

Verbal kommunikation som ett av polisens viktiga verktyg

En studie i hur verbal kommunikation kan påverka resultatet i polisens verksamhet.

Pasi Laurila
03/2021

Referat

Författare	Examen	
Pasi Laurila	Polis (YH 2018)	
Publikationens namn	Offentlighetsgrad	
Verbal kommunikation som ett av polisens viktiga verktyg – En studie i hur verbal kommunikation kan påverka resultatet i polisens verksamhet.	Offentlig	
Handledare	Lärdomsprovets form	
Lotta Wennqvist Sabina Jordan	Undersökande lärdomsprov	
Referat		
<p>Syftet med detta lärdomsprov är att påvisa betydelsen av ändamålsenlig kommunikation i kundsituationer i arbetet som ordningspolis, och att påvisa hur man med verbal kommunikation kan bidra till önskvärt resultat i den dagliga polisverksamheten. Syftet med denna undersökning är även att identifiera retoriska uttryck som möjligtvis kan påverka motparten i en kommunikationssituation mellan polisen och kunderna. Frågeställningarna i detta lärdomsprov är följande: Kan retoriken från polis till kund ha en avgörande roll vid konfliktsituationer på fältet? Och vilka mönster i retoriken från polis till kund kan skönjas vid de fall då en fysisk konflikt utbryter? Vidare finns det förhoppningar på att detta lärdomsprov ska kunna bidra till att blivande poliser intresserar sig för retorikens betydelse vid utmanande situationer som ordningspolis.</p> <p>Detta lärdomsprov bygger på teori om retorik. I teoridelen redogörs det också för olika övertalningsmetoder. I analysdelen har det använts Youtubeklipp som analyserats med hjälp av termerna i lärdomsprovets teoridel. Denna undersökning är en kvalitativ undersökning med hermeneutiskt förhållningssätt. I denna studie ligger fokus på ordningspolisen, och den verbala kommunikation som ordningspolisen utför i situationer som kan definieras som konfliktsituationer.</p>		
Sidor	Månad och år då granskningen skett	Lärdomsprovets kod (OPS)
23 sidor	April 2021	YH2018LP
Nyckelord		
retorik, retoriska triangeln, ethos, pathos och logos, intersubjektivitet och decentring, rolltagning, källor till feltänkande, stilfigurer, dörren i ansiktet, foten i dörrspringan.		

Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto	
Pasi Laurila	Poliisi (AMK 2018)	
Julkaisun nimi	Julkisuusaste	
Verbal kommunikation som ett av polisens viktiga verktyg – En studie i hur verbal kommunikation kan påverka resultatet i polisens verksamhet.	Julkinen	
Ohjaaja	Opinnäytetyön muoto	
Lotta Wennqvist Sabina Jordan	Tutkimuksellinen opinnäytetyö	
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on osoittaa asianmukaisen viestinnän merkitys asiakastilanteissa lainvalvontaviranomaisena ja osoittaa, miten verbaalisella viestinnällä voidaan vaikuttaa haluttuun lopputulokseen päivittäisissä poliisioperaatioissa. Tutkimuksen tavoitteena on siten tunnistaa retoriset ilmaisut, jotka saattavat vaikuttaa toiseen osapuoleen poliisin ja asiakkaiden välisessä kanssakäymisessä. Opinnäytetyön kysymykset ovat seuraavat: Voiko poliisin käyttämällä retoriikalla olla ratkaiseva rooli kentän konfliktitilanteissa asiakkaiden kanssa? Entä minkälaista sanallista viestintää poliisilta asiakkaalle voidaan havaita tapauksissa, joissa puhkeaa fyysinen konflikti? Opinnäytetyön tavoitteena on lopulta saada ja auttaa tulevia poliiseja kiinnostumaan oikeanlaisen retoriikan tärkeydestä haastavissa poliisitilanteissa.</p> <p>Tämä opinnäytetyö perustuu verbaalisen viestinnän teoriaan. Teoriaosassa kuvataan myös erilaisia suostuttelumenetelmiä. Analyysiosassa on puolestaan käytetty Youtube-leikkeitä, joita on tarkasteltu väitöskirjan teoriaosassa määritellyn terminologian avulla. Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen, jossa on käytetty hermeneuttista lähestymistapaa. Työssä keskitytään järjestyspoliisiin ja heidän sanalliseen viestintäänsä tilanteissa, jotka voidaan määritellä konfliktitilanteiksi.</p>		
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja vuosi	Opinnäytetyökoodi (OPS)
23 sivua	Huhtikuu 2021	YH2018LP
Avainsanat		
retoriikka, retorinen kolmio, ethos, pathos ja logos, intersubjektiivisuus ja desentraatio, roolinotto, merkitykselliset johdanteet väärinkäsityksiin, kielikuvat, vasten kasvoja tilanteet, jalka ovenväliin.		

Innehållsförteckning

1 INLEDNING	1
1.2 Syfte	3
1.3 Frågeställningar.....	3
1.4 Avgränsning.....	3
1.5 Begrepp.....	4
2 METOD OCH MATERIAL	4
2.1 Utförande av studien	4
2.2 Kvalitativ metod.....	5
2.3 Hermeneutik	5
2.4 Reliabilitet och validitet.....	6
2.5 Forskningsetik.....	7
2.6 Deduktiv metod	7
2.7 Analysmetod.....	8
3 TEORI.....	8
3.1 Retorikens historia	8
3.2 Persuasio - konsten att övertyga	9
3.3 Argumentets retoriska kraft (<i>ethos, pathos och logos</i>).....	10
3.4 Logos.....	10
3.5 Ethos	10
3.6 Pathos.....	11
3.7 Den retoriska triangeln.....	11
3.8 Övertalningsmetoder och hur de kan användas i praktiken.....	11
3.8.1 Etiska övertalningsmedel	11
3.8.2 Patetiska övertalningsmedel.....	12
3.8.3 Logiska övertalningsmedel.....	12
3.8.4 Strategier för att påverka beteenden	13
3.8.5 Foten i dörrspringan	13
3.8.6 Dörren i ansiktet	14
3.8.7 Stilfigurer	14
3.8.8 Upprepningar	14
3.8.9 Ironi.....	14
3.8.10 Metaforer.....	15
3.8.11 Jämförelse.....	15
3.8.12 Eufemism	15
3.8.13 Förmågan att kunna lyssna	16
3.8.14 Källor till feltänkande	17
3.8.15 Stammens gyckelbilder	17
3.8.16 Grottans gyckelbilder	17
3.8.17 Torgets gyckelbilder	17
3.8.18 Teaterns gyckelbilder	18

4 ANALYS.....	18
5 RESULTAT	20
6 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION	22
KÄLLOR.....	24

1 INLEDNING

”Det är inte vad man säger, utan hur man säger det”. Det ligger väldigt mycket i detta ordspråk, som även inom polisverksamheten i allra högsta grad är aktuellt. Jag vill i detta lärdomsprov försöka påvisa betydelsen av kommunikationens betydelse i kundsituationer, och försöka påvisa hur man med verbal kommunikation kunde bidra till önskvärt resultat i den dagliga polisverksamheten. Väl utförd *kommunikation* är viktigt både i undersökningen i samband med förhör med kunder, och i fältverksamhet då patrullen verbalt kommunicerar med kunder. Jag vill med detta lärdomsprov på ett övergripande sätt belysa, och på ett övergripande plan påvisa vilken betydelse kommunikationen kan ha vid en verbal konflikt mellan ordningspolis och kund. Jag vill också i mitt lärdomsprov försöka ta reda på om en ordningspolis med hjälp av ändamålsenlig retorik kan påverka utgången vid en verbal konflikt.

Jag har ett flertal gånger hört yttrycket ”munnen är polisens främsta vapen”, och det ligger mycket sanning i den korta meningen. Med hjälp av väl utförd kommunikation tror jag det är det möjligt att lösa många problem och konflikter som annars potentiellt skulle kunna eskalera. I ordningspolisens arbete kan det förekomma situationer där en konflikt mellan polis och kund står och väger mellan att hållas verbal, eller alternativt utbryta i någon form av fysisk konflikt. Ifall polisens *retorik* samt kroppsspråk i dessa situationer är professionell och skickligt utförd så hålls konflikten förhoppningsvis verbal. Ifall polisens retorik och kroppsspråk är mindre professionell finns det kanske risk för att situationen eskalerar och utbryter i någon form av fysisk konflikt, i värsta fall med det resultatet att både kund och konstaplar skadas. Jag tror många utmanande situationer som polisen råkar i kan lösas med välvalda ord och ändamålsenlig kommunikation. Potentiellt våldsamma eller farliga situationer kan i vissa fall fås kontroll över med endast retorik ifall kommunikationen från polisen är väl utförd och strategisk. Som polis är det även viktigt att ha förmågan att aktivt kunna lyssna på sin motpart, och anpassa kommunikationen därefter.

