikke blot er en mental strategi for betjentene, men også et fysisk udtryk af politiets kollektive styrke og autoritet. hvor politiet mobiliserer store ressourcer og styrker for at håndtere en potentiel trussel. Betjentene reagerer prompte og massivt for at støtte og håndtere kollegaer i en presset situation, og Henrik uddyber:

*‘kommer der sådan en melding på radioen; kollega i knibe. Selvom man måske ikke selv har sagt, at man er i knibe [...] Så ér folk der’ (Bilag 9:13)*

Han beskriver hvordan betjentene reagerer på en opfordring om hjælp fra en kollega, selvom de ikke nødvendigvis har angivet, at de befinder sig i en vanskelig situation. Dette illustrerer princippet om støtten fra hele politisystemet. Når der opstår en situation, hvor en kollega angiveligt er i knibe, reagerer betjentene ved at være til stede og klar til at yde støtte eller assistance. Dette viser også den indbyrdes beskyttelse og solidaritet blandt betjentene. Ligeledes oplevede Emil i hans voldsomme hændelse, at der kom kollegaer udenbys for at hjælpe og støtte i hans situation (Bilag 10:15). Et andet eksempel, der illustrerer, hvordan *‘at kalde på elefanten’* aktivt kan komme til udtryk, fortæller Henrik om, da han beskriver hvordan støtte og sammenholdet blandt kollegaer kan reagere efter angreb mod kolleger. Her giver han et eksempel med en betjent, der er blevet angrebet af nogle rockere uden for deres klubhus:

*‘Jamen så kan du 100% sikker på at samtlige patruljer på alle vagter i de næste måned, de kører forbi det klubhus og alle der går ind og ud, de får, som man siger det i sproget vendt røven vejret for at se, om de har noget lommerne. Alle deres biler, de bliver kontrolleret. Og vipper de det mindste ører eller siger noget provokerende, så får de bøder og er der den mindste anledning til at anholde dem, så bliver de anholdt. Hårdhændet, ikke nødvendigvis over grænsen, men hårdhændet. Hvor man kan sige., jamen det er jo hetz... ja det er det’* (Bilag 9:12)

Dette citat viser, hvordan en anden vinkel af begrebet *‘at kalde på elefanten’* kan komme til udtryk i politiets handlinger efter en konfliktfyldt situation. Efter angrebet på betjenten reagerer kolleger ved at intensivere deres tilstedeværelse og kontrol omkring stedet. Enhver form for mistænkelig adfærd eller provokerende handlinger resulterer i bøder eller endda anholdelser. Denne form for strategi kan betragtes som en form for *‘payback’* fra politiets side, og ved at udøve denne form for *‘hetz’*, viser de rockerne, at betjentene netop har det store politisystem bag sig. Citatet demonstrerer samtidig, hvordan et angreb på en kollega, kan skabe reaktioner hos andre betjente, hvilket antyder følelsen af beskyttelse og solidaritet blandt betjentene. Det viser dog samtidig en kompleks balance ift. at skulle håndtere sine følelser. I dette eksempel sker strategien *‘at kalde på elefanten’* ikke i øjeblikket situationen finder sted, og hjælper dermed ikke til at håndtere følelser i situationen. Men tanken om, at man ved der er støtte fra kollegaer, hvis der skulle ske noget fremtidigt, kan hjælpe håndteringen i situationen, og medvirke til at *‘gøre det rigtige’* i følelsesmæssigt udfordrende situationer. Henrik påpeger, at man virkelig passer på hinanden inde hos politiet, og det er der, følelserne virkelig kan komme i spil. Hvilket *‘payback’*-strategien også giver udtryk for. Henrik udtaler:

*‘[...] Det er også noget man arbejder med selvfølgelig [...] altså man forsøger sådan, ligesom at folk ikke skal gøre noget, de ikke må. Men... Ja det er svært’ (Bilag 9:12)*

Der kan som nævnt, komme stærke følelser i spil ifm. trangen og ansvaret for at beskytte og støtte hinanden. Det tyder dog på, at der er opmærksomhed på, at denne strategi kan opstå blandt betjentene, og at den følelsesmæssige forbindelse kan være en udfordring, da den kan påvirke beslutningstagning og reaktioner i arbejdssituationer. Samtidig antyder det kompleksiteten i at balancere mellem at opretholde orden og undgå at handle på en uhensigtsmæssig måde. Emil fortæller, hvordan han oplevede opbakning fra ledelsen, da han var udsat for et voldsomt overfald fra en borger, og hvor der samtidig opstod kritik ifm. anholdelsen, han fortæller:

*‘[...] der har jeg modtaget... altså uforbeholden opbakning fra ledelsen og det er meget, meget usædvanligt, at de også går aktivt frem i pressen [...] eftermiddag var der allerede interview med en af vores ledere i pressen... hvor de gik aktivt ind og sagde; jamen hvad vil det sige at håndtere psykotiske borgere [...]’ (Bilag 10:12)*

Her beskrives en situation, hvor ledelsen træder aktivt frem i pressen for at forsvare betjentens handlinger, hvilket antyder en stærk og kollektiv opbakning fra politiets overordnede samt viser den kollektive magt. Dette kan ses som et udtryk for *‘at kalde på elefanten’*, hvor betjentene får støtte fra politisystemet i presserende situationer. Denne opbakning kan også bidrage til at styrke betjentenes professionelle image og autoritet i offentligheden, da de sender et klart budskab om, at politiet som institution står sammen og bakker op om deres medarbejdere. Når betjentene føler sig støttet og anerkendt af deres ledelse, kan det også styrke deres selvtillid og deres evne til at opretholde kontrol og professionalisme i udfordrende situationer. Dette kan muligvis også påvirke fremadrettet.

