

**Hvordan påvirker
smittevern hensyn politiets
kommunikasjon med publikum?**

Vitenskapelig essay

**BACHELOROPPGAVE (BOPPG30)
Politihøgskolen
2021**

Kand.nr: 205
Antall ord: 6598

Innholdsfortegnelse

OPPDRAGET	3
PROBLEMSTILLING OG AVGRENSING.....	5
HVA ER GOD KOMMUNIKASJON?	5
ESSAY SOM METODE	6
OVERORDNET MÅL: TILLIT	7
DEN FØRSTE KOMMUNIKASJONEN	8
KROPPSSPRÅK OG AVSTAND	10
Å SNAKKE OM SMITTEVERNHESENENE	11
MUNNBINDETS DIREKTE HINDRINGER PÅ VERBAL KOMMUNIKASJON	12
OM Å BYTTE TILNÆRMING I KOMMUNIKASJONEN	14
NÅR DET BARE ER ØYNE SOM BLIR SETT	15
SÅ, HVA HAR JEG LÆRT?.....	17
LITTERATURLISTE.....	19
SELVVALGT PENSUM	22

Oppdraget

Jeg jobber kveldsvakt sammen med veileder og makker. Covid-19 har akkurat dukket opp i nyhetsbildet, men ingen tenker over hvordan det kan påvirke vår hverdag i lille Norge enda. Som påtroppende patrulje får vi beskjed om å dra til legevakten. Der sitter avtroppende patrulje og venter på at Kari¹ skal bli sjekket av legen. Vi får informasjon om at hun ble hentet av dem fordi hun er suicidal, at hun har skadet seg selv og at hun ikke ønsker vår hjelp. Da patruljen skulle frakte henne hadde hun utagert, og de måtte bruke mye makt for å hindre at hun skadet seg selv. De måtte blant annet ta på henne håndjern og bodycuff². Betjenten som satt bak i cellevognen måtte sitte oppå henne for å hindre at hun ble enda mer skadet.

Da vi ankommer legevakten, sitter Kari på en krakk i et hjørne inne på det sterile sykehusrommet de har fått tildelt. Hun har fortsatt på seg håndjern og bodycuff. Kari er urolig og beveger seg mellom krakken, medisinskapet med skarpe gjenstander i, et vindu som hun prøver å åpne og utgangsdøra. Hun forteller at hun ønsker å dra fra legevakten og at hun ønsker å dø. Hun sier «Hvorfor bryr dere dere, jeg er jo bare et menneske av flere millioner?».

Siden det er lenge å vente bestemmer jeg meg for å bruke tiden på å få kontakt og starte en samtale med Kari. Jeg setter meg ned ved siden av henne, introduserer meg selv og begynner å stille henne spørsmål. Først får jeg ingen svar. Kari ser ned. Hun har håret hengende foran øyene slik at jeg ikke kan se ansiktet hennes ordentlig. Når hun først sier noe forteller hun meg at hun ønsker å dra derfra, at hun ønsker å dø. Jeg forsetter å stille henne spørsmål om hvordan hun har det, og hvordan hun har hatt det. Jeg gir meg ikke når hun ikke svarer eller når hun svarer offensivt tilbake og lurert på hvorfor jeg bryr meg. Etter hvert får jeg mer respons. Hun løfter på hodet slik at håret faller vekk fra ansiktet. Hun møter blikket mitt og jeg ser på munnen hennes at hun ønsker å svare på noen av spørsmålene mine. Det tar litt tid, men hun begynner etter hvert å svare på dem.

Jeg opplever at kommunikasjonen mellom Kari og meg gjør oppdraget mer rolig. Vi må fortsatt stoppe henne i å prøve å gå, men ikke like mye som før. Hun kjemper også mindre imot når jeg sier at hun ikke får tilgang på medisinskapene. Det virker som jeg opparbeider meg litt tillit hos henne.

¹ Oppdraget er blitt anonymisert i hensyn til Kari

² Bodycuff: er et belte som brukes sammen med håndjern. Belte blir bundet rundt midjen til personen, og håndjernene er festet foran på beltet slik at hendene ikke kan beveges ut fra kroppen.

Etter hvert får Kari snakke med en lege. Han forteller henne at han ønsker å skrive henne inn på en psykiatrisk institusjon. Kari ønsker ikke dette og kjemper imot med hele kroppen da hun forstår at vi skal inn i cellebilen igjen og kjøre henne til institusjonen. Jeg tenker det er bra at hun fortsatt er i bodycuff og håndjern, hvis ikke hadde hun nok også brukt armene for å komme seg vekk. Det kreves heldigvis ikke mer enn at jeg snakker rolig mens jeg sier «dette kommer til å gå bra, dette klarer du», og en god, men litt streng hånd rundt skulderen hennes for å føre henne kontrollert inn i bilen.

Jeg sitter med henne bak i bilen hele turen. Hun er fortsatt urolig. Jeg må holde strengt rundt henne for å hindre at hun gjentagende slår hodet hardt mot siden av bilen. På et tidspunkt vurderer jeg også om jeg trenger bistand fra makker for å klare å stoppe henne. Jeg forteller henne at jeg trenger at hun sitter stille, hvis ikke så må det komme en til for å hjelpe meg med å hindre at hun skader seg selv. Kari svarer at hun ikke vil det og at hun skal prøve å sitte roligere. I løpet av kjøreturen snakker jeg til henne hele tiden i et forsøk på å få oppmerksomheten hennes over på noe annet. Det fungerer til en viss grad. Jeg må fortsatt holde hardt rundt henne, men ikke mer enn hva jeg klarer å gjøre selv.

Da vi ankommer institusjonen blir Kari mer urolig og stritter imot igjen. Hun ønsker ikke å gå inn dørene. Makker og jeg sier rolig at «vi tar et steg om gangen». Dette gjør at vi klarer å føre henne inn uten å bruke mye makt. Inne ønsker en sykepleier å visitere Kari. Hun vil ikke at sykepleieren skal gjøre dette. Jeg spør om jeg får lov, noe jeg får. Jeg tar også av henne håndjernet og bodycuffen. Det virker som Kari har akseptert at hun skal være på institusjonen. Kroppsspråket hennes er roligere, og jeg tenker ikke lenger at hun kommer til å prøve å flykte. Etterpå følger vi henne inn på rommet hun har fått tildelt. Hun sitter på sengekanten, litt hengende med hodet, da jeg sier «ha det».

Makker og jeg snakker etterpå om at tiden jeg brukte på å kommunisere med Kari inne på legevakten gjorde at Kari stolte mer på meg, noe som var en fordel da vi måtte flytte lokasjon. Jeg satt igjen med en følelse av at vi løste oppdraget på en bra måte blant annet på grunn av kommunikasjonen jeg hadde med Kari.