Man kan fråga sig varför man skriver ett lärdomsprov om retorik och vilken den konkreta nyttan är att kunna lösa konfliktsituationer med hjälp av retorik. Under min utbildning i Polisyrkeshögskolan i Tammerfors betonades arbets säkerheten om och om igen. Hög arbets säkerhet är i polisyrket något eftersträvansvärt för att samtliga inblandade parter ska undvika situationer som kan leda till skador. Milla Stark har i sitt lärdomsprov *Kartläggning av risker i polisens arbete. Några risker i polisens arbete samt arbetsmodeller för hur man kan minska eller eliminera dem* (Stark 2017) undersökt

vilka risker som finns i polisens arbete, och i vilka situationer det är vanligt att poliser skadar sig. Stark (2017) skriver att i de avvikelserapporter som görs inom polisen så framgår det att en av de vanligaste situationer i vilka poliser skadar sig är vid fasttagnings - eller brottningsituationer med kunder (Stark 2017, 14 – 15).

Ifall man lyckas lösa en del konflikter på fältet med endast kommunikation, så borde rimligtvis antalet poliser som skadar sig i tjänst vara färre, vilket självfallet är önskvärt för hela poliskåren samt för den enskilde polisen. Även på ett samhälleligt plan ger det en professionellare bild av polisen ifall merparten av fältuppdrag kan redas ut, utan att det blir någon form av fysiska konfrontationer/ingripanden. Även polisens kunder riskerar att skada sig vid fysiska gripanden, eller i situationer var polisen använder någon form av maktmedel.

Självfallet förekommer det konfliktsituationer på fältet som polisen inte kan lösa verbalt, i vilka maktmedel av något slag är den enda utvägen. Jag tror ändå en del potentiellt våldsamma situationer möjligen kunde lösas verbalt ifall kunskapen, tålamodet och tiden finns. Verbal kommunikation är i de flesta fall även den första form av medel som polisen tar till på diverse uppdrag, och ifall det görs på ett ändamålsenligt sätt, förhoppningsvis det enda medlet polisen behöver ta till. Enligt polislagen 22.7.2011/872 står det att ”polisen skall i första hand upprätthålla allmän ordning och säkerhet genom att ge råd, uppmaningar och befallningar”. Detta innefattar även i allra högsta grad verbal kommunikation och retorik.

För att lyfta fram ett konkret exempel på själva problematiken jag skriver mitt lärdomsprov om, så vill jag hänvisa till ett exempel i artikelsamlingen *När man går i stora skor lämnar man stora spår efter sig* (Vesterbacka 2014). Detta är en tidigare upplaga av urvalsprovsmaterialet som läses av samtliga personer som har för avsikt att söka till Polisyreshögskolan i Tammerfors. Henna Kelloniemi (2014) beskriver i sin artikel ”Polisen bakom ryktet” som ingår i artikelsamlingen hur det kunde vara då hon som yngre konstapel under en period arbetade med en konstapel som inte bemödade sig om att tilltala kunder på ett korrekt och värdigt sätt. Kelloniemi (2014) skriver:

Då jag patrullerade med en konstapel hamnade vi nästan utan undantag varje gång i besvärliga situationer med klienterna under varje arbetsskift. Det här blev tungt då man redan på förhand visste att skiftet med polisen i fråga skulle bli utmanande. Sammandrabbningarna med klienterna berodde vanligen på att den här polisens

kroppsspråk och ordval irriterade klienterna. Konstapeln var stöddig trots att han var liten till sin storlek och tilltalade alltid klienterna på ett ovänligt och kritiskt sätt. Hela hans yttre utstrålade förakt mot klientens val av livsstil och de val klienten gjort. Det här ledde oundvikligen till en situation som inte ens en lugn patrullkamrat kunde påverka, då patrullens andra hälft kommunicerade med att ”ropa” så högt. Och så brottades vi. (Kelloniemi 2014, 143.)

Detta scenario som Kelloniemi (2014) beskriver är ett exempel på då kommunikationen från polisens sida inte helt uppnått önskvärt resultat på grund av brister i retoriken från polis till kund. Precis som Kelloniemi (2014) skriver så räcker det med att den ena konstapeln i patrullen uppvisar bristfälliga kunskaper i sin verbala kommunikation för att uppdraget skall riskera eskalera till någon form av fysisk konflikt. Det räcker med andra ord inte med att den ena konstapeln kommunicerar ändamålsenligt, utan bägge konstaplarna måste ha en tillräcklig kunskap i verbal kommunikation, och måste dra åt samma håll.

1.2 Syfte

Syftet med denna undersökning att identifiera retoriska uttryck som möjligtvis kan påverka motparten i en kommunikationssituation mellan polisen och kunderna. Jag hoppas att detta lärdomsprov även kan bidra till att blivande poliser intresserar sig för retorikens betydelse vid utmanande situationer som ordningspolis. Frågeställningarna nedan har jag tagit fram utgående från nyss nämnda argument

1.3 Frågeställningar

- Kan retoriken från polis till kund ha en avgörande roll vid konfliktsituationer på fältet?
- Vilka mönster i retoriken från polis till kund kan skönjas vid de fall då en fysisk konflikt utbryter?

1.4 Avgränsning

Jag fokuserar i detta lärdomsprov på ordningspolisen, och den verbala kommunikation som ordningspolisen utför i situationer som kan definieras som konfliktsituationer. Med

konfliktsituationer avser jag olika situationer på fältet i vilka det finns någon form av konflikt, eller icke samförstånd mellan polis och kund. Med *konflikt* menar jag någon form av motsättning, strid, meningsskiljaktighet, eller situationen som uppstår då en vilja eller en önskan möter motstånd från motparten. Med begreppet *fysisk konflikt* menar jag någon form av fysisk konfrontation mellan två parter, eller flera parter. Vidare har jag valt att avgränsa min studie till konfliktsituationer som ordningspoliser möter i arbetsuppdrag, det vill säga olika uppdrag på fältet i vilka det uppstår någon form av konflikt mellan polispatrullen och kund, eller kunder. Min avsikt med detta lärdomsprov är att exemplifiera, snarare än att dra några större slutsatser. I en så här kort studie är det inte möjligt att dra några desto mer exakta slutsatser i ämnet. För att kunna dra mera exakta slutsatser så skulle det krävas en studie av större mått.

1.5 Begrepp

Begrepp som detta lärdomsprov innehåller är följande:

- Retorik
- Retoriska triangeln
- Ethos, pathos och logos
- Intersubjektivitet och decentrering
- Rolltagning
- Källor till feltänkande
- Stilfigurer
- Dörren i ansiktet
- Foten i dörrspringan

Dessa begrepp går jag mer detaljerat in på i kapitel 3.

2 METOD OCH MATERIAL

I det här kapitlet redogör jag ingående för hur undersökningen gått till, vilken litteratur jag använt mig av, samt hur jag har gått till väga då jag har gjort analysen. Vidare gör jag även en redovisning över vilka metoder som jag använt mig av.

2.1 Utförande av studien

Detta lärdomsprov bygger på teori om retorik. I teoridelen har jag i huvudsak använt mig av Lennart Hellspongs bok *Konsten att tala. Handbok i praktisk retorik*, (2011) eftersom denna bok går in på

djupet vad gäller retorik och övertalningsmetoder. En del teori har jag även hämtat från Klaus Helkamas, Rauni Myllyniemis och Karmela Liebkind's bok *socialpsykologi. En introduktion* (2000). Vad beträffar analysen så använder jag mig av videoklipp från TV-serien *Poliisit*, samt videoklipp från TV-serien *Lainvalvoijat*. Dessa program är så kallade "reality" TV-serier, det vill säga TV-program där tittaren får följa med ordningspolisen då de utför diverse arbetsuppdrag. Jag sovrar bland en mängd videoklipp från nyss nämnda TV-serier, för att sedan välja ut fyra videoklipp från polisuppdrag som lämpar sig för analyser. Jag fokuserar främst på att hitta videoklipp i vilka det förekommer någon form av konflikt mellan poliser och kunder.