*‘At kalde på elefanten’* anvendes aktivt af betjentene som en strategi til at regulere og skjule emotionelle reaktioner for at opretholde følelsesmæssig kontrol i udfordrende situationer. Gennem eksempler fra informanterne demonstreres det, hvordan de instinktivt bakker hinanden op, både verbalt og fysisk, hvilket signalere til omgivelserne, at de repræsenterer en stærk og kollektiv institution. Reaktioner, som kan opstå fra politiets side efter f.eks angreb mod betjente, såsom intensiveret tilstedeværelse og kontrol, viser en ny side af *‘at kalde på elefanten’* hvor der er en form for *‘payback’*. Denne *‘payback-strategi’* sker ikke i situationen, men efter. Den giver samme

effekt ift. at regulere følelserne i situationen, da man ved, at man har den kollektive støtte hvis der sker noget, samtidig er disse også en aktiv demonstration af den kollektive magt.

## 7.5 Motivation

Da betjentene har en risiko for at blive udsat for vold og trusler ifm. udførelse af deres arbejdsopgaver, ses det som en udfordring i deres arbejdsmiljø, da de ofte kan stå i stressende eller potentielt farlige situationer. Det er derfor relevant at undersøge, hvad der motiverer dem, med henblik på hvordan man kan fastholde betjente i deres arbejde samt hvad der styrker deres engagement i arbejdet. Informanternes motivation kan opdeles i to hovedkategorier; korpsånd og passion.

### 7.5.1 Korpsånd

*Korpsånd* omfatter motivationsfaktoren *kolleger*, som vil blive beskrevet yderligere. Hos informanterne opleves der hos flere, at den tætte tilknytning til kollegerne er en væsentlig faktor ifm. deres motivation for arbejdet. Da Niels bliver spurgt ind til, hvad der motiverer ham, udtaler han:

*‘[...] det blev lynhurtigt kollegerne for mig. Og arbejde hen imod at forbedre deres arbejdsvilkår’*  
(Bilag 7:14).

Kollegerne har stor betydning, og ønsket om at forbedre deres dagligdag og arbejdsvilkår er vigtigt. Dette understreger en stærk tilknytning til kollegial solidaritet. Hans motivation kan både være personligt ansvar eller individualistiske mål, men også påvirket af en kollektivistisk arbejdsmentalitet, hvor fællesskabet er i centrum. Fokuseringen på kollegernes arbejdsvilkår kan skabe en følelse af mening og formål på arbejdet. Han har tidligere reflekteret over, om de som betjente egentlig gør en forskel, hvor han her kan opleve at gøre en reel forskel. Dette kan indikere *autonomi*, da han ønsker at forbedre vilkårene for sine kolleger, hvilket kan stamme fra hans personlige værdier og interesser. Ida giver en anden vinkel på kolleger som motivation, og udtaler:

*‘[...] Det er mine kollegaer, altså de hjælper mig med at holde motivationen oppe [...]’* (Bilag 12:5)

Hun fremhæver kollegernes betydelige rolle i opretholdelsen af hendes motivation. I modsætning til Niels, der fokuserede på at forbedre vilkår, understreger hun, at social støtte og korpsånd er centrale faktorer, der øger engagement og lyst til arbejdet. Den stærke korpsånd gør det muligt for

betjentene at dele oplevelser og erfaringer, hvilket kan hjælpe med at bearbejde voldsomme hændelser. Michael nævner også kollegerne som motivation, men fokuserer mere på samarbejdet om arbejdsopgaverne, og fortæller:

*‘[...] det er at løse nogle opgaver sammen med kollegerne og gøre det på nogle gode måder [...] så det med at samarbejde med kollegaer [...] der motiverer mig til at komme på arbejde [...]’* (Bilag 8:12)

Han fremhæver, at det at løse opgaver i fællesskab og gøre det effektivt er centralt for hans motivation. Det sociale aspekt af arbejdet er en stor drivkraft, da samarbejde om fælles mål kan give mening og tilfredsstillelse. Når Michael oplever, at hans indsats og samarbejde bidrager til at løse opgaver effektivt, kan det styrke hans professionelle stolthed og tillid til sine evner, hvilket indikerer begrebet *kompetence*, som også er et mestringsbegreb.

Kolleger som motivationsfaktor afspejler begrebet *tilhørsforhold*, da motivationen er forbundet med det sociale aspekt af arbejdet herunder følelsen af samarbejde og fællesskab. Individet føler sig forbundet med sine kolleger, og som en integreret del af fællesskabet, hvoraf nogle ønsker at bidrage til deres trivsel og arbejdssituation.

*Korpsånd* omfatter motivationsfaktoren *kolleger*, hvor det sociale aspekt af arbejdet herunder følelsen af samarbejde og fællesskab samt den tætte relation til kollegerne er motiverende. Både i ønsket om at forbedre deres arbejdsvilkår og den sociale støtte.

## 7.5.2 Passion

Der indgår flere elementer i hovedkategorien *passion*. Der indgår motivationsfaktorer som arbejdsopgaver herunder den kreative opgaveløsning, og ‘at gøre en forskel’.