I ettertid har jeg tenkt på hvordan Covid-19-pandemien og de smittevern hensynene som vi må ta i dag kunne ha påvirket kommunikasjonen i oppdraget. Covid-19 er en luftveissykdom som smitter hovedsakelig gjennom nær kontakt (under 1 meter) ved at man blir utsatt for dråper

fra luftveiene som inneholder virus (FHI, 2020). Vi måtte ikke ta noen smittevern hensyn i oppdraget, men hvordan hadde oppdraget gått hvis vi måtte tenke smitterisiko og smittevern? Kunne smittevern hensynene ha ført til negative begrensinger for kommunikasjonen i oppdraget? Måtte jeg ha kommunisert med Kari på en annen måte, hvis jeg også hadde måtte bruke munnbind og avstand? Hva måtte jeg eventuelt ha gjort da?

Problemstilling og avgrensing

Hvordan kan munnbind og avstand påvirke god kommunikasjon fra politiets side, og hva kan vi gjøre for å opprettholde kommunikasjonen?

Det finnes ulike smittevernsutstyr- og hensyn som politiet kan ta i bruk for å begrense risikoen for å smitte andre og å bli smittet selv, når de møter befolkningen i ulike oppdrag. Jeg har valgt å begrense oppgaven til å omhandle hvis politiet måtte ha brukt munnbind og avstand i oppdraget. Jeg diskuterer ikke konsekvensene av hvis Kari også hadde måtte brukt dette. Munnbind er det smittevernsutstyret vi hadde hatt tilgjengelig hvis det var aktuelt å bruke under oppdraget. Det reduserer risikoen for smitte med cirka 40% (Helsenorge, 2020). På samme tid er avstand et av de viktigste smittevern hensynene man kan ta. I denne oppgaven snakker jeg om minst én meter avstand, da dette reduserer risikoen for smittespredning med cirka 80%. Innendørs er to meter mer sikkert, siden det er mer risiko for å bli smittet inne enn ute (Helsenorge, 2020). Avslutningsvis vil jeg redegjøre for de momentene jeg har kommet frem til er viktige ved kommunikasjon når man i kraft av politi både må kommunisere og ta hensyn til smittevern.

Hva er god kommunikasjon?

Kommunikasjon betyr ifølge Phelps, Carlquist & Gillespie (2017b, s. 113) å gjøre noe felles eller kjent. Videre forteller de at i en politirelatert sammenheng vil kommunikasjon dreie seg om samhandling og relasjoner mellom politiet og resten av befolkningen.

Jeg mener at god kommunikasjon avhenger av flere elementer. Først og fremst krever det at alle parter i samhandlingen har felles forståelse av situasjonen og det som det kommuniseres om. Dette underbygger også Røkenes & Hanssen (2012, s. 241) som skriver at en måte å forstå god kommunikasjon på er når det er samsvar mellom budskapet som blir sendt og det

som blir oppfattet i samhandlingen. For at dette skal kunne skje er det viktig å bygge opp en relasjon basert på tillit mellom partene som kommuniserer sammen, slik at det er lettere å gjøre seg forstått og at den andre parten føler seg forstått (Røkenes & Hansen, 2012). Som politi tenker jeg at det er viktig å se konteksten man kommuniserer i, det vil si når og hvor man kommuniserer, hva man ønsker å få ut av kommunikasjonen og måten man velger å kommunisere på. God kommunikasjon kan derfor bestå av forskjellige elementer avhengig av både type oppdrag og hvilken del av oppdraget man er i.

Essay som metode

Jeg har valgt å skrive et vitenskapelig essay fordi jeg ønsket å reflektere over hvordan bruken av munnbind og avstand kan påvirke kommunikasjonen i politiarbeidet vi gjør. Dette fordi bruk av munnbind og avstand er viktig i dagens smittesituasjon, og fordi jeg føler det forandrer måten jeg som politi må kommunisere med publikum på. Videre ville jeg bruke mine egne erfaringer for å bearbeide, forstå og skape forståelse av det valgte temaet mitt, noe som Bech-Karlsen (2003, s. 19) forklarer er viktig når man skriver et vitenskapelig essay.

I essayet mitt trekker jeg frem hovedmomenter i kommunikasjonen i oppdraget fra praksisåret mitt. Dette kaller Olsvik (2013, s. 152) for en abstraksjonsprosess. Deretter reflekterer jeg rundt hovedelementene, og hvordan de kunne ha blitt påvirket av munnbind og avstand. For å kunne reflektere rundt dette har jeg brukt forforståelsen min. Forforståelse er det man allerede tenker om et fenomen før man undersøker det (Dalland, 2012, s. 117). I denne oppgaven har jeg i hovedsak brukt forforståelsen min om hvordan det er for politiet å kommunisere med disse smittevern hensynene i fokus, og hvordan det er å møte politiet med munnbind når man er i en sårbar situasjon, slik som Kari var. Samtidig har jeg brukt relevant teori for å bedre forstå hvordan smittevern hensyn kunne ha påvirket kommunikasjonen mellom meg som polititjenesteperson og Kari. Det har vært vanskelig å finne teori som er knyttet direkte opp mot kommunikasjon og smittevern, spesielt fordi det er en ny situasjon for politiet. Det har derfor vært krevende å få utdypet noen av hovedelementene. Det har vært særlig vanskelig å finne teori om hvor mye smittevern kan påvirke den non-verbale kommunikasjonen som skjer via ansiktsuttrykk.

Refleksjonene er gjort i forsøk på å nyansere forståelsen min av problemstillingen i oppgaven, noe som er en hensikt ved et vitenskapelig essay (Bech-Karlsen, 2003, s. 19). Røkenes &

Hanssen (2012, s. 15) forteller at prosessen kjennetegner den hermeneutiske sirkel. Olsvik (2013, s. 95) skriver at å reflektere på denne måten kan kobles opp mot hermeneutisk metode, hvor man utfordrer en spesifikk forforståelse som man må være åpen for å nyansere hvis man ønsker å få ny forståelse.

Jeg har ikke opplevd oppdraget med smittevernhensyn i fokus, ei heller ikke snakket med Kari om hvordan hun kunne ha opplevd munnbind og større avstand. Derfor kan jeg ikke si med sikkerhet hvordan det ville ha påvirket kommunikasjonen mellom Kari og meg. Det har vært vanskelig å være kritisk nok til min egen forforståelse, spesielt med tanke på at jeg følte det aktuelle oppdraget i utgangspunktet gikk bra. I tillegg har jeg et godt forhold til politiet, noe som kan påvirke forforståelsen min og gjør at jeg ikke like lett ser de negative sidene ved smittevernhensyn når man skal kommunisere med politiet. Jeg har derfor bevisst prøvd å stille meg selv kritiske og åpne spørsmål om hvordan Kari kunne ha reagerte på smittevernhensynene. Som Olsvik (2013, s. 97) skriver blir man aldri ferdig med å fortolke et fenomen, som kommunikasjon er. Dette gjør det enklere for meg å akseptere at jeg ikke har alle svarene på hvordan oppdraget kunne ha blitt om vi måtte ha brukt munnbind og avstand.