2.2 Kvalitativ metod

Detta lärdomsprov är en kvalitativ studie. Runa Patel och Bo Davidson sammanfattar kvalitativa studier i sin bok *Forskningsmetodikens grunder, att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (2019) på följande vis: "Syftet med kvalitativa undersökningar är att skaffa en annan och djupare kunskap än den fragmentiserade kunskap som ofta erhålls när vi använder kvantitativa metoder" (Patel & Davidson 2019, 150). Vidare förklarar de hur arbetssättet går till vid kvalitativ bearbetning av material. Vid kvalitativ bearbetning är det oftast textmaterial man arbetar med, efter att intervjuer utförts som efteråt ska bearbetas. Även bearbetningar av andra texter kan göras med kvalitativ bearbetning, exempelvis text ifrån böcker, artiklar och så vidare. Även videoinspelningar och ljudinspelningar går att bearbeta kvalitativt. (Patel & Davidson 2019, 150 – 151.)

2.3 Hermeneutik

Denna studie kan närmaste beskrivas ha ett hermeneutiskt förhållningssätt. Per Månsson beskriver i sin bok *Båten i parken. Introduktion till samhällstudier* (2000) hermeneutik så här: begreppet hermeneutik kommer från namnet Hermes, som sägs vara budbäraren inom den grekiska mytologin. Man har inom hermeneutiken framställt tumregler på hur själva tolkningsprocessen går till. Månsson menar att en tolkning alltid grundar sig på en viss förförståelse av objektet man forskar om. Tolkningen pendlar alltid mellan en förståelse av helhetens och delarnas betydelse. Detta kallas för den hermeneutiska spiralen eftersom denna pendling ger upphov till djupare förståelse och därmed ny kunskap. (Månsson 2000, 95.)

Månsson (2000) gör en liknelse med ett pussel och förklarar det hela på följande vis. Man kan likna hermeneutiken vid att lägga pussel. Man har till en början en mängd isolerade pusselbitar var man

försöker tolka olika färger och former. Sedan när man kan se pusslets mönster så tolkar man bitarna utifrån dess plats i helheten. Vidare då man kommit så långt att man kan se bilden på själva pusslet, kan man omedelbart se vilken specifik bit som ska sitta var. På motsvarande sätt kan man säga att en bra tolkning av något, är den tolkning som på bästa sätt kan foga samman många enskilda detaljer till en helhet som är förståelig. (Månsson 2000, 95.)

Patel och Davidsson (2019) förklarar hermeneutik på ett lite liknande sätt. Inom hermeneutik närmar man sig forskningsobjektet subjektivt, det vill säga utifrån sin egen förförståelse. De tankar, intryck, känslor och kunskap som forskaren har ska ses som en tillgång, och inte som ett hinder för att tolka och förstå det man bedriver forskning kring. Inom hermeneutiken intresserar sig forskaren för att upptäcka och se helheten i forskningsproblemet som studeras. (Patel & Davidson 2019, 33.)

2.4 Reliabilitet och validitet

Judith Bell skriver i sin bok *Introduktion till forskningsmetodik* (2006) att oavsett vilken form av insamling av information man bestämmer sig för att använda sig av i sin forskning, så måste man vara noggrann med att kritiskt granska den (Bell 2006, 133). Detta behöver man göra för att kunna avgöra hur tillförlitlig informationen man fått fram är. Beträffande detta har begreppen validitet och reliabilitet en framträdande roll. Dessa begrepp är inte helt enkla att förstå eller tillämpa. Nedan redogör jag kort för begreppen reliabilitet och validitet.

Bell (2006) förklarar begreppet reliabilitet på följande vis. Reliabilitet är ett mått på i vilken utsträckning ett visst tillvägagångssätt ger samma resultat vid olika mätningstillfällen, fast omständigheterna i övrigt är lika. Reliabilitet beskriver med andra ord en mätningens tillförlitlighet. Vidare bör ett testresultat som uppvisar hög reliabilitet uppvisa samma resultat vid upprepade meningar. Samma resultat bör med andra ord uppnås oavsett vem eller vilka som utför mätningen. Bell tar upp ett konkret problem som kan inverka på reliabiliteten. Hon menar att det finns en rad faktorer som kan påverka reliabiliteten negativt. Som ett exempel nämner hon att respondenten exempelvis just kan ha sett ett TV-program som påverkar respondentens åsikter i frågan, eller respondenten har just kunnat vara med om en händelse som inverkar på hans eller hennes syn på saken. (Bell 2006, 133.) Detta är faktorer som givetvis är svåra att förutse eller förhindra, men man bör ha dem i åtanke i ens forskning.

Validitet är enligt Bell (2006) ett betydligt mer komplicerat begrepp. Hon beskriver validiteten som en form av mått som mäter om en specifik fråga mäter eller beskriver det som man avser mäta eller beskriva (Bell 2006, 134). Om man mäter det som man avser att mäta, kan undersökningen med andra ord anses vara valid.

2.5 Forskningsetik

I vetenskapliga texter finns det strikta riktlinjer vad beträffar forskningsetik som måste följas. I mitt lärdomsprov följer jag de regler och riktlinjer som finns uppgjorda. Patel och Davidsson (2019) skriver att målet för allt forskningsarbete är att forskningen ska vara så trovärdig som möjligt. Forskningen ska ha relevans för individer, men även för samhällets utveckling. Vidare skriver Patel och Davidsson (2019) att det finns fyra olika grundkrav som man måste följa. Dessa fyra grundregler är följande:

Informationskravet: Forskaren ska informera de som berörs av forskningen vad syftet med forskningen är.

Samtyckeskravet: Deltagare i en undersökning har själva rätt att ta beslut vad beträffar sin egen medverkan.

Konfidentialitetskravet: Personuppgifterna bland de som deltar i undersökningen ska förvaras så att det inte finns risk att obehöriga får tag i dem. Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer ska ges största möjliga konfidentialitet. Konfidentialiteten har ett nära samband med frågan om offentlighet och sekretess.

Nyttjandekravet: De uppgifter som samlas in om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål. (Patel & Davidson 2019, 83 – 84.)

2.6 Deduktiv metod

Eftersom jag inom detta ämne sedan tidigare besitter en viss kunskap, i och med att jag har jobbat som ordningsvakt i många år, samt jobbat som vakt på kryssningsfartyg, så kan denna studie sägas vara en deduktiv studie. Ett deduktivt förhållningssätt kännetecknas av att man utifrån allmänna principer och befintliga teorier drar slutsatser om diverse företeelser (Patel & Davidson 2019, 26). Jag har med andra ord i viss mån klara referensramar inom ämnet som jag vill belysa.

2.7 Analysmetod

Vad gäller mitt konkreta förfaringssätt i analyskapitlet så gick jag till väga på följande sätt: jag började med att leta fram olika videoklipp på Youtube av tidigare nämnda TV-serier. Jag fokuserade på att hitta videoklipp där det förekom någon form av konflikt mellan polisen och kunderna. Vidare försökte jag hitta klipp som innehöll någon form av dialog mellan polisen och kunderna. Jag hade innan detta noggrant läst på om retorik, och försökte hitta mönster eller saker i dialogen som jag kunde koppla till teorikapitlet i mitt lärdomsprov. Efter att ha bestämt mig för vilka klipp som jag skulle använda mig av i analysdelen så tittade jag igenom dessa flertalet gånger och analyserade sedan klippen med hjälp av innehållet från teorikapitlet.

3 TEORI

I detta kapitel behandlar jag begreppet retorik, det vill säga jag redogör för vad retorik är, och varför det är en viktig konst att bemästra. Vidare går jag närmare in på begreppen *ethos*, *pathos* och *logos* som jag anser är primära begrepp vad beträffar retorik och övertalningsmetoder, *ethos*, *pathos* och *logos* kallas även för den retoriska triangeln. I teoridelen ges också konkreta exempel, detta innefattar både exempel från litteratur, men också egna exempel. I teoridelen skriver jag även om vilka möjliga faktorer som inverkar ifall en välbyggd, och väl utförd retorik inte har effekt på motparten. Dessa är så kallade *källor till feltänkande*. Senare i teoridelen går jag även in på *övertalningsmetoder* som är vedertagna begrepp inom socialpsykologin. Jag går i teoridelen även in på så kallade *stilfigurer*, det vill säga en form av språkliga redskap som används i både tal och skrift.