### 7.5.2.1 Arbejdsopgaverne

En anden væsentlig motivationsfaktor som går igen hos flere af informanterne er arbejdsopgaverne. Henrik fortæller hvordan både kollegaer, men specielt arbejdsopgaverne motiverer ham:

*‘[...] 100% sikkert sammenhold. Og lige så meget lysten til lige præcis det felt jeg har arbejdet med; narko på gadeplan. Så lige meget hvor trælse episoder der var, så kom der altid en fed spændende sag kort efter. Og så genfandt jeg lysten til det [...]’* (Bilag 9:16)

Han understreger ligeledes betydningen af sammenhold som en primær motivationsfaktor. Samtidig viser hans specifikke interesse for arbejdet og arbejdsopgaverne, hvordan passion for et bestemt arbejdsområde kan være en stærk drivkraft. Denne interesse gør, at selv efter ubehagelige oplevelser eller udfordringer, formår han at genfinde motivationen ved at fokusere på de spændende og engagerende opgaver, der kommer efterfølgende. Det indikerer, at en dyb interesse og glæde ved det specifikke arbejdsfelt kan hjælpe betjentene med at overvinde negative aspekter af jobbet. Han uddyber ift. spændende opgaver:

*‘[...] mega spændende hele det her... Form for et spil der sådan kører mellem både de kriminelle imellem hinanden, men også mellem Politi og de kriminelle, det der med ligesom at regne den ud at.. hvor har de gemt det henne? og hvorfor kører de rundt i den her bil i dag? og hvem er det, der sælger for hinanden? [...]’ (Bilag 9:1)*

Han beskriver arbejdet som et spændende spil, hvilket indikerer, at den intellektuelle udfordring og spænding ved at regne de kriminelles adfærd og strategier er en stor motivationsfaktor. Dette kan give mental stimulation, som kan være en drivkraft, da den kan appellere til betjentens analytiske evner og problemløsning, hvilket kan gøre arbejdet engagerende og tilfredsstillende. Desuden kan konkurrenceelementet i at overgå de kriminelle skabe en form for præstation, når det lykkedes at afsløre eller forhindre kriminalitet. Henrik fortæller, at det var et egoistisk valg at blive betjent, da han ønskede at få de største oplevelser (Bilag 9:1). Dette indikerer, at individuelle oplevelser og personlige sejre også spiller en rolle i at opretholde motivationen. At kunne opnå personlige mål og opleve spændende situationer giver en stærk følelse af tilfredsstillelse og belønning, hvilket er vigtigt for engagement. Emil fortæller ligeledes, at hans motivation ligger i opgaverne, især de kreative opgaveløsninger, som kan øge engagementet. Han siger:

*‘der er en politifaglig tilfredshed i, at det ikke har udviklet sig til en rigtig rigtig træls episode, ikke også. Fordi man har skulle trække på alle sine kompetencer, viden og erfaring [...] Så det er hele opgaven i sig selv, jeg synes er fed’ (Bilag 10:17)*

Citatet viser, hvordan han finder tilfredsstillelse og motivation i at anvende sine professionelle færdigheder, viden og erfaringer til at håndtere kritiske situationer. Følelsen af at bruge sine kompetencer på en succesfuld måde, kan være en stor motivationsfaktor. Der er en tilfredsstillelse i at forhindre, at en situation udvikler sig negativt, samt at de kan bruge deres kompetencer til at skabe ro uden at måtte ty til mere drastiske midler. Dette antyder, at der findes en motivation i

udfordringen, fordi det kræver, at de tænker hurtigt, strategisk og kreativt. Det skaber en form for stimulation ved at anvende deres analytiske evner og tænker udenfor boksen, hvilket samtidig kan give følelsen af, at de bidrager med deres unikke indsigter og ideer.

Opgaverne, som er dynamiske og uforudsigelige i arbejdet, giver variation i hverdagen, hvilket kan være en vigtig motivationsfaktor. Hver dag byder på nye udfordringer og situationer, som kræver hurtige beslutninger og tilpasning, hvilket forhindrer kedsomhed og fastholder betjentes interesse og engagement. Kreative opgaveløsninger giver følelse af kontrol og autonomi, idet de giver frihed til at finde nye løsninger og strategier samt fremmer intellektuel stimulation, autonomi og anerkendelse. Opgaver som motivationsfaktor relaterer til *kompetencer*, hvor individets opfattelser af egne evner til at håndtere udfordringer og følelsen af kompetence og effektivitet er centralt. Det er et mestringsbegreb, som involverer evnen til, at ens færdigheder er tilstrækkelige til at løse opgaven, og at kompetencerne matcher opgavens kompleksitet. Dette er knyttet til *indre motivation*, da opgaver udføres for aktivitetens egen skyld, fordi man finder dem spændende og interessante, ikke for ydre belønninger.

#### 7.5.2.2 At gøre en forskel

En tredje motivationsfaktor, som informanterne nævner, er følelsen af at de gør en forskel. Henrik fortæller om den dybt forankret motivationsfaktor blandt politibetjente, som specielt bliver udtrykt til jobsamtaler: *‘[...] jeg vil gerne være med til at gøre en forskel’* (Bilag 7:14). Det er ønsket om at bidrage positivt til samfundet, hvilket vidner om en stærk indre drivkraft til at forbedre samfundet og hjælpe andre. Mange vælger politi karrieren for at beskytte og tjene samfundet, hvilket giver mulighed for direkte bidrag til lokalsamfundet gennem kriminalitetsforebyggelse og nødhjælp. Hvor Niels reflekterer over politiets rolle i samfundet og udtaler:

*‘[...] tit tænkt, jamen gør vi så nogen forskel. Ja vi kan rent faktisk gøre en forskel for den enkelte. Vi kan gøre en forskel for den enkelte ved og .. at de har en god oplevelse med politiet’* (Bilag 7:14)

Citatet belyser flere aspekter, bl.a. ønsket om at have en positiv indvirkning på enkeltpersoners oplevelser med politiet. Selvom de måske tvivler på deres evne til at skabe større samfundsændringer, finder de motivation i at forbedre oplevelser og hjælpe mennesker i deres daglige arbejde. Dette afspejler en altruistisk motivation, hvor glæden ved at hjælpe andre kan påvirke deres arbejdsglæde og engagement. Emil giver en anden vinkel ift. at gøre en forskel og fortæller:

*‘jamen.. det er at få kriminelle væk fra gaden [...] det er jo dem der står bag vores knivstikkerier og skudsager og sådan noget, så de skaber reel utryghed [...] som også kommer uskyldige til last [...] det motiverer mig, når jeg kan få fanget nogen og få taget nogle lange knive fra dem, for det ved jeg det ender med at de kommer i fængsel’ (Bilag 10:17)*

Citatet belyser hans motivationskilde, der kommer fra ønsket om at bekæmpe kriminalitet, og skabe tryghed i samfundet. Ved at fjerne kriminelle fra gaden, reducerer han trusler mod offentligheden, og beskytter uskyldige borgere. Man kan antyde en tilfredshed i synlige resultater af deres arbejde, som at få kriminelle bag tremmer, hvilket kan være en motivationsfaktor, da de ser en direkte sammenhæng mellem deres indsats og resultater. Sara kommer ind på vinklen med at hjælpe socialt udsatte og fortæller:

*‘[...] uden at lyde som om, at politiet er hverdagens helte, men at kunne hjælpe de socialt udsatte i samfundet [...] Og så har jeg bare altid gerne ville være med til at bidrage til at det bliver bedre. Selvom, om det så kun er med en procent, man kan hjælpe til, så er det også altså en kæmpe succes’ (Bilag 11:1)*

Hun motiveres af at hjælpe socialt udsatte i samfundet, skabe tillid og tryghed blandt borgerne. Ved at være til stede og tilgængelig for de mest sårbare borgere, søger hun at give dem en følelse af sikkerhed og beskyttelse. Selvom hun erkender, at politiet ikke er hverdagens helte, ser hun arbejdet som en måde at gøre en positiv forskel. Selv små fremskridt betragtes som betydningsfulde sejre og en kilde til tilfredsstillelse og motivation, da hun erkender, at en lille indsats kan have en betydeligt indvirkning på individers liv. Ida beskriver ligeledes om evnen til at hjælpe den enkelte borger og fortæller:

*‘[...] hvis du møder en person der bare er på det laveste punkt i deres liv, at man så bare kan hjælpe en lille smule lige i det stadie [...] Jeg tror faktisk det er noget af det der sådan ja, giver mig mest motivation og mest tilfredsstillelse’ (Bilag 12:7)*

Citatet illustrerer hendes motivation for at hjælpe andre, især mennesker i deres mest sårbare øjeblikke. Selv den mindste handling af hjælp anses for betydningsfuld og tilfredsstillende. Hendes glæde ved at støtte andre, når udfordringerne synes uoverkommelige, virker til at styrke hendes engagement og tro på værdien af sit arbejde som betjent. Positive resultater af betjentenes indsats giver indre tilfredsstillelse og styrker deres motivation og engagement. Anerkendelsen for deres

arbejde, såsom positive tilbagemeldinger og taknemmelighed fra borgere, minder dem om vigtigheden af deres arbejde og styrker deres motivation yderligere.

Informanterne synes at have både *indre-* og *ydre motivation*. De modtager løn som en ekstern belønning, men deres udtalelser antyder også, at de finder arbejdet spændende og interessant i sig selv. De søger mening i at skabe positive oplevelser for borgerne og drives af engagement og passion for at bekæmpe kriminalitet, hvilket afspejler personlige værdier og ønsket om at gøre en forskel.

*Passion* omhandler motivationsfaktoren *arbejdsopgaver*, hvor interessen for spændende, uforudsigelige og udfordrende opgaver, som kræver hurtige beslutninger og tilpasning. Samtidig kan den kreative opgaveløsning fremme intellektuel stimulation, autonomi og anerkendelse som kan være vigtige elementer i motivationen. *At gøre en forskel* er også en del af *passion*, hvor ønsket for at bidrage til samfundet og hjælpe borgerne styrker engagement og tilfredsstillelse.

## 8. Diskussion

### 8.1 Oplevelsen af paragraf 119 sager

Jeg fik hurtigt indtryk af, at informanterne ikke betragtede paragraf 119 sager som de mest alvorlige eller dominerende hændelser i deres arbejde. Betjentenes daglige arbejde omfatter forskellige grader af vold og trusler, og når de taler om paragraf 119-sager, er det ofte trusler. Selvom de opfatter sådanne hændelser som hyppige og stigende, er det primært trusler om vold, de oplever, især på nattevagter fra påvirkede borgere og kriminelle. Det er uklart, om betjentene betragter det som en del af deres daglige arbejde og vænner sig til risikoen for trusler, eller om de negligerer det, fordi det er mindre alvorligt i forhold til andre situationer. De nævner, at trusler eller vold, især fra psykisk uligevægtige under dagvagter, kan fremkalde ubehag og nervøsitet. Selvom sådanne hændelser ikke altid opfattes som voldsomme, kan betjentene stadig føle sig nervøse eller utrygge inden en opgave med risiko for vold og trusler.

I starten af speialet forventede jeg, at vold og trusler mod betjente ville være mere personlige og voldsomme end hos andre fagfolk. Det forekommer dog, at mange informanter ofte oplever trusler og derfor ikke finder dem særlig voldsomme i forhold til andre situationer, de bliver kaldt ud til. Men det fremgår også fra Emil (Bilag 10), at hvis sådanne episoder udvikler sig til vold, kan det blive meget alvorligt. Han beskriver en episode, han oplevede som den mest voldsomme og traumatiske i sin tid hos politiet, og den har også efterfølgende haft konsekvenser for ham i form af senfølger. Dette

viser, at selvom trusler og vold måske ikke altid opfattes som ekstremt i øjeblikket, kan de have en betydelig langtidseffekt på betjentenes velbefindende. Trods episodernes tilsyneladende mindre voldsomhed kan betjentene stadig have intense følelser både før, under og efter hændelserne.