Overordnet mål: tillit

Mitt mål i den aktuelle situasjonen var å kommunisere med Kari på en hensynsfull måte slik at Kari fikk tillit til meg og vi derfor kunne bygge en relasjon inne på legevaktrommet. Jeg ønsket dette fordi jeg ville at hun skulle forstå at vi, politiet, ikke ville henne vondt og at vi ville hjelpe henne. Videre tenkte jeg at tilliten og relasjonen ville hjelpe meg til å kommunisere bedre med Kari i løpet av oppdraget. Samtidig ønsket jeg at hun skulle få en god erfaring med politiet, da jeg visste at hun hadde mange dårlige erfaringer fra før.

Larsson (2010, s.7) skriver om tillit til politiet at «Når man sier man har «tillit til politiet» så betyr det at vi *forventer* at politiet gjør og oppfører seg på en særskilt måte og at de hjelper oss når det trengs». I dette tilfellet var det først og fremst ikke samsvar mellom det Kari ønsket av oss, som var å la henne få være i fred slik at hun kunne dø, og det vi mente vi måtte gjøre. Det vil si å få henne sjekket av lege og gi henne psykiatrisk hjelp. Jeg oppfattet det som at Kari mente at vi ikke hjalp henne på den måten hun ville ha hjelp.

Vilje til samarbeid er det som gjør kommunikasjon mulig., derfor er det sammenheng mellom vellykket kommunikasjon og tillit (Rønneberg, 2009, s. 116). Etersom at jeg forsto at Kari hadde negative erfaringer med politiet fra før, kan dette ha redusert hennes tillit til oss. Jeg tenker at denne lave tilliten gjorde det vanskeligere for henne å samarbeide med oss. Dette samsvarer også med det Rønneberg (2009, s. 116) skriver om at manglende tillit i utgangspunktet vil kunne påvirke viljen til en av partene om å gå inn i en forhandlingsprosess, slik som kommunikasjon kan være. Derfor var det viktig for meg å sette meg ned ved siden av Kari og prøve å skape en relasjon, og etablere tillit mellom oss. Dette tenkte jeg ville igjen kunne føre til at det ble større rom for god kommunikasjon, som igjen ville føre til et lettere samarbeid mellom oss.

Den første kommunikasjonen

Da jeg gikk inn på legevaktrommet denne kvelden var jeg fullt uniformert. Allerede da kommuniserte jeg, gjennom uniformen og utstyrsbeltet mitt, non-verbalt med Kari. Non-verbale kommunikasjon dreier seg om tegn og signaler som vi kommuniserer med uten å måtte bruke ord eller språk (Phelps et al., 2017b, s. 113). I denne settingen kommuniserte jeg via politiuniformen at jeg var en polititjenesteperson. Videre visste Kari at jeg kom for å passe på at hun ikke rømte eller skadet seg selv. Akkurat slik som kollegaene mine i samme uniform. Hvis det ble nødvendig, kunne vi bruke makt. Alt dette gikk imot hennes ønske om å få gå slik at hun kunne ta livet av seg selv.

Stemningen i rommet tilsa at Kari ikke hadde et godt forhold til politiet. Dette kunne jeg også lese i systemene våre fra tidligere oppdrag hvor hun hadde vært involvert. Kari så ned i gulvet og hun skjulte ansiktet med håret sitt. Jeg kunne se at hun var urolig og at hun hadde mange tanker i hodet, hun var anspent og klarte ikke å sitte stille. Jeg innså at politiuniformen kunne bli et hinder for at jeg klarte å starte en dialog med Kari. En dialog med fokus på respekt og tillit. Noe som igjen ville være med på relasjonsbyggingen mellom meg og henne. Hva ville jeg ha kommunisert, hvis jeg ikke bare var kledd i svart med politilogoen godt synlig, men også hadde på meg munnbind? Hva ville det gjort med Kari sitt førsteinntrykk av meg? Kunne jeg ha klart å få nok tillit hos Kari slik at hun ble mindre anspent og mer villig til å snakke med meg?

En studie som undersøkte offentlighetens oppfatning av amerikansk politi i smittevernutstyr, som for eksempel munnbind, under Covid-19 pandemien kom frem til at det meste av vernutstyret hadde positive effekter (Simpson & Sandrin, 2021, s. 20). Bruken av smittevernutstyr gjorde at de fleste som deltok i studien så på politiet som profesjonelle, respektfulle og kompetente aktører (Simpson & Sandrin, 2021, s. 12-15). Unntaket var da politiet dekket hele ansiktet med utstyr som hadde assosiasjoner med militæret og andre hendelser der politiet dekker til ansiktet med masker i møte med befolkningen. Ved bruk av slikt utstyr ble politiet sett på som mer skremmende, og for noen også mer aggressive (Simpson & Sandrin, 2021, s. 15). Studien ble gjennomført ved å la noen deltagere lese nyhetsartikler som enten var positiv eller negativ til helsefordelene ved smittevernutstyr, mens andre deltagerne ikke fikk lese nyhetsartikler. Deretter ble de vist bilder av politiet i forskjellig verneutstyr. Målet var å undersøke hvilken oppfatning deltagerne fikk av politiet på disse bildene.

Resultatene fra studien nevnt overfor viser at munnbindet ikke hadde en negativ effekt på hvordan personer (antall=270) oppfatter politiet. Dette er en fordel når politiet må møte befolkningen med munnbind. Studien trenger likevel ikke å være representativ for den norske befolkningen som gjerne har et annet forhold til politiet, enn det amerikanerne har til sitt politi.

Samtidig er det jeg snakker om en reell situasjon, mens studien omhandler personer som bare har sett bilder av politi i smittevernutstyr. I situasjonen med Kari er det fortsatt tenkelig at tildekkingen av ansiktet mitt med munnbind kunne ha bidratt negativt, da Kari var i en krisesituasjon. I tillegg hadde hun allerede dårlige erfaringer med politiet, noe som spiller inn på tilliten Kari hadde til oss allerede da vi møttes. Det var heller ikke Kari som først tilnærmet seg politiet og ønsket hjelpen vår, det var vi som ønsket å snakke med henne og mente hun trengte hjelp hun i utgangspunktet ikke ville ha. I verste fall kunne Kari oppfattet meg som en enda mer autoritær³ person enn hva hun ville ha gjort med bare politiuniformen på. Medmennesket som jeg er, forsvinner litt i politiuniformen og ved tildekking av ansiktet kunne det forsvunnet enda mer. Jeg ser for meg at hennes vilje til samarbeid kunne ha blitt dårligere hvis hun ikke kunne se og lage seg et inntrykk av mennesket som snakket med henne. Så hvordan kunne jeg effektivt ha forhindret å virke mer autoritær i det første møte

³ Autoritær vil si at man ønsker å bestemme over andre uten saklig grunnlag eller begrunnelser (Teigen, 2021).

mitt med Kari? Kunne jeg ha unngått at relasjonsbyggingen ble vanskeligere med munnbindet på? Er det en enkel måte å vise frem sin medmenneskelighet, til tross for smittevernhensynene?