För att få ett bättre grepp om vad retorik handlar om samt varifrån det härstammar så har jag valt att här i början av teoridelen redogöra kort för retorikens historia. För att citera Simone Weil, ”*Om man inte känner till det förflutna, förstår man inte nutiden och är inte lämpad att forma framtiden*” (Weil 1909).

3.1 Retorikens historia

Ordet eller begreppet retorik står kort och gott för ”läran om konsten att tala”. Ordet retorik kommer från ett grekiskt verb som ordagrant betyder ”tala” (Hellspong 2011, 19). Hellspong (2011) skriver i sin bok att rötterna till den moderna retoriken kan spåras ända tillbaka till antiken, det vill säga till det så kallade klassiska Grekland och Rom. Därefter har retoriken utvecklats i olika former in i vår

tid. Ungefär 500 år före Kristus hade det på Sicilien, i Athen och på andra grekiska platser vuxit fram förutsättningar för en så kallad offentlig talarkonst. (Hellspång 2011, 19 – 20.)

I de grekiska stadsstaterna fanns under denna tid goda förutsättningar för sådan slags offentligt tal som finns i en modern demokrati, utan mellanled mellan människorna och makten. Varje fri man under denna tid var tvungen att på egen hand hävda sin mening inför rådet eller inför rätta. I domstolarna hängde det således samman med att var och en var tvungen att kunna tala för sin egen sak, utan utomstående hjälp av advokat. (Hellspång 2011, 20 – 21.)

Denna så kallade värtalighetens uppblomstring skapade ett behov av retorisk sakkunskap. Detta ledde till att den gemene medborgaren noggrant lyssnade till de främsta talarna för att på så vis själva lära sig talandets ädla konst. Vidare samlade man de insikter och erfarenheter man fått i olika system av råd och regler. På så vis tillkom det olika handböcker i talandets teknik och hur man på bästa sätt skulle bemästra denna konst. (Hellspång 2011, 20 – 21.)

Man började även under denna tid offentligt undervisa i konsten att tala. En av de mest kända bland de grekiska retoriklärarna i Grekland var Georgias. Han räknas till en grupp retoriklärare som kallades sofisterna som har fått sitt namn från grekiskans *sofos*, som betyder vis. Hos sofisterna fanns en uppfattning och tro att ordens makt var av stor betydelse. Att vara värtalig ansågs som en förutsättning för att bana väg för att ta sig upp i samhällshierarkin under denna tid. (Hellspång 2011, 20 – 21.)

3.2 Persuasio - konsten att övertyga

Retorik för tal handlar först och främst om att övertyga sin lyssnare. I det följande kapitlet behandlar jag tekniker för att få motparten att lyssna. Hellspång (2011) nämner fyra mål för en talare, dessa är: att få lyssnarens uppmärksamhet, att få dess förståelse, samt dess samtycke och gensvar (Hellspång 2011, 263). För den som för fram sina argument ligger den största utmaningen i att få den andra parten övertygad om ståndpunkten i dessa resonemang, eftersom det ofta finns en motsättning mellan den som lägger fram sitt resonemang och den som lyssnar (Hellspång 2011, 177).

Då det förekommer någon form av verbal konflikt så ligger ett stort problem i att den som lägger fram sitt resonemang, ofta bemöts av någon form av misstro. Detta gör att det är utmanande att få

fram resonemanget, även om resonemanget är väl igenomtänkt och korrekt. Det är därför viktigt att på något sätt få den andre parten eller parterna att sänka garderna, och få tilltro till en. För att göra detta på ett framgångsrikt sätt så finns det olika metoder som jag kommer att närmare gå in på. I det följande delkapitlet redogör jag mer för dessa metoder.

3.3 Argumentets retoriska kraft (ethos, pathos och logos)

Inom klassisk retorik förekommer uttrycken *ethos*, *pathos* och *logos*. Den grekiske filosofen och retorikern **Aristoteles** var den första personen att namnge dessa tre delar. Dessa begrepp brukar också benämnas som *den retoriska triangeln*. Hellspong (2011) menar att dessa tre begrepp kan beskrivas som medel för övertalning. Retorik handlar med andra ord om att använda sig av språket som ett verktyg för att övertyga sin motpart. Aristoteles ansåg till en början att idealet vid en argumentation skulle vara logisk argumentation (*logos*). Dock kom han senare fram till att en bra kommunikation bör innehålla hela den retoriska triangeln, eftersom han menade att människan även styrs av känslor och moraliska regler. Beroende på vilken mottagare man argumenterar med, och vad man argumenterar om, får delarna i *den retoriska triangeln* blandas lite. Det gäller med andra ord att försöka uppfattas som trovärdig samtidigt som man bör kunna motivera sin argumentation på ett övertygande sätt. Samtidigt bör man på ett känslomässigt sätt engagera sin motpart. (Kursnavet 2021.)

3.4 Logos

Logos handlar om förnuftet, det vill säga att den som talar har kunskap i det hen pratar om. Vid användandet av logos bör den som talar ge motparten en påläst bild av sig själv för att vinna förtroende av den eller de som lyssnar på budskapet. (Hellspong 2011, 47 – 48.) Logos handlar alltså om förmågan att kunna resonera förnuftigt, att kunna lägga fram resonemang som motparten upplever är vettiga och förnuftiga.

3.5 Ethos

Ethos handlar om talarens karaktär, och även talarens personlighet. Ethos handlar om den bild av sin person som talaren själv formar med retoriska medel. Detta görs med ord, röst och gester. Hellspong (2011) påpekar att bilden kan vara sann eller falsk. Den retoriska effekten beror inte på äktheten, endast på trovärdigheten i själva argumenten. Till ethos hör även tonfall och kroppsspråk. Med hjälp av ethos försöker man övertyga motparten med sin egen goda karaktär. Här använder

man sig av så ”korrekt” ordval som möjligt, passande tonfall och så vidare. Även val av klädsel hör till ethos. (Hellspong 2011, 47 – 48.) Vad beträffar just polisen så kommer en del av polisens ethos genom dess polisuniform, och det som polisuniformen representerar och står för.

3.6 Pathos

Med hjälp av pathos så visar talaren med sin retorik sitt engagemang i det som diskuteras, genom att sträva efter att förmedla sina egna känslor till motparten, för att på detta vis övertyga denna. Ifall talaren lyckas väcka känslor hos motparten så handlar det om pathos (Hellspong 2011, 47 – 48). Pathos handlar om sättet man talar på, samt att den som talar använder sig av känsloladdade ord och uttryck för att på så vis övertyga sin motpart.

3.7 Den retoriska triangeln

Hellspong beskriver (2011) den retoriska triangeln på följande vis. Det handlar om tre olika sidor hos talaren som måste finnas i ett tal för att talet ska ha önskvärd effekt på motparten. Till att börja med så bör talaren framstå som påläst och kunnig inom det ämne hen pratar om för att argumentationen ska vara trovärdig, och för att motparten ska kunna övertygas (logos). För det andra bör talet i någon form vittna om att talaren besitter en god karaktär och har hederliga avsikter med det han säger (ethos). Till sist bör även talaren sträva efter att visa inlevelse i det han talar om (pathos). Detta kan sammanfattas på följande vis, logos kan förklaras vara talarens förnuftsmässiga behärskning av sitt ämne, ethos är förknippat med talarens personlighet, pathos med talarens engagemang. (Hellspong 2011, 47 – 48.)

3.8 Övertalningsmetoder och hur de kan användas i praktiken

I de följande delkapitlen redogör jag för olika övertalningsmetoder och anger exempel på dem.

3.8.1 Etiska övertalningsmedel

Detta är de former av övertalningsmedel som kan sägas finnas i talarens karaktär och personlighet, hens ethos. Dessa kallar Aristoteles för *etiska* (Hellspong 2011, 177 – 178). De kan vara både inre och yttre. Yttre övertalningsmedel är talarens tidigare anseende eller rykte, som inte skapats med retoriska medel. För att knyta detta till polisverksamhet kan detta innebära att, ifall man som polis har ett gott rykte bland medborgarna kan det fungera som ett yttre övertalningsmedel. De inre

övertalningsmedlen är hur man som talare betar sig framför den du argumenterar med, och hur man för fram sitt budskap i själva situationen då man talar och argumenterar för sin sak.