## 8.2 Mænd vs. kvinder

Informanternes udfordringer ved at italesætte deres følelser under voldsomme situationer kan skyldes, at de ofte ikke reflekterer over deres handlinger i øjeblikket. Desuden kan macho-kulturen inden for politiarbejde bidrage til at undertrykke åbenheden om følelser, idet denne kultur skaber forventninger om, at mænd skal opretholde en facade af hårdhed og kontrol. Dette gør det svært for dem at åbne op om følelser som frygt. Kvinder kan også føle et pres for at undertrykke deres følelser for at passe ind i denne kultur. De kvindelige informanter viste større åbenhed om deres følelser sammenlignet med mændene under interviews. De beskrev, hvordan de var komfortable med at dele deres følelser på arbejdet, især når de brugte strategien 'mental forberedelse'. En af dem nævnte, hvordan hun aktivt opfordrer sine kolleger til at tale om deres følelser og understregede vigtigheden af dette, modsat den stereotype macho-kultur. Kvinder synes mere tilbøjelige til at udtrykke følelser som nervøsitet eller utryghed før en opgave og virker til at kunne udtrykke disse følelser mere åbent i patruljevognen. Desuden kan kvinder have unikke bekymringer pga. deres fysiske størrelse ift. potentielle konfliktsituationer herunder følelser som frygt eller nervøsitet. Dette kan specielt opleves i situationer med høje maskuline mænd som er konfliktoptrappende eller voldelige. Disse udfordringer, som primært er relateret til køn, kan bidrage til, at kvinderne finder det lettere at udtrykke deres følelser, især hvis de ofte oplever flere frygtfulde tanker eller en højere grad af nervøsitet sammenlignet med mændene.

## 8.3 Kvalitetskriterier

*Validitet* handler om, hvorvidt mine interviews med betjentene og den tilhørende analyse fanger deres oplevelser og håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler samt deres motivationsfaktorer (Justesen et al. 2010:40). *Erfaringsgyldighed* referer til, at informanternes erfaringer kan erfares af andre, hvilket jeg søger at styrke ved at identificere overensstemmelser mellem erfaringer blandt informanterne (Bransholm et al. 2012:427).

For at styrke *reliabiliteten* har jeg beskrevet de anvendte metoder og fremgangsmåder, herunder inddraget interviewguide (Bilag 3) transskriptionsnøglen (Bilag 5) og koderne, jeg har anvendt til analysen (Bilag 6). Dette er et forsøg på at følge *gennemsigtighedskriteriet* ved at være transparent

omkring min proces (Justesen et al. 2010:39). Det kan dog være vanskeligt at lave en komplet gentagelse af specialet, da brugen af semistrukturerede interviews kan føre til unikke fund pga. informanternes særegne oplevelser og erfaringer. Empiriindsamlingen er afhængig af informanterne ift. den fænomenologiske tilgang, hvilket kan gøre det udfordrende at opnå helt identiske resultater. Jeg har dog forsøgt at være så gennemsigtig med mine praksisser som muligt for at styrke den ellers potentielt svage reliabilitet.

### 8.3.1 Analytisk generalisering

Ved analytisk generaliserbarhed undersøger man, hvorvidt resultaterne fra undersøgelsen kan overføres til andre situationer, ved at sammenligne de analytiske konklusioner der er opnået og generalisere teoretiske eller analytiske mønstre (Brinkmann & Kvale 2015:334-335). Det kan være svært at generalisere oplevelser, specielt når der ikke er lavet meget forskning om politibetjentes håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler.

For det første findes flere ligheder med Hartmann og Meiers fund og teorier, da deres begreber om følelseshåndtering også findes i min empiri. *Følelsesfravær* er ifølge Hartmann og Meier socialt praktiseret gennem interaktioner i institutionen, dette bekræfter min empiri, da der er flere udtalelser og eksempler fra informanter om hvordan de bliver 'lært' at være følelsesfraværende ved at påtage sig den professionelle hat. Hartmann og Meier taler om hvordan denne strategi kan fungere som en ressource, men jeg oplever samtidig at strategien kan have konsekvenser for betjentene, som selv udtaler hvordan strategien er en form for arbejdsskade, da den kan bidrage med at gøre betjentene følelsesløse eller kyniske. Samtidig taler Hartmann og Meier om at unødvendige følelser ikke nødvendigvis undertrykkes, hvor jeg modsat finder i empirien, at der sker en undertrykkelse, og at dette også kan påvirke dem på længere sigt, herunder i privatlivet. Strategien '*at lade uniformen tage det*' findes også blandt informanterne i dette speciale, til at håndtere deres følelser, men samtidig tyder det på, at betjentene også anvender denne strategi, for at skabe en mening for nogle af de episoder de kommer ud for. Sidste begreb '*calling the elephant*' har vist sig på flere måder i empirien, og derfor er der blevet udviklet et yderligere underbegreb '*payback*', som er en demonstration af kollektiv magt, der opstår efter en eskalerende situation.

For det andet, den eksisterende forskning hos fængselsbetjente af Dorte Andersen (2017), berører, at den kollektive håndtering af følelser kan fastholde en identitet, der er hensigtsmæssig for jobbet, men som også kan begrænse muligheden for at udtrykke følelsesmæssig sårbarhed (Andersen

2017:21). Hvor jeg netop i min analyse finder frem til, at der også kan være konsekvenser ved nogle af strategierne der anvendes til at håndtere følelser. Betjentene udtrykker at macho-miljøet fylder mindre inde hos politiet, og at det er blevet nemmere at søge om hjælp og støtte samt tale om følelser med kolleger, men alligevel kommer flere ind på, hvordan man bliver følelsesfraværende, og at dette som nævnt kan komme til at påvirke privatlivet.