Kroppsspråk og avstand

For det første tenker jeg at jeg måtte vært mer bevisst på min non-verbale kommunikasjon, for å klare å vise at jeg ikke var fiendtlig eller ønsket Kari noe vondt. Med munnbind på måtte jeg kanskje ha vært mer bevisst enn tidligere på hvordan jeg uttrykte meg non-verbalt. I oppdraget beveget jeg meg rolig før jeg satte meg ned ved siden av Kari på en krakk. Jeg ønsket å vise henne at jeg var interessert og at jeg ikke ønsket å være streng eller autoritær. Jeg opplevde at det hjalp å ha et rolig kroppsspråk, som formidlet at jeg var trygg og imøtekommende. Videre merket jeg at min rolige tilnærming smittet over på Kari, slik at hun ble mindre urolig. Å vite at eget kroppsspråk påvirker andre (SIFER.no, u.d.) tenker jeg er svært viktig når man bruker munnbind. Kroppsspråk kan også brukes som en form for aktiv lytting. Bråten (2011, s.19-20) skriver at aktiv lytting kan forstås som en tilnærming der man fokuserer oppmerksomheten vår på hvordan den andre parten kommuniserer både verbalt og non-verbalt for å skape en felles forståelse. Dette underbygger en empatisk tilnærming, hvor man prøver å forstå den andre, blant annet gjennom å formidle at vedkommende sin opplevelse er forståelig sett fra dens perspektiv. Ved å være bevisst eget kroppsspråk før jeg startet den verbale kommunikasjonen med Kari ville jeg allerede da kunne ha vist at jeg ønsket å inngå i en dialog med henne.

Den neste non-verbale kommunikasjonen jeg ville hatt fokus på er det samme som ved uten munnbind: jeg ville plassert meg slik at jeg kom i øyehøyde med henne. På grunn av at jeg også måtte ha holdt avstand kunne jeg ikke ha plassert meg selv like nærme Kari som jeg gjorde i det opprinnelige oppdraget. Bråten (2011, s.17) skriver at avstanden vi velger å holde til den personen vi snakker med vil kunne tolkes i forhold til våre intensjoner. Med smittevern i tankene måtte jeg ha plassert meg en til to meter unna Kari, noe som ville ha skapt større fysisk avstand mellom oss. Dette kunne Kari ha tolket som at jeg ikke egentlig ikke var interessert, og snakket til henne bare fordi jeg «måtte». Kunne jeg ha forhindre en slik oppfatning? I så fall, hvordan da?

Jeg ville ha plassert meg selv slik at jeg ikke bare kunne se hennes kroppsspråk, men også slik at hun lett kunne se meg og mitt. Dermed kunne hun lettere ha sett den aktive lyttingen jeg gjorde gjennom kroppsspråket mitt. Fortsatt ville jeg ha vurdert å ikke plassere meg selv rett fremfor henne da dette kunne ha virket mer påtrengende i hennes personlige rom enn hvis jeg plasserte meg litt mer på siden (SIFER.no, u.d.). Hovedmålet ville ha vært å vise at avstanden ikke var et tegn på at jeg «måtte» snakke med henne. Øyekontakt ville deretter ha vært viktig, i og med at munnbindet dekker til hele ansiktet utenom øynene. Dette diskuterer jeg til slutt i oppgaven.

Å snakke om smittevern hensynene

Videre tenker jeg at det å ha en forståelse for hva munnbindet og avstanden kunne ha kommunisert non-verbalt til Kari er viktig fordi jeg da kunne ha adressert og snakket om smittevern hensynene, og effektene de kan ha på kommunikasjonen. Det vil si at det kan skape et mer anstrengt forhold til oss som politi, blant annet fordi medmenneskeligheten vår kan forsvinne bak munnbindet. I tillegg til at avstanden kan skape mer avstand mellom oss, også i selve kommunikasjonen. Selv om alt egentlig er til alles beste.

Phelps, et al., (2017a, s. 148) skriver at metakommunikasjon er betegnelsen for det å ha samtale om samtalen. Ringheim (2012, s. 129) skriver at de politirelaterte tingene vi gjør på oppdrag kanskje er rutine for oss, men for andre kan det være forvirrende og uforståelig. Hun mener derfor at hvis situasjonen tillater det kan man si en kort setning eller to om hvorfor vi som politi oppfører oss på en viss måte. I denne situasjonen kommuniserte vi til Kari hvorfor vi, i kraft av politi, var der. Dette fordi hun skulle forstå hvorfor vi var til stede og at vi dermed fikk en felles forståelse for politiets rolle i situasjonen.

Hvis vi måtte ha brukt munnbind og avstand tenker jeg også at det hadde vært viktig å kommunisere hvorfor vi tok smittevern hensyn, og effektene som de kan ha på kommunikasjonen, før jeg startet den egentlige dialogen med Kari. Videre ville det ha vært viktig for meg å fortelle Kari at jeg kunne forstå at det kanskje ble litt vanskeligere for henne å kommunisere og stole på meg med munnbind på. Spesielt siden hun ikke kunne ha sett hele ansiktet mitt, og det dermed ville ha vært vanskeligere å lage et inntrykk av meg som person. Munnbindet kan defineres som det Littlejohn (2009, sitert i Phelps, et al., 2017b, s. 125) kaller støy, det vil si noe som forstyrrer det faktiske budskapet som går fra avsender til

mottaker. Jeg ser for meg at det å sette ord på eventuelle utfordringer knyttet til avstanden og munnbindet, kunne ha gjort støyen smittevern hensynet skapte i kommunikasjonen mindre.

Hoel (2013, s. 75) poengterer at de første minuttene ved et møte med en klient er avgjørende, spesielt i møte med personer hvor livet deres er i ubalanse, slik som for Kari, som ønsket å ta sitt eget liv. Ved å metakommunisere om munnbindet og dens effekter hadde jeg vært oppmerksom på hva Kari kunne tenke og føle på. Dermed kunne jeg ha vist at jeg forsto at smittevern hensynene kanskje gjorde kommunikasjonen med politiet vanskeligere for henne. Dette ville ha vært viktig for å vise hensyn og dermed skape litt balanse hos Kari før jeg gikk i gang med andre, kanskje mer inngripende politioppgaver (Hoel, 2013, s. 77). Slik som når vi fraktet Kari videre til en annen lokasjon.