Till dessa etiska övertalningsmetoder hör också vikten av att talaren skall kunna vara något av en moralisk förebild för sina åhörare, och leva som man lär. Hellspong (2011) tar som exempel en pappa som något hårdhänt fysiskt skakar om sin 4-åriga son som ertappats med att bråka med sin lillasyster. Pappan ryter till sin 4-åriga son, ”Man får inte slå de som är mindre”. Pappans handling gör att retoriken inte får effekt på grund av pappans beteende. Hellspong (2011, 178). Om man ska applicera detta tankesätt på polisen så kunde man kanske tänka sig att det är problematiskt att som polis vid ett ingripande skrika till kunden ”skrik inte åt mig”.

3.8.2 Patetiska övertalningsmedel

Hellspong (2011) förklarar att en annan strategi för att få lyssnare att ta till sig ett budskap är att spela på deras känslor. De övertalningsmedel som på något vis vädjar till känslor kallar Aristoteles för *patetiska*. För att ta ett exempel: ponera att närstående till en narkotikamissbrukare försöker få den som missbrukar droger att ta sig ur drogmissbruket. De närstående kanske berättar hur jobbigt det är även för dem att bevittna missbruket. Vidare kanske de närstående berättar känslosamma men uppmuntrande historier om personer som varit drogmissbrukare men nu tagit sig ur missbruket och byggt upp tillvaron igen.

Även patetiska övertalningsmedel kan delas in i inre och yttre. De inre patetiska övertalningsmedlen är orden man yttrar, samt ens sätt. De yttre skulle exempelvis kunna vara bilder eller fotografier som används för att väcka reaktioner hos motparten. Dock betonar Hellspong (2011), att ifall man med sin motpart är väldigt oense om den sak man argumenterar om, så lämpar det sig inte att öppna upp dialogen med varken känslosamma formuleringar eller känslosamma tonfall. Detta kan uppfattas som falskt beteende ifall motparten eller lyssnaren redan inledningsvis är misstänksam eller misstrogen mot en. Detta kan i sin tur medföra att lyssnarna känner sig manipulerade och därför i värsta fall vänder sig emot en. (Hellspong 2011, 118 – 119.)

3.8.3 Logiska övertalningsmedel

Förutom de två nyss nämnda övertalningsmetoderna så skriver Hellspong (2011) att Aristoteles också nämner logiska övertalningsmedel, det vill säga övertalningsmedel som vädjar till människors

förnuft. Man vinner med andra ord i auktoritet och trovärdighet hos lyssnarna genom att visa att man vet vad man talar om, och att man är ordentligt påläst i ämnet man talar om. De logiska övertalningsmedlen kan till sin form vara både inre och yttre. De inre övertalningsmedlen är argumenten som talaren på något vis åberopar, medan de yttre däremot är ren fakta, exempelvis vittnesmål eller dokumenterade händelser, saker som med andra ord inte är resultat av talarens retoriska färdigheter. (Hellspång 2011, 117 – 118.) Om man som polis exempelvis har gripit en narkotikamissbrukare som man försöker övertala att söka hjälp för sitt missbruk, så skulle man exempelvis kunna visa statistik på hur många som faktiskt får hjälp av rehabilitering och så vidare. Detta skulle med andra ord vara yttre logiska övertalningsmedel. Inre logiska övertalningsmedel skulle i detta fall exempelvis kunna vara då man allmänt argumenterar för narkotikans negativa inverkan.

Syftet med ovanstående exempel är att jag vill förklara för läsaren vad exempel på dessa övertalningsmetoder kan vara. Ifall någon är beroende av droger så är det möjligt att retorik i olika former inte överhuvudtaget ger någon effekt.

3.8.4 Strategier för att påverka beteenden

Inom socialpsykologin finns en del begrepp som är centrala vad gäller retorik och metoder för beteendepåverkan. De begrepp som jag främst anser är värda att nämnas är *foten i dörrspringan* ("foot in the door"), och *dörren i ansiktet* ("door in the face"). Foten i dörrspringan handlar sammanfattat om att man försöker få sin motpart göra en större handling genom att initialt begära en mindre handling, med andra ord att handlingen man ber om är mindre till omfånget, eller även annorlunda än den slutgiltiga handlingen man är ute efter. Dörren i ansiktet går ut på att initialt be om en mindre handling, för att sedan be om en större handling. (Helkama, Myllyniemi och Liebkind 2000, 177 – 178.)

3.8.5 Foten i dörrspringan

Helkama, Myllyniemi och Liebkind (2000) konkretiserar detta i sin bok genom att berätta om ett forskningsexperiment som forskare i USA gjort för att testa dessa två teorier. Forskarna försökte övertala personer i Kalifornien att placera ut en stor och ful skylt framför sina hus. Skylten uppmanade bilister att köra försiktigt. Hos målgruppen fick detta förslag inte ett varmt bemötande, eftersom bara 17 % av de tillfrågande gick med på detta. När motsvarande antal hushåll till en början ombads göra en mindre insats, att på sitt eget fönster klistra fast ett klistermärke som uppmanade till

försiktighet i trafiken, så samtyckte hela 76 % i ett senare skede till att den tidigare nämnda stora och fula skylten placerades ut. (Helkama, Myllyniemi och Liebkind 2000, 177.)

3.8.6 Dörren i ansiktet

Då man med metoden *foten i dörrspringan* begär lite för att senare få mer, så innebär *dörren i ansiktet* metoden att man till en början begär mycket, för att senare få mindre än vad man ursprungligen begärde. Det handlar med andra ord om att begära en större tjänst eller handling för att lyckas få till stånd en mindre eller medioker handling av motparten. Helkama, Myllyniemi och Liebkind (2000) skriver om forskning som gjorts för att bekräfta denna teori. Man försökte i USA rekrytera studerande att följa med en kriminell person till ett zoo. Enbart 17 % av de tillfrågade studerandena gick med på detta. I den så kallade försöksgruppen bad man initialt de studerande om en betydligt större tjänst, nämligen att ta hand om en kriminell person två gånger i veckan, under minst två år. Ingen av studerandena gick med på detta. Då man strax efteråt framförde en mindre begäran, att de studerande skulle gå på zoo med en kriminell person, så samtyckte hela 50 % till detta förslag. (Helkama, Myllyniemi och Liebkind 2000, 177 – 178.)

3.8.7 Stilfigurer

Stilfigurer är språkliga redskap som används i dagligt tal, och även i skriven text. Dessa används för att talet ska få en önskad verkan och effekt på motparten. Det finns flera stilfigurer och därför har jag valt ut ett antal som jag anser vara mest relevanta i detta lärdomsprov.

3.8.8 Upprepningar

Hellspång (2011) förklarar att då man talar för att övertyga motparten så måste man fokusera på att framföra sina tankar med styrka och precision, så att resonemanget når fram och får effekt. Vidare förklarar Hellspång (2011) att en grundläggande metod för att förstärka en tanke i motpartens medvetande är att upprepa resonemanget ifråga. Upprepningar kan dock göra att resonemanget blir enformigt och tröttar ut, så därför bör resonemanget i mån av möjlighet varieras i någon form (Hellspång 2011, 127).

3.8.9 Ironi

Ett annat medel för att nå fram till sin motpart är ironi. Hellspång (2011) tar som ett exempel upp hur man med hjälp av ironi kan tilltala motparten, ”det som jag just har sagt påvisar ju tydligt vilken genomtänkt ståndpunkt du har”, fast man egentligen menar det motsatta. Detta gör man för att ”skoja” till det i situationen man befinner sig i. Man kastar med andra ord avsiktligt om den bokstavliga betydelsen. Ironin kan även vara en strategi för att få sin eller sina lyssnare att ompröva sina tidigare föreställningar. (Hellspång 2011, 141 – 142.) Dock bör man ha i åtanke att motparten även kan uppfatta ironi som ett hån, och kan med andra ord bli provocerad av ironi.

3.8.10 Metaforer

Enligt Hellspång (2011) är en metafor ett uttryck som återger en sida av verkligheten med hjälp av ett annat uttryck. Som övertalningsmedel kan man använda sig av metaforer för att forma lyssnarens syn på något, med hjälp av något annat. På detta vis kan den som talar föra över en antingen positiv eller en negativ värdering till lyssnaren. Hellspång (2011) tar som exempel att man under ett politiskt partimöte skulle kunna säga följande: ”De andra partierna ser hela tiden i backspeglarna, men vårt parti ser genom framrutorna. Vi vill gärna hålla ögonen på vägen. Vem av oss tror ni löper större risk för att köra av vägen?” (Hellspång 2011, 135 – 136). Detta görs för att konkretisera sina tankegångar. Att måla upp sitt argument i bilder skapar konkretion hos lyssnaren.