For det tredje fremhæver eksisterende forskning, at kollegial og uformel støtte kan bidrage til at mindske symptomer efter voldsomme hændelser, og dermed forebygge nogle af de negative konsekvenser af arbejdsrelateret vold (Andersen 2015:18). Larsen og kolleger (2020) bemærker, at betjentene oplever begrænset mulighed for dette pga. det stigende arbejdspress. Mine empiriske fund viser, at der stadig forekommer meget kollegial støtte, blot andre steder end på stationen f.eks. i *den mobile korridor*, hvor informanter selv angiver, at denne støtte reducerer symptomer efter voldsomme hændelser.

For det fjerde har jeg i speciale argumenteret for, at håndteringsstrategierne herunder følelsesreguleringe, som politibetjente anvender, er afgørende for politiets institutionelle vedligeholdelse. Det bidrager til, at betjentene kan opretholde autoritet og professionalisme, hvilket er nødvendigt for at sikre offentlig tillid og effektivitet i opgaveløsningen. Uden effektiv følelsesregulering risikerer betjente at reagere uhensigtsmæssigt i pressede situationer, hvilket kan underminere både deres egen sikkerhed og institutionens omdømme. Der er dog eksempler på at følelsesmæssig kontrol kan svigte under pres, hvilket fremhæver de menneskelige udfordringer, betjentene står over for ift. at leve op til de professionelle forventninger. Denne dualitet mellem personlige følelser og professionelle krav præger politiets arbejde og illustrerer kompleksiteten ved håndtering af følelser hos politiet.

Disse eksempler på ligheder og forskelle mellem mine empiriske fund og den eksisterende forskning er væsentlige angående kvaliteten af dette speciale. Der er fundet visse ligheder mellem eksisterende forskning og analysens fund, og samtidig adskiller mine fund sig også. Dette anser jeg som et bidrag til at dække videnshullet angående håndteringsstrategier hos politibetjente ifm. arbejdsrelateret vold, som blev fremsat i problemfeltet (jf. 2.5) Dermed er mine fund både med til at underbygge den eksisterende forskning samt bidrage med yderligere nuancer i dansk kontekst.

## 9. Konklusion

I dette afsnit vil jeg fremlægge de vigtigste analytiske fund ud fra specialets problemformulering, som lyder:

*Hvordan oplever politibetjente vold og trusler i forbindelse med udførelsen af deres arbejde, hvordan håndterer de disse samt hvad motiverer dem til at forblive i arbejdet?*

**Det første fund** er *den mobile korridor*, som er patruljevognen, hvor de kan forberede sig mentalt før en opgave og til at indtræde rollen som betjent. Patruljevognen fungerer som et privat rum for tosomhed. De bruger denne korridor til at udtrykke og bearbejde deres følelsesmæssige udfordringer, de har oplevet på forscenen. Efter en opgave kan de ligeledes via dialog og refleksion håndtere udfordrende situationer og egne præsentationer, hvilket bidrager til at mindske den følelsesmæssige belastning.

**Det andet fund** omhandler betjentenes håndteringsstrategier. De anvender forskellige håndteringsstrategier i forskellige situationer.

*Mental forberedelse*, kategoriseres i tre dele; den første er *at vende situationen*, hvor man forventer det værste, men håber det bedste. De forbereder sig mentalt på mulige udfordringer. Anden del er *klargør med kollega*, hvor der vendes med kollega, hvor man står følelses- og overskudsmæssigt på dagen, så man har en fælles forståelse og planlægning. Sidste del er *åben op om følelserne*, hvor man er åben og ærlig ift. følelser og bekymringer til den pågældende opgave. Disse kan hjælpe med at regulere følelserne før en opgave, og undgå at egne følelser påvirker sine handlinger. Dette styrker evnen til at tackle situationerne effektivt, da det kan give ro inden opgaven og hjælpe med at opretholde en professionel facade og opgaveløsning.

*Opgave-fokus* er en strategi til at håndtere følelser såsom nervøsitet og angst. Denne strategi indebærer et bevidst skift fra følelser til opgaven, ved at fokusere på opgaven og konsekvenser, hvis opgaven ikke udføres. Dette hjælper betjentene med at opretholde den nødvendige professionelle facade i intense situationer.

*Uniformen*, som benyttes som et skjold mod borgernes følelsesmæssige reaktioner, ses også som en måde at skabe mening for, hvorfor situationen opstod.

*'At kalde på elefanten - payback'* er en underkategori til *'at kalde på elefanten'*. Denne strategi sker som en reaktion fra politibetjentenes side, efter f.eks. angreb mod kolleger, hvor de bevidst sørger for intensiveret tilstedeværelse og kontrol, som en form for 'payback'. Denne 'payback' strategi sker ikke i selve situationen, men efter, hvor betjentene viser den kollektive magt og bakker hinanden op både verbalt og fysisk, hvilket signalerer den kollektive magt. Denne strategi opnår samme effekt med hensyn til at regulere følelserne i konfliktfyldte situationer, da betjentene ved, at de har kollektiv støtte, hvis der opstår problemer. Samtidig fungerer disse handlinger som en aktiv demonstration af den kollektive magt.