Samtidig kunne metakommunikasjonen skape en felles forståelse om at kommunikasjonen ble vanskeliggjort. Dette både på grunn av støyen munnbindet skapte i kommunikasjonen, at hun ikke kunne oppfatte medmenneskeligheten min like lett og fordi jeg var politi.

Metakommunikasjonen ville på denne måten ha virket som en rolleavklaring og skapt trygghet og forutsigbarhet i situasjonen, noe Jacobsen, Stridbeck & Langballe (2018, s. 87) skriver er tanken bak denne typen kommunikasjon.

Munnbindets direkte hindringer på verbal kommunikasjon

I oppdraget mitt med Kari brukte jeg ikke munnbind. Hvis møtet hadde vært med munnbind måtte jeg ikke bare ha metakommunisert hvordan det kan påvirke kommunikasjonen. Jeg måtte også vært bevisst hvordan det direkte påvirket den verbale kommunikasjonen min. Etter mine erfaringer med munnbind forsvinner mye av det man kommuniserer gjennom tonefall og ord fordi lyd og ord blir mer utydelig. Som sagt kan munnbind defineres som støy i kommunikasjon. Dette gjør at om jeg skulle ha brukt munnbindet i møte med Kari måtte jeg ha vært mer bevisst på å snakke høyere og tydeligere for å være sikker på at det jeg kommuniserte verbalt faktisk ble hørt. Spørsmålet blir om det høye og tydelige tonefallet ville ha virket inn negativt og gjort det lettere å oppfatte det jeg sa som strengt? Ville Kari faktisk ha forstått hva jeg ville formidle? Eller ville budskapet ha blitt overdøvet av stemmeleiet mitt?

Egge & Ganapathy (2012, s. 58) skriver at språket vi bruker er med på å påvirke hvordan mottakeren forstår hva vi sier. Det viser i tillegg hvilket perspektiv vi velger når vi skal

beskrive virkeligheten. De forteller at blant annet trykk, tonefall og hvilke ord man bruker er avgjørende for hvordan mottakeren oppfatter det som blir sagt. Jeg kan se for meg at et høyrere og tydeligere tonefall kunne ha gjort at Kari lettere misforsto meg. Hun kunne fort ha oppfattet meg som mer negativ og autoritær enn det jeg ønsket å fremstå, og var. Dette kunne igjen ført til at tilliten og villigheten hennes til å samarbeide med meg ble påvirket i en negativ retning. I den faktiske situasjonen brukte jeg et rolig tonefall fordi jeg ikke ville fremstå som autoritær. Jeg ville forsikre meg om at Kari ikke fikk oppfatningen om at jeg mente jeg kunne bestemme over henne bare fordi jeg var politi. Jeg ønsket å vise Kari at jeg brydde meg om henne og gjennom dette skape tillit. Hva kunne jeg ha gjort for å forhindre at et høyere tonefallet ødela for dette? Hvordan måtte jeg ha gått frem da?

I tillegg til å metakommunisert hvorfor jeg eventuelt snakket høyt, ville det også være viktig for meg å forsikre meg om at Kari forsto, ikke bare hørte, det jeg kommuniserte. Det vil si at hun faktisk forsto hva jeg ønsket å gjøre felles og kjent. Derfor tenker jeg at å stille henne kontrollspørsmål om hvordan hun forsto det jeg sa hadde vært viktig. Et problem med kontrollspørsmål er hvis de blir for spesifikke så kunne fokuset fort bli flyttet over på meg og mine behov som politi. Kari kunne ha oppfattet det som at det var viktigere for meg å løse og bli ferdig med oppdraget, i stedet for å se og forstå henne. Selv om hensikten egentlig hadde vært å forsikre meg om at Kari og jeg forsto hverandre slik at vi kunne starte en dialog. Dahlberg & Oloffson (2004, s.181) skriver at man burde unngå lukkede spørsmål, slik som ja/nei spørsmål, da disse blant annet ikke inviterer til dialog. Hadde det blitt for mye «forstår du hva JEG sier» kunne Kari fort ha oppfattet at jeg ikke tenkte på henne, men på meg selv. Hun kunne også ha tenkt at jeg trodde hun var dum fordi jeg alltid måtte forsikre meg om at hun forsto det jeg sa. Noe som kunne ha ført til at Kari lukket seg enda mer, og ønsket mitt om å skape tillit og starte en dialog ville ha blitt vanskeliggjort.

For å løse dette ville jeg kanskje ha stilt kontrollspørsmålene på en mer inkluderende måte: parafrasering. Røkenes og Hanssen (2002, s. 269) skriver at parafrasering er en form for aktiv lytting, hvor man gjengir det man oppfatter den andre uttrykker, med egne ord. Dette kan være til hjelp når man ønsker å vite at man har forstått den andre riktig. I tillegg viser det at man ønsker å forstå hva den andre personen mener, noe som bidrar til å unngå misforståelser (Bråten, 2011, s. 95). Hadde jeg oppfattet at Kari ikke forsto meg når jeg kommuniserte med munnbind så ville jeg prøvd å parafrasere dette, og deretter prøvd å forklare hva jeg egentlig mente. Fokuset hadde dermed gått over på hva jeg ønsket at Kari skulle forstå, til at jeg

ønsket å forstå hvordan Kari forsto og tolket situasjonen og det jeg sa slik at det ikke ble misforståelser.

Om å bytte tilnærming i kommunikasjonen

Da Kari prøvde å gå fra legevaktrommet og vekk fra oss måtte jeg endre væremåte. Fra før av hadde jeg en dialogisk tilnærming ved kommunikasjonen med fokus på samarbeid mellom Kari og meg slik at vi fikk en felles forståelse av situasjonen (Phelps, et al., 2017b, s. 127). Da hun var på vei ut av legevaktrommet måtte jeg skifte om til kommandopreget kommunikasjon. Det vil si at kommunikasjonen ble mer enveis fra min side fordi det ikke var tid til dialogisk samhandling (Singh & Simensen, 2017, s. 154). Jeg måtte bevisst bli strengere i stemmen og si tydelig «nei», slik at hun forsto at jeg satte en grense. Hva hadde skjedd om jeg også hadde hatt på meg munnbind?

Jeg ser for meg at munnbind kunne ha påvirket den kommandopregede tilnærmingen jeg måtte hatt. Siden ord forsvinner under munnbindet måtte jeg kanskje ha gått ekstra høyt ut i stemmeleie for å forsikre meg om at grensen min ble hørt. Samtidig ser jeg for meg at det er vanskeligere å etterkomme ordene fra en som du ikke kan å se ansiktet til. Det er tenkelig at det også ville ha blitt vanskeligere for meg å de-eskalere situasjonen ved å begynne strengt og deretter snakke roligere etter hvert. Dette igjen fordi munnbindet skaper støy slik at de rolige ordene mine ville ha blitt vanskeligere å oppfatte, og jeg derfor måtte ha forholdt meg høyt i stemmeleie, selv om situasjonen roet seg.