3.8.11 Jämförelse

Hellspång (2011) förklarar jämförelse på följande sätt. Då man använder en bild talar man om något som det vore något annat. Den bokstavliga innebörden är därmed mer eller mindre underförstådd. Att exempelvis säga att någon är stor som ett hus, eller stark som en ox är exempel på vanliga jämförelser. (Hellspång 2011, 137 – 138.)

3.8.12 Eufemism

Ifall man förskönar eller omskriver ett ord till något mer förmildrande ord så är detta en eufemism. Man byter helt enkelt ut ett ord till en mildare variant som inte ska låta stötande. Som exempel nämner Hellspång (2011) folkmordet i Bosnien som vissa personer kallade för ”tragedi”, eller för ett inbördeskrig (Hellspång 2011, 257). Detta görs för att det ursprungliga begreppet kanske i mångas öron låter stötande.

3.8.13 Förmågan att kunna lyssna

Även om detta lärdomsprov främst handlar om retorik som polisen tillämpar i sin kommunikation med kunder för att på så vis lösa diverse konfliktsituationer, så vill jag i detta skede hänvisa till det jag skrev i inledningen av denna text, det vill säga att det viktigt att som polis även ha förmågan att kunna lyssna på vad kunden har att säga. En verbalt utmanande situation kan lösas genom att man tålmodigt ger motparten utrymme att säga sin mening, för att sedan anpassa ens egen retorik utifrån det. Detta kan förvisso vara lättare sagt än gjort vissa gånger, i synnerhet de gånger kunden är upprörd, arg eller beter sig hotfullt.

Hellspong (2011) förklarar att en förutsättning för att man ska förstå kritiken från sin motpart, är att man lyssnar på kritiken. Det är därför väldigt viktigt att låta den andra parten prata till punkt utan att avbryta. Här gäller det även att ha förmågan att lyssna aktivt, och att lyssna med eftertanke. Vidare bör man undvika att vara selektiv, så att man hör endast vad man vill höra eller förväntar sig att höra. Hellspong (2011) skriver att då man lyssnar på motpartens argument så 1) bör man verkligen höra på vad den som talar säger (2 försöka förstå det (3 öppna sig själv för att ta det till sig 4) vara beredd att reagera på det som sägs i ord eller handlingar (Hellspong 2011, 263).

Hellspong (2011) menar att till uppmärksamheten hör två viktiga drag som han kallar för *intersubjektivitet* och *decentrering*. Med begreppet intersubjektivitet menar Hellspong (2011) upprättandet av en relation till den andra som ett subjekt. Om man endast ser motparten som ett manipulerbart objekt så öppnar man sig inte för den andra som medmänniska, som en faktisk person med känslor, viljor och egen syn på världen (Hellspong 2011, 263).

Hellspong (2011) förklarar att för att lyckas skapa en *Intersubjektiv* relation till motparten så krävs det ett visst mått av *decentrering* – det vill säga att man i viss mån lösgör sig själv från att vara ”världens mittpunkt”. Detta är något utav en förutsättning för att man ska kunna förstå hur den andre tänker, känner och resonerar (Hellspong 2011, 263 – 264). Även inom socialpsykologin är man inne på samma spår. Inom socialpsykologin används termen *rolltagning*. Med rolltagning menas att man försöker sätta sig in i den andres situation för att förstå hur denne tänker och känner i en specifik situation. Helkama, Myllyniemi och Liebkind (2000) beskriver termen rolltagning ordagrant på följande vis: ”En central förmåga vid social interaktion är att kunna sätta sig själv i en annans persons position, s.k. *rolltagande*. Att sätta sig själv i en annans position är en av hörnstenarna i socialt samspel” (Helkama, Myllyniemi och Liebkind 2000, 85).

Hellspong (2011) tar upp ett par bra exempel för att förtydliga hur denna *decentrering* kan te sig. Svenskar brukar finna det överraskande att kryssningsfartyg som trafikerar mellan Finland och Sverige i Finland kallas för ”Sverigebåtarna”, eftersom svenskar själva kallar dessa för ”Finlandsbåtar”. Hellspong (2011) tar även som exempel upp det så kallade ”Vietnamkriget”. Amerikaner brukar bli förvånade över att vietnameser kallar detta krig för ”det amerikanska kriget”. Amerikanerna själva kallar kriget rätt och slätt för ”Vietnamkriget” (Hellspong 2011, 263). Det är med andra ord inte helt okomplicerat att förstå att ens motpart kanske ser på saker och ting ur ett annat perspektiv än vad man själv gör.

3.8.14 Källor till feltänkande

Trots välbyggda resonemang och bra retorik kan det uppkomma situationer, i vilka man inte får den effekt man hade önskat sig av motparten. I följande kapitel kommer jag att ta upp vad möjliga orsaker till detta kan vara. Hellspong (2011) skriver med hänvisning till 1600-talsfilosofen Francis Bacon att dessa så kallade källor till feltänkande delas in i stammens, grottans, torgets och teaterns gyckelbilder. Nedan redogör jag kort om vad dessa begrepp betyder.

3.8.15 Stammens gyckelbilder

Feltänkande är enligt Hellspong (2011) gemensamt för hela den mänskliga rasen. Orsaken till detta är begränsningar i människans förmåga att uppfatta verkligheten. Hit hör även människans benägenhet att tänka i känslomässiga banor, det vill säga att tänka efter det minsta motståndets princip. (Hellspong 2011, 183.)

3.8.16 Grottans gyckelbilder

Grottans gyckelbilder har att göra med feltänkande som är specifika för en viss individ. Detta har att göra med människans begränsade erfarenhet. Här spelar även anlag, vanor och uppfostran en avgörande roll. Individer har svårt att ändra sina tidigare cementserade åsikter och att se saker och ting från ett annat perspektiv (Hellspong 2011, 184).

3.8.17 Torgets gyckelbilder

Detta begrepp handlar om illusioner som existerar i den specifika kultur vi lever i. Hellspong (2011) liknar torgets gyckelbilder vid ett torg som en symbol för den mänskliga gemenskapen. På torget

möter människor upp för att hålla konversationer. Åsikter går från mun till mun och rykten sprids. (Hellspång 2011, 184 – 185.)

3.8.18 Teaterns gyckelbilder

Hellspång (2011) förklarar att teaterns gyckelbilder är olika former av feltänkande som har sina orsaker i en övertro på auktoriteter, ”den offentliga scenens aktörer” som han kallar dem. Hit hör benägenheten att tro på resonemang som upprepas många gånger. Hellspång (2011) menar att vi människor lätt faller för tomt prat, och att man därför ofta har åsikter som är lika främmande för verkligheten som ett fantasifullt teaterstycke. (Hellspång 2011, 185.)

4 ANALYS

I mitt lärdomsprov har jag använt mig av färdigt inspelat material från TV-serierna *Poliisit* och *Lainvalvojat*. Jag fann inga videoklipp i vilka det skulle ha förekommit uppenbar retorik. I de flesta klipp använder sig polisen av tämligen korta och enkla råd, uppmaningar, samt raka frågor till motparten. Ingen rikligare kommunikation kan skönjas i dessa videoklipp. Något som dock verkar vara gemensamt för så gott som varje videoklipp jag studerat är att kunden/kunderna verkar vara rejält berusade i just de videoklipp där det utbryter någon form av fysisk konfrontation mellan polis och kund. Detta kan förmodligen vara en delorsak till att polisen inte riktigt når fram till kunden med sin retorik. Hög berusningsgrad inverkar på hur kommunikationen löper. Vidare är vissa delar av diskussionerna och händelseförloppen bortklippa vilket gör att det är svårt att uttala sig om hela händelseförloppet i situationerna.