**Det tredje fund** handler om motivation hos betjentene, og faktorer der engagerer dem i arbejdet. Det synes at være en blanding af både indre og ydre motivationsfaktorer, da de modtager løn som ekstern belønning, men også finder arbejdet spændende og interessant i sig selv. Deres motivation kan opdeles i to overordnet kategorier; *korpsånd* og *passion*. I kategorien *korpsånd* indgår motivationsfaktoren *kolleger*, hvor det sociale aspekt af arbejdet herunder følelsen af samarbejde og fællesskab samt den tætte relation til kollegerne er motiverende. Både i ønsket om at forbedre deres arbejdsvilkår og den sociale støtte. I kategorien *passion* indgår motivationsfaktoren *arbejdsopgaver*, hvor interessen for spændende, uforudsigelige og udfordrende opgaver, som kræver hurtige beslutninger og tilpasning. Samtidig kan den kreative opgaveløsning fremme intellektuel stimulation, autonomi og anerkendelse som kan være vigtige elementer i motivationen. Derudover indgår *at gøre en forskel* i denne kategori, hvor passionen for at bidrage til samfundet og hjælpe borgerne kan bidrage til betjentenes engagement og tilfredsstillelse i deres arbejde.

## 10. Litteraturliste

Andersen, Ib (2013): *“Den skinbarlige virkelighed - Vidensproduktion i samfundsvidenskaberne”*. 5. udgave. Samfundslitteratur.

Andersen, Lars. Peter. Sønderbo (2015): *“Opdateret vidensgrundlag for Videnscenter for Arbejdsmiljø kampagne om: Vold og trusler om vold på arbejdspladsen - Afdækning af aktuel forskningsfaglig viden”*. Videnscenter for Arbejdsmiljø.

Findes via:

<http://www.arbejdsmiljoviden.dk:8080/Emner/Psykosocialt-arbejdsmiljo/Vold/Viden-om-vold-og-trusler/Videngrundlag>

Andersen, Heine & Lene Koch (2015): *“Hermeneutik og fænomenologi”* I: Michael Hviid Jacobsen, Kasper Lippert-Rasmussen & Peter Nedergaard (red) 2015: *“Videnskabsteori - i statskundskab, sociologi og forvaltning”*. 3. Udgave, 4. oplag. Hans Reitzels Forlag.

Andersen, Dorte Raaby (2016): *“Du skal virkelig have styr på dig selv” – en analyse af fængselsbetjentes følelesesarbejde*. Dansk sociologi nr. 3-4/27. årg. 2016.

Andersen, Dorte Raaby (2017): *“Det kan æde dig op” – En undersøgelse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde*. Tidsskrift for Arbejdsliv, 19. årg. nr. 2.

(AU) Aarhus Universitet u.å.a, A: *“Gatekeepers”*. Metodeguiden.au.dk.

Tilgængelig via: <https://metodeguiden.au.dk/gatekeepers/>

Sidst besøgt: 19-03-2024.

(AU) Aarhus Universitet u.å.a, B: *“Snowball sampling”*. Metodeguiden.au.dk.

<https://metodeguiden.au.dk/snowball-sampling>

Sidst besøgt: 19-03-2024.

Berliner, Peter: *“Psykologiske følger af vold på arbejdspladsen”* i Det Kriminalpræventive Råd: *“Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse”*, 2003. Det Kriminalpræventive Råd.

Bolton, Sharon C. & Carol Boyd 2003: *“Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart”*. Work, Employment and Society, Volume 17(2):289-308. Sage Publications, Ltd.

Bransholm, Kirsten & Søren Juul (2012): "Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet", kapitel 11 (s. 413-430) i Bransholm, Kirsten & Søren Juul (red.) (2012):

Brink, Ole & Mathiesen Bech, Charlotte: "*Voldens udbredelse*" i Det Kriminalpræventive Råd: "*Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse*", 2003. Det Kriminalpræventive Råd.

Brinkmann, Svend & Lene Tanggaard 2015: "Fæmenologi" i Brinkman, Svend & Lene Tanggaard 2015: "Kvalitative metoder - en grundbog". Hans Reitzels forlag.

Brinkmann, Svend & Lene Tanggaard 2020: "Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: en introduktion" i Brinkman, Svend & Lene Tanggaard 2020: "Kvalitative metoder - en grundbog". Hans Reitzels forlag.

Clausen T, Høgh A, Borg V: "*Acts of offensive behaviour and risk of long-term sickness absence in the Danish elder-care services: a prospective analysis of register-based outcomes*". Int Arch Occup Environ Health 2012, 85(4):381-387.

Danmarks statistik "Anmeldte voldsforbyrder topper" 23. februar 2023 – Nr. 58.

Tilgængelig via: <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/nyt/NytHtml?cid=40254>

Sidst besøgt: 16/1-2024

Det Kriminalpræventive Råd 2022: "*Fakta om vold på arbejdspladsen*".

Tilgængelig via: <https://dkr.dk/vold-og-voldtaegt/fakta-om-vold-paa-arbejdspladsen>

Sidst besøgt: 16/1-2024

(NFA) Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø 2019: "*Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2018*". København Ø.

<https://at.dk/arbejdsmiljoe-i-tal/national-overvaagning-af-arbejdsmiljoeet-blandt-loenmodtagere/arbejdsmiljoe-og-helbred-2012-2018/>

Fuglsang, Lars, Poul Bitsch Olsen & Klaus Rasborg (red.) (2021): "Ordliste" (s. 529-546) i Fuglsang, Lars, Poul Bitsch Olsen & Klaus Rasborg (red.) (2021): Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkulturer og paradigmer. 3. Udgave. Samfundslitteratur.

Goffman, Erving 2014 "*Hverdagslivets rollespil*", oversat fra engelsk af Stig W. Jørgensen.

Frederiksberg, Samfundslitteratur

Goffman, E. (2020): 'Introduktion: Samfundet som samhandling - Erving Goffmans sociologiske essays i udvalg'. I Goffman, E. (2004): *Social samhandling og mikrosociologi*. København: 2. udgave. Hans Reitzels Forlag.