Jeg tenker at dette ville gjort det ekstra viktig å metakommunisere med Kari hvorfor vi brukte munnbind, før ting eskalerte. Dette kunne ha gjort at de gangene vi faktisk måtte bruke ekstra makt og være kommandopreget så ville det ha vært mindre sannsynlig at munnbindet ble en eskalerende faktor. Videre tenker jeg at kroppsspråk og annen non-verbale tegn også ville ha vært viktig å supplere med under kommandopreget kommunikasjon når ansiktsuttrykk forsvinner under masken. I oppdraget med Kari ville en rolig kroppsholdning være ekstra viktig hvis man måtte bruke høyere stemmeleie for å forsikre seg om at Kari forsto det som ble sagt verbalt.

Når det bare er øynene som blir sett

Jeg har nevnt at ansiktet forsvinner under munnbindet, og at både non-verbal og verbal kommunikasjon blir vanskeliggjort. Det siste spørsmålet jeg vil ta for meg er derfor hvor viktig den non-verbale kommunikasjonen gjennom ansiktet faktisk er for kommunikasjonen. Gosselin, Gilles & Doré (2005, s. 243) skriver at

(...) facial expressions play an important role in the communication of emotion and the regulation of social interactions. The information provided by facial displays allows protagonists involved in social interactions to mutually appraise their emotional states and adjust their behavior in the appropriate way.

Mennesker har evnen til å kontrollere egne ansiktsuttrykk. Basert på sitatet ovenfor bruker vi ansiktet i alle samhandlinger for å vise egne følelser og reflektere andres følelser. Man velger også ulike måter å gjøre ting på basert på de ansiktsuttrykkene som den eller de man samhandler med viser (Gosselin, Gilles & Doré, 2005, s. 243).

I situasjonen med Kari oppfattet jeg henne som urolig, litt sint og uvillig til å snakke med politiet basert på kroppsspråket hennes, deriblant ansiktsuttrykket hennes. Hun smilte ikke, munnen var anstrengt og hun så ikke på meg når jeg snakket til henne. Jeg valgte derfor å prøve å ha en rolig tilnærming med kroppsspråket mitt, som inkluderte et rolig ansiktsuttrykk – et snilt ett. Bråten (2011, s. 16) forteller at et vennlig ansiktsuttrykk kan være med på å berolige den andre parten. Jeg innser at jeg brukte ansiktet mitt for å bli oppfattet som mer imøtekommende, slik at Kari ville bli mer villig til å snakke med meg. Simpson (2020, s. 11) forteller at amerikanske politibetjenter oppfattes som snillere når de smiler i motsetning til når de har et nøytralt ansiktsuttrykk. Det er sannsynlig at dette også gjelder norske politibetjenter, til tross for ulike kulturer. Hva hadde skjedd hvis jeg ikke kunne ha brukt ansiktet mitt til å kommunisere non-verbalt?

Etter hvert som munnbind har blitt mer vanlig i samfunnet har jeg opplevd flere misforståelser i kommunikasjonen med andre som jeg tenker munnbindet har mye skyld i. Det har vært flere ganger jeg ikke har kjent igjen ansiktet til folk jeg kjenner. Det har også vært vanskeligere å forstå hva personen sier og hvilken tone de formidler. Jeg har ofte ikke skjønt om de har vært strenge, morsomme eller nøytrale, nettopp fordi jeg ikke har sett ansiktsuttrykkene deres, selv

om jeg har kjent personen bak munnbindet. Jeg har også selv opplevd å bli misforstått på grunn av dette.

Jeg ser derfor for meg at den forståelsesfulle og tålmodige politistudenten som jeg prøvde å vise at jeg var, ville ha vært vanskeligere å formidle. Å ikke å se hvilke følelser jeg uttrykte gjennom ansiktet mitt kunne ha gjort det vanskeligere for Kari å skape seg et inntrykk av hva jeg ønsket i situasjonen, både når jeg snakket og når jeg var stille. I en studie gjort for å finne ut hvordan munnbind påvirker kommunikasjonen mellom lege og pasient under en konsultasjon ble det blant annet konkludert med at munnbindet har en negativ effekt på hvordan pasienten forstår legens empati (Wong et al., 2013). Det kan tenke seg at dette også ville ha vært tilfelle mellom Kari og meg. Som jeg allerede har vært inne på: Kari hadde kanskje syntet det var vanskeligere å se det medmennesket jeg er, spesielt siden hun ikke kjente meg fra før. Dialogen jeg forsøkte å starte med henne kunne blitt oppfattet som at jeg «bare» gjorde jobben min, og at jeg egentlig ikke brydde meg om Kari. Avstanden jeg også måtte ha holdt ville kanskje ha forsterket denne følelsen. Hva ville ha vært viktig for meg å gjøre for å skape grunnlag for god kommunikasjon, tillit og relasjon, også med et tildekt ansikt? Hvordan kunne jeg ha formidlet at jeg var hyggelig og imøtekommende gjennom ansiktet mitt, selv med et munnbind på?

Det jeg anser som ekstra viktig i denne situasjonen hadde vært å få øyekontakt med henne. Til vanlig blir øyekontakt brukt for å kommunisere flere ting, og det kan ha forskjellige betydninger i forskjellige kulturer (Dahl & Moe, 2018). Littlejohn & Foss (2009, s. 502) skriver om «immediacy behaviors». De definerer det som handlinger som i mange situasjoner blant annet kommuniserer varme, tilgjengelighet for kommunikasjon og positiv affekt⁴. Videre skriver de at både det å smile og det å ta noen lett på skulderen kan føre til at den andre enklere føyer seg etter én. I tillegg oppfattes man oftere som en hyggelig og ærlig person (Littlejohn & Foss, 2009, s.158). Med munnbind og avstand kunne jeg ikke ha brukt disse non-verbale strategiene. Derfor ville øyekontakt, som også er en form for «immediacy behavior», vært ekstra avgjørende. Øyekontakt er typisk i de fleste mellommenneskelige interaksjoner og signaliserer tilgjengelighet og inviterer til kommunikasjon (Littlejohn & Foss, 2009, s. 502). Samtidig måtte jeg ha husket på å ikke stirre på Kari, da dette fort kunne ha blitt for intenst og virket mot sin hensikt.

⁴ «Affekt viser til en persons umiddelbare emosjonelle reaksjon på noe, (...)» (Svartdal, F., 2020)

For å fremheve dette kan man se på hva som hadde skjedd hvis jeg ikke brukte øyekontakt i møte med Kari, og da spesielt hvis jeg hadde hatt på meg munnbind. Bråten (2011, s. 17) skriver at kan manglende øyekontakt kan oppfattes som at man er uinteressert. Hadde jeg ikke prøvd å få blikkontakt med Kari ville det vært vanskeligere for henne å forstå at jeg faktisk snakket med akkurat henne. Da både stemme og ansiktsuttrykk forsvinner på grunn av munnbindet.