Detta videoklipp utspelar sig i Björneborg (S H. 2020). Ett berusat sällskap orsakar diverse störningar i centrum, vilket gör att polisen anländer till platsen. I videoklippet består kommunikationen endast av korta uppmaningar och befallningar. I videoklippet förs det en knapp dialog, och kommunikationen från polisens sida består i huvudsak av korta befallningar. Möjligtvis hade situationen kunnat lösas sig något smidigare ifall det inledningsvis från konstaplarnas sida hade satsats lite mer på att öppna upp någon form av dialog med kunderna, i vilket man på ett sakligt sätt hade förklarat problemet, och varför de måste avlägsna sig. Detta hade i det fallet kunnat betecknas som användande av *logos*. Logos (delkapitel 3.4) handlar sammanfattat om förmågan att kunna resonera förnuftigt. Dock är det givetvis utmanande att få igång någon form av dialog då motparten/motparterna avnjutit en rikligare mängd alkohol, vilket verkar vara fallet i detta videoklipp. Beträffande *ethos* i kroppsspråk och röst användning, som nämns i delkapitel (3.5) är

detta klipp tämligen auktoritärt. Den ena konstapelns rikliga röst användning vid den fysiska konfrontationen är anmärkningsvärd. Konstapeln ifråga skriker ”lugna dig” (rauhoitu) då han vill att kunden ska sluta göra motstånd. Detta kan liknas vid exemplet som Hellspong (2011) skrev om etiska övertalningsmetoder (delkapitel 3.8), det vill säga då Hellspong (2011) som exempel tar upp en pappa som något hårdhänt fysiskt skakar om sin 4-åriga son som ertappats med att bråka med sin lillasyster, och pappan ryter till sin 4-åriga son, ”Man får inte slå de som är mindre”. Pappans handling gör att retoriken inte får effekt på grund av pappans beteende. Lite samma mönster kan identifieras i detta videoklipp. Polisens skrikande kan eventuellt bidra till att kunden inte lugnar ner sig.

Detta videoklipp är filmat i Åbo för ett antal år sedan (MoskaMasteri 2013). I klippet kan man se två poliskonstaplar som omhändertagit en underårig flicka. I början av videoklippet berättar den ena konstapeln att flickans mamma och pappa är rädda för henne, för att hon kan vara lite besvärlig. I klippet kan man se exempel på då ironi/humor används. Ungefär 1.10 minuter in i videoklippet kan flickan ses bli lite upprörd över situationen då hon blir gripen av polisen. Då hon just blivit gripen frågar hon uppgivet av konstaplarna varför de är på dåligt humör, varpå den ena konstapeln snabbt replikerar, ”inte är vi på dåligt humör, vi är molokna”. Vi är ledsna för din skull för att du är i detta skick”. Detta är vad Hellspong (2011) beskriver som användande av *pathos* (delkapitel 3.6), det vill säga att använda sig av känsloladdade ord och meningar för att påverka motparten. Med hjälp av *pathos* visar polismannen här sitt engagemang i situationen, för att på så vis vinna flickans förtroende genom att förmedla sina egna känslor till motparten. Strax efter då konstaplarna ska lägga flickan i bilen så frågar flickan ”är det den bilen?”, varpå den ena konstapeln svarar: ”jo nyaste bilen till dig, bara för dig”, ”only for you”. Denna kommentar får flickan att skratta till hjärtligt och hennes humör verkar bli bättre, vilket i detta fall gör att hon blir medgörlig och samarbetsvillig. Strax efter frågar hon till och med glatt ”ska vi åka snart?” då hon har satt sig till rätta i polisbilen.

Detta videoklipp är filmat i Björneborg (S H. 2020). Polisen i detta klipp är ute och letar efter ungdomar som misstänks för skadegörelse. I videoklippet ses den manliga konstapeln fråga den ena misstänkta gärningsmannen vad de haft för sig på vägen. Den misstänkte mannen svarar: ”vi var och traskade helt normalt och så vidare”, varpå den manliga konstapeln avbryter med att säga: ”ja jo inget ofog har gjorts, inte inte” (”juu niin mitään ei tehty pahuuksi, eikö eikö”). Detta är den form av ironi som Hellspong (2011) beskriver i stilfigurer (avsnitt 3.8.9), det vill säga att man säger en sak men menar det omvända. Vidare tangerar detta också det som Hellspong (2011) skriver om att lyssna (avsnitt 3.8.13), att det är viktigt att låta sin motpart komma till tals, och att låta sin motpart tala till

punkt utan att avbryta. I slutet av videon blir det en fysisk konfrontation mellan polisen och kunden. Exakt vad som leder till denna konfrontation framgår inte helt och hållet eftersom hela händelseförloppet inte filmas eller visas.

I dessa två nyss berörda videoklipp kan man identifiera tydliga olikheter i konstaplarnas *ethos* (delkapitel 3.5) beträffande tonfall och kroppsspråk gentemot kunden/kunderna. I klippet från Björneborg där det blir en fysisk konfrontation i slutet av videon så är poliserna märkbart annorlunda i sitt *ethos* i jämförelse med de två konstaplarna i Åbo beträffande kroppsspråk och röstläge. Gemensamt för dessa videoklipp är att i båda klippen används ironi, dock i olika situationer, och på olika sätt.

Det fjärde videoklippen är taget från serien *Lainvalvojat* (xorlol, 2020), och utspelar sig i Helsingfors. I klippet ses två civilklädda poliser avlägsna en trött, irriterad, förmodligen berusad, eller av andra substanser påverkad passagerare från en buss. I dylika situationer är det på grund av berusningsgraden utmanande att få till stånd någon form av dialog med kunden. Dialogerna i dessa fall tenderar att bli en ensidig historia. I många fall ställer polisen upprepade gånger enkla och raka frågor till kunden utan att få något svar. Detta videoklipp påvisar att det inte alltid är möjligt att få till stånd någon form av dialog med sin kund ifall kunden exempelvis är kraftigt berusad eller bara allmänt förvirrad. En mild fysisk konflikt utbryter i videoklippen. Den konflikten hade nödvändigtvis inte kunnat undvikas med hjälp av retorik. Detta videoklipp är ett i mängden av fall som utspelar sig enligt samma mönster, det vill säga att polisens retorik inte går fram på grund av att motparten eller parterna är kraftigt berusade eller påverkade av andra substanser.

5 RESULTAT

I det här kapitlet redogör jag för vad min analys har resulterat i och försöka svara på mina frågeställningar. Frågeställningarna var följande: ”Kan retoriken från polis till kund ha en avgörande roll vid konfliktsituationer på fältet?” och ”vilka mönster i retoriken från polis till kund kan skönjas vid de fall då en fysisk konflikt utbryter? I min analys använder jag mig alltså av endast fyra videoklipp, vilket är en relativt liten mängd. De videoklipp jag valt ut för analys utspelade sig i ganska samma mönster som många andra videoklipp som finns på Internet, och som jag valde att inte ta med i detta lärdomsprov. Några övergripande slutsatser kan man dra utifrån dessa videoklipp eftersom de till stor del är relativt snarlika med många andra videoklipp, men studien kan anses för liten för att dra definitiva slutsatser.

För att återgå till mina frågeställningar: kan retoriken från polis till kund har en avgörande roll vid konfliktsituationer på fältet? Det går inte helt att besvara. I situationer som ännu inte har eskalerat så kan möjligen retorik från polis till kund rädda vissa situationer som annars eventuellt skulle ha kunnat bryta ut i någon form av fysisk konflikt. Detta kunde ske främst i situationer som inte har eskalerat för långt, med andra ord situationer i vilka motparten ännu är relativt lugn. Ett ypperligt exempel på detta tycker jag är videoklipppet från Åbo är, i vilket polisen omhändertagit den underåriga flickan. Den ena konstapeln yttrar endast ett fåtal meningar, som gör att flickan skrattar till och blir till synes på gott humör. Detta från att flickan ett antal sekunder innan låtit upprörd och irriterad.

Varför biter inte retorik i vissa situationer då? Vad beträffar källor till feltänkande som jag tidigare skrev om i teorikapitlet (avsnitt 3.8.14), det vill säga att man inte förmår övertala motparten trots goda retoriska argument, så verkade detta inte vara den primära orsaken, åtminstone inte i de videoklipp jag sett. Orsaken är nödvändigtvis inte heller polisens förmåga att argumentera för sin sak. Det verkar snarare vara så, att det är en extern orsak som ligger till grund för detta, närmare bestämt det faktum att en stor del av kommunikationen från polisens sida inte går fram på grund av hög berusningsgrad hos kunderna. Här verkar det inte spela någon roll oavsett hur bekant polisen är med retorik ifall motparten helt enkelt inte är mottagbar för polisens argument på grund av sitt berusade tillstånd. Även om jag endast använde mig av ett fåtal videoklipp i detta lärdomsprov så har jag under arbetets gång studerat fler videoklipp från dessa polisserier. Stilen är snarlik i de allra flesta andra videoklipp i *Poliisit* och *Lainvalvojat*, det vill säga att rätt ofta då det utbryter någon form av fysisk konflikt under ett polisuppdrag så är kunderna rejält berusade eller påverkade av andra substanser. Detta gör givetvis kommunikationen från polisens sida utmanande eftersom motparten förmodligen inte är i stånd att vare sig tänka eller agera rationellt på grund av berusningsgraden. Videoklipppet från Helsingfors i TV-serien *Lainvalvojat* kan anses vara ett bra exempel på det.