Hartmann, Mia Rosa & Meier, Ninna (2023): "*Letting the Uniform Take It*": *Emotion absenting and its role in institutional maintenance*". Sage. 2023, Vol. 44(11) 1879– 1897.

Hein, Helle Hedegaard (2019): "Motivation - motivationsteori og praktisk anvendelse". 2. udgave. Hans Reitzels Forlag.

Heinskou, Marie Bruvik (2017): "Fænomenologisk analyse – om forholdet mellem forsker og forskningsfelt" i Mik-Meyer, Nanna & Margarethe Järvinen (red.) (2017): *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. København: Hans Reitzel.

Hochschild, Arlie R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551–575.

Hochschild, Arlie R. ([1983], 2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

Hogh, A., Borg, V., Mikkelsen, K.L. (2003): "*Work-related violence as a predictor of fatigue: A 5-year follow-up of the Danish Work Environment Cohort Study*". *Work & Stress*, 17(2), s. 182-194.

Højberg, Henriette 2021: "Hermeneutik". I: Fuglsang, L, P. B. Olsen & K. Rasborg. (red.): *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkultur og paradigmer*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Jacobsen, Michael Hviid (2007): "Adaptiv teori den tredje vej til viden" i Antoft, Jacobsen, Jørgensen og Kristiansen (red.): *Håndværk og Horisonter*. Odense: Syddansk Universitetsforlag. Kap. 9 s. 249-28.

Jacobsen, Michael Hviid & Søren Kristiansen i samarbejde med Nils Mortensen (2002): "*Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former*". Danmark: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha, & Nanna Mik-Meyer (2005): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv: interview, observationer og dokumenter*. København: Hans Reitzels Forlag.

Justesen, Lise & Nanna Mik-Meyer 2010: "Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier". Letland: Hans Reitzels Forlag.

Kyed, Morten 2017: "Arlie R. Hochschild - kommercielt følelsesarbejde, følelsesrelationer og familieliv i en markedsstad". I: Inger Glavind Bo & Michael Hviid Jacobsen (red.) 2017: "Følelsernes sociologi". København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend 2015: "Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk". 3. Udgave. Letland: Hans Reitzels Forlag.

Larsen, Britt Østergaard, Jan Hyld Pejtersen, Nicholas Permin Berger, Helle Hansen og Louise Høyer Bom. (2020). "*Omfang af belastningsreaktioner hos politibetjente og fængselsbetjente samt erfaringer med indsatser*". Vive

Layder, D. (1998)a. "The links between theory and research" i "Sociological practice", 2-27. SAGE Publications. Fundet på:

<https://www-doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.4135/9781849209946>

Layder, D. (1998)b: "From theory to data: starting to theorize" i "Sociological practice", 100-131. SAGE Publications. Fundet på:

<https://www-doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.4135/9781849209946>

Leino, T. M., R. Selin, H. Summala og M. Virtanen (2011) "*Violence and psychological distress among police officers and security guards*". Occupational Medicine. doi: 10.1093/occmed/kqr080

Leino, Tuula, Kaise Eskelinen, Heikki Summala og Marianna Virtanen. (2012): "*Injuries Caused by Work-related Violence: Frequency, Need for Medical Treatment and Associations with adverse mental health and alcohol use among Finnish police officers*". American Journal of industrial medicine 55:691-697.

Madsen IE, Burr H, Diderichsen F, Pejtersen JH, Borritz M, Bjorner JB, Rugulies R: "*Work-related Violence and Incident Use of Psychotropics*". Am J Epidemiol 2011, 174(12):1354-1362.

Manen, M. V. (1990) Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy. Albany: State University of New York Press.

Nørøxe, Claus & Mathiesen Bech, Charlotte: *"Politik mod vold på arbejdspladsen"* i Det Kriminalpræventive Råd: *"Vold på arbejdspladsen – En håndbog om forebyggelse"*, 2003. Det Kriminalpræventive Råd.

Olsen, Poul Bitsch. 2021: "Organisering". I: Fuglsang, L, P. B. Olsen & K. Rasborg. (red.): Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkultur og paradigmer. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Rambøll 2023 *"Vold i Danmark 2022 – Belyst ved tal fra skadestuerne"*. Rapport til Det Kriminalpræventive Råd.

Rendtorff, Jacob Dahl (2021): "Fænomenologien og dens betydning" i Fuglsang, Lars, Poul Bitsch Olsen & Klaus Rasborg (red.) (2021): *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkulturer og paradigmer*. 3. Udgave. Samfundslitteratur.

Swedberg, Richard (2020): "Explorative Research" i: *"The Production of Knowledge - Enhancing Progress in Social Science"*. Redigeret af Elman, Colin, John Gerring & James Mahoney. Cambridge University Press.

Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, T+chsen F, Bonde JP: *"Work related violence and threats and the risk of depression and stress disorders"*. J Epidemiol Community Health 2006, 60(9):771-775.

Wykes, T., Whittington, R.(1998): *"Prevalence and predictors of early traumatic stress reactions in assaulted psychiatric nurses"*. Journal of Forensic Psychiatry, 9(3), 643-658.

## 11. Bilagsoversigt

Bilag 1: kontakt-besked

Bilag 2: Opslag til informantsøgning

Bilag 3: Interviewguide

Bilag 4: Interviewguide tillidsrepræsentant

Bilag 5: Transskriptionsnøgle

Bilag 6: Nvivo koder

Bilag 7: Transskribering - Interview 1

Bilag 8: Transskribering - Interview 2

Bilag 9: Transskribering - Interview 3

Bilag 10: Transskribering - Interview 4

Bilag 11: Transskribering - Interview 5

Bilag 12: Transskribering - Interview 6