Ved å komme i øynehøyde med henne og møte øynene til Kari ville jeg på en god måte klart å vise henne at jeg var interessert og tilgjengelig til å starte en dialog. Hun kunne kanskje også sett at jeg prøvde å smile til henne, da øynene får et annet uttrykk når man smiler. I den faktiske situasjonen var det at jeg rettet kroppsspråket mitt og øyene mine mot henne min første måte for meg å si at det var henne jeg ønsket å snakke med. I en situasjon med munnbind måtte jeg ha forsøkt å forsterke dette virkemiddelet, uten at det ble overdrevet.

Så, hva har jeg lært?

Neste gang jeg må kommunisere mens jeg bruker munnbind og holder avstand som politi forstår jeg det er viktig å være bevisst hva politiuniformen og smittevern hensynene kan kommunisere non-verbalt til den som møter meg. Avhengig av den aktuelle situasjonen må jeg kanskje snakke, eller metakommunisere, om hvordan disse kan bli oppfattet. Dette kan gjøre det lettere å få en felles forståelse om hvorfor politiet tar smittevern hensyn. Noe som kan være med på å begrense de negative effektene disse tiltakene kan ha på kommunikasjonen. Dette kan igjen gjøre det lettere å opparbeide meg tillit og starte en dialog med den jeg snakker med.

Ved bruk av munnbind og avstand må jeg kanskje ha et høyere tonefall enn vanlig, slik at personen hører ordene mine. Det er da viktig å være klar over at selv om personen hører det jeg verbalt sier, kan tonefallet forårsake misforståelser. Å bruke litt mer tid på å formulere det jeg ønsker å si, enn hva jeg vanligvis gjør, er noe som kanskje burde prioriteres for å ikke bli misforstått. Videre er det viktig å huske på at ansiktet er dekket til av munnbindet. Derfor forsvinner de små ansiktsuttrykkene som vanligvis non-verbalt kommuniserer følelser og meninger i det som blir sagt. Dette gjør at det er vanskeligere for den andre å danne seg et bilde av mennesket bak masken. Tilnærmingen og den aktive lyttingen som skjer gjennom

øynene, og kroppsspråket generelt, blir derfor ekstra viktig gjennom hele kommunikasjonen for å vise at man er tilgjengelig og ønsker å kommunisere med den andre. Kontrollspørsmål, eller parafisering, kan være et virkemiddel for å forsikre seg om at alle i kommunikasjonen har en felles forståelse av det som blir snakket om.

Ingen oppdrag er like, men en fellesnevner når man kommuniserer med smittevernhensyn i fokus er at man burde tenke over at munnbindet og avstanden skaper en annen kontekst i kommunikasjonen, enn hva som ville ha vært uten smittevernhensynene. Som jeg sa i begynnelsen så virker kontekst inn på måten man velger å kommunisere på. Er personen man møter i en krisesituasjon må man kommunisere på en annen måte, enn hvis det er et serviceoppdrag. Det samme gjelder om man kommuniserer som politi med eller uten smittevernutstyr og avstand. Så lenge man er klar over effektene smittevernhensynene kan ha på kommunikasjonen, og aktivt jobber med det når man kommuniserer med publikum, mener jeg at politiet fortsatt kan klare å bygge relasjoner basert på tillit.

Litteraturliste

Bech-Karlsen, J. (2003) *Gode Fagtekster: Essayskriving for begynnere*. Oslo: Universitetsforlaget.

Bråten, O. A. (2011). *Håndbok i konflikthåndtering: Forebygging av trakassering, trusler og vold*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS

Dahl, Ø. & Moe, M. J. (2018, 21. desember). Øynene og blikket. Hentet fra:

<https://ndla.no/subjects/subject:18/topic:1:185337/topic:1:55568/resource:1:58199?filters=urn:filter:18569f4e-5901-472a-96a0-b06c09b201fb>

Dahlberg, S. & Olofsson, B. (2004). Förhandling i krissituationer.

I S. Å. Christianson & P. A. Granhag (Red.), *Polispsykologi* (s. 171-193). Stockholm: Natur och Kultur.

Dalland, O. (2012) *Metode og oppgaveskriving* (5. utg). Oslo: Gyldendal Akademisk

Egge, M. & Ganapathy, J. (2012) Snakk om tillit! I P. Lagestad. (Red). *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv*. (s. 52-68). Oslo: Gyldendal akademisk.

FHI. (2020, mars 8). *Fakta om koronaviruset SARS-CoV-2 og sykdommen covid-19*. Hentet fra Folkehelseinstituttet: <https://www.fhi.no/nettpub/coronavirus/fakta-og-kunnskap-om-covid-19/fakta-om-koronavirus-coronavirus-2019-ncov/?term=&h=1>

Gosselin, P., Gilles, K. & Doré, F. Y. (2005). Components and Recognition of Facial Expression in the Communication of Emotion by Actors. I P. Ekman & E. L. Rosenberg (Red.). *What the face reveals. Basic and applied studies of spontaneous expressions using the Facial Action Coding System (FACS)* (2. Utg., s. 243-270). New York: Oxford University Press, Inc.

Helsenorge (2020, 6. november) Munnbind. Hentet fra

<https://www.helsenorge.no/koronavirus/munnbind/>

Hoel, L. (2013) *Politiarbeid i praksis: politibetjentes erfaringer*. Oslo: Universitetsforlaget

- Jakobsen, K. K., Stridbeck, U., & Langballe, Å. (2018). Objektivitet i avhør. *Tidsskrift for strafferett*, 18(2), 74-101. Hentet fra https://www.idunn.no/tidsskrift_for_strafferett/2018/02/objektivitet_i_avhoer
- Larsson, P. (2010) Tillit til politiet - fra nærhet til forhandlet legitimitet. I S. R. Runhovde (Red.) *Tillit til politiet* (PHS forskning 2010:4, s. 7-20). Hentet fra <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/175070>
- Littlejohn, S. W & Foss, K. A. (Red.) (2009). *Encyclopedia of Communication Theory, Volum 1*. London: SAGE Publication, Inc. Hentet fra https://books.google.no/books?id=S8Kf0N0XALIC&printsec=frontcover&hl=no&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Olsvik, E. H. (2013) *Vitenskapsteori for politiet*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Phelps, J.M., Carlquist, E.. & Gillespie, A. (2017a). God kommunikasjon i operativt politiarbeid: å lytte, forstå og respondere. I J. M. Phelps, N. M. Larsen, & M. Singh. (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering i operativt politiarbeid: Sosialpsykologiske perspektiver*. (s.132-152). Oslo: Universitetsforlaget.
- Phelps, J.M., Carlquist, E.. & Gillespie, A. (2017b). Hva er god kommunikasjon? I J. M. Phelps, N. M. Larsen, & M. Singh. (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering i operativt politiarbeid: Sosialpsykologiske perspektiver*. (s.113-131). Oslo: Universitetsforlaget.
- Ringheim, H. K. (2012) Kommunikasjon med psykisk syke. I P. Lagestad. (Red). *Kommunikasjon og konflikthåndtering: Publikumsrettet arbeid i et politifaglig perspektiv*. (s. 112-138). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Røkenes, O. H & Hanssen, P.H (2012) *Bære eller bryte*. (3. utg). Bergen: Fagbokforlaget.
- Rønneberg, K (2009) Tillit og mistillit i politiets kommunikasjon med publikum. I S. Flaaten, H. I. Gundhus & M.E. Kleiven (Red). *Demokrati, kontroll og demokrati*. (PHS Forskning 2009:4, s.115-135). Oslo: Politihøgskolen. Hentet fra: <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/175060>