Min andra frågeställning gällde vilka mönster i polisens retorik till kund som kan skönjas vid de fall då en fysisk konflikt utbryter. Detta är svårt att svara på eftersom varje situation är så unik, men om det är något man kan ta fasta på så är det möjligtvis avsaknaden av retorik från polisens sida, och inte retoriken i sig. I vissa fall är polisen väldigt kort i sin kommunikation och använder sig mest av befallningar och korta tillrättavisningar. Givetvis finns det situationer på fältet som kan, och även bör lösas på detta vis, men alla situationer kanske inte löses på bästa vis med hjälp av detta tillvägagångssätt. Det kan videoklipppet från Björneborg med den väldigt högljudda konstapeln påvisa.

Något annat jag tagit fasta på vid de tillfällena då en fysisk konflikt brutit ut är polisens *ethos*, som i vissa fall kan beskrivas som tämligen auktoritärt vad gäller kroppsspråk och tonläge. Möjligtvis kunde man fundera på om det i vissa lägen finns skäl att anta ett aningen mer neutralt förhållningssätt vid uppdrag med kunder. Det ska dock beaktas att även poliser gör felbedömningar i sitt arbete, i synnerhet om situationen kräver snabba beslut. Ibland kan det även vara svårt att inte tappa humöret i krävande situationer. Dock kan man argumentera för att det ingår i polisyrket att kunna hålla sitt humör i styr, även i krävande situationer. Helkama, Myllyniemi och Liebkind (2000) förklarar i sin bok att känslor är en form av spontana processer som inte kan väckas avsiktligt. Däremot är det fullt möjligt att kontrollera känslouttrycken viljemässigt. Dessa kan framhävas, alternativt dämpas, och de kan vid behov helt undertryckas ifall situationen så kräver (Helkama, Myllyniemi och Liebkind 2000, 146).

Svaret på min första frågeställning är sålunda att retoriken från polisen till kunden till en del kan ha en avgörande roll vid konfliktsituationer på fältet, men inte alla gånger.

Svaret på min andra undersökningsfråga, det vill säga vilka mönster i retoriken från polis till kund kan skönjas vid de fall då en fysisk konflikt utbryter, verkar det vara så att avsaknaden av retorik från polisens sida kan vara en faktor. Vidare kan en annan bidragande faktor till att en fysisk konflikt utbryter vara att polisen är kortfattad och auktoritär i sitt förhållningssätt till kunden, och att polisens *ethos* beträffande kroppsspråk och röst användning inte helt står i proportion till polisuppdraget. Dock vill jag här återigen poängtera det jag tidigare skrev i metodkapitlet, det vill säga att i en mindre omfattande undersökning som denna så är det svårt att dra några definitiva slutsatser.

6 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION

Mitt syfte med detta lärdomsprov har varit att på ett övergripande sätt påvisa vilken betydelse kommunikation och retorik kan ha från polis till kund i konfliktsituationer på fältet, samt att försöka identifiera retoriska uttryck som möjligtvis kan påverka motparten i en kommunikationssituation mellan polisen och kunderna. Som material för att bygga upp min teori har jag i huvudsak använt mig av böcker som handlar om retorik och övertalningsmetoder.

I analyskapitlet använde jag mig av fyra olika klipp från TV-serier. Dock funderade jag under arbetets gång om analysdelen där jag använder mig av videoklipp från så kallad ”reality-TV” ger en korrekt bild av hur kommunikationen ser ut på fältet vid konfliktsituationer. Jag funderade på om

polisernas, och även kundernas beteende ändras i och med att de är medvetna om att de blir filmade, vilket man kunde tänka sig att bidrar till att de beter sig lite annorlunda i jämförelse med hur de annars skulle ha agerat. Trots detta metodval så är jag nöjd med slutresultatet eftersom jag anser att jag till viss del svarade på mina frågeställningar. Jag har även under processen med detta färdigställda lärdomsprov själv lärt mig mer i och med att jag fördjupat mig i ämnet retorik.

Beträffande arbetets gång med detta lärdomsprov så upplevde jag att man kan likna forskning med ett pussel. I början har man en mängd isolerade bitar som man försöker tolka. Då man börjar få en helhetsbild av pusslet, så tolkar man bitarna utifrån dess plats i helheten. Sedan då man kommit så långt att man kan se själva pusslet, så kan man direkt avgöra vilken pusselbit som ska sitta var.

Verbal kommunikation och retorik är något som alltid intresserat mig oavsett vad jag arbetat med. Jag har själv tidigare i mitt liv jobbat med försäljning av diverse varor i affär/företag, som väktare, ordningsvakt, som vaktman på kryssningsfartyg. Även i alla nyss nämnda yrken har god verbal kommunikation varit något av en förutsättning att behärska för att på så sätt uppnå ett gott slutresultat i den dagliga verksamheten. Jag tycker därför att det är ett ämne som är både relevant och intressant att forska kring. I mitt lärdomsprov har jag alltså avgränsat mig till retoriken från polis till kund i konfliktsituationer på fältet. Som förslag på kommande studier vore det intressant och ändamålsenligt att studera vidare om verbal kommunikation, men från en annan synvinkel, och i ett bredare perspektiv. Förslagsvis vore det intressant att studera hur korrekt, alternativt inkorrekt kommunikation och ordval påverkar slutresultatet i mera vardagliga polisuppdrag, och vilken negativ effekt inkorrekt kommunikation kunde ha för polisens rykte eftersom polisens rykte skadas varje gång någon medborgare upplever sig ha verbalt blivit illa behandlad av polis.

KÄLLOR

Bell, Judith (2006): *Introduktion till forskningsmetodik*. 4 uppl. Studentlitteratur: Lund.

Centrum för flexibelt lärande & Åsö vuxengymnasium, uppdaterad 2010 E-Akademien
http://www.kursnavet.se/kurser/svenskab_aso_uppdaterad/htm/modul2/02_06a.htm. Läst 2021-02-02

Finlex. *Polislag*. Finlex: 22.7.2011/872. Hämtad från
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2011/20110872?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=polislag>

Helkama, Klaus & Rauni, Myllyniemi & Liebkind, Karmela (2000). *Socialpsykologi: en introduktion*. 2 uppl. Studentlitteratur: Lund

Hellspong, Lennart (2011): *Konsten att tala. Handbok i praktisk retorik*. Uppl. 3:6. Studentlitteratur: Lund.

Månsson, Per (2000): *Båten i Parken. Introduktion till samhällsstudier*. 3 upplaga. Studentlitteratur: Lund

Vesterbacka, Marko (2014). *När man går i stora skor lämnar man stora spår efter sig*. Polisyrkeshögskolan:Tammerfors
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/334784/När2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Patel, Runa & Davidsson, Bo, 2019: *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 5:3 uppl. Studentlitteratur: Lund

Stark, Milla (2017): ”Kartläggning av risker i polisens arbete” några risker i polisens arbete samt arbetsmodeller för hur man kan minska eller eliminera dem. Polisyrkeshögskolan: Tammerfors
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134271/ON_Stark.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Youtubeklipp

S H. (2020, 14 januari). *Poliisit Pori - painiottelu keskellä katua ja poliisi karjuu kun leijona.* {Videofil}. Hämtad 2021-10-02 från

<https://www.youtube.com/watch?v=fPA6QZDolV8>

MoskaMasteri (2013, 8 september). *Poliisi tv: Poliisin matkassa – Turun Ruisrock 2013.* {Videofil}. Hämtad 2021-10-02 från

<https://www.youtube.com/watch?v=maETkxvLpac>

S H. (2020, 23 januari). *Poliisit Pori – Tihutyöntekijät rikkoo laseja + pieni jälkipaini.* {Videofil}. Hämtad 2021-10-02 från

https://www.youtube.com/watch?v=06g_jbQ1akA

xorlol (2020, 26 juli). *Lainvalvojat – Häirikkö Bussissa.* {Videofil}. Hämtad 2021-10-02 från

<https://www.youtube.com/watch?v=wTJNZMKrsrM>