- SIFER.no. (u.d.). *MAP E-læring, 5. Deeskalering*. Hentet fra Nasjonalt kompetansesenternettverk for sikkerhets-, fengsels- og rettspsykiatri:
https://kurs.helse-sorost.no/ScormServices/ScoStart.aspx?load=preview&scorm_version=1.2&starting_url=%2Felps40%2FContent%2Fc0410875%2Df47b%2D45ae%2D8a7e%2D2587dedcdee%2Findex%2Ehtml
- Simpson, R. (2020) When Police Smile: A Two Sample Test of the Effects of Facial Expressions on Perceptions of Police. *Journal of Police and Criminal Psychology*. Hentet fra <https://doi.org/10.1007/s11896-020-09386-y>
- Simpson, R., Sandrin, R. (2021) The use of personal protective equipment (PPE) by police during a public health crisis: An experimental test of public perception. *Journal of Experimental Criminology*. Hentet fra <https://doi.org/10.1007/s11292-020-09451-w>
- Singh, M. & Simensen, T. K. (2017). Kommunikasjon i politioppdrag? I J. M. Phelps, N. M. Larsen, & M. Singh. (Red.), *Kommunikasjon og konflikthåndtering i operativt politiarbeid: Sosialpsykologiske perspektiver*. (s. 153-178). Oslo: Universitetsforlaget.
- Svartdal, F., (12. august 2020). Affekt. I *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 21. mars 2021 fra <https://snl.no/affekt>
- Teigen, K. H., (18. februar 2021). Autoritær. I *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 25. mars 2021 fra <https://snl.no/autoritær>
- Wong, C. K. M., Yip, B. H. K., Mercer, S., Griffiths, S., Kung, K., Wong, M. C.,...Wong, S. Y. (2013) Effect of facemasks on empathy and relational continuity: a randomized controlled trial in primary care. *BMC Family Practice*, 14(200), 1-7. Hentet fra <https://doi.org/10.1186/1471-2296-14-200>

Selvvalgt pensum

- Bråten, Ole. A. (2013). *Håndbok i konflikthåndtering: Forebygging av trakassering, trusler og vold*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS
s. 9-44 og s. 88-136 (84 sider)
- Gosselin, P., Gilles, K. & Doré, F. Y. (2005). Components and Recognition of Facial Expression in the Communication of Emotion by Actors. I P. Ekman & E. L. Rosenberg (Red.). *What the face reveals. Basic and applied studies of spontaneous expressions using the Facial Action Coding System (FACS)* (2. Utg., s. 243-270). New York: Oxford University Press, Inc.
s. 243-257 (15 sider)
- FHI. (2020, mars 8). *Fakta om koronaviruset SARS-CoV-2 og sykdommen covid-19*. Hentet fra Folkehelseinstituttet: <https://www.fhi.no/nettpub/coronavirus/fakta-og-kunnskap-om-covid-19/fakta-om-koronavirus-coronavirus-2019-ncov/?term=&h=1>
(1 side)
- Gundhus, H, I. (2010) Ekspertise eller dialog? Tillit og profesjonalisering av politiet. I S. R. Runhovde (Red.) *Tillit til politiet* (PHS forskning 2010:4, s. 141-160). Hentet fra <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/175070>
s. 141-160 (19 sider)
- Helsenorge (2020, 6. november) Munnbind. Hentet fra <https://www.helsenorge.no/koronavirus/munnbind/>
(1 side)
- Jakobsen, K. K., Stridbeck, U., & Langballe, Å. (2018). Objektivitet i avhør. *Tidsskrift for strafferett*, 18(2), 74-101.
https://www.idunn.no/tidsskrift_for_strafferett/2018/02/objektivitet_i_avhoer
s. 86-88 (3 sider)
- Johansen, N,B,. (2010) Mysteriet med befolkningens tillit til politiet. I S. R. Runhovde (Red.) *Tillit til politiet* (PHS forskning 2010:4, s. 43-69). Hentet fra

<https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/175070>

s. 43-69 (26 sider)

Littlejohn, S. W & Foss, K. A. (red.) (2009) *Encyclopedia of Communication Theory, Volum 1*. London: SAGE Publication, Inc. Hentet fra

https://books.google.no/books?id=S8Kf0N0XALIC&printsec=frontcover&hl=no&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

s. 152- 160 og s. 501 – 504 (11 sider)

Røkenes, O. H & Hanssen, P.H (2012) *Bære eller bryte*. (3. utg). Bergen: Fagbokforlaget.

Kap. 1, 4, 5, 6, 7 og 8 (135 sider)

Rønneberg, K (2009) Tillit og mistillit i politiets kommunikasjon med publikum. I S. Flaaten,

H. I. Gundhus & M.E. Kleiven (Red). *Demokrati, kontroll og demokrati*. (PHS

Forskning 2009:4, s.115-135). Oslo: Politihøgskolen. Hentet fra:

<https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/175060>

s. 115-135 (20 sider)

Simpson, R. (2020) When Police Smile: A Two Sample Test of the Effects of Facial

Expressions on Perceptions of Police, *Journal of Police and Criminal Psychology*.

Hentet fra <https://doi.org/10.1007/s11896-020-09386-y>

(13 sider)

Simpson, R., Sandrin, R. (2021) The use of personal protective equipment (PPE) by police

during a public health crisis: An experimental test of public perception, *Journal of*

Experimental Criminology. Hentet fra <https://doi.org/10.1007/s11292-020-09451-w>

(24 sider)

Wong, C. K. M., Yip, B. H. K., Mercer, S., Griffiths, S., Kung, K., Wong, M. C,...Wong, S.

Y. (2013) Effect of facemasks on empathy and relational continuity: a randomized controlled trial in primary care. *BMC Family Practice*, 14(200), 1-7. Hentet fra

<https://doi.org/10.1186/1471-2296-14-200>

(7 sider)

Totalt: 359 